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 una 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**

Al finalizar el año 2020, la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas será reconocida a nivel nacional por el desarrollo de las actividades derivadas del régimen franco, soportado en infraestructura óptima, impactando en el desarrollo económico, la generación de empleo e internacionalización de la región.

1. **REFERENCIA NORMATIVA**

**4.1. Contexto de la Organización**

**4.1.1. Compresión de la Organización y de su Contexto.**

**CALIDAD Y BASC**

Desde el establecimiento de los retos empresariales transformados como objetivos del sistema, los cuales son desarrollados por cada uno de los líderes de los procesos, se analizan aquellos factores internos y externos que intervienen de manera positiva o negativa en el logro de los objetivos.

Cada líder de proceso interviene desde su punto de vista en la creación de los factores que afectan el desarrollo del mismo y de la organización siendo así se identifican aspectos, los cuales son analizados, resultando de este análisis unos riesgos y unas oportunidades, así como diversas estrategias para afrontar esos riesgos y aprovechar las oportunidades.

**Riesgos**:

* Interacción organizacional quebrantada.
* Desconocimiento de la razón de ser de la compañía entre la comunidad.
* Afectación de beneficios gubernamentales.
* Cese de actividades a causa de factores externos.

**Oportunidades:**

* Herramientas tecnológicas existentes.
* Número poblacional aledaño.
* Red de aliados comercial y de temas de interés empresarial.
* Trabajo colaborativo con los organismos de control.
* Gestión del conocimiento.

**Estrategias:**

* Fortalecimiento de la integración social con la comunidad, fortalecimiento del conocimiento de la empresa para que se presente de forma clara la realidad de la compañía.
* Dinamizar el banco de hojas de vida para que las empresas usuarias tengan acceso a esta información sin intermediarios. Sería óptimo en cuestión de tiempo para las empresas y ZF.
* Fortalecimiento de las áreas Técnica y Tecnológica, en cuanto a formación de personal, herramientas y equipos para prestación de servicios a terceros, con el fin de generar ingresos y confiabilidad para los usuarios.
* Seguimiento a solicitud de reactivación de beneficio gubernamental.
* Fortalecer la digitalización de formatos y registros, se torna beneficioso y muy necesario para la compañía y el medio ambiente.
* Proyectar la belleza natural, cultural y geoestratégica de la región, podría contribuir en la atracción de nueva inversión. (Coordinar con Invest Pereira e incluirlo dentro de la presentación y publicaciones en redes al respecto).
* Uso continuo de las redes sociales, implementación de nuevos métodos de comunicación y participación en eventos que impulsen tanto el nombre de la empresa como el servicio prestado y sus beneficios y garanticen la cercanía empresa – cliente, con cobertura cada vez más amplia.
* Promoción de la educación técnica acorde a los requisitos laborales de las empresas de la ZF.
* Hallar una red de referidos proveniente de las diferentes agremiaciones e identidades gubernamentales.
* Mantenimiento de las certificaciones de normas se convierte en foco de atracción y permanencia de clientes y proveedores.
* Los procesos de comunicación con los organismos de control, permiten la resolución de inquietudes, por lo tanto es importante la creación de círculos empresariales que permitan fortalecer conceptos de interés (mesas de ayuda y sectoriales).
* El conocimiento del personal interno es un factor importante para el desarrollo de la compañía, generando la necesidad de la trasmisión de saberes a las partes interesadas directas e indirectas responsables de este desarrollo.
* Actualmente los desarrollos informáticos están cada vez más a la mano de las organizaciones, aprovechar estos y el equipo de trabajo con el que se cuenta en esta área para potenciar la compañía e instruir de manera didáctica al personal en temas de interés, podría generar aumento en el dinamismo en los procesos, evitarse reprocesos, aumentar la percepción del riesgo e incentivar el auto fortalecimiento del personal. (plataforma integral de auto diagnóstico, auto gestión y formación).
* Incluir tanto la parte interesada vinculada en el cumplimiento, como la actualidad normativa en el plan de formación.

**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 **“PE-CL-08 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**

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 y NTC ISO 9001 Satisfacción del cliente, con el siguiente alcance:

***ALCANCE:***

***Servicios Prestados en la Ciudad de Pereira.***

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, la 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, D. 1165/2019 Art. 494, Obligaciones de los Usuarios Operadores de las Zonas Francas). No se contempla diseño y desarrollo de los servicios.

**4.4 Sistema de Gestión y sus Procesos.**

La estructura de los procesos establecidos 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 en el documento **PE-CL-04 Mapa de Procesos.**

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. 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 los mismos usuarios.

**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 Zona Franca Internacional de Pereira la satisfacción de sus clientes, desarrollando con competitividad los objetivos propuestos.

Para cada proceso se ha establecido en el formato **PE-CL-05 Caracterización**, 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 de Gestión Integrada**

La política establecida por la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S Usuario Operador de Zonas Francas se encuentra definida en el documento **PE-CL-03 Política de Gestión Integrada.**

**5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización**

La compañía cuenta con un **organigrama** general, contenido en el documento **PE-CL-06**; 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, de igual forma se establecen roles y responsabilidades generales en el documento **FO-ST-37**. A continuación se establecen responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC:

1. Representante por la Dirección: Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.
2. Jefe o encargado de la seguridad: Director Jurídico y Propiedad Horizontal.

**6. PLANIFICACIÓN**

**6.1 Gestión de Riesgos**

Se tiene establecido el procedimiento **“Gestión de Riesgos y Oportunidades (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 S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas, Así mismo, se cuenta con la “**Matriz de Gestión de riesgos y Oportunidades** **(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 2015, aprovechamiento del dialogo con los usuarios, como también en análisis permanente en la aplicabilidad de las actividades de los procesos.

Por otro lado se establece dentro del procedimiento de seguridad **(PR-PH-04)** y la matriz de tratamiento de eventos críticos **(FO-PH-05-PR-04)**, aquellos eventos críticos altos que pueden generarse al interior de la Zona Franca Internacional de Pereira, así como su tratamiento.

**6.2 Objetivos del Sistema de Gestión y Planificación para Lograrlos**

Los objetivos establecidos en el documento “**Objetivos del Sistema de Gestión PE-CL-10**” en la planeación estratégica, permiten establecer un direccionamiento y articulación de los sistemas que actualmente componen el sistema de gestión de la compañía.

El cumplimiento al logro de los objetivos se hace por medio de planes de mejora.

**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. Así mismo se lleva un registro de los planteamientos según el procedimiento de gestión del cambio **PR-ST-08**, cuya trazabilidad se registra en el formato Ficha Gestión del Cambio **FO-ST-35**.

**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, redes de alcantarillado y Red contra incendios, 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 proceso 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 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, Intranet, diferentes comités que se realizan en la compañía, atención personalizada; como también mecanismos que se relacionan en la **“Matriz de comunicación (PE-CL-09)”.**

**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 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.

La identificación de requisitos legales, su aplicación, actualización y evaluación de cumplimiento, se establece en el procedimiento **“Requisitos Legales (PR-JU-02)”** y en la **“Matriz de Requisitos Legales (FO-JU-05)”** se identifican aquellos aplicables a la organización

**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 **Asociados de Negocio – Compras (PR-GH-03)**.

**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 de 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 y complementarios, 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 **“Salida 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 Asociados de Negocio – Compras (PR-GH-03)”**.

**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 requeridas en los requisitos establecidos en las diferentes normas aplicables a la Zona Franca Internacional de Pereira (ISO 9001, ISO 28000, BASC) con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. Así mismo, se ha establecido una periodicidad mensual 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.

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

**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, registrándolas en el formato **FO-CL-21 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.**

**10.3 Mejora continua**

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

**GUIA DE IMPLEMENTACIÓN ESTANDAR 5.0.2 BASC**

* 1. **Gestión Asociados de Negocio**

Para la gestión de los Asociados de Negocio, la organización cuenta con el **procedimiento de Asociados de Negocio – Compras “PR-GH-03”** y la **Matriz de Asociados de Negocio “FO-JU-10”**.

**2.1 Procesamiento de información y Documentos de la Carga**

Los documentos mediante los cuales Zona Franca Internacional de Pereira realiza el control de la carga son el Formulario de Movimiento de Mercancia (FMM), Manifiesto de Carga, Registro de Finalización y Planilla de Recepción de Mercancias.

Se cuenta con la **politica de firmas y sellos “PR-CL-10”**, acompañado del registro de **actualización de datos “FO-GH-06”**.

**Nota**: es importante resaltar que Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S Usuario Operador de Zonas Francas, no es responsable directo de las mercancias que ingresan al parque, siendo el responsable el Usuario Calificado.

**2.2 Discrepancias en la carga**

Teniendo en cuenta 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, la Compañía establece estos criterios de reporte, en el **Manual de Operaciones (MA-OP-01)** y en el procedimiento **inspección de mercancias (PR-OP-07)**, así como también se especifica dicha responsabilidad en el **Decreto 1165 del 2019**, en su artículo 494,” Obligaciones de los usuarios operadores de las zonas”, numeral 6.

* 1. **Procedimiento para la Gestiòn del Personal**

La gestión del personal de Zona Franca Internacional de Pereira se realiza a traves de la aplicación de los documentos contenidos en el **Manual de Gestión** **Administrativa “MA-GH-01”** y según el numeral 7.2 del presente Manual.

* 1. **Programa de Capacitación**

El plan de capcitación de la Zona Franca se formula al inicio del año y queda consignado en el formato **“Plan anual de formación (FO-GH-08)”,** el cual es diligenciado por cada lider de proceso según las necesidades identificadas y el fortalecimeinto de las competencias de cada colaborador. Adicionalmente, se realiza proceso de inducción a personal nuevo, en el cual se socializan las acciones realizadas por cada uno de los procesos de la Compañía.

Por otro lado la empresa en compromiso con la prevención de la corrupción y el soborno y prevención de las adicciones, ha implementado herramientas mediantes las cuales se afronta este tipo de riesgos, siendo estas el **programa preventivo a las adicciones (PR-ST-05)** y el **programa de prevención del riesgo de corrupción y soborno (PR-CL-02)**.

* 1. **Control de Acceso y Permanencia en las Instalaciones**

La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas, establece dentro del procedimiento de **ingreso para empleados, proveedores, visitantes, contratistas y transportistas (PR-PH-03)**, aquellos criterios relacionados con la identificación, control de ingreso y requisitos internos a cumplir; asi mismo se establecen las restricciones de ingeso a áreas específicas por el personal en el **procedimiento de seguridad (PR-PH-04)**.

* 1. **Seguridad Física**

Los controles pertinentes a la seguridad física de la Compañía, comprenden barreras perimetrales, cuyas prácticas para mantener su integridad se encuentran establecidas en el **programa de mantenimiento general FO-TC-02**, así como las labores de mantenimiento aplicadas a las estructuras de la organización, cuenta también con cerraduras en puertas y ventanas, sistemas de alarma, para lo cual se establece su manejo dentro de **la política de llaves y claves de acceso (PR-PH-02)**. El circuito cerrado de televisión con monitoreo 24/7, cuenta con un respaldo de grabación de 45 días, apoyando este control con un servicio de seguridad competente de acuerdo a los requisitos de la Compañía.

La Compañía determina aquellas áreas que por los procesos que se desarrollan en estas, se identifican como áreas críticas, estableciendo así un plano de áreas críticas, el cual se encuentra bajo el manejo y custodia de la Dirección Jurídica y PH.

1. **Seguridad en los Procesos Relacionados con la Tecnología y la Información**

Con el fin de mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la documentación, la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas establece dentro del **Manual de Gestión de Tecnología e Informática (MA-TI-01)** los lineamientos a cumplir por los colaboradores de la organización, con el fin de respaldar la información que soporta la implementación de los sistemas de gestión, apoyando dichos lineamientos con la **política de uso y manejo de información confidencial (PE-TI-02)** y la **política de uso de los recursos informáticos (PE-CL-01)**.

**11. ANEXOS**

PE-CL-08 matriz de partes interesadas.

PE-CL-04 Mapa de Procesos.

PE-CL-05 Caracterización.

PE-CL-06 Organigrama.

PE-CL-03 Política de Gestión Integrada.

FO-GH-09 Perfil del cargo.

FO-ST-37 Roles y responsabilidades.

PR-CL-01 Gestión de Riesgos y Oportunidades.

FO-CL-14 Matriz de Gestión de riesgos y Oportunidades.

PR-PH-04 Procedimiento de seguridad

FO-PH-05-PR-04 Matriz de tratamiento de eventos críticos.

PE-CL-10 Objetivos del Sistema de Gestión.

PR-ST-08 Gestión del cambio.

FO-FI-06 Ejecución/Proyección de presupuesto.

FO-GH-08 Plan anual de formación.

FO-GH-01 Evaluación del periodo de prueba.

FO-GH-24 Evaluación de desempeño.

FO-GH-16 Plan de desarrollo individual.

PE-CL-09 Matriz de comunicación.

PR-CL-03 Control de documentos.

FO-CL-02 Listado maestro de documentos externos.

PR-JU-02 Requisitos Legales.

FO-JU-05 Matriz de Requisitos Legales.

PR-GH-03 Procedimiento de Asociados de Negocio – Compras.

PR-CL-19 Salidas No Conforme.

PR-CL-16 Monitoreo y Medición.

PR-CL-04 Auditorías internas.

FO-JU-10 Matriz de Asociados de Negocio.

PR-CL-10 Politica de firmas y sellos.

FO-GH-06 Aactualizaciòn de datos.

MA-OP-01 Manual de Operaciones.

PR-OP-07 Procedimiento inspección de mercancias.

MA-GH-01 Manual de Gestiòn Administrativa.

PR-ST-05 Programa preventivo a las adicciones.

PR-CL-02 Programa de prevención del riesgo de corrupción y soborno.

PR-PH-03 Procedimiento de ingreso para empleados, proveedores, visitantes, contratistas y transportistas.

PR-PH-02 Política de llaves y claves de acceso.

MA-TI-01 Manual de Gestión de Tecnología e Informática.

PE-TI-02 Política de uso y manejo de información confidencial.

PE-CL-01 Política de uso de los recursos informáticos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **6. Control de Cambios** | | |
| **Versión** | **Fecha** | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 2 | 21/05/19 | * En el numeral 3 se realiza la actualización de la visión.   En el numeral 4.1 se redacta el contexto de la organización cambiando los párrafos “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”.  En el numeral 4.2 se anexa en el enunciado el código (PE-CL-08) que acompaña Matriz de partes interesadas y en el numeral 4.3 se elimina del título las palabras “de la calidad” así mismo se anexa el subtítulo “alcance” y el subtítulo “Operación y desarrollo de las actividades propias de la Zona Franca Internacional de Pereira, en el marco de la legislación vigente” cambia a “Servicios prestados en la Ciudad de Pereira”  Se eliminan exclusiones referentes a la norma BASC a excepción de “Numeral **2.2 “Discrepancias en la carga”** del estándar 5.0.2**.** Teniendo en cuenta 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 y estos criterios se encuentran descritos en el Manual de Operaciones (MA-OP-01)”.   * En el numeral 4.4 último párrafo se relaciona el formato de caracterización así: en el formato PE-CL-05 Caracterización, * El título de numeral 5.2 cambia de “Política” a “5.2 Política de Gestión Integrada”; así mismo se actualiza el contenido de la política.   En el numeral 5.3 se relaciona Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, al cual se le anexa en su contenido lo siguiente: “A continuación se establecen responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC:   1. Representante por la Dirección: Coordinador del Sistema Integrado de Gestión. 2. Jefe o encargado de la seguridad: Director Jurídico y Propiedad Horizontal”.  * Se actualiza el organigrama. * En el numeral 6.1 se actualiza la razón social de la compañía y se anexa un enunciado: “Por otro lado se establece dentro del procedimiento de seguridad (PR-PH-04) y la matriz de tratamiento de eventos críticos (FO-PH-05-PR-04), aquellos eventos críticos altos y medios de consecuencia alta que pueden generarse al interior de la Zona Franca Internacional de Pereira, así como su tratamiento”. * En el numeral 7.1 dentro del enunciado de mantenimiento del área de agrupación se anexa “Red Contraincendios”. * En el numeral 7.4 se corrige el código de la matriz de comunicación pasa de FO-CL-06 a FO-CL-09. * Se anexa al numeral 8.2 el enunciado“La identificación de requisitos legales, su aplicación, actualización y evaluación de cumplimiento se establece en el procedimiento “Requisitos Legales (PR-JU-02)”. En la “Matriz de Requisitos Legales (FO-JU-05)” se identifican aquellos aplicables a la organización” * En el numeral 8.4 se completa el nombre del procedimiento de compras así: Procedimientos de asociados de negocio – compras (PR-GH-03), de la misma forma se realiza en el numeral 9.1. * En el numeral 9.3 se cambia el enunciado “de dicha revisión por entradas requeridas en los requisitos establecidos en las diferentes normas aplicables a la Zona Franca Internacional de Pereira (ISO 9001, ISO 28000, BASC)”. * Se anexa lo referente al cumplimiento del estándar 5.0.2 de la norma BASC. |
| 3 | 05/06/2020 | * 4.4.1 se cambia todo el contenido del análisis de contexto. * 4.3 la exclusión de BASC, correspondiente a discrepancias de la carga, pasa al numeral 2.2 del estándar 5.0.2. * 4.4 Se elimina la gráfica de mapa de procesos. * 5.2. Se elimina la descripción de la política integrada, en su lugar se cita el código del documento. * 5.3. Se elimina gráfica del organigrama, en su lugar se cita el código del documento. * 6.3 Se anexa lo relacionado al procedimiento y formato de gestión del cambio. * 9.3 Se cambia la periodicidad de los comités de gerencia de quincenal a mensual. * Estándar 5.0.2 numeral 3.2 se anexa lo relacionado al programa preventivo a las adicciones y el programa anticorrupción. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Nombre: Yuly Viviana Ríos C. | Nombre: Claudia Marcela Suarez. | Nombre: Claudia Marcela Suarez. |
| Fecha: 25 de Mayo de 2020 | Fecha: 01 de Junio de 2020 | Fecha: 05 de Junio de 2020 |