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.

Teniendo en cuenta las actividades desarrolladas por cada proceso, las cuales conducen al cumplimiento de los objetivos, se identifican aquellos factores internos positivos aprovechables, como lo son la gestión de personal, encaminada a fortalecer el conocimiento de los equipos de trabajo, disposición de recursos con los que cuentan los diferentes procesos para el desarrollo de sus actividades, el poder de decisión otorgado a los líderes de proceso en algunos aspectos, la buena imagen proyectada a clientes nacionales e internacionales apoyado por el valor agregado que otorga las diferentes certificaciones con las que cuenta la compañía.

Por otro lado, de manera interna existen factores que impactan de forma negativa el desarrollo de los procesos, para lo cual se identifica la manera de tratarlos, contemplando desde la oferta inmobiliaria limitada hasta la baja recompensa y los canales de comunicación no específicos que afectan el dinamismo y las responsabilidades compartidas de los procesos, relacionando un entorno hostil que dificulta el cumplimiento de las funciones de algunos de ellos, así como la rotación de personal que favorece el desconocimiento de la actualidad normativa, manejo inadecuado del cliente y falta de algunos perfiles específicos en ciertas áreas que requieren de mayor experticia para el desarrollo de las actividades.

En el contexto externo se consideran cuestiones positivas tales como: beneficios del régimen franco e incentivos tributarios otorgados por el Gobierno local, afectados a su vez por los cambios normativos que generan ambigüedad en la forma de ejecutar los procesos. Otro aspecto positivo es la ubicación geográfica del parque referente a la cercanía a puertos y ciudades principales, beneficiando la consecución de mano de obra a bajos costos.

Pese a lo anterior, se evidencian niveles de informalismo que dificultan la realización a tiempo de proyectos, de igual forma se identifica falta de mano de obra calificada en la región en temas asociados con el régimen franco y comercio exterior.

Dado a la buena imagen con la que cuenta el parque, los proveedores agilizan los procesos de entregas de insumos o servicios y con facilidades de pago, generando una permanencia de los asociados de negocio, facilitando así el desempeño de las funciones.

La existencia de entidades externas que apoyan y controlan los diferentes frentes a atender y el hecho de hacer parte de los diferentes gremios asociados al objeto social de la Compañía, son factores externos que impactan de manera positiva el camino al logro de los objetivos planteados, así como la facilitación de la aduana para capacitaciones, consultas, trámites e iniciativas en modernización de los procesos y estandarización de los mismos.

De acuerdo a lo anterior y con el fin de desarrollar de manera efectiva las labores de los procesos, la Compañía establece alianzas estratégicas con entidades u organizaciones que aportan conocimiento y orientación, fortaleciendo los factores base de los sistemas.

En cuanto a la comunidad, se mantiene una relación óptima, ejecutando labores en pro del desarrollo de la misma, aportando al fortalecimiento del ambiente socioeconómico y de seguridad.

**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:

***ALACNCE:***

***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, nuestra compañía definió las siguientes exclusiones:

**NTC ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad)**

Con relación a la norma ISO 9001 versión 2015:

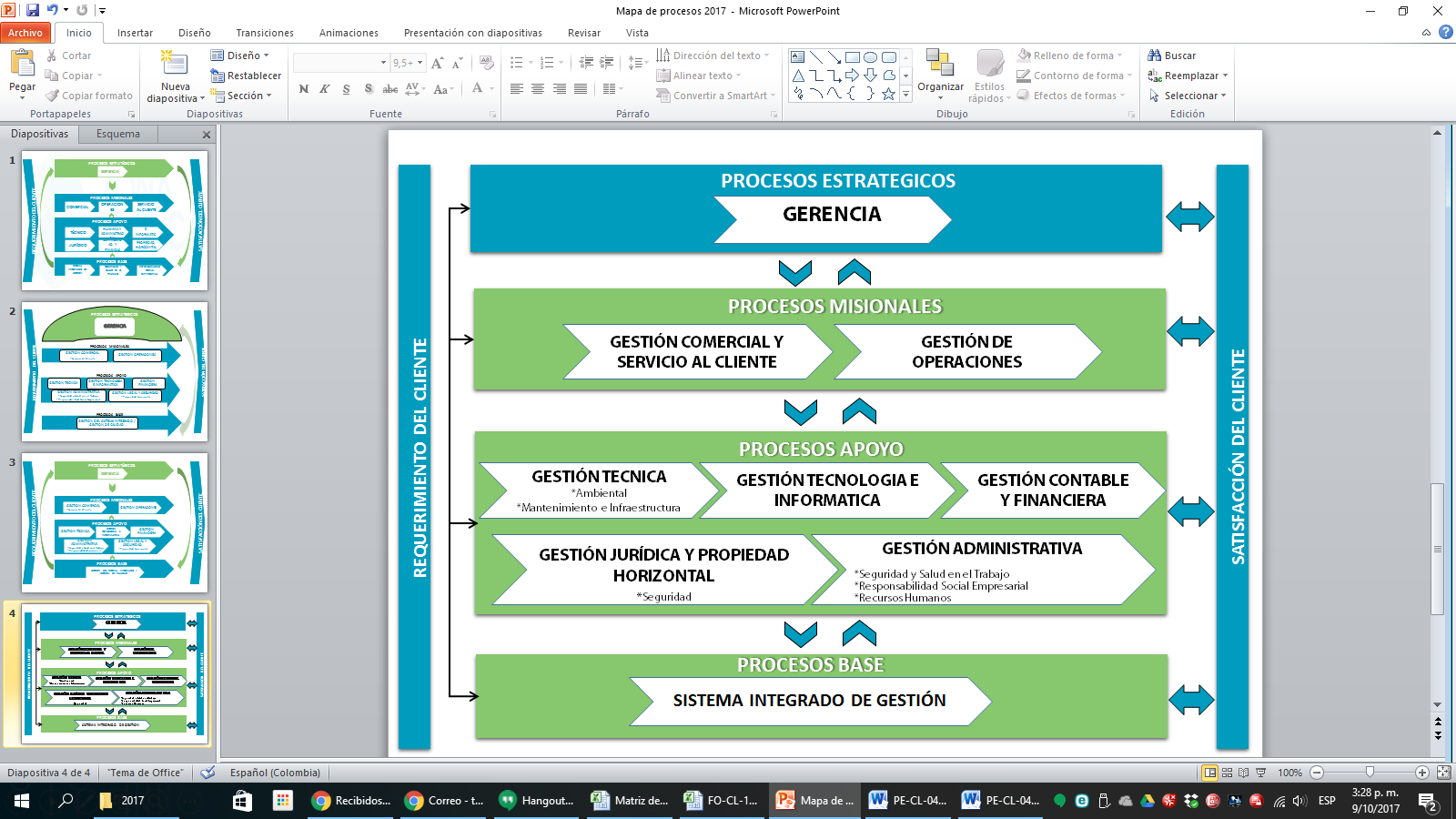
Se realiza la exclusión del numeral **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**, debido a que las actividades del usuario operador están definidas en el estatuto aduanero, (D. 2147/2016 Art. 74, obligaciones del Usuario Operador, Art.124 Obligaciones de los usuarios de Zonas Francas en su calidad de Operadores de Comercio Exterior Numeral 1). No se contempla diseño y desarrollo de los servicios.

**BASC (Business Alliance for Secure Commerce)**.

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 de reporte, se encuentran descritos en el Manual de Operaciones (MA-OP-01).

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

La estructura de procesos establecido 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 a continuación:



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.

Dado lo anterior, la organización establece los siguientes procesos para el sistema de gestión:

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 mismos usurarios.

**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 correspondientes caracterizaciones, 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 es la siguiente:

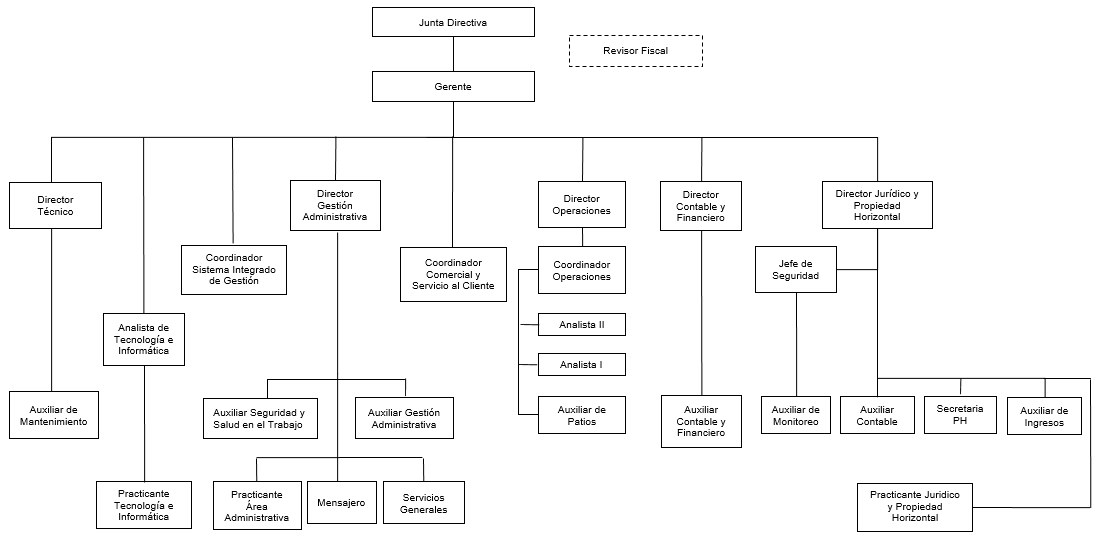
*La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas es una organización dedicada a desarrollar con eficiencia y competitividad los servicios enmarcados dentro del régimen de zonas francas, así como con el cumplimiento de los requisitos legales y convencionales suscritos 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, corrupción y soborno, que junto al compromiso con la seguridad y salud conlleven a la prevención de accidentes y enfermedades laborales; en completa armonía con el medio ambiente, y la mejora continua de todos los procesos de la organización, generando desarrollo económico y sostenibilidad, que conlleven a una mejor calidad de vida para nuestros grupos de interés.*

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

La compañía cuenta con un organigrama general; 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. 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.

A continuación se muestra la estructura organizacional:



**6. PLANIFICACIÓN**

**6.1 Gestión de Riesgos**

Se tiene establecido el procedimiento **“Gestión de Riesgos (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 identificación del riesgo** **(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 y medios de consecuencia alta 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.

.

**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, 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 control 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 Compras – Asociados de Negocio (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, 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 **“Servicio 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 quincenal 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.

**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. **Gestiòn Asociados de Negocio**

Para la gestiòn de los Asociados de Negocio la organizaciòn 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 informaciòn 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 Finalizaciòn y Planilla de Recepciòn de Mercancias.

Se cuenta con la politica de firmas y sellos “PR-CL-10”, acompañado del registro de actualizaciòn 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.

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

La gestión del personal de Zona Franca Internacional de Pereira se realiza a traves de la aplicaciòn de los documentos contenidos en el Manual de Gestiòn 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.

* 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 del procedimiento de 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).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **6. Control de Cambios** | | |
| **Versión** | **Fecha** | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 2 | 15/05/18 | * 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. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Nombre: Yuly Viviana Ríos C. | Nombre: Elízabeth García. | Nombre: Elízabeth García. |
| Fecha: 15 de Mayo de 2019 | Fecha: 21 de Mayo de 2019 | Fecha: 21 de Mayo de 2019 |
| Firma: | Firma: | Firma: |