|  |  |
| --- | --- |
| FECHA DE REVISIÓN | 01/08/2022 |

1. **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

|  |  |
| --- | --- |
| Proceso al que pertenece | Operaciones |
| Jefe inmediato | Gerente |
| Cargo o Posición | Director de Operaciones |
| **MISIÓN DEL CARGO** | |
| Asegurar el cumplimiento del Régimen Franco en los negocios realizados en la Zona Franca Internacional de Pereira y las actividades realizadas por ellos dentro de la misma.Apoyar a los usuarios en la mejor administración y uso del Régimen Franco y sus incentivos, con el fin de convertirlo en una herramienta competitiva para su negocio. | |

## PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

* Dirigir, administrar y liderar la operación de zona franca, garantizando que todas las transacciones y operaciones que realiza cada uno de los Usuarios de la misma, cumplen con la norma, la promesa de valor establecida y los estándares de eficiencia y eficacia definidos.
* Asegurar el cumplimiento del régimen franco por parte del usuario operador y de los usuarios calificados en los aspectos jurídicos y operativos.
* Llevar control y seguimiento de los indicadores de gestión del proceso.
* Asegurar que el equipo humano del área de operaciones cumple con su labor y roles, de acuerdo con los parámetros definidos para cada cargo (Tiempo de respuesta, calidad de la respuesta, satisfacción del cliente).
* Coordinar con el proceso de gestión humana las actividades necesarias para que el equipo humano del área de operaciones desarrolle las competencias requeridas para su cargo, que este en constante actualización de los conocimientos e información sobre el Régimen Franco y se desarrolle de acuerdo con su potencial.
* Asegurar la constante capacitación, asesoramiento y acompañamiento de los usuarios en lo referente a las operaciones establecidas por el régimen franco.
* Tomar decisiones efectivas en la operación diaria, basadas en el criterio técnico y del Régimen Franco para el beneficio del Usuario y de la Zona Franca.
* Hacer las modificaciones en la operación de acuerdo con los cambios establecidos en el Régimen Franco.
* Definir los métodos, herramientas y esquemas de trabajo del proceso de operaciones de la zona franca.
* Aprobar los aspectos operacionales del régimen franco de los proyectos que se presenten para calificación como Usuario de Zona Franca.
* Realizar la consolidación de las observaciones de las cartillas de calificación de los usuarios a calificar, dentro del formato correspondiente, almacenarlo de manera adecuada y presentarlo de ser necesario en las auditorias que así lo soliciten.
* Aprobar cartillas de calificación (revisar documentación soporte). Llevar a cabo todo el proceso de calificación de los aspectos operacionales del usuario (emitir acto de calificación y notificar a la entidad competente).
* Aprobar la pérdida de calificación (revisar documentación soporte). Llevar a cabo todo el proceso con los aspectos operacionales del usuario (emitir acto de pérdida de calificación y notificar a la entidad competente).
* Definir nuevos métodos y herramientas con el fin de realizar mejoras en el proceso de operaciones para un incremento constante de la agilidad y eficiencia de las operaciones de los clientes.
* Analizar continuamente la Normatividad del Régimen Franco e identificar el impacto en la Zona Franca internacional de Pereira y las opciones comerciales y de mejoramiento.
* Dar apoyo a la gerencia en el desarrollo de proyectos desde su conocimiento y experticia.
* Elaborar en conjunto con otras gestiones de la empresa, los informes trimestrales de avance del plan maestro, y presentar al Ministerio de Comercio Industria y Turismo.
* Representar a la Zona Franca Internacional de Pereira ante gremios y entidades de control (DIAN, UIAF, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ANDI) en lo referente al tema aduanero y de operaciones.
* Desempeñar las funciones como empleado de cumplimiento suplente.
* Velar porque se genere el reporte mensual de operaciones sospechosas, e informe sobre el resultado al empleado de cumplimiento.
* Liderar el comité de usuarios calificados.
* Revisar y controlar la elaboración de la facturación mensual de operaciones.
* 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.
* Elaboración y actualización del manual, procedimientos y formatos de la gestión de Operaciones.
* 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.

EN APOYO

* Recepcionar las PQRS y darles el respectivo trámite según el numeral 5.3.1 del MA-GG-01 MANUAL COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE. (En ausencia de la Auxiliar de Gestión Administrativa).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. | Tiene autoridad para el control y administración de las operaciones de comercio exterior que se realicen desde y hacia la Zona Franca Internacional de Pereira.  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 | Para coordinar las labores al interior del área.  Para gestión de recursos, entrega de información que garantice el funcionamiento del área. | Interno | Diario |
| Cliente Externo | Cumplimiento de requisitos de ley y atención de requerimiento.  Brindar asesoría en procesos operativos de Zona Franca.  Atender los requerimientos de información de las entidades de control DIAN, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. | 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. | | 5 años de experiencia. | |
| **Otros Conocimientos y Habilidades** | | | |
| * Régimen Franco. * Normatividad Aduanera. | | | |

1. **COMPETENCIAS O COMPORTAMIENTOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competencias** | **Nivel requerido** |
| **Comunicación asertiva:** | **4** |
|          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:** | **4** |
|          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. | **4** |
| **RESPONSABILIDADES SIG** | |
| **Oportunidad ACPM:** Ejecuta el cierre oportuno de los planes de acción establecidos, logrando el cumplimiento de las actividades planteadas y subsanando las causas que dieron lugar a la misma. | **5** |
| **Participación:** participa y promueve en su equipo el cumplimiento de las responsabilidades transversales que se desprenden de los sistemas de gestión. | **5** |