### PROCESO OPERATIVO - PB

Formato GQ-F144-M01 Vigencia: V12- 02/11/2012

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de control en el ingreso y salida de mercancías de los Usuarios de las Zonas Francas con base en la normatividad vigente del Régimen Franco y las políticas organizacionales.

RESPONSABLES DEL PROCESO: DIR.(A) DE OPERACIONES - COORD(A) GNRAL -COORD(A) DE OPERAC. - ANALISTAS DE OPERAC.. AUXILIAR DE OPERAC.. SECRETARIA DE OPERAC.

### PROVEEDORES: (crít.\*)

Copropiedad- Báscula

Copr. Semáforos y mnto. \* Auditoría Externa Empastado de Archivo

### Cámaras y mnto.

- Todos los procesos
- Usuarios Agencias de Aduanas
- ANDI
- DIAN
- Ministerior de comercio, industria y turismo
- Adicomex
- Actualización e información normativa

**RECURSOS** 

\* Cámaras

Fotocipiad.

\* Citófonos

\* Semáforos

- Legis
- Archivo

Básculas

Software

Hardware

Archivo

Computadores

Equipos de comunicación

RadioTransmisores

### ENTRADAS:

- Plan estratégico ZFPSA
- Requerimientos Usuarios Declaración de
- importación v exportación
- Información y
- documentación Usuarios Requerimiento entidades externas
- Solicitud de admición
- Solicitud de retiro de Usuario de la Zona França
- Requerimiento del personal
- Requerimientos Seguridad
- Requerimientos Gerencia Certificados de
- Calibración básculas
- Actualizaciones del Régimen
- Capacitaciones del régimen aduanero, ISo v ÅRP

### **ACTIVIDADES**

#### PI ANEAR

- Formular planes operacionales.
- \* Programar las actividades

### HACER:

- \* Solucionar imprevistos operativos.
- Proyecta actos de calificación.
- \* Administrar la información de las operaciones y difundirla
- \* Formular requerimientos de los equipos.
- \* Asesorar al usuario v cliente.
- \* Controlar salida de mercancía \* Controlar el ingreso de mercancía
- \* Revisar y Autorizar ajustes de inventarios.
- \* Expedir certificados.
- \* Controlar el vencimiento de reg. operativos
- \* Elaborar informes estadísticos
- \* Coordinar las actividades de cumplimiento de A.I.
- \* Realizar los trámites operativos ante la DIAN
- \* Seleccionar personal competente
- \* Adquirir recursos físicos y serv. req. por el proceso
- \* Programar actividades y personal
- \* Asegurar el seguimiento y medición de los insumos c
- \* Garantizar la comunicación entre el Cliente y el departamento

### Proyectar cartas y controlarlas

### VERIFICAR:

- Evaluar los resultados del proceso.
- \* Presentar informes a Gerencia y a entidades
- \* Asegurar el seg. y medición del func. de básculas \* Realizar auditorías internas a procesos determ.

## ACTUAR:

- Identificar oportunidades de meiora en el proceso
- Implementar acciones correctivas y preventivas.

# SALIDAS:

- Solución a requerimientos
- Formulario de Movimiento de Mercancías
- Certificado de Integración
- Control de Inventario
- Asesoría
- Informes entidades de
- control y vigilancia
- Gestión de Calificación de usuarios
- Información de cobros
- Solicitud de registros de retiro
- Informe de Gestión de Operaciones
- Presupuesto
- Registro de retiro de Usuarios de la Zona Franca
- Informes estadísticos
- Solicitud de requerimientos
- Emisión de certificaciones
- Número de manifiesto
- Número de planillas manuales
- Admon de la información Selección, evaluación y desarrollo de proveedores

### CLIENTES:

- Todos los procesos
- \* Usuarios
- Agencias de Aduanas
- Transportadores
- Ministerior de comercio,
- industria y turismo DIAN
- Ministerio de Hacienda
- \* DANF
- Banrepublica

# REQUERIMIENTOS

### Cliente Externo:

Suministrar el servicio de control de mercancías con calidad v seguridad en el tiempo esperado

### Cliente Interno:

Asegurar un servicio conforme a la calidad v seguridad de la Organización

### Legales o normativos de otra índole:

Decreto 2685/99, Resolución 4240/2000, Resolución 09098 6/10/2004, Resolución 1734 de Agosto 17/04, Memorando 00724 de Octubre 20/05, 1850 de Nov/05, Ley 1004/05, Circular 170/02, NTC ISO 9001:2008, Norma Iso28000, Circular 0092 de Octubre 20/06, D383 12/02/07, D4051 de Octubre 23 de 2007. Res5532, Res. 6613 de 23 Julio/08, Dec 2101 13 Jun/08, Res 5424 20 Jun/08, Dec 1530 9 May/08, Res 7941-42 26 . ago/08 . Circular DCIN 83 Oct-1-08. Res212 16/09/2009. Circular 088 30/12/2009. Dec. 1197 03/04/2009, Dec. 4584 24/11/2009, memorando 850 del 29-Nov2005. Res. 12989 01/12/2009, Dec. 771 09/03/2010. Res. 9254 25/09/2008. Res. 0007310 29/07/2010.

### **INDICADORES**

- No conformidades por Usuarios
- Estadísticas encuesta.
- Estadísticas operativas y No
- Conformidades Sanciones y requerimientos del Us
- Operador
- QvR Indicadores de seguridad

## MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Auditorías de Inventarios

Aditorías Internas y externas de Calidad y Seguridad

Reunión Comité de Gerencia

Comité de Usuarios

Visita a Usuarios

Comité ZFE

Reuniones Grupo Primario

Control Gerencial

Acciones Correctivas y Preventivas No conformidadeses Internas y Externas

## **DOCUMENTOS (Subrayados de OP)**

Carpeta Manual Operativo, Procedimiento de ingreso en tránsito, Procedimiento de salida en tránsito, Procedimiento de Ingreso con Guía Aérea, Procedimiento de Salida con Guía Aérea, Procedimiento de Ingreso en Exportación, Procedimiento de Salida en Libre Disposición, Plan de Contingencia de Operaciones, Plan de Contingencia básculas, Procedimiento de Ajustes de inventario, Procedimiento de Auditoría d Inventario, Procedimiento Control No Conformidades, Procedimiento de Vinculación de Usuarios, Procedimiento de Desvinculación de Usuarios, Procedimiento de Seguridad en la Operación, Instructivo de transacciones, Legislacion Aduanera, Firmas autorizadas por Usuarios. Procedimientos salida para reparación y mantenimiento de bienes, procesamiento parcial, desperdicios y destrucción, Política de Operaciones, Procedimiento Operación otras Zonas Francas PE, Instructivo para el control y manejo de archivo, Política de Calidad, Política de Seguridad, Procedimiento de Compras, Manual de Convivencia y Servicio al Cliente, Plan de comunicación interna, Procedimientos de Control de documentos. Control de registros. Auditoría interna. Producto no conforme. Acciones correctivas y Acciones preventivas. Procedimiento de control de llaves, Procedimiento de control y uso del carnet, Procedimiento de selección de personal, vinculación de personal temporal, requerimientos del cargo y personal, inducción de personal. Política de Seguridad informática, Procedimiento de Admon de backup's, Plan de contingencia para Sistemas, SIPLA, Instructivo actividades sospechosas.

## REGISTROS (Sub. OP)

Planilla de ingreso de carga, Planilla de salidas de carga, Solicitud de modificación de datos, Servicio de fotocopiadora, Servicio de pantalla, Impresión de Formularios, Control de salidas e ingresos de archivo, Reporte de daños de báscula, Relación de Tránsitos entregados, Planilla de control SYGA, No conformidades Usuarios, Reembolso de Transporte, Reporte: de novedades tiempo extraordinario; No conformidades Operaciones, Planilla, Libro consecutivo Planillas para salidas marítimas y salidas Aéreas. Libro Bitácora sistema SYGA, Reporte no Conformidad, Cronograma control de Inventarios, FMM, Certificacos de Integración, No. Manifiesto, control y Actos de Calificación, Plan Operativo, B/L, Guía Aérea, Carta Porte, O.T.M, D.T.A, Continuación de Viaje, Cabotaje, Planilla de Envío manual, Declaración de importación, Lista de chequeo, Declaración de exportación, Factura, Factura Proforma, Remisión, Formato de pólizas de Us de ZFP, Control de ingreso y salida psnal. externo Registro único de Usuario, Planilla de Envío, Planilla de Recepción, A-Z Pólizas, Registro de aceptación de usuarios, Cartillas de Calificación, Informes DIAN y Mincomercio, Control de consecutivo para ajustes, Acta de destrucción, Trazabilidad de entrega de archivo, Acta de Reunión, Selección de Proveedores, Evaluación de Proveedores, Reporte de acciones correctivas y preventivas, Registros de Auditorías internas y externas, Reporte de una llamada sospechosa