

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 1 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

## **0. INTRODUCCION**

Este Manual del SGSCS es el resultado de la evaluación y consolidación de todos los procesos que la Zona Franca del Pacífico, como parque industrial óptimo, desea entregar a sus Usuarios, clientes e inversionistas, a fin de afianzar la seriedad y responsabilidad que nos caracteriza como Usuario Operador de un área geográfica autorizada como Zona Franca de Régimen Especial y delegada por el organismo competente gubernamental respectivo, en un grupo de accionistas que conforman la ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A USUARIO OPERADOR DE ZONAS FRANCA.

Como Usuario Operador hemos cumplido con las políticas del Gobierno Nacional de ser polos de desarrollo generadores de exportaciones, empleo, divisas e inversión extranjera. Con este plan de desarrollo exportador se evidencia la necesidad de promover e incentivar a los industriales para que aprovechando nuestra ubicación estratégica y privilegios legales desarrollen proyectos que permitan al país y a la región un mayor crecimiento económico, generando competitividad industrial e incrementando las operaciones en el comercio internacional.

Para estos propósitos ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A., hace una selección rigurosa para calificar en conjunto con la DIAN a los Usuarios interesados en instalarse en el parque industrial y al tiempo, ofrece servicios integrales para todo el manejo de sus operaciones de comercio exterior.

Conscientes de la necesidad de cumplimiento de los más altos conceptos y exigencias internacionales en los esquemas de seguridad física y procedimental, ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A. aplica y verifica los requisitos de la norma ISO 28000:2007, certificando el óptimo desempeño de requerimientos del control de seguridad física, Operacional y procedimental, garantizando, de esta manera, el normal desarrollo de sus actividades comerciales y productivas de toda la cadena logística.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 2 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

## **ALCANCE Y JUSTIFICACION DEL SGSCS**

### **ALCANCE**

El sistema de gestión de Seguridad de la Zona Franca del Pacífico S.A para la cadena de suministro, aplica para, los Servicios de operación de Comercio Exterior y plataforma logística de negocios.

### **JUSTIFICACION DEL ALCANCE DEL SGSCS**

Desarrollar y controlar las normas y procedimientos de Seguridad de la ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A., con el fin de prevenir el inadecuado manejo de información y documentación, el contrabando, la circulación de sustancias o elementos ilícitos y la efectividad de las amenazas sociales, que contribuyan al blindaje de la cadena internacional de suministros.

El Sistema de Gestión de Seguridad para la cadena de Suministro (SGSCS) descrito en este manual involucra a cada una de las áreas de la empresa, con énfasis en los procesos de seguridad y operaciones con el apoyo de los procesos calidad, sistemas, comercial, financiero y administración de personal, bajo las directrices del proceso gerencial para satisfacer las necesidades de seguridad interna, protección de nuestros clientes y de toda la cadena de suministros.

### **COMPROMISO DE LA GERENCIA CON EL CONTROL Y SEGURIDAD**

Como Gerente General de ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A., me comprometo a actuar como Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad para la cadena de suministros (SGSCS), trabajando como soporte del equipo humano y técnico de la empresa para mantener y garantizar el logro de los más altos sistemas de gestión y control en seguridad, que respalden la prestación de nuestros servicios como Usuario Operador de la Zona Franca del Pacífico y las ZFE administradas por el mismo.

Para ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A., como organismo promotor del comercio exterior, cumplir con todos los requisitos de seguridad exigidos por la norma ISO 28000, se constituye en una directriz gerencial que examina totalmente los procesos de la empresa y más los relacionados con el comercio exterior, de manera que se fortalezca la cadena de suministro y se garantice la ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar la contaminación tanto de las operaciones como de la carga misma proveniente del comercio legítimo de nuestros Usuarios.

La actuación con los usuarios, parte del conocimiento de sus necesidades y expectativas y el enfoque de las relaciones involucra la honestidad y la equidad como valores fundamentales, valores que con la implementación del sistema de gestión de seguridad para la cadena de suministros se ven fortalecidos.

Las relaciones deben ser de mutuo beneficio no solo con nuestros Usuarios sino también con los miembros de la organización. Como Gerente me comprometo a que los beneficios percibidos también involucren a todos los componentes de la organización.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 3 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

En particular, en cuanto a los elementos del Sistema de Gestión de Seguridad para la cadena de suministros -SGSCS se refiere, me comprometo con los siguientes aspectos:

- Mantener permanente comunicación con el Coordinador del SGSCS apoyándolo en el buen desarrollo de su gestión.
- Apoyar y fortalecer el aseguramiento de los procesos de implementación de los requisitos de seguridad que debe cumplir la empresa.
- Apoyar con los recursos económicos y técnicos / tecnológicos requeridos para mantener el nivel de eficiencia y efectividad del sistema. Por otra parte, mantendré una comunicación permanente con los responsables de los procesos para conocer los detalles evolutivos de los mismos.

La política de la empresa está fundamentada en filosofía gerencial de vida de cultura de calidad y mejoramiento continuo, en todos los procesos, de tal forma que se conviertan en una meta social económica de todos los integrantes de ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A.

Debido al crecimiento de requerimientos de los clientes (internos y externos), se crea la necesidad de garantizar cada nivel de calidad y seguridad que incentive el comercio exterior de una manera segura, permitiendo que la presencia de productos de nuestros usuarios en los mercados internacionales se incremente y se mantenga.

Como líder del Sistema de Gestión de Seguridad para la cadena de suministros –SGSCS, designo al Asistente de Sistemas de Gestión como Representante de la Gerencia, para Coordinar el seguimiento y control del SGSCS, para planear, diseñar los procesos y procedimientos del sistema de gestión de los riesgos inmerso en el SGSCS. El proceso de gestión de riesgos, deberá mantener siempre un contexto definido, con riesgos plenamente definidos, analizados y evaluados con un constante tratamiento que los controle, los minimice o los elimine del matriz de riesgos, a través de un monitoreo y una revisión eficiente y eficaz.

Como Gerente General me comprometo con el logro de los objetivos del Sistema de gestión de Seguridad para la cadena de suministros como elemento fundamental en el desarrollo exitoso de nuestras actividades comerciales y como medio para alcanzar la perfección, con tal compromiso, se realiza este manual para despertar en todos los colaboradores que trabajamos en Zona Franca del Pacífico S.A. un interés y concientización de la importancia, necesidad y significado de la aplicación de la norma ISO 28000 V2007.

Responsable,

Delegado por la dirección,

BERTHA CECILIA ROJAS  
Gerente General

MAYRA L. MILLAN DIAZ  
Asistente Sistemas de Gestión

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 4 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

## **1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A., es una empresa que presta servicios de Operación de Plataforma Logística y de Negocios, constituida por medio de la Escritura Pública No.3676 del 01 de julio de 1992 otorgada en la Notaría 3 del Circulo de Cali, como Usuario Operador y Representante legal de la Zona Franca del Pacífico, el cual, es un territorio de 50 Hectáreas ubicado en el municipio de Palmira, Departamento del Valle del Cauca Colombia.

La zona Franca del Pacífico goza de una localización privilegiada, en medio de la Malla vial a 8 Km. del Aeropuerto Internacional, y a tan solo 140 Km. del Puerto de Buenaventura, sobre el mar Pacífico. Cuenta con una infraestructura física moderna, dotada de energía eléctrica, gas natural y propano, acueducto, alcantarillado pluvial y sanitario, conectividad electrónica con fibra óptica, vías internas y básculas para vehículos pesados, y bodegas con estándares GMP con rampas de cargue y descargue a nivel, centro de conferencias, oficina bancaria y de aduanas, servicio paramédico de urgencias, y restaurante para empleados y visitantes. El sistema de seguridad físico y tecnológico, complementado con un óptimo sistema operativo y de aduana electrónica, hace de ella la plataforma logística del Sur Occidente colombiano, otorgando competitividad, confianza y tranquilidad a sus usuarios.

La Zona Franca del Pacífico cuenta con grandes ventajas y beneficios como:

### **PLATAFORMA LOGISTICA Y OPERACION:**

- Simplificación de trámites de exportación e importación
- Tecnología de punta en el Sistema de Control de Inventarios PACIFICO
- Sistema automatizado de importaciones de la DIAN - SYGA
- 2 Básculas para el pesado de su vehículo y carga en el ingreso y salida
- Inspección aduanera en sitio
- Asesoría permanente en operaciones aduaneras y trámites de Comercio Exterior
- Servicios bancarios y cajero automático
- Manejo de inventarios en consignación por cuenta del proveedor del exterior
- Facilidad para exportar o redistribuir a otros países
- Operaciones aduaneras con horario extendido; prorrogable de acuerdo a la necesidad del Usuario.
- Inspección de Aduanas institucional.
- Simplificación de tramitación de Licencias, dada la existencia de:
  - Licencia de construcción preliminar para obras de urbanismo.
  - Licencia ambiental del parque industrial extensiva a los Usuarios, con operación de mediano o bajo impacto ambiental, representando una disminución significativa en tiempo y costo de los respectivos trámites.
  - Acuerdo de tramitación expedita con autoridades municipales.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 5 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

**REGIMEN FRANCO Y COMERCIO EXTERIOR:**

**BENEFICIOS FISCALES:**

Exención del Impuesto de Renta y Complementarios, para Usuarios Industriales sobre utilidades generadas por ventas a :

- Terceros países
  - Otros Usuarios de Zonas Francas en Colombia
  - Clientes del país en circunstancias especiales (Plan Vallejo y otros).
  - Entidades estatales en desarrollo de contratos adjudicados mediante licitación pública internacional.
- 
- Exención de impuestos en el pago de servicios técnicos en el exterior.
  - Exención del impuesto sobre repatriación de utilidades.
  - Menor base para impuestos fiscales provenientes de utilidades generadas por ajustes por inflación.
  - Exención del pago del impuesto de remesa (7%) sobre giros internacionales
  - Tiempo ilimitado para la nacionalización

**BENEFICIOS FISCALES MUNICIPALES:**

- Exención del impuesto predial (sujeto al empleo de residentes en el municipio de Palmira).
- Exención del impuesto de industria y comercio (sujeto al empleo de residentes en el municipio de Palmira).

**BENEFICIO CAMBIARIOS:**

- Posesión y negociación de divisas; apertura de cuentas corrientes en cualquier moneda, en bancos en el exterior.
- Libertad de giros al exterior por concepto de bienes y servicios adquiridos en el exterior
- Libertad de endeudamiento externo.
- Mayor plazo para efectuar reembolso a Asociados de Negocio del exterior (180 días a partir de su nacionalización).

**BENEFICIOS DE CAPITAL:**

- Inversión extranjera sin restricciones
- Libertad para el giro de utilidades al exterior
- Libertad de repatriación de utilidades

**BENEFICIOS ARANCELARIOS:**

- Exención de Aranceles e IVA a la introducción de las Mercancías y mientras permanezcan dentro de la Zona Franca.
- Exención de Aranceles e IVA para los Bienes de Capital mientras permanezcan en la Zona Franca.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 6 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

- Opción para optimizar arancel.

El anterior beneficio de “Renta” aplica hasta el 31 de Diciembre de 2006 para los Usuarios Industriales de Bienes. A partir de Enero de 2.007 este incentivo será sustituido; por lo consagrado en la Ley 1004 de Diciembre de 2.005, la cual establece tanto para el usuario industrial de bienes como para los industriales de servicios y el usuario operador una tarifa única del 15% del impuesto de Renta sobre ventas tanto al mercado externo como al mercado Nacional.

#### **BENEFICIOS COMERCIALES:**

- Plazo ilimitado de almacenamiento.
- Inspección de la mercancía antes de la nacionalización.
- Reexpedición a otros países.
- Menores costos
- Facilidad de operaciones de tránsito entre Zonas Francas
- Combinación de Régimen Franco con otros sistemas especiales e importación - exportación (ej. ventas a Planvallejistas, ALTEX).
- Autorización para el traslado de contenedores en tránsito aduanero (DTA).

#### **SEGURIDAD Y CALIDAD:**

- Sistema electrónico de monitoreo las 24 horas, realizado por cámaras ubicadas estratégicamente
- Seguridad perimetral y rondéo continuo interno y externo
- Doble malla de seguridad
- Permanente contacto con autoridades
- Proceso de gestión de los riesgos
- Certificación ISO 9001:2008 en “Servicios de Comercio Exterior y Plataforma logística de negocios”
- Desarrollo de Proyectos de Optimización de la seguridad, seguimiento y tratamiento de riesgos y Mejoramiento Continuo.

#### **INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS FISICOS:**

Parque Industrial con la mejor infraestructura de la región, dotada de energía eléctrica, gas natural y propano, acueducto, alcantarillado pluvial y sanitario, posibilidad de conexión con fibra óptica, vías internas, centro de conferencias, oficina bancaria y de aduanas, servicio paramédico de urgencias, restaurante para empleados, sala de juntas con capacidad para 15 personas y auditorios para reuniones y conferencias dotados con todas las ayudas audiovisuales.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 7 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

## **2. DEFINICIONES**

### **AUDITORIA**

Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados con la gestión en control y seguridad, cumplen las disposiciones preestablecidas, y si éstas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

### **EVALUACION DE RIESGOS**

Procedimiento mediante el cual se obtiene la información necesaria para identificación, estimación (probabilidad y severidad), decisión de tolerancia y establecimiento de planes de acción para el control de riesgos.

### **INSTRUCTIVO**

Documento que describe en detalle una actividad específica involucrada en un procedimiento. En la empresa existen instructivos de tramitología logística de Comercio Exterior.

### **GESTION DEL RIESGO**

Cultura, proceso y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

### **MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD**

Un documento que enuncia la política del SGSCS y describe el SGSCS de la organización.

### **NO CONFORMIDAD**

El no cumplimiento de un requisito especificado. (NTC-ISO 8402)

### **OBJETIVOS DEL SGSCS**

Conjunto de resultados que la organización se propone alcanzar en cuanto a su actuación en materia del SGSCS, programados cronológicamente y cuantificados en la medida de lo posible.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 8 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

## **POLITICA DE SEGURIDAD**

Las directrices y los objetivos generales de la organización con respecto al control de riesgos y la seguridad de la cadena de suministros, expresados de una manera formal por la alta gerencia.

## **PREVISION**

Acción de disponer lo conveniente para atender. Es una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones, daños a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de éstos.

## **PROCEDIMIENTO**

Un documento que describe la manera específica de efectuar una actividad

## **REGISTRO**

Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

## **RIESGO**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. (ISO 31000). El concepto, por lo tanto, permite nombrar a la preparación de algo con anticipación para un determinado fin, a prever un daño o a anticiparse a una dificultad, entre otros significados.

## **SEGURIDAD**

Es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información, operaciones, requisitos reglamentarios o suscritos, control de acceso y seguridad física, ante cualquier amenaza. Para conseguir esta protección es preciso contar con medios humanos y materiales; de cuyo funcionamiento, organización y despliegue dependerá en mayor o menor grado la consecución de un mejor aporte en el blindaje de la cadena de suministro.

## **SGSCS**

La estructura organizacional, los procedimientos, los procesos, los riesgos y los recursos necesarios para implementar la administración para asegurar la seguridad de la cadena de suministro.



**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 9 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

### 3. GESTION DEL MANUAL

#### 3.1 METODOLOGIA DE ELABORACION

Para la elaboración del presente Manual del SGSCS se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

**3.1.1 Estructura:** La estructura del Manual de Seguridad se divide en seis capítulos, como se describe en el cuadro 1.

CUADRO 1. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE SEGURIDAD DE LA ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A.

CAPITULO	DESCRIPCIÓN
<b>Introducción</b>	Esta contiene el objetivo y campo de aplicación del presente Manual y el compromiso de la Gerencia con el control y seguridad. Incluye algunas novedades (véase capítulo cero).
<b>Presentación de la empresa</b>  <b>Definiciones</b>	Presentación de la empresa: Información básica de la Organización con el fin de tener una visión general sobre la misma (véase capítulo uno). En este Manual se utilizan definiciones normalizadas que están referenciadas en documentos reconocidos de la norma Iso 28000 (véase Capítulo dos).
<b>Gestión del Manual</b>	Corresponde al control que el Manual de SGSCS <b>que</b> la empresa ejerce sobre el mismo, en cuanto a: metodología de elaboración, revisión, aprobación distribución, cambios o modificaciones entre otros (véase capítulo tres).
<b>Requerimientos del sistema del SGSCS</b>	Descripción de todos los elementos aplicables al SGSCS con base en los requisitos de la norma ISO 28000 haciendo referencia a los documentos que conforman el Sistema (véase capítulo cuatro).
<b>Anexos</b>	Contiene datos que apoyan al Manual del SGSCS de la Empresa (véase capítulo cinco).

#### 3.1.2 Formato:

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 10 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

El Manual del SGSCS (código GQ-M02), debe cumplir con el formato de documentación descrito en la identificación del Procedimiento de Control de Documentos (código GQ-PR01, Manual de Calidad). Contenido en la Norma NTC ISO 9001:2008.

### 3.1.3 Forma de presentación, redacción y codificación:

El Manual del SGSCS debe cumplir las reglas de forma de presentación, redacción y codificación que se describen en la identificación del Procedimiento de Control de Documentos (código GQ-PR01, Manual de Calidad).

Los documentos de la Organización son nombrados con el código conformado por el nombre del programa organizacional, el área, el tipo de documento, el número de versión y la numeración secuencial; el número de versión; el título del mismo; responsable de su elaboración; responsable de la aprobación; el alcance y su actualización. Los responsables de la elaboración, aprobación y actualización deben firmar el documento para darle la validez como original. Cada parte de la identificación del documento esta constituido por abreviaturas y numeración, las cuales, determinan la ubicación y característica del mismo:

#### TIPO DE DOCUMENTO

#### AREA

Planes	P	Gerencia General	GG
Manual	M	Operaciones	OP
Procedimiento	PR	Administrativo	AD
Instructivo	I	Financiero	AF
Norma	N	Sistemas	S
Norma Auditoria	NA	Gestión Comercial	GC
Norma Carpeta	NC	Gestión de Calidad	GQ
Especificaciones	E	Seguridad	SG

#### CODIGO

(Area)–(Tipo de doc.)–(Número consecutivo)

(Véase Procedimiento de control de documentos, código GQ-PR01)

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 11 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

### **3.1.4 METODOLOGIA DE REVISION**

El Asistente de Sistemas de Gestión es el responsable de revisar el Manual del SGSCS, teniendo en cuenta la conformidad del documento con las disposiciones del Procedimiento de Control de Documentos (código GQ-PR01), con los requisitos de la norma Iso 28000 y que el contenido del documento corresponda con las condiciones y características de operación de los procesos o actividades de la empresa. El Asistente de Sistemas de Gestión debe realizar revisiones periódicas del Manual SGSCS utilizando como fundamento los resultados de las auditorías internas y el sistema de gestión del riesgo, los cuales son comparadas con la actualización del Manual. Las modificaciones son aprobadas por la alta Gerencia, y registradas según el Procedimiento de Control de Documentos.

### **3.1.5 METODOLOGIA DE APROBACION**

Realizada la revisión, el Gerente General es el responsable de aprobar el Manual del SGSCS, con lo cual, se confirma y autoriza la aplicación del documento y verifica la consistencia entre lo escrito y lo que debe ser, correspondiente a los principios y políticas de la empresa.

### **3.1.6 CONTROL DE COPIAS**

El Asistente de Sistemas de Gestión es el responsable de la entrega de las copias controladas del Manual de Control de Seguridad, a los cargos que están relacionados con el control y verificación de procesos para el cumplimiento de la Norma ISO 28000. Si se requieren copias de documentos del Sistema de Gestión de Seguridad para la cadena de suministros, el Jefe de Área notifica la necesidad de copias al Asistente de Sistemas de Gestión y suministra la información de las personas a las cuales se le asignará el documento, el cual, elabora las copias y diligencia el Formato de Control de Copias (Formato GQ-F03-PR01) en el que solo registra la identidad del documento, la fecha de entrega y los nombres de responsable de área y las personas a las cuales se les entregó el documento, sin firmas y entrega al Jefe del Área el formato y las copias para su distribución. El responsable del área distribuye el documento tomando en el formato las firmas de las personas a las cuales fue asignado el documento, para terminar su diligenciamiento. El formato es entregado al Asistente de Sistemas de Gestión para su archivo.

### **3.1.7 ARCHIVO**

El Manual SGSCS se encuentra disponible en la oficina de Calidad. Las copias del manual son autorizadas exclusivamente por el Asistente de Sistemas de Gestión el cual distribuye la documentación archivadas en los lugares definidos por la empresa, teniendo en cuenta que en estos sitios se efectúan operaciones esenciales para el desempeño eficaz del SGSCS. Es responsabilidad de los poseedores de las copias del manual que éstas permanezcan en los sitios de archivo. Para el caso de las copias a los auditores externos, éstas copias serán de tipo confidencial controladas por el Asistente de Sistemas de Gestión.

### **3.1.8 METODOLOGIA DE CAMBIOS O MODIFICACIONES**

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 12 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

Para realizar la actualización de un documento del SGSCS, el Jefe de Área debe estudiar conjuntamente con los encargados y responsables del documento la necesidad de la actualización, elabora el nuevo documento en borrador, estipulando la descripción del cambio y lo suministra al Asistente de Sistemas de Gestión, al cual debe entregarle igualmente la totalidad de las versiones anteriores asignadas al personal. El Asistente de Sistemas de Gestión diligencia el Formato de Control de Cambios a Documentos (Formato GQ-F02-PR01), en el cual, se estipula el código, título y nuevo número de versión del documento, la descripción del cambio y la nueva fecha de realización del mismo, lo adecua en formato PDF y realiza el cambio en el Listado Maestro (Formato GQ-F01-PR01). Realizando después el mismo procedimiento utilizado en la elaboración de un documento. El documento de versión anterior es marcado por el Asistente de Sistemas de Gestión como obsoleto.

### **3.1.9 CONTROL DE OBSOLETOS**

El documento del SGSCS de versión anterior es marcado por el Asistente de Sistemas de Gestión con un sello de OBSOLETO y lo archiva en una carpeta de Documentación Derogada, dejando registro en el Listado Maestro de Control de Documentos (Formato GQ-F01-PR01), en el cual, se estipula la identidad del documento y la fecha de la derogación del mismo. (Véase literal b, Procedimiento de Control de Documentos (código GQ-PR01). Si el documento obsoleto cuenta con copias distribuidas, el Asistente de Sistemas de Gestión realizará su recolección y destrucción dejando registro.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 13 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

#### **4. REQUERIMIENTOS DEL SGSCS**

##### **4.1 REVISION INICIAL DEL ESTADO DE LA ORGANIZACION**

La Gerencia General soportada con el Equipo de Calidad de la empresa, realizan una revisión inicial de la situación actual de la misma, teniendo en cuenta un análisis estratégico DOFA, en el cual se tiene en cuenta las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que en este momento afronta la compañía.

##### **4.2 POLÍTICA DEL SGSCS**

La política del SGSCS es:

“La Zona Franca del Pacífico S.A. brinda sus servicios de Operación de comercio exterior y plataforma logística de negocios buscando la satisfacción de sus clientes internos, externos e inversionistas, suministrando, en asocio con los proveedores críticos, servicios confiables y oportunos soportados en la seguridad física, procedimental, operacional e informática, a costos razonables, que cumplan con la normatividad vigente; con un talento humano competente y comprometido con la calidad en el servicio, la seguridad de la cadena de suministros y el mejoramiento continuo”.

Firmado por la Gerente General

Firmado por el Delegado

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 14 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

La Política de Calidad y Seguridad es establecida por el Gerente General y el Comité de Gerencia de la compañía, como manifestación de la empresa en para ofrecer a sus clientes un servicio confiable.

La Política de Calidad y Seguridad cuenta con unos objetivos claros de cumplimiento que aseguran la gestión al cumplimiento de los compromisos fijados, los cuales son:

- Velar por la continua satisfacción de sus Usuarios e inversionistas, trabajando permanentemente en el mejoramiento continuo de los procesos.  
Metas:

- Cumplir los ingresos por (ventas, arrendamientos y servicios) presupuestados para el año.
- Lograr el 90% de la satisfacción del cliente
- Recibir máximo 6 mensuales de quejas de los clientes.
- Eficacia de AC y AP en 95%.
- Eficacia de AI en 100%
- PNC financiero 10%
- PNC Operaciones 1%
- Lograr el 95% de efectividad en help desk
- Obtener un margen neto de utilidad de ZFPE según lo presupuestado.

- Garantizar el normal desarrollo de las actividades comerciales y productivas dentro de la ZFP controlando los riesgos físicos, operacionales e informáticos inherentes a la prestación del servicio.

- Obtener 0 incidentes de seguridad informática y de operaciones
- Lograr el 100% de requerimientos de seguridad
- Lograr el 100% de confiabilidad en la seguridad
- Lograr el 100% de la verificación de los antecedentes de los clientes
- Lograr 12 nuevos contactos mensualmente
- Realizar el 100% de seguimiento a clientes
- Tiempo de atención promedio para requerimientos de sistemas 1.83 h
- Lograr el 80% del cumplimiento al cronograma de actividades de seguridad

- Cumplir con los requisitos legales del régimen franco y de seguridad y salud ocupacional

- No conformidades usuarios 15%
- Lograr el 0% de incidentes de seguridad en operaciones
- Tener 0 sanciones tributarias

- Mantener un personal competente y comprometido con los servicios que prestamos.

- Lograr el 85% en la evaluación de competencias
- Lograr el 70% de cumplimiento de las capacitaciones al personal

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 15 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

Con el fin de asegurar que la Política de Seguridad se documenta y se respalda en todos los niveles de la empresa, se utilizan los siguientes medios:

- Retroalimentación de la Política de Calidad y Seguridad a través de charlas o reuniones de grupo primario dirigidas a los miembros de la organización, con el fin que sea conocida y comprendida por todos.
- Publicación de una copia de la Política de Calidad y Seguridad, en los sitios más importantes de la empresa, con el fin de que esté presente en el desarrollo de las labores diarias de la organización, y además que sea conocida por los clientes de la empresa.

#### **4.3 EVALUACION DEL RIESGO DE SEGURIDAD Y PLANIFICACION**

##### **4.3.1 GENERALIDADES**

El desempeño de la Organización comienza en la ejecución del ejercicio de Planeación Estratégica, el cual, parte de la Política Calidad y Seguridad, trazando desde las mismas objetivos, metas e indicadores que garantizan el mantenimiento de las fortalezas y el mejoramiento de las debilidades. La metodología implementada por la Organización en todas las áreas se fundamenta en el planear, hacer, verificar y actuar. De esta manera, partimos de la Política de Calidad y Seguridad para planear las actividades de medición y control del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, por medio de indicadores y resultados de auditorías internas, las realizamos, verificamos y aplicamos las pertinentes acciones correctivas, estableciendo criterios de desempeño, definiendo lo que se debe hacer, quien es el responsable, cuando se debe hacer y vislumbrando el resultado esperado en los comités de gerencia.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 16 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

#### **4.3.2 Evaluación del riesgo de Seguridad -GESTION DEL RIESGO**

En la empresa se establecen y mantienen mecanismos para realizar la evaluación de riesgos conforme a la implementación del Sistema de Seguridad en:

- a) Se tiene dispuesto un plan de emergencia, el cual está en el procedimiento SG-PR174.
- b) La gestión de riesgos se realiza por medio del tratamiento de riesgos de la Norma NTC ISO 31000 Gestión del riesgo, utilizando mecanismos de identificación y tratamiento de riesgos descritos en la Matriz de riesgos, donde se integran los riesgos ocupacionales, financieros, estratégicos, operacionales y de conformidad legal.
- c) En la Seguridad Física se evalúan los riesgos anualmente en el Estudio Integral de Seguridad, elaborado por la empresa proveedora de seguridad, la cual, describe la actualidad del sistema, el entorno y modificaciones, amenazas y vulnerabilidades que pueden representar algún tipo de riesgo y recomendaciones útiles para optimizar nuestro Sistema de Seguridad.
- d) La evaluación de riesgos en la Seguridad Procedimental está dada por:
  - 1. **Seguridad Documental:** Según lo dispuesto en el Procedimiento de Control de Documentos (código GQ-PR01).
  - 2. **Seguridad Informática:** Según lo dispuesto en la Política de Seguridad Informática (código S-N02).
  - 3. **Seguridad en los Procedimientos Logísticos:** Según lo dispuesto en el Manual Operativo, Procedimiento de Seguridad en la Operación (código OP-PR09).
  - 4. **Seguridad de Personal:** Según lo dispuesto en los procedimientos Administrativos.
  - 5. **Seguridad Física y Ocupacional:** Según lo dispuesto en el procedimientos de Seguridad y en las actividades del Programa de Salud Ocupacional.
- e) Atención de emergencia en caso de falla estructural de los jarillones. Para éste tipo de eventualidad se tiene todo definido en el procedimiento SG-PR181.
- f) Control de emergencias diurnas y nocturnas Procedimiento SG-PR178

#### **4.3.2 REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA INDOLE**

La operación del Régimen Franco se fundamenta estrictamente en el cumplimiento de las normas aduaneras y de control en el comercio exterior, soportado por el marco legal vigente de manejo de mercancías de toda índole, las cuales se resumen en Listado Maestro de requisitos legales de funcionamiento de la Zona Franca del Pacífico S.A. (Formato GQ-F152-M02), en el cual se especifican los siguientes requisitos:

##### **4.3.2.1 Requisitos legales de funcionamiento:**

##### **4.3.2.2 Requisitos legales para la operación del Régimen Franco:**

##### **4.3.2.3 Requisitos legales para la Operación y Administración de otras ZFRE:**



**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 17 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

4.3.2.4 Requisitos legales de apoyo para la Seguridad

#### **4.3.4 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

Para dar cumplimiento a lo estipulado en la Política de Calidad y Seguridad, requisitos legales aplicables y controlar adecuadamente los riesgos que hacen parte del sistema de gestión la empresa ha determinado e implementado unos objetivos de seguridad, unas metas de seguridad y se apoya en el programa de gestión de seguridad.

Ver documentos:

Correspondencia de los indicadores con los objetivos de seguridad

Programa de gestión de seguridad

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 18 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

## 4.4 IMPLEMENTACION Y OPERACION

### 4.4.1 ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD

La estructura y responsabilidad del personal que interviene en el SGSCS se establece en:



ZONA FRANCA DEL PACIFICO S.A. UNIAIMO OPERADOR DE ZONA DE FRANCA  
Calle 1000 - Avenida Km. 5 P.O. BOX (57 3) 2800022 - Fax: (57 3) 2800023  
Email: [info@zonafre.com](mailto:info@zonafre.com) A.A. 1995 Palencia - Colombia  
Agosto 31 del 2002



- El Organigrama General y Funcional de la empresa, donde se describe en su totalidad la estructura organizativa de la empresa indicando niveles jerárquicos, departamentos y áreas, autoridad e interrelación de todo el personal en forma general.
- Los manuales, procedimientos, instructivos, listas de chequeo y normas, donde se describen las responsabilidades, autoridad e interrelación del personal, específicamente relacionadas con el funcionamiento del SGSCS.
- Caracterizaciones de los procesos, en la cual se identifican responsabilidades entradas, salidas, requisitos, mecanismos de seguimiento y aspectos operativos de cada Proceso.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 19 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

La Gerencia General designa al Asistente de Sistemas de Gestión como Representante de la Dirección en el SGSCS, por lo cual tiene autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que se establezca, se implemente y se mantenga un SGSCS.
- Informar a la Gerencia acerca del desempeño del SGSCS, para efectos de su revisión, y como base para el mejoramiento del sistema.
- Planea, diseña y controla los procesos encaminados al cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de Seguridad para la cadena de suministros.

#### **4.4.2 COMPETENCIA, ENTRENAMIENTO Y TOMA DE CONCIENCIA**

La empresa establece metodologías para:

- Proporcionar:
  - Inducción cuando el personal ingresa en la compañía.
  - Instrucción cuando el personal ingresa en la compañía y cuando se va a instalar un puesto.
  - Reentrenamiento y capacitación al personal mientras está laborando.
- Identificar las necesidades de:
  - Reentrenamiento, teniendo en cuenta las funciones generales y específicas del cargo.
  - Capacitación del personal teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del reentrenamiento, de las evaluaciones del desempeño y las solicitudes del cliente.
- Implementación Programa de Competencias:
  - a) Determinando la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
  - b) proporcionando formación o tomando otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
  - c) evaluando la eficacia de las acciones tomadas,
  - d) asegurando que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
  - e) manteniendo los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. (Véase pto. 6.2.2 Norma NTC-ISO 9001:2008)

#### **4.4.3 COMUNICACIONES**

La empresa establece mecanismos para realizar el manejo y control de la comunicación tanto interna como con los Usuarios.

La comunicación interna establece en el Plan de comunicación interna (código GQ-P04), en el cual se identifican dos formas de comunicación sobre la eficacia de los Sistemas de Gestión de Calidad y del SGSCS, para asegurar la toma de conciencia y el logro de objetivos del sistema y de los procesos a través de:

- a. Comunicación activa: Grupos primarios de cada Proceso
  - b. Comunicación pasiva: Cartelera, memos y cartas
- Dejando registro en las Actas de reunión (Formato GQ-F07-P04)

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 20 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

En la comunicación con el cliente, la organización ha determinado disposiciones eficaces para realizar una retroalimentación continua con nuestros clientes por medio de:

- a) La información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. (Véase pto. 7.2.3 Norma NTC-ISO 9001:2008). Para lo cual, se realiza encuesta anual sobre la percepción de nuestros servicios. La información es tabulada, graficada y analizada por el Asistente de Sistemas de Gestión, el cual, realiza un informe de resultados a la Alta Gerencia y al Equipo de Calidad, con el fin de estudiar el comportamiento de los elementos críticos de la prestación de nuestro servicio, y planear actividades de mantenimiento y aplicación de acciones correctivas y preventivas.

#### 4.4.4 DOCUMENTACION DEL SISTEMA

El SGSCS documentado de la empresa está estructurado en cinco niveles encaminados a cumplir las directrices gerenciales (véase Figura 1), con el fin de asegurar que el servicio cumple los requisitos especificados.

Figura 1



**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 21 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

La Alta Gerencia traza las directrices encaminadas al sistema de seguridad de la empresa, conforme a los requisitos de la Norma ISO 28000. La actividad es regida por los requisitos legales del Régimen Franco, de la normatividad laboral y de la reglamentación interna, la cual, brinda los parámetros en el establecer y preparación de procedimientos e instructivos documentados, consistentes con cada uno de los requisitos de tal norma y con la Política de Calidad y Seguridad; el grado y el detalle de éstos depende de la complejidad del trabajo, de los métodos utilizados, de las habilidades y del entrenamiento que se desarrollan dentro de la empresa.

Para implementar el SGSCS de forma efectiva, se aplican de manera estricta cada una de las disposiciones establecidas en los procedimientos e instructivos documentados, por parte de los cargos involucrados en los mismos. La verificación de su uso es realizada por el Asistente de Sistemas de Gestión mediante auditorías internas a los jefes de departamento, quienes ejecutan las disposiciones.

#### **4.4.5 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS**

La empresa establece y mantiene mecanismos de control y seguimiento en la elaboración, actualización y alcance de los documentos que regulan el funcionamiento de la compañía. Son documentos controlados aquellos manuales, procedimientos, instructivos, listas de chequeo y normas que soportan la planeación, operación y control de actividades del Sistema.

Si se requieren copias de documentos, el Jefe de Área notifica la necesidad de copias al Asistente de Sistemas de Gestión y suministra la información de las personas a las cuales se le asignará el documento, el cual, elabora las copias y diligencia el Formato de control de copias (Formato GQ-F03-PR01) en el que solo registra la identidad del documento, la fecha de entrega y los nombres de responsable de área y las personas a las cuales se les entregó el documento, sin firmas y entrega al Jefe del Área el formato y las copias para su distribución. El responsable del área distribuye el documento tomando en el formato las firmas de las personas a las cuales fue asignado el documento, para terminar su diligenciamiento. El formato es entregado al Asistente de Sistemas de Gestión para su archivo. (Véase literal a, Procedimiento de Control de Documentos, código GQ-PR01).

Para realizar la actualización de un documento, el Jefe de Área debe estudiar conjuntamente con los encargados y responsables del documento la necesidad de la actualización, elabora el nuevo documento en borrador, estipulando la descripción del cambio y lo suministra al Asistente de Sistemas de Gestión, al cual debe entregarle igualmente la totalidad de las versiones anteriores asignadas al personal. El Asistente de Sistemas de Gestión diligencia el Formato de Control de Cambios a Documentos (Formato GQ-F02-PR01), en el cual, se estipula el código, título y nuevo número de versión del documento, la descripción del cambio y la nueva fecha de realización del mismo, lo adecua en formato PDF y realiza el cambio en el Listado Maestro (Formato GQ-F01-PR01). Realizando después el mismo procedimiento utilizado en la elaboración de un documento. El documento de versión anterior es registrado por el Asistente de Sistemas de Gestión como obsoleto.

El jefe del área debe evaluar el impacto funcional que su cambio o derogación tendrá en la Organización, y la total identificación colectiva del cambio por las personas que utilicen el

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 22 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

documento como soporte funcional de su operación. (Véase literales b y c, Procedimiento de Control de Documentos, código GQ-PR01).

El documento obsoleto es recogido por el Asistente de Sistemas de Gestión, el cual, le pondrá un sello de **OBSOLETO** y lo archiva en una carpeta de Documentación Derogada, dejando registro en el Listado Maestro de Control de Documentos, en el cual, se estipula la identidad del documento y la fecha de la derogación del mismo. (Véase literal b, Procedimiento de Control de Documentos, código GQ-PR01).

#### **4.4.6 CONTROL OPERACIONAL**

En la Organización se desarrollan mecanismos para identificar y planificar paso a paso las actividades necesarias para prestar el servicio, los cuales contemplan:

##### **4.4.6.1 RECURSOS**

- La asignación de los recursos técnicos, monetarios y humanos necesarios para establecer e implementar el SGSCS, se hace a medida que avanza el proyecto, teniendo en cuenta las necesidades del mismo.
- Recursos para la administración: Son los asignados para el desarrollo del SGSCS, como son Coordinador del SGSCS, área de trabajo, computador, papelería etc.

##### **4.4.6.2 CONTROL DE SEGURIDAD**

###### **4.4.6.2.1 CONTROL DE SEGURIDAD FISICA**

La Seguridad física de la Zona Franca del Pacífico se encuentra a cargo en el momento de la Empresa de Seguridad Externa Bajo contrato y con el cual, presta sus servicios en la totalidad del área parque industrial, operando sincronizadamente con el Jefe de Seguridad, la Dirección de Operaciones, con el Gerente General de la Zona Franca del Pacífico y todo su equipo de apoyo.

Las tareas básicas del personal de seguridad son designadas desde La firma externa contratada de acuerdo a todos los requerimientos consignados en el contrato base y las específicas son conferidas por ZFPSA Usuario Operador de la Zona Franca.

Los procedimientos que documentan las actividades de seguridad del parque industrial se encuentran consignados debidamente codificados en todos los procedimientos de Seguridad, los cuales son:

- Procedimiento de control de ingreso y salida de visitantes, contratistas y empleados SG-PR183
- Procedimiento de ingreso de escoltas SG-PR182
- Procedimiento para el seguimiento e inspección de equipos de seguridad SG-PR172

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 23 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

- Procedimiento de seguimiento y control alarma perimetral SG-PR180
- Procedimiento de control y uso del carnet SG-PR184
- Procedimiento de recibo y revisión de correo SG-PR191
- Procedimiento de manejo y control de llaves SG-PR176
- Plan de emergencia y evacuación SG-PR174

El área cerrada de monitoreo está a cargo del personal controlado por el Jefe de seguridad.

#### **4.4.6.2.2. CONTROL DE SEGURIDAD PROCEDIMENTAL**

La seguridad procedimental está demarcada en las áreas de seguridad en el manejo de la documentación, seguridad informática y seguridad de los procedimientos logísticos y de comercio exterior.

#### **4.4.6.2.3 SEGURIDAD DOCUMENTAL**

La seguridad documental es de exclusiva responsabilidad del Asistente de Sistemas de Gestión, el cual, aplica y controla los siguientes documentos que garantizan la seguridad documental, procedimental, de las instalaciones y del personal que realiza sus actividades en la empresa:

- Manual de Calidad (código GQ-M01)
- Manual del SGCS (código GQ-M02)
- Procedimientos de Operaciones
- Procedimientos Administrativos
- Procedimientos de Sistemas
- Procedimientos de Gerencia
- Procedimientos Financieros
- Procedimientos de Seguridad
- Procedimientos Comerciales
- Procedimientos de Sistemas de Gestión

Los cuales contienen todas las políticas, instructivos y normas que garantizan el control y verificación de la seguridad integral de la empresa y del parque industrial.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 24 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

#### **4.4.6.2.4 SEGURIDAD INFORMATICA**

El Área de Sistemas es el responsable de garantizar la adecuada seguridad en el sistema de control de inventarios, en el manejo y reglamentación de uso por parte de los Usuarios y en el dominio de los elementos del mismo. Igualmente, vela por el adecuado manejo de software y de la legalidad de los mismos en la totalidad de los equipos de la organización. Del mismo modo, garantiza la correcta utilización del Internet a razón del cumplimiento de una política de utilización del mismo. Es responsable además, del mantenimiento periódico de los equipos, bajo una previa programación y de la administración, elaboración y control de las copias al respaldo (back up), la cual garantiza prevención de la pérdida de información en cada una de las áreas de la compañía. (Véase Procedimiento de administración de backup's (código S-PR08) y Política Informática, código S-N02).

#### **4.4.6.2.5 SEGURIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS LOGISTICOS**

Los procedimientos logísticos en la operación de control de inventarios están debidamente documentados, y existe una total coherencia y rigurosidad de cumplimiento entre el procedimiento escrito con las actividades de las personas que realizan la operación. (Véase Manual Operativo).

La seguridad de los procedimientos logísticos es responsabilidad de la Dirección de Operaciones, (Véase Procedimiento de seguridad en la operación, código OP-PR09).

#### **4.4.6.2.6 SEGURIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DEL PERSONAL**

En la organización se desarrollan mecanismos adecuados para garantizar la seguridad en la selección de personal, la confiable contratación de personal –Estudio de antecedentes, la identificación de las necesidades de entrenamiento y capacitación que se requieren satisfacer, la forma de suministrar el adiestramiento al personal que lo necesita y el mantenimiento o actualización de la información personal de los miembros de la Organización. Estos mecanismos se describen en el Manual Administrativo, procedimientos de: Requisición de Cargo y Personal (código AD-PR10), Selección de Personal (código AD-PR11), Contratación de Personal (código AD-PR12), Vinculación de Personal temporal (código AD-PR13), Inducción de Personal (código AD-PR14) y Mantenimiento de Personal (código AD-PR15), los cuales contemplan los siguientes aspectos:

##### **4.4.6.2.6.1 Requisición de Cargo y Personal:**

Define las características y perfil del cargo a crearse para dar inicio al proceso de consecución de personal idóneo para el nuevo cargo. Este procedimiento se aplicará por cualquier área de la empresa para todo cargo a crearse o para llenar una vacante.

Se identifica de la vacante o solicitud de un nuevo cargo, la cual se manifiesta a través del formato de requisición de personal, el cual debe ser diligenciado por el jefe interesado.

Cada vez que se haga una requisición de personal se debe de llenar el respectivo formato adjunto; este debe ir aprobado por el jefe interesado y por el Director Administrativo. Si se



**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 25 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

está solicitando la creación de un nuevo cargo, se debe especificar las responsabilidades del puesto, formación académica, conocimientos previos y experiencia diligenciando el formato de descripción y perfil de cargos, el cual debe ir aprobado por el Gerente General. (Véase Procedimiento de Requisición de Cargo y Personal, código AD-PR10, Manual Administrativo).

#### **4.4.6.2.6.2 Selección de personal:**

La empresa aplica el procedimiento adecuado de selección de personal, con el fin de garantizar la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio ofrecido por la empresa; estos incluyen los pasos para realizar la selección con el apoyo de un tercero, especializado en éste campo, los parámetros y los criterios de aceptación de los individuos. Identifica y clasifica entre los candidatos aspirantes a un cargo aquel que tenga mayores probabilidades de cumplir con las exigencias del cargo vacante. Es aplicable por al área administrativa a todos los candidatos que participan en el proceso de selección. (Véase Procedimiento de Selección de Personal, código AD-PR11, Manual Administrativo).

#### **4.4.6.2.6.3 Contratación de Personal:**

Se realiza el procedimiento de admisión y el ingreso formal del candidato elegido para ocupar un cargo, partiendo de la exigencia de la empresa por los requerimientos indispensables de documentación para la contratación de la persona seleccionada. (Véase Procedimiento de Contratación de Personal, código AD-PR12, Manual Administrativo). Este procedimiento aplica por al área administrativa a todas las personas que se vinculen a la compañía.

#### **4.4.6.2.6.4 Vinculación de Personal temporal:**

El personal que prestan servicios temporales y/o personal de pasantía, realizan procedimientos especiales de vinculación a la empresa, presentando de igual manera, los requerimientos de documentación exigidos por la empresa. (Véase Procedimiento de Vinculación de Personal temporal, código AD-PR13, Manual Administrativo).

#### **4.4.6.2.6.5 Inducción de Personal:**

El proceso de inducción de personal se realiza con las personas que empiecen a laborar con la empresa, con el fin de familiarizar al personal nuevo con la compañía, su historia, misión, visión, políticas, procesos y beneficios. (Véase Procedimiento de Inducción de Personal, código AD-PR14, Manual Administrativo).

#### **4.4.6.2.6.6 Mantenimiento de Personal:**

Se realiza con la intención de poseer información actualizada del personal que labora en la compañía, así como realizar seguimiento al desarrollo personal y profesional de cada empleado. Este proceso se realiza periódicamente a todo el personal de la compañía, especialmente a aquellas personas involucradas directamente con las operaciones de Comercio Exterior. (Véase Procedimiento de Mantenimiento de Personal, código AD-PR15, Manual Administrativo)

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 26 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

#### **4.4.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS Y RECUPERACION DE LA SEGURIDAD**

La empresa establece y mantiene mecanismos para identificar y responder ante situaciones críticas, con el fin de prevenir el impacto y efecto que estos pueden generar sobre la prestación del servicio y sobre la imagen de la compañía. Estos mecanismos se describen en el Plan de contingencia de la operación (código OP-P02), Plan de Contingencia para las Básculas (código OP-P06), Plan de contingencia para sistemas (código S-P07), Procedimiento de seguridad en la operación (código OP-PR09), Plan de emergencia y evacuación, Reacción ante emergencias en caso de ruptura de jarillones SG-PR181, Control de emergencias diurnas y nocturnas SG-PR178.

### **4.5 VERIFICACION Y ACCION CORRECTIVA**

#### **4.5.1 MEDICION Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LA SEGURIDAD**

La Gerencia General de la empresa, establece que se hará la medición y el monitoreo periódica del cumplimiento de:

- Las tareas y actividades que se derivan de las revisiones de la gerencia.
- Las acciones correctivas derivadas de no conformidades presentadas en la prestación del servicio, por medio del seguimiento propuesto.

##### **4.5.1.1 Seguimiento y medición de los procesos**

El seguimiento de los procesos ejerce a medida que se preste el servicio, y mensualmente a través del seguimiento de los indicadores de gestión en las reuniones de grupos primarios y del Comité de Gerencia, dejando registro en las actas de reunión (Formato GQ-F07-PR02), definiendo en estas reuniones la necesidad de acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento.

##### **4.5.5.2 Seguimiento y medición del producto**

La organización hace seguimiento a las características del servicio verificando el cumplimiento de los requisitos durante las etapas operativas y de postventa (ver Plan de Calidad, Formato GQ-F102-M01).

Los registros de ingreso y salida evidencian la autorización de liberación del producto. La conformidad de la operación por parte del usuario incide directamente sobre la calidad del servicio, motivo por cual se controlan mediante las no conformidades, registros en el Formato de control de no conformidades (Formato GQ-F66-PR36), Formato tratamiento de quejas y reclamos (Formato GQ-F67-PR36), Formato de No conformidades de los Usuarios

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 27 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

(Formato OP-F47-PR30), Formato de No conformidades Operaciones (Formato OP-F71-PR30).

#### **4.5.2 EVALUACION DEL SISTEMA**

La organización tiene determinada la metodología para analizar la información según elementos de análisis en:

- a) En el análisis de la satisfacción del cliente, el cual es verificado por medio de la realización de una encuesta al año, sobre la percepción de nuestros servicios. La información es tabulada, graficada y analizada por el Asistente de Sistemas de Gestión, el cual, realiza un informe de resultados a la Alta Gerencia y al Comité de Gerencia, se estudia conjuntamente el comportamiento de los elementos críticos por medio de herramientas para análisis lluvia de ideas y de causalidad en las oportunidades de mejoramiento de la prestación de nuestro servicio, y se planean actividades de mantenimiento y aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- b) El desempeño del sistema de gestión de seguridad es analizado en los grupos primarios y en los Comités de Gerencia, con el fin de dar origen a nuevas acciones correctivas y preventivas. En el caso de las no conformidades presentadas por los Usuarios, se estudian los elementos críticos con ellos, brindando la posibilidad del análisis mutuo para los inconvenientes operativos.
- c) Los indicadores de gestión de los procesos son igualmente analizados mensualmente en los Comités de Gerencia, con el fin de analizar colectivamente las oportunidades de mejoramiento.
- d) Los resultados de las evaluaciones de Asociados de Negocio son tratadas en las reuniones de grupos primarios, y el Jefe de Área realiza el manejo de la información en gestión del mejoramiento de los insumos de los Asociados de Negocio críticos.
- e) Se realiza semestralmente la evaluación y cumplimiento del programa de seguridad, incidentes de seguridad presentados y requisitos legales.

#### **4.5.3 FALLAS RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD, INCIDENTES, NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se encuentran desarrollados mecanismos para realizar la aplicación de las acciones correctivas sobre las no conformidades que se presentan en la prestación del servicio, el sistema SGSCS y los procesos de la Empresa.

Los jefes de cada área son los responsables por la eliminación de las no conformidades que se den en su área, los cuales, forman un equipo (Equipo de Calidad) encaminado a la aplicación de acciones correctivas y preventivas, orientado por el Asistente de Sistemas de Gestión, para el análisis y solución de problemas, haciendo las recomendaciones pertinentes. En caso de presentarse una no conformidad repetitiva o potencial detectada en al análisis de equipo o auditoría interna, se asigna un responsable por la acción correctiva o preventiva y se define el equipo de trabajo. A través del Equipo de Calidad se coordinan las acciones correctivas y preventivas tomadas y se establecen las actividades a realizar por el equipo de trabajo.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 28 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

Para definir las acciones correctivas y preventivas en la presentación de no conformidades, es necesario analizar a fondo todos los problemas relacionados con la Calidad, tomando como base la ruta de la Calidad, cuya secuencia de aplicación comienza en el PLANEAR, detectando el problema, definiendo la situación actual, analizando integralmente la oportunidad de mejora y aplicando las acciones pertinentes; el HACER, ejecutando las acciones planeadas; en el VERIFICAR, se controla y se comprueba comparando los resultados tanto parciales como finales obtenidos durante la ejecución, con los registros antes de emprender las acciones; y en el ACTUAR, donde se realiza la normalización, la cual, sirve para que las acciones tomadas queden estandarizadas y no regrese a las antiguas formas de trabajo, además permitirá que el problema no vuelva a presentarse.

La aplicación de la ruta de la calidad es responsabilidad de todo el personal de la empresa, orientado por el Asistente de Sistemas de Gestión. (Véase Procedimiento de acciones correctivas, código GQ-PR40, Procedimiento de acciones preventivas, código GQ-PR41).

La aplicación de acciones correctivas y preventivas deben evidenciarse en los registros: Reporte de acción correctiva, código GQ-F76-PR40 y Reporte de acción preventiva, código GQ-F98-PR41).

#### **4.5.3.1 PRODUCTO NO CONFORME**

ZFPSA identifica y controla el producto no conforme según Procedimiento de producto no conforme (código GQ-PR36).

La no conformidad del proceso es identificada, a través del elemento de incumplimiento de un proceso, las no conformidades operativas y del sistema de seguridad considerables, provenientes de las fallas presentadas por los Usuarios o los analistas en el proceso logístico de ingreso y salida de mercancías, las quejas y reclamos o manifestaciones de insatisfacción del servicio, y son tratadas con Tratamiento de producto no conforme según el Procedimiento de producto no conforme (código GQ-PR36).

Los registros de la naturaleza de las no conformidades y sus acciones se llevan a cabo en el proceso operativo en el Formato de control de no conformidades (Formato GQ-F66-PR36), Formato tratamiento de quejas y reclamos (Formato GQ-F67-PR36), Formato de No conformidades de los Usuarios (Formato OP-F47-PR30), Formato de No conformidades Operaciones (Formato OP-F71-PR30) y en sistemas en los registros de Help Desk formato S-F26-N02.

La operación es controlada por las entidades gubernamentales competentes quienes por la naturaleza de su actividad, al detectar alguna no conformidad nos informan por medio de un requerimiento, el cual es objeto de estudio para la posterior penalización o salvedad.

#### **4.5.4 CONTROL DE REGISTROS**

Los registros del Sistema de Gestión de Seguridad en la cadena de suministros de la organización, deberán ser nombrados con el No. De Registro (código), conformado por el área, Id. Del registro + numeración secuencial, y el documento al cual se relaciona.

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 29 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

Cuando se define el registro se determina su forma de almacenamiento, protección, y destrucción por el jefe del área al cual pertenece el registro, el cual informa al Asistente de Sistemas de Gestión, quien estipula en el Listado Maestro de Control de Registros (Formato GQ-F05-PR02), el número de registro del documento, código del documento, nombre, número de copia por área, especificación del almacenamiento: cómo, clasificación entre mes, año o usuario; cuándo, tiempo de almacenamiento; dónde, ubicación o lugar donde se almacena el documento; protección y su destrucción (o disposición del mismo). Lo cual sigue siendo responsabilidad del jefe del área o a responsable que él asigne.

El tiempo de almacenamiento lo define el jefe del área al que pertenece el registro, teniendo en cuenta la normatividad aplicable a cualquier decisión tomada por la Organización. La Destrucción de los documentos debe estipularse en el Listado Maestro de Control de Registros, (Formato GQ-F05-PR02).

El medio de protección de los documentos debe fijarse por el jefe del área, el cual tiene archivado el registro de copias al respaldo o back up, de acuerdo a la periodicidad que el mismo defina para realizarlo.

Los registros de origen externo deben cumplir con el Procedimiento de Control de Registros para su almacenamiento, protección y destrucción.

(Véase Procedimiento de control de registros, código GQ-PR02)

#### **4.5.5 AUDITORIAS**

La empresa desarrolla mecanismos para realizar la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorias, con el fin de verificar si las actividades y los resultados relacionados con el control y seguridad son conformes con las disposiciones planificadas y para determinar la eficacia del SGSCS. Estos mecanismos se describen en el Procedimiento de Auditoría Interna (código GQ-PR35), el cual, garantiza que las actividades realizadas por la organización en cada una de sus dependencias, se lleven a cabo de acuerdo con los procedimientos establecidos. Identificando problemas relacionados con dichos procedimientos y posibles acciones correctivas.

Este procedimiento se aplica a todas las actividades de la compañía, y debe ser realizado por los auditores internos asignados bajo la coordinación del Asistente de Sistemas de Gestión (Auditor Líder).

La planeación, ejecución y verificación de las Auditorías Internas deben ser evidenciadas en los registros: Programa de Auditoría Interna (Formato GQ-F77-PR35), Informe de Auditoría Interna (Formato GQ-F74-PR35), Reporte y Verificación de No Conformidades (Formato GQ-F75-PR35), Reporte de Acción Correctiva (Formato GQ-F76-PR40), Reporte de acción preventiva (Formato GQ-F86-PR41), Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (Formato GQ-F73-PR40).

#### **4.6 REVISIÓN POR LA DIRECCION Y MEJORA CONTINUA**

La eficacia del funcionamiento del SGSCS es revisada por la Gerencia, por medio de reuniones bimestrales (Comités de Gerencia), o después de un ciclo de auditoria. El fin de

**CODIGO**  
GQ-M02-V02

**VERSIÓN NO.2**  
Página 30 de 30

**TITULO**  
MANUAL DE LA SEGURIDAD –SGSCS

ésta revisión es examinar las irregularidades que se presentan en la operación del SGSCS y en su contenido, para lo cual el Gerente General cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

- Revisión de las actividades derivadas de reuniones anteriores
- Revisión del cumplimiento de la política y los objetivos del SGSCS.
- Resumen de las acciones correctivas, problemas resueltos y asuntos pendientes.
- Resumen de los resultados de auditoria interna.
- Factores internos y externos, como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nueva tecnología etc.
- El desempeño global de los procesos del sistema.
- Revisión de indicadores.

Como resultado de estas reuniones de revisión el Gerente, con base en las Auditorías Internas y del informe del Asistente de Sistemas de Gestión, realiza un Informe del estado en el cual se encuentra todo el sistema de Seguridad. En el mismo se determina el porcentaje implementado en el sistemas con respecto a los requisitos ISO 28000, posteriormente debe dar inicio a nuevas acciones correctivas y preventivas, sí las hubiere.

#### **4.6.1 Mejora continua**

La organización mejora continuamente la eficacia del SGSCS mediante la aplicación de las herramientas de mejoramiento que regulan los resultados de:

- a) Los resultados de las Auditorías Internas
- b) Los procesos
- c) La conformidad del producto
- d) El análisis de los informes de acciones correctivas y acciones preventivas, con el fin de identificar las tendencias de los acciones aplicadas, en función del origen (como AIC, quejas y reclamos, seguimiento al proceso y/o servicio, etc.) y las causas fundamentadas en las 5 M's.