

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014

Desarrollando entornos
sostenibles para los negocios
Zona Franca de Bogotá





Participación y Construcción del Informe de Sostenibilidad 2014

Juan Pablo Rivera Cabal
Presidente

Diego Mauricio Gaitán Galindo
Gerente General Zona Franca de Bogotá. S.A.

Francisco Gutiérrez Farfán
Gerente General Desarrolladora de Zonas Francas. S.A.

Marcela Rodríguez Jiménez
Directora Fundación Zona Franca de Bogotá
Contacto del Informe:
jmrodriguez@zonafrancabogota.com

Información - Áreas Participantes
Área Administrativa y Financiera
Área de Gestión Humana y Calidad
Área de Responsabilidad Social y Fundación ZFB
Departamento de Gestión Ambiental - Copropiedad ZFB
Gerencia de Proyectos y Construcciones DZF
Subgerencia de Mercadeo y Comunicaciones.
Subgerencia de Operaciones ZFB.
Subgerencia Nacional de Zonas Francas

Redacción y Metodología GRI – G4
Área de Responsabilidad Social y Fundación ZFB

Diseño
Subgerencia de Mercadeo y Comunicaciones.

Fecha de Publicación: Septiembre de 2015



Contenido

Carta del Presidente ZFB	4		
Alcance del Informe	5		
Materialidad	6		
Nuestros resultados	8		
1. Nuestra compañía	10		
1.1. Nuestros producto y servicios	11		
1.2. Gobierno y Gestión Ética	12		
1.3. Derechos Humanos en nuestra organización	16		
2. Desempeño económico	20		
2.1. Zona Franca de Bogotá	21		
2.2. Desarrolladora de Zonas Francas	23		
3. Compromiso ambiental en nuestras actividades	25		
3.1. ¿Cómo aportamos al planeta?	27		
3.2. Aporte ambiental de Desarrolladora de Zonas Francas con su nueva construcción: ZF TOWERS	33		
4. Nuestro grupo de colaboradores	38		
4.1. Grupo de Colaboradores	40		
4.2. Tipo de contrato y horarios	40		
4.3. Índice de Rotación	41		
4.4. Accidentes laborales e incapacidades	45		
4.5. Remuneración base	46		
4.6. Crecimiento Laboral	47		
4.7. Comité de Convivencia	48		
4.8. Capacitaciones	48		
4.9. Actividades de sensibilización	49		
4.10. Evaluaciones de desempeño	51		
4.11. Clima Organizacional	52		
4.12. Salud y seguridad	52		
4.13. Campaña: “Yo comparto mi carro”	54		
		5. Fortaleciendo la relación con nuestros clientes	56
		5.1. Caracterización de nuestros clientes	57
		5.2. Relacionamiento con nuestros clientes	58
		5.3. Índice de satisfacción de los clientes	62
		5.4. Valores agregados para nuestros clientes	67
		6. Compromiso responsable con nuestros proveedores	73
		6.1. Centro de compras administrativas	74
		6.2. Relacionamiento con proveedores	75
		6.3. Número de Proveedores en la cadena de suministro de DZF	77
		6.4. Implementación filosofía Lean Construction	77
		7. Acercamiento a las comunidades locales	80
		7.1. Dialogo con comunidad	82
		7.2. Apoyo a la comunidad del Área de Influencia	89
		7.3. Corporación Calle 13: Actividades para disminuir el impacto en la movilidad.	89
		8. Retos organizacionales en 2015	92
		9. Indicadores GRI y Avances frente a nuestros compromisos con los 10 principios del Pacto Global	94



Carta del Presidente ZFB

En el año 2007, la compañía atendió el llamado internacional del Pacto Mundial de Naciones Unidas para que las empresas asumiéramos un compromiso claro con 10 principios de gestión responsable, enmarcados en: la promoción y protección de los derechos humanos y los derechos laborales, la mitigación de impactos ambientales y las prácticas anti-corrupción.

Desde ese momento hemos avanzado en la comprensión y adaptación de nuestra gestión hacia prácticas sostenibles, que mejoren nuestra labor, mitiguen nuestros impactos negativos y nos permitan consolidar relaciones duraderas con nuestros grupos de interés.

Los avances logrados hasta el momento, nos ha permitido evidenciar que integrar a la gestión corporativa, la estrategia de sostenibilidad, es una oportunidad para el sector empresarial, representa mayores beneficios para nuestros grupos de interés y para la compañía, nos ha permitido consolidar relaciones de confianza con nuestros clientes y proveedores, fortalecer nuestra presencia en el mercado, y gestionar día a día mejoras en los productos y servicios que ofrecemos para cumplir con nuestro objetivo principal: generar entornos favorables para los negocios en el país.

Presentamos nuestro segundo informe de sostenibilidad bajo metodología GRI-G4, dando a conocer nuestros avances en las diferentes áreas de la gestión corporativa, así como los resultados de nuestro primer ejercicio de materialidad desarrollado con cuatro de nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.



JUAN PABLO RIVERA CABAL

Presidente



Zona Franca de Bogotá

FUENTE: Archivo fotográfico ZFB

ALCANCE DEL INFORME

Este es nuestro segundo Informe de Sostenibilidad usando los parámetros básicos de Global Reporting Initiative, metodología G4. Damos a conocer a nuestros grupos de interés, la gestión desarrollada en el año 2014, nuestros desempeños económicos y ambientales y nuestro relacionamiento con clientes, proveedores, colaboradores y comunidad aledaña en la ciudad de Bogotá, de igual forma, se presentan algunas comparaciones importantes con los años anteriores (2012-2013) para evaluar nuestros avances y compromisos, así mismo se relacionan algu-

nas gestiones desarrolladas con nuestra empresa filial Desarrolladora de Zonas Francas y las gestiones adelantadas con la Copropiedad de la Zona Franca de Bogotá.

En esta oportunidad, resaltamos los resultados de nuestro primer ejercicio de materialidad con cuatro grupos de interés, ejercicio desarrollado en el año 2014 con el apoyo metodológico de CREO CONSULTORES y la validación de las Directivas de la Zona Franca de Bogotá.

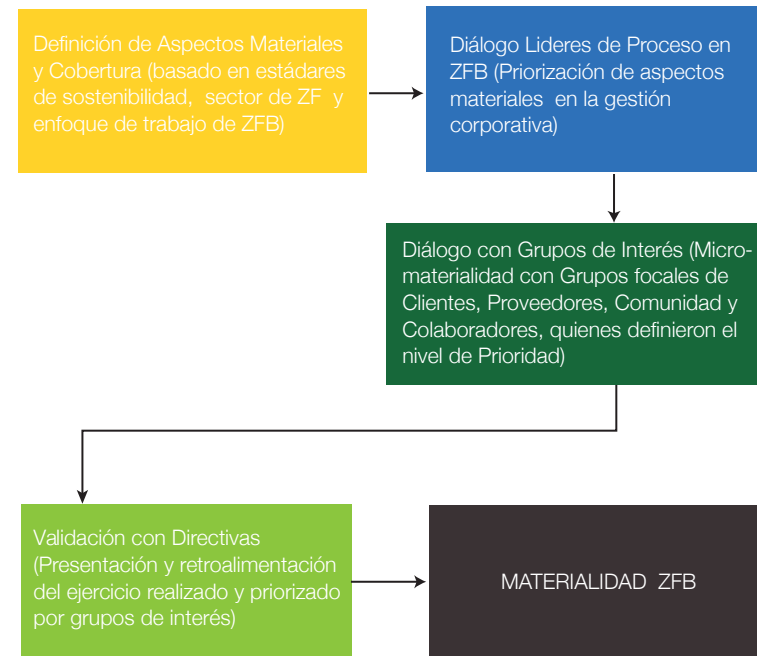
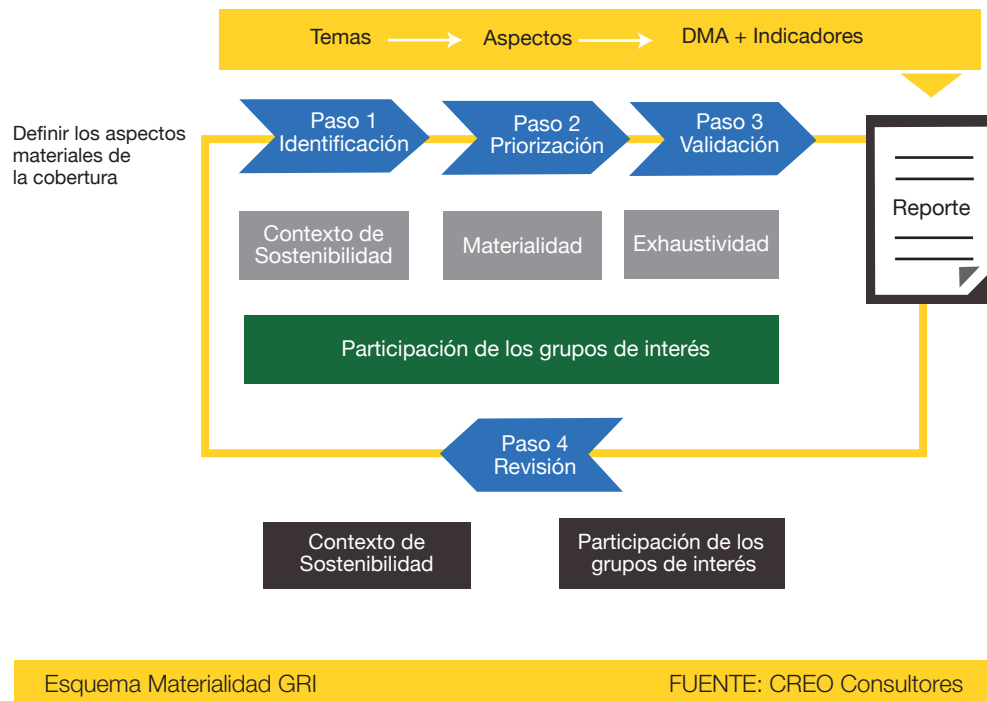


Materialidad

La materialidad, reúne “aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o que influyan de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés” (Manual de implementación G4, Global Reporting Initiative).

El proceso de materialidad se sustenta en los contenidos de la Global Reporting Initiative (GRI) cuyo propósito es vincular los aspectos más relevantes de la organización a los grupos de interés y así desarrollar iniciativas, estrategias o proyectos que permitan el crecimiento organizacional, pero además que generen un impacto positivo en los grupos de interés.

Para la realización del ejercicio en ZFB se adelantaron las siguientes acciones:





Resultados del primer diálogo con grupos de interés: temas materiales

Los asuntos tratados, las necesidades y expectativas manifestadas por los grupos de interés están desglosados en cada una de las relatorías realizadas de los diálogos. Los resultados de los diálogos recogen los asuntos identificados por la compañía y que son relevantes para la misma, cruzándolos con los que cada stakeholder propuso.

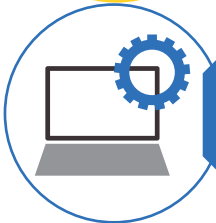
Tema	Materialidad	Acciones en 2015
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Corporativo Valor económico Liderazgo y comunicación 	Trabajar la estrategia de IDENTIDAD CORPORATIVA priorizando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Implementación del Programa de Anticorrupción. Fortalecer el Código de Buen Gobierno. Promover la promoción y debida diligencia de los derechos humanos. Trabajar Pautas de Ejemplaridad con los líderes de procesos Divulgar y gestionar la política de comunicaciones de la compañía.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de Servicios. Gerenciamiento del Cliente. Comunicación. Movilidad 	Consolidar la estrategia de Gerenciamiento del Cliente: <ul style="list-style-type: none"> Articular los procesos de relacionamiento con el cliente. Definición de canales y protocolo de comunicación con el cliente. Involucrar a las empresas en prácticas de movilidad sostenible. Informar los avances del Pacto por la Movilidad de la Calle 13.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de competencias y habilidades. Conciliación del tiempo laboral y familiar. Plan de carrera y promoción. Administración salarial. Comunicación asertiva. 	Fortalecimiento del modelo de Gestión Humana de ZFB: <ul style="list-style-type: none"> Definir nuevos canales permanentes de relacionamiento con los grupos de trabajo. Programa y directrices de liderazgo con todos los jefes de proceso. Unificar los parámetros de relacionamiento en todo el grupo empresarial.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos. Comunicación. Desarrollo de proveedores. Prácticas de buen servicio. 	Consolidar el proceso de Relacionamiento con Proveedores <ul style="list-style-type: none"> Articular los procedimientos de todo el grupo empresarial. Fortalecer los canales de comunicación con los proveedores. Consolidar el banco de proveedores. Modificar el manual del proveedor para garantizar el cumplimiento normativo.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Oferta laboral y desarrollo de habilidades. Movilidad y seguridad Relacionamiento y comunicación. Desarrollo local. 	Consolidar la Mesa de relacionamiento con comunidad: <ul style="list-style-type: none"> Definir un único canal de relacionamiento. Construir con la comunidad el plan de trabajo anual. Fortalecer los canales de comunicación para divulgar ofertas laborales y académicas en ZFB. Involucrar a un grupo de representantes de comunidad en las dinámicas del Pacto por la Movilidad de la Calle 13.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Educación y desarrollo de iniciativas ambientales. Protección ambiental. Cuidado de recurso hídrico Residuos y reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de gestión ambiental. Plan de pos-consumos. Proyectos de aprovechamiento de materiales con comunidad. Capacitaciones ambientales.



Nuestros resultados



31% de la Operación de ZF en Colombia.
6 zonas francas permanentes.
28 zonas francas especiales.



En 2014, 46 Zonas Francas utilizaban nuestro Programa Integral de Control Informático para Zonas Francas PICIZ



250.000 m² construidos en infraestructura dentro de Zonas Francas.



205 usuarios calificados y 194 empresas más en nuestro parque en Bogotá.
*Mayor número de empresas usuarias



308.109 operaciones de comercio realizadas
*Operaciones de comercio desarrolladas por nuestros usuarios.



27.902 empleos directos generados en nuestra Zona Franca en Bogotá
Empleos generados en el parque industrial por nuestros usuarios



855 personas se formaron en UNIFRANCA, de las cuales 629 se certificaron.
Más de 30 programas de formación titulada en nivel técnico, tecnológico y profesional ofertados.



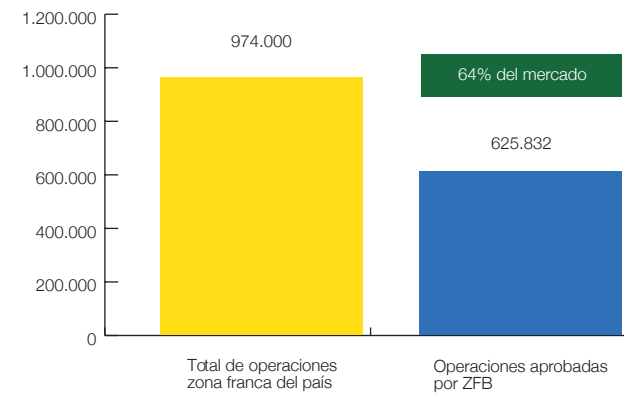
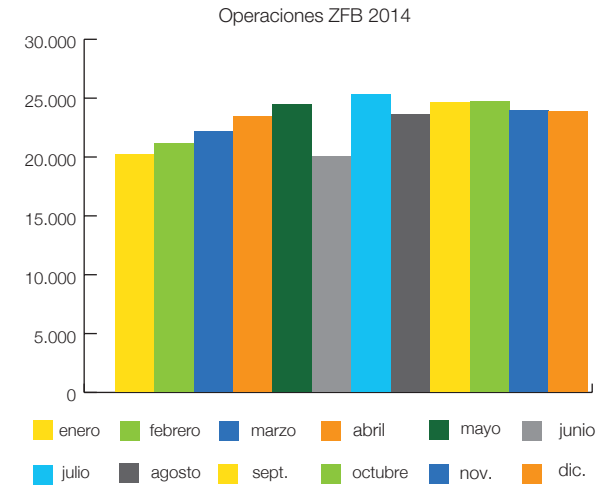
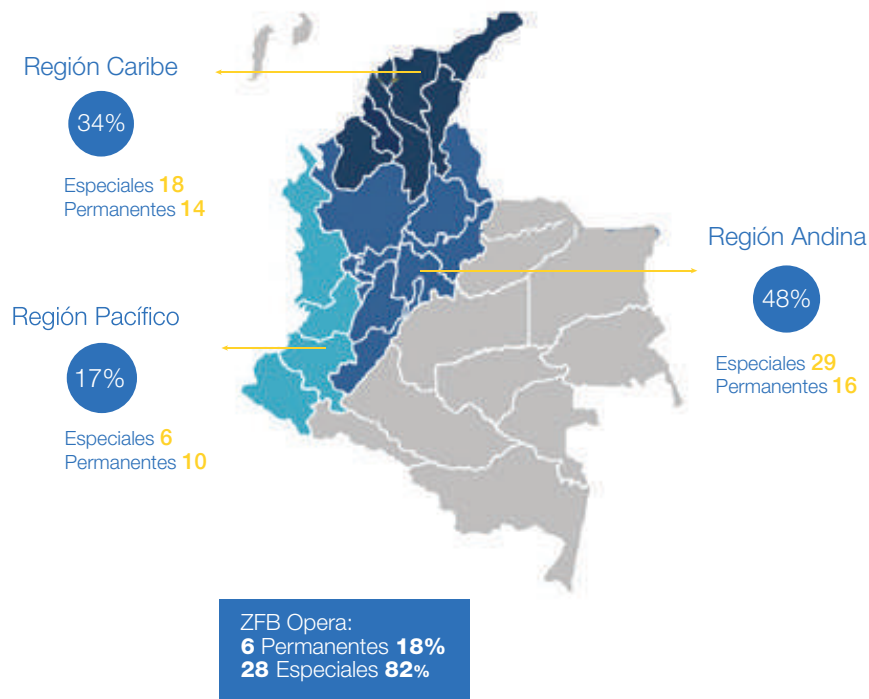
CAPÍTULO 1

Nuestra **Compañía**



1. Nuestra **Compañía**

Con el esfuerzo y trabajo comprometido de la Alta Dirección y nuestro equipo de colaboradores, somos hoy en día el usuario operador líder en la operación de zonas francas en Colombia.



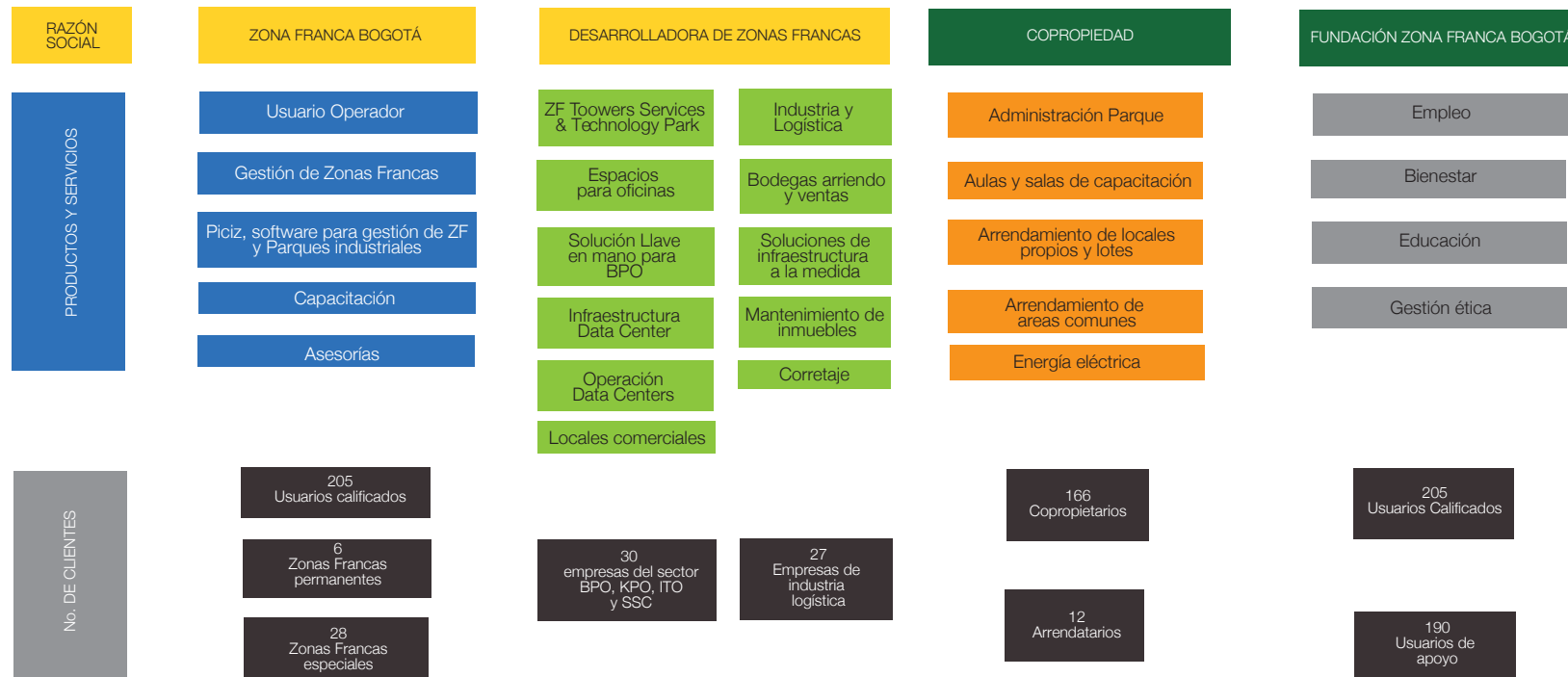
Aunque las operaciones disminuyeron en un 1.09% con respecto al año 2013, las empresas usuarias desarrollaron a través de Zona Franca de Bogotá el 64% de operaciones de comercio del total de zonas francas en el país.

FUENTE: Área de Mercadeo y Comunicaciones ZFB. Año 2014



1.1. Nuestros productos y servicios

A través de nuestros 20 años de experiencia hemos logrado generar un portafolio de productos y servicios que de manera articulada brindan a las empresas un entorno responsable, sostenible y favorable para los negocios.

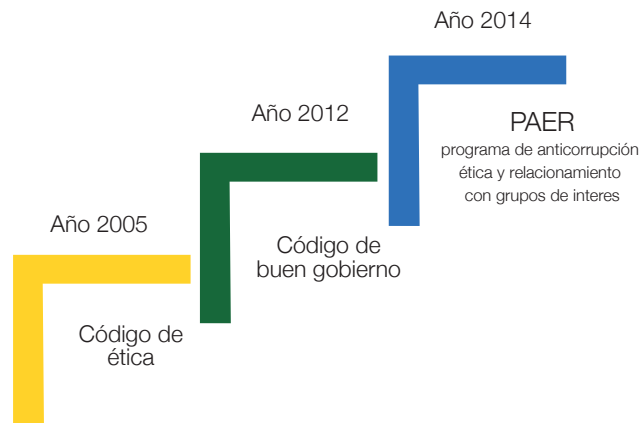


A partir del conocimiento obtenido en estos años, de los sectores productivos y las necesidades manifiestas por las empresas, estamos construyendo soluciones que les permitan fortalecer y estabilizar sus negocios en Colombia, y de esa forma, aportar a los procesos de desarrollo de nuestro país, especialmente en Bogotá, donde contamos con el mayor número de usuarios calificados.

Con el trabajo y esfuerzo conjunto desarrollado con las empresas usuarias, hoy nuestro parque Zona Franca Bogotá brinda oportunidades de empleo a más de 27.000 trabajadores directos y 35.000 indirectos, demostrando nuestro compromiso con el empleo de la ciudad.



1.2. Gobierno y Gestión Ética



Gráfica 1. Evolución gobierno y gestión ética en ZFB

Con el paso de los años, hemos trabajado en una gestión más responsable y acorde con los principios éticos de la compañía, brindando a nuestro grupo de colaboradores lineamientos del comportamiento esperado en el desarrollo de las actividades organizacionales y el relacionamiento con todos los grupos de interés.

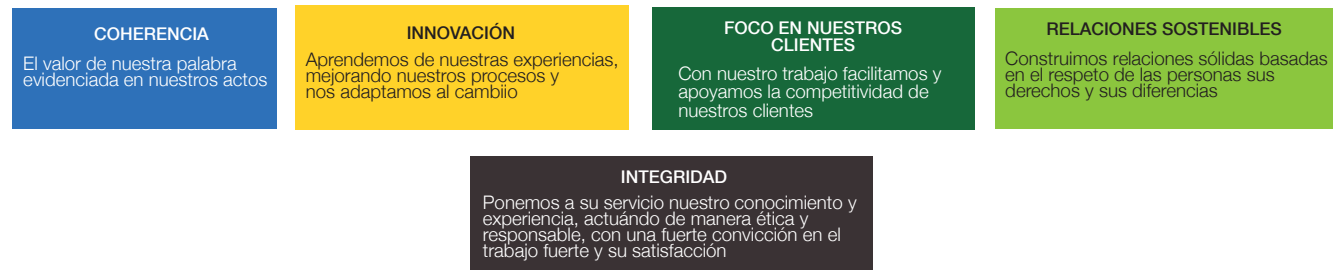
En este sentido, durante el año 2014, diseñamos y construimos nuestro PAER (Programa de anticorrupción, ética y relacionamiento con grupos de Interés) que define no solo el com-

portamiento esperado por nuestro equipo de trabajo, sino el tipo de relacionamiento que debemos consolidar con clientes, proveedores, comunidad, entidades públicas y demás grupos con los cuales mantenemos comunicación permanente.



1.2.1. Nuestros principios corporativos

Redefinimos nuestros principios, con el ánimo de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés:



Gráfica 2. Principios corporativos ZFB



1.2.2. Nuestra misión y visión

<p>Misión Zona Franca de Bogotá</p> <p>La Zona Franca de Bogotá S.A. es una organización que promueve, opera y administra Zonas Francas propias o de terceros, y presta servicios de forma confiable, ágil, oportuna, con altos estándares de seguridad, calidad y tecnología, lo que genera valor a sus clientes, empleados y accionistas en armonía con el medio ambiente y la comunidad. Así mismo, impulsa el comercio exterior y el desarrollo empresarial en Colombia y en la región.</p>	<p>Visión Zona Franca de Bogotá</p> <p>En el año 2015 La Zona Franca de Bogotá S.A. será reconocida como líder en la promoción, operación y administración de Zonas Francas en Colombia y la Región y brindará a sus clientes servicios integrales, innovadores y competitivos, basados en compromisos éticos y de responsabilidad social.</p>
--	---

Gráfica 3. Misión y visión ZFB

<p>Misión Desarrolladora de Zonas Francas</p> <p>Desarrolladora de Zonas Francas S.A. es una promotora inmobiliaria para el impulso de Zonas Francas, que genera valor a sus clientes, empleados y accionistas, enmarcados en una política de responsabilidad social.</p>	<p>Visión Desarrolladora de Zonas Francas</p> <p>En el año 2015 Desarrolladora de Zonas Francas S.A. será reconocida como una empresa de negocios inmobiliarios en Colombia y en la Región. Brindará a sus clientes servicios integrales, innovadores y competitivos, basados en principios éticos y de responsabilidad social.</p>
--	--

Gráfica 4. Misión y visión DZF

Durante el año 2014, la Zona Franca de Bogotá y Desarrolladora de Zonas Francas, mantienen su estrategia y sistema de calidad de manera independiente, en ese sentido, y a pesar de mantener un trabajo aunado, cuentan con sus propias estrategias, misión y visión empresarial.

1.2.3. Código de buen gobierno

El código de buen gobierno corporativo de ZFB, se construye en el año 2012, sin embargo durante la vigencia 2014, se articula al Programa de Anticorrupción, ética y relacionamiento de la ZFB



Gráfica 5. Estructura del Código de buen gobierno ZFB

1.2.4. Programa de Anticorrupción, Ética y Relacionamiento con grupos de Interés PAER

En el año 2014 se crea este programa con el cual buscamos consolidar y fortalecer los principios de la organización en asuntos fundamentales para la compañía como lo son la ética, nuestra responsabilidad frente a la prevención de actos de corrupción, el buen gobierno y la forma como nos estamos relacionando con todos los grupos de interesados.



Gráfica 6. Programa PAER



1.2.5. Política Anticorrupción de ZFB

Política Anticorrupción de ZFB
 La Zona Franca de Bogotá comprometida con el desarrollo de negocios éticos y responsables, establece como lineamiento estratégico la política de cero tolerancia con la corrupción en cualquiera de sus formas (ejemplo: soborno, contrabando, lavado de activos, entre otros) así mismo establece su relacionamiento con sus grupos de interés en condiciones de respeto mutuo, diálogo permanente y comportamientos éticos que permitan la construcción de relaciones sostenibles en el tiempo.

Alcance

Esta política aplica a todos los colaboradores de ZFB, así mismo, se hace extensiva, en lo que les sea aplicable, a sus proveedores, contratistas, consultores, clientes y demás partes interesadas.

Gráfica 7. Política anticorrupción ZFB y su alcance

1.2.5.1. Evaluación de riesgos relacionados con la corrupción

Para la realización del PAER, se realizó una matriz de identificación de riesgos, que fue aplicada a las principales actividades de nuestra operación: operaciones ZFB, ingreso de mercancías, ingreso y salida de mercancías, salida de mercancías, inspecciones físicas, calificación de usuarios, instalación física, carnetización, manejo de residuos sólidos, compras administrativas, compras y contratación de obra, en las que se evaluó los posibles riesgos relacionados con la corrupción y sus resultados se tomaron como base para la formulación del PAER.

Concepto	Significado asumido en PAER	Fuente
Riesgo de corrupción	Posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad vigilada por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para realizar actos ilegales como contrabando, lavado de activos, etc y canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.	Norma 022 de SuperFinanciera de Colombia (SARLAFT)
Riesgo legal	Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada, multada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales: Norma 022 de SuperFinanciera de Colombia. El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.	Norma 022 de SuperFinanciera de Colombia (SARLAFT)
Riesgo operacional	Es la posibilidad de incurrir en faltas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.	Norma 022 de SuperFinanciera de Colombia (SARLAFT)
Riesgo reputacional	Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales	Norma 022 de SuperFinanciera de Colombia (SARLAFT)
Riesgo de contagio	Es la posibilidad de pérdida que una entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un relacionado o asociado. El relacionado o asociado incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la entidad.	Norma 022 de SuperFinanciera de Colombia (SARLAFT)
Riesgo inherente	Es el nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.	Norma 022 de SuperFinanciera de Colombia (SARLAFT)

Gráfica 8. Riesgos valorados para el PAER.



Teniendo en cuenta que el Programa se realizó en 2014, se tiene proyectado para el año 2015, realizar las capacitaciones pertinentes para socializar el nuevo PAER, sin embargo la compañía por estar certificada por la norma de BASC, orienta a las personas de seguridad y el personal del Área de Operaciones, quienes han recibido instrucciones al respecto.

A la fecha la empresa no se ha visto involucrada en incidentes de corrupción, sin embargo, y dado nuestro rol como Usuario Operador dentro de las zonas francas que operamos, se realiza la denuncia de acciones sospechosas que desarrollen nuestros clientes y sus proveedores (empresas usuarias) a las autoridades competentes. En caso tal que se identifique veracidad del acto, la Empresa pierde su declaratoria como usuario calificado y entra al proceso jurídico que amerite el caso.

A nivel interno, con el ánimo de realizar el seguimiento al PAER y garantizar su cumplimiento, se creará en 2015 el COMITÉ DE ÉTICA, organo que se encargará de disponer y evaluar todo tipo de asuntos relacionados con las directrices descritas en el PAER.

En el Código de Ética y en el PAER, se establecen las medidas a tomar en el momento en el que se presente algún caso de denuncia de corrupción que involucre a nuestro grupo de colaboradores:

“Todos los casos que hayan sido identificados, independiente del medio, canal o persona, donde se presente un claro incumplimiento a las normas, políticas y compromisos establecidos, serán evaluados por el Comité de Ética junto con las directivas de Zona Franca Bogotá quienes podrán sancionarlo, teniendo en cuenta su complejidad, de la siguiente forma:

En nuestra organización no se contempla la práctica de actividades de “lobbying”, en ese sentido es importante mencionar que en el PAER en el numeral 4.3., se contemplan las siguientes especificaciones para la realización de donaciones y patrocinios así:

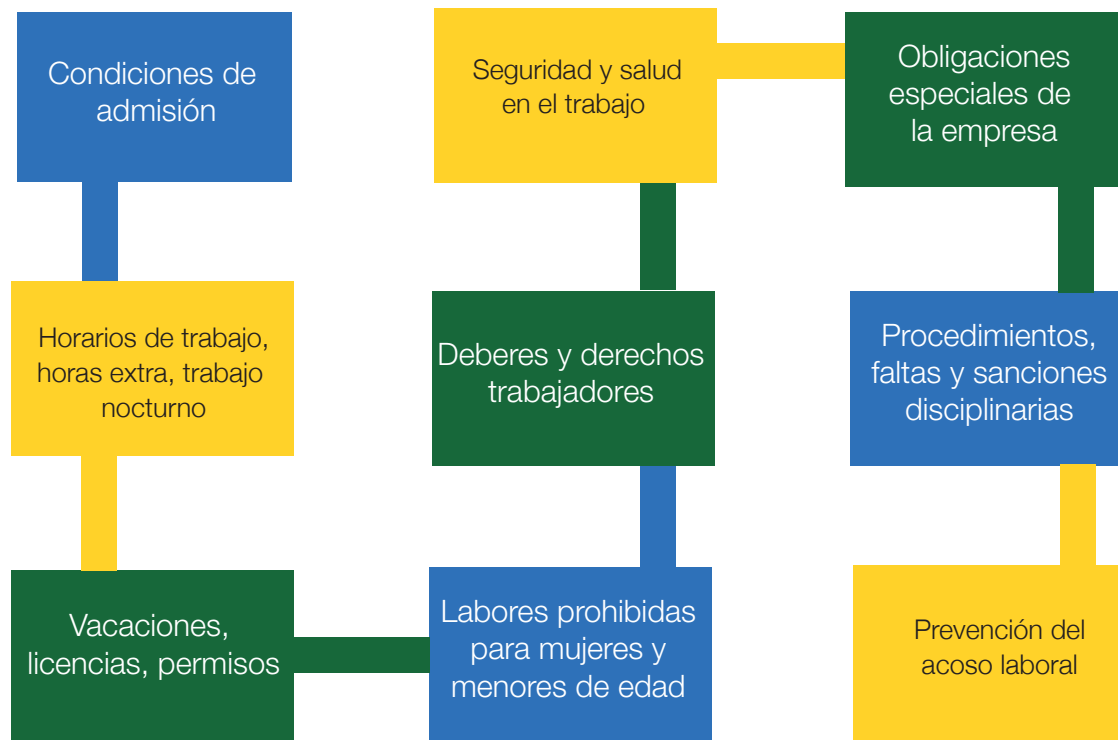
“La Zona Franca de Bogotá deberá garantizar que las contribuciones, donaciones o patrocinios que realice no impliquen conflicto de intereses ni incidan en una negociación significativa, deben realizarse sin ninguna expectativa de obtener negocio a cambio, asimismo debe soportar que no sean utilizados como un subterfugio para sobornar.

En todo caso, la empresa debe divulgar todas las donaciones y patrocinios realizados y realizar el seguimiento a dichas contribuciones para corroborar que fueron utilizadas adecuadamente en las acciones motivo de la solicitud.” No se registran casos o reclamaciones sobre acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, durante el año 2014, ni sanciones monetarias o multas significativas por incumplimiento de las leyes y regulaciones.



1.2.6. Reglamento interno de trabajo

Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores. En él se encuentran claramente descritas el respeto a los derechos laborales de los trabajadores, así como la prevención de malas prácticas en el trabajo que pongan en riesgo la integridad y libre desarrollo de nuestros colaboradores.



Gráfica 10. Temas centrales de nuestro Reglamento Interno

1.3. Derechos Humanos en nuestra organización



- 1 Elaboración de matriz
- 2 Valoración de RIESGOS
- 3 Selección de 10 riesgos a priorizar en 2015

En nuestra organización hemos velado por la protección de los derechos humanos, sin embargo no se tenían acciones de promoción y sensibilización documentadas y es por esto que en el año 2014, nuestra compañía fortalece el trabajo en este tema para fomentar una cultura organizacional en la que el respeto de los derechos forme parte de las políticas y actividades de nuestra organización, abarcando el



conocimiento y aplicación de los derechos fundamentales de los colaboradores y demás grupos de interés.

Es así como durante este año diseñamos una matriz de evaluación de riesgos en DDHH, en la que se tuvieron en cuenta principalmente los derechos contemplados en: Carta Internacional de Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convenios fundamentales de la OIT, Derechos de la mujer y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Al aplicar esta matriz, se pudieron identificar los posibles riesgos de la compañía en materia de DDHH, dada nuestra actividad productiva y la relación con nuestro grupo de colaboradores. Con lo anterior, se priorizaron algunos temas a trabajar en la compañía en los años siguientes:



En una etapa posterior se evaluarán los riesgos asociados a otros grupos de interés como proveedores, comunidad y clientes.

Como medidas de prevención en ese tema, tenemos contemplado en nuestro relacionamiento con proveedores algunas prácticas de prevención en la protección de DDHH, y es así como en el procedimiento interno de Selección de Proveedores en su anexo 1, el representante legal del proveedor seleccionado se debe comprometer a cumplir entre otros, los siguientes requisitos para el desarrollo de las actividades contratadas:

- Realizar y presentar las copias de los pagos de seguridad social de sus empleados.
- Realizar y presentar afiliaciones de la ARL de sus empleados.
- Capacitar a los funcionarios en los riesgos asociados a su labor y cómo debe administrarlos mientras presta las labores en la organización.

Gráfica 11. Temas priorizados en 2014 para la gestión de ZFB



- No vincular mano de obra infantil, así como cumplir con los derechos humanos de sus empleados, durante las fases para la ejecución y prestación de los servicios (o productos) ofrecidos a la organización.

Si bien para este año, apenas se realizó la matriz de evaluación de riesgos, se contó con algunas capacitaciones para el personal involucrado en la promoción e implementación de este tema en la organización. De la misma manera se gestionó una conferencia en materia de DDHH para las empresas del parque empresarial, en el marco de la II Semana de

la Sostenibilidad Empresarial, actividad anual con la cual buscamos actualizar y promover en las empresas acciones y prácticas responsables. Por el momento no se ha involucrado al personal de seguridad en las capacitaciones.

Fecha	Tema	Quién la recibió	Dictada por	Horas de capacitación	Asistentes
03-04-14	DDHH y empresa	Comité de convivencia y convivencia y el área de Gestión Humana.	Directora de RSE de ZFB.	1 hora 15 minutos	6
26-06-14	¿Cómo gestionar los DDHH?	Coordinadora de Proyectos Sociales	CORPORACIÓN CREO	8 horas	1
09-10-14	Situación de DDHH en las empresas colombianas y sus retos.	Empresas del parque empresarial	Dr. Teófilo Pineda Estrada	1 hora	25 empresas de la ZFB
Totales				10 horas 15 min.	32

FUENTE: Área de Responsabilidad Social. Formación en DDHH

Para el año 2014 no se presentaron casos o denuncias reportadas de discriminación, vulneración de derechos humanos, sin embargo se estipula que cualquier caso de vulneración o discriminación el colaborador puede presentar su denuncia a través del comité de convivencia, quien realizará el procedimiento establecido.



Gráfica 12. Formación en DDHH



Nuestra organización respeta la libertad de asociación, en el Reglamento interno de trabajo se manifiesta el respeto de la compañía, frente a este aspecto. Sin embargo, en la empresa, los colaboradores no han manifestado su intención de crear una asociación al respecto ni de acogerse a convenios colectivos.

Frente a la abolición efectiva de la explotación infantil, la compañía establece en el Reglamento interno de trabajo, en el Código de buen gobierno y en la política de contratación de personal, que en nuestra compañía sólo se contratan personas mayores de edad.

Asimismo, como se mencionó en el numeral 5.2.1., en nuestro procedimiento interno de selección de proveedores, el representante legal del proveedor seleccionado se debe comprometer a no vincular mano de obra infantil, así como cumplir con los derechos

humanos de sus empleados, durante las fases para la ejecución y prestación de los servicios (o productos) ofrecidos a la organización.





CAPÍTULO 2

Desempeño **económico**



2. Desempeño económico

Durante el año 2014, se siguió el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), de igual forma, la compañía ha definido sus políticas contables bajo estos nuevos parámetros internacionales y ha diseñado las guías de implementación NIIF, estas actividades le permitieron generar su Estado de Situación Financiera de Apertura.

Del mismo modo durante el año 2014 la compañía realizó la revisión de sus procedimientos y parametrizó el sistema de información financiera con el fin de cumplir con los requerimientos de acuerdo con la normatividad vigente.

Adicionalmente la compañía se encuentra en el proceso de preparación de la información a presentar en cumplimiento de la circular número 200 del 28 de noviembre 2014 de la Superintendencia de Sociedades que establece las fechas de presentación del estado de situación financiera de apertura – ESFA- con corte al 01 de Enero de 2015 en un plazo que vencerá el 6 de Julio de 2015.

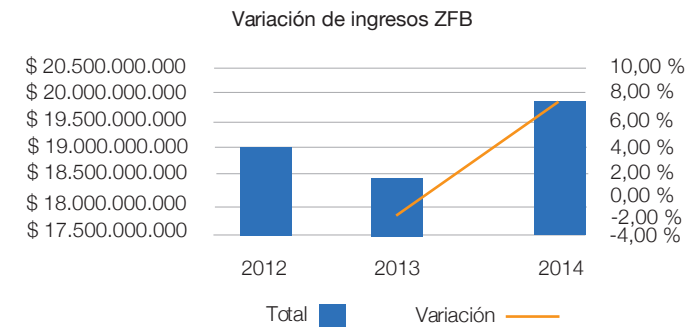
2.1. ZONA FRANCA DE BOGOTÁ

2.1.1. Valor económico generado en ZF

Ingresos ZFB	Total	Variación
Total Ingresos 2012	\$ 18.975.855.000	
Total Ingresos 2013	\$ 18.491.284.000	-2,6%
Total Ingresos 2014	\$ 19.942.817.146	7,8%

Cuadro Comparativo Total Ingresos ZFB – Años 2012, 2013 y 2014

Los ingresos totales de ZFB para el año 2014, tuvieron una variación del 7,8% con respecto a los ingresos totales obtenidos en 2013.



FUENTE: Área Administrativa y Financiera ZFB



2.1.2. Valor económico distribuido en ZFB

Gastos ZFB	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Costes operativos	\$ 4.325.255.000	\$ 4.308.906.000	\$ 5.007.386.741
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 7.827.378.000	\$ 8.672.145.000	\$ 9.658.958.232
Pagos a proveedores de capital	\$ 5.165.434.000	\$ 3.251.674.000	\$ 128.300.726
Pagos a gobierno	\$ 1.335.080.000	\$ 1.096.464.000	\$ 1.166.142.703
Inversiones en la comunidad	\$ 30.918.000	\$ 46.455.000	\$ 16.184.000
TOTAL VED	\$ 18.684.065.000	\$ 17.375.644.000	\$ 15.848.671.676,00

FUENTE: Área Administrativa y Financiera ZFB

El incremento del año 2014 con relación al 2013 es de \$1.013.813, generada principalmente por la operación en la Zona Franca de la Candelaria los doce meses de 2014, frente a cinco meses de operación en 2013, año en el cual inicio el proyecto.

Para el año 2014, los gastos en salarios representaron el 60,94% del gasto total, seguido de gastos operativos en un 31,59%.

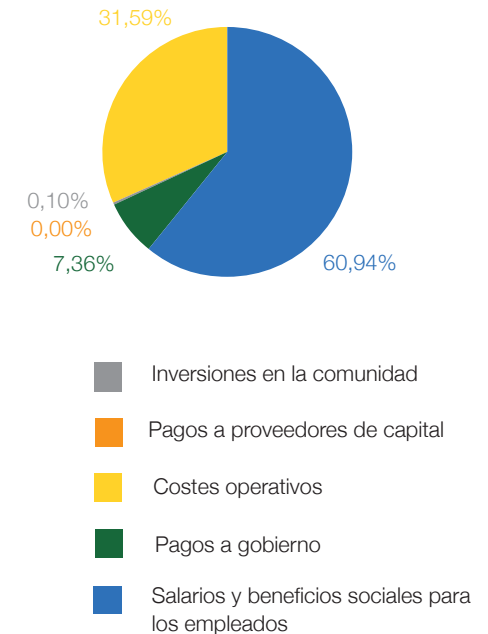
La inversión en comunidad representa el 0,10% de los gastos totales.

2.1.3. Valor económico retenido en ZFB

Año 2012	Año 2013	Año 2014
\$ 291.790.000	\$ 1.115.640.000	\$ 3.965.844.744,00

El valor económico retenido tuvo una variación de 2,55% frente al año 2013.

Valor económico distribuido 2014 ZFB





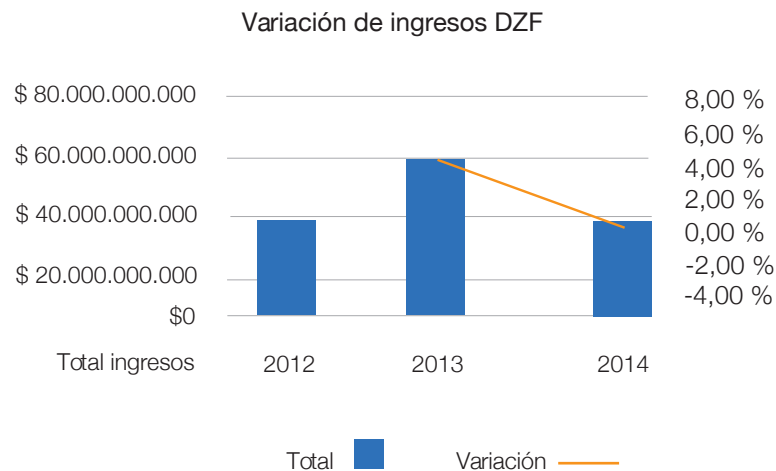
2.2. DESARROLLADORA DE ZONAS FRANCAS

2.2.1. Valor económico generado en DZF

Ingresos DZF	Total
Total Ingresos 2012	\$ 37.305.735.000
Total Ingresos 2013	\$ 59.393.843.000
Total Ingresos 2014	\$ 39.577.048.813

Cuadro Comparativo Total Ingresos DZF – FUENTE: Área Financiera DZF

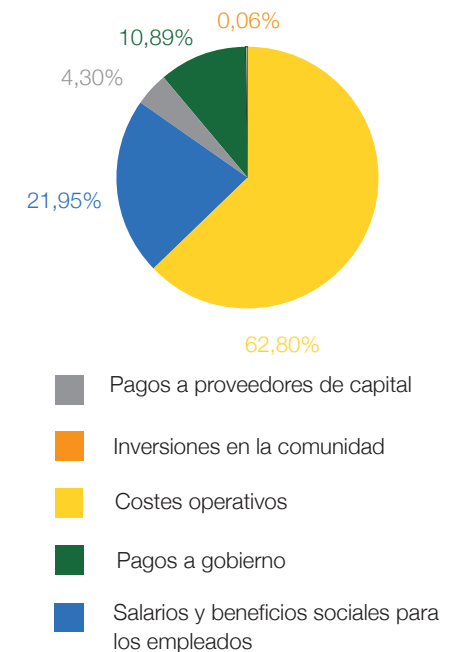
Los ingresos totales de ZFB para el año 2014, tuvieron una variación del -33,4% con respecto a los ingresos totales obtenidos en 2013.



FUENTE: Área Administrativa y Financiera DZF

2.2.2. Valor económico distribuido en DZF

Valor económico distribuido 2014 DZF



Para el año 2014, los costes operativos representaron el 62,80% del gasto total, seguido salarios y beneficios para empleados con un 21,95%. La inversión en comunidad representa el 0,06% de los gastos.



Distribución DZF	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Costes operativos	\$ 18.843.723.000	\$ 24.918.938.958	\$ 18.819.030.313
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 3.316.332.000	\$ 5.062.829.000	\$ 6.577.024.036,00
Pagos a proveedores de capital	\$ 9.633.107.000	\$ 11.603.373.000	\$ 1.287.640.627
Pagos a gobierno	\$ 2.593.130.000	\$ 4.490.983.042	\$ 3.263.128.058,00
Inversiones en la comunidad	-	\$ 25.000.000	\$ 19.200.000
Total VED	\$ 34.386.292.000	\$ 46.101.124.000	\$ 29.966.023.034

Cuadro comparativo 2012 a 2014- Fuente: Área Administrativa y Financiera DZF

2.2.3. Valor económico retenido en DZF

Año 2012	Año 2013	Año 2014
\$ 2.919.443.000	\$ 13.292.719.000	\$ 9.611.025.778

El valor económico retenido tuvo una variación de -28% frente al año 2013.

2.2.4. Beneficio en renta

Por su condición de usuario Industrial de Bienes y Servicios, calificado en las Zonas Francas de Bogotá, La Candelaria y Pacífico, Desarrolladora de Zonas Francas goza del beneficio tributario sobre la tarifa en renta, tributando al 15%.





CAPÍTULO 3

Compromiso ambiental
en nuestras actividades



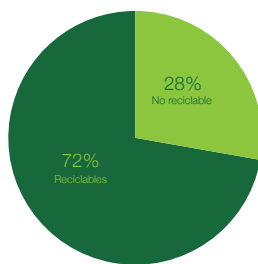
3. Compromiso ambiental en nuestras actividades

Uno de los compromisos más significativos en la estrategia de sostenibilidad de la Zona Franca de Bogotá, es la incorporación de nuevas estrategias ambientales en el desarrollo de todas nuestras actividades administrativas, operativas y de construcción.

Por tal razón, de la mano con el Departamento de Gestión Ambiental de la Copropiedad, hemos logrado avances importantes en toda nuestra cadena de valor, no solamente dando cumplimiento a los requisitos legales, sino contemplando la inclusión de las empresas usuarias en el manejo ambiental que se le da al parque industrial y de servicios. A través de procesos permanentes de sensibilización, acompañamiento y trabajo conjunto, hemos logrado involucrar a nuestros grupos de interés en mejores prácticas y manejo integral de sus residuos. Algunos resultados son:

En el 2015 se generaron **3,914 Ton** de residuos

Generación de residuos 2015

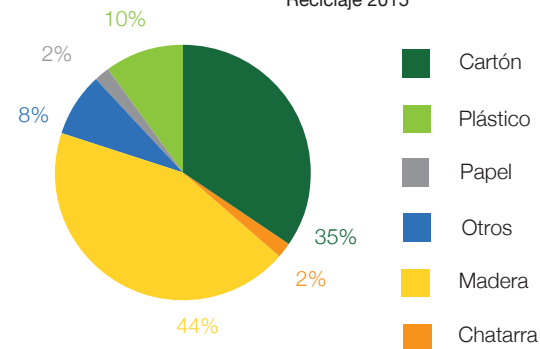


Durante **2015** se gestionaron **1,395 Kg** de luminarias en desuso

Durante el 2015 se capacitaron **249 personas** en temas ambientales

2,808,474 Kg residuos reciclables

Reciclaje 2015



La madera alcanzó un total de **1.224 Ton** en el año, un **44%** del total de los residuos

En un **11,6%** se redujo la cantidad de basura durante el **2014**



3.1. ¿Cómo aportamos al planeta?

El compromiso ambiental del parque industrial y de servicios ZONA FRANCA DE BOGOTÁ con la sostenibilidad del país, se enfoca en la priorización y gestión de los impactos ambientales que generan las actividades que se desarrollan al interior del parque industrial.

Por tal razón, en año 2014 la gestión ambiental de la ZFB se orientó a fortalecer los siguientes aspectos ambientales:

3.1.1. Generación de Residuos Sólidos

La gestión de residuos sólidos es un aspecto fundamental en la gestión ambiental de la Zona Franca de Bogotá. Contamos con 395 empresas, 27.902 trabajadores directos y la presencia diaria de más de 35 mil personas, contando visitantes, proveedores y contratistas.

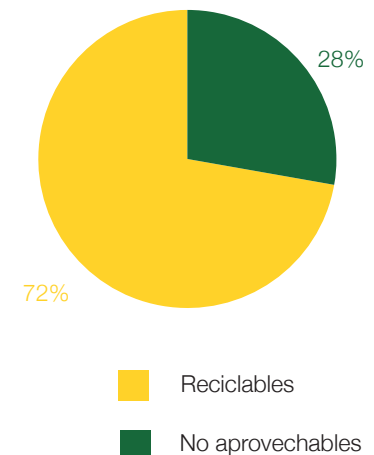
Además, la Copropiedad ZFB realiza la gestión de los residuos convencionales y reciclables a más de 300 empresas de diferentes sectores industriales, comerciales y servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la Copropiedad se ha diseñado un plan de gestión de residuos sólidos que incluyen la recolección, almacenamiento, compactación y valorización de los residuos aprovechables y no aprovechables del parque. Durante el año 2014, el parque industrial generó un total de 3.951 Toneladas de residuos sólidos, de los cuales 2.846 Toneladas fueron residuos reciclables (72%) y el restante residuos No aprovechables.



Centro de acopio de Zona Franca de Bogotá

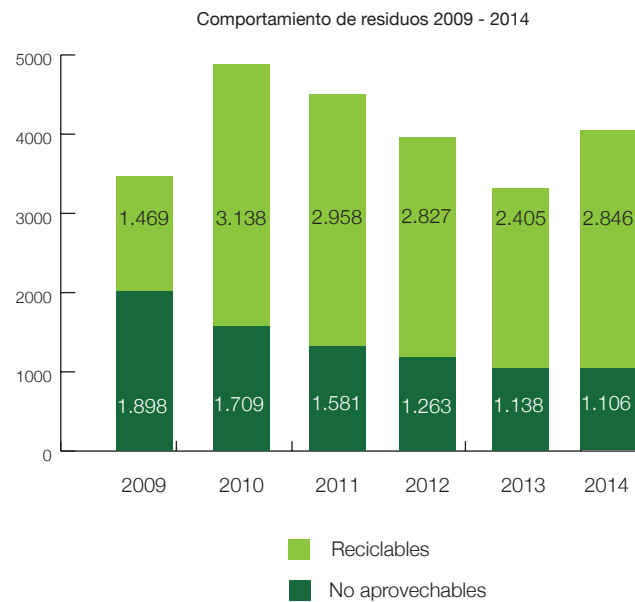
Generación de residuos 2014



Fuente: Departamento de Gestión Ambiental ZFB

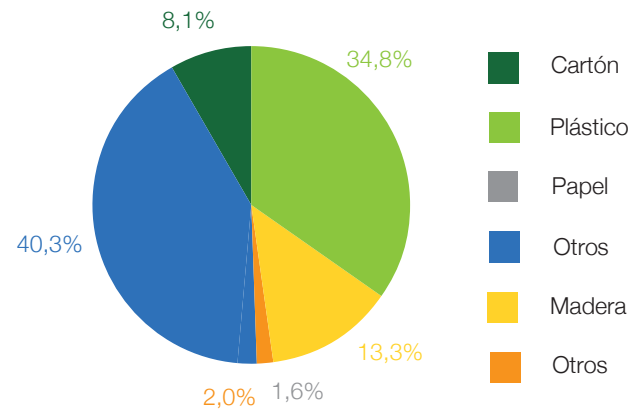


En comparación con año 2013, el parque disminuyó la generación de basura en un 2,8% y aumento la generación de residuos aprovechables en un 18%.



De las 2.846 Toneladas de residuos aprovechables, el 40,3% corresponde a residuos de madera provenientes de estibas y guacales, el 34,8% a residuos de Cartón, el 13,3% a residuos plásticos, el 2,0% a chatarra, el 1,6% a papel, y el resto a residuos como icopor, vidrio, rígidos y zuncho en general.

Residuos aprovechados 2014

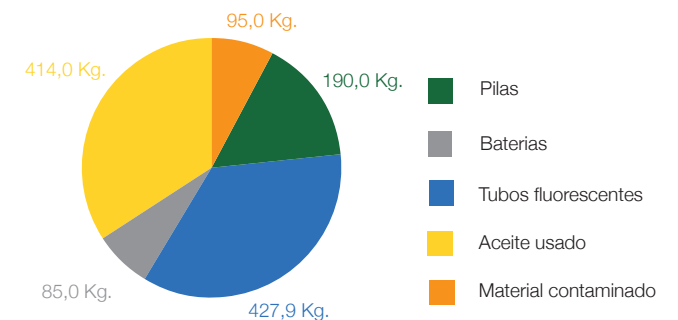


3.1.2. Generación de residuos peligrosos

La correcta gestión de los residuos peligrosos es

un factor de importancia dentro de los procesos que desarrolla la Copropiedad, por tal razón, durante el año 2014 se gestionaron adecuadamente 1.211 Kg de residuos peligrosos, generados por algunas de las empresas del parque y los servicios de mantenimiento del parque.

Generación de residuos peligrosos 2014



Adicionalmente, gracias a la alianza con el programa LUMINA de la ANDI, se gestionaron un total de 1.395,3 Kg de residuos de luminarias en desuso, lo cual equivale a un ahorro aproximado de \$4.156.000 pesos por conceptos de transporte y disposición final.

Por otra parte, mediante el posconsumo “PILAS CON EL AMBIENTE”, gestionamos adecuadamente 103 kg de pilas usadas durante el año 2014.



LUMINA
BUENA IDEA USARLOS / MEJOR IDEA RECOLECTARLOS

3.1.3. Vertimientos de la ZFB

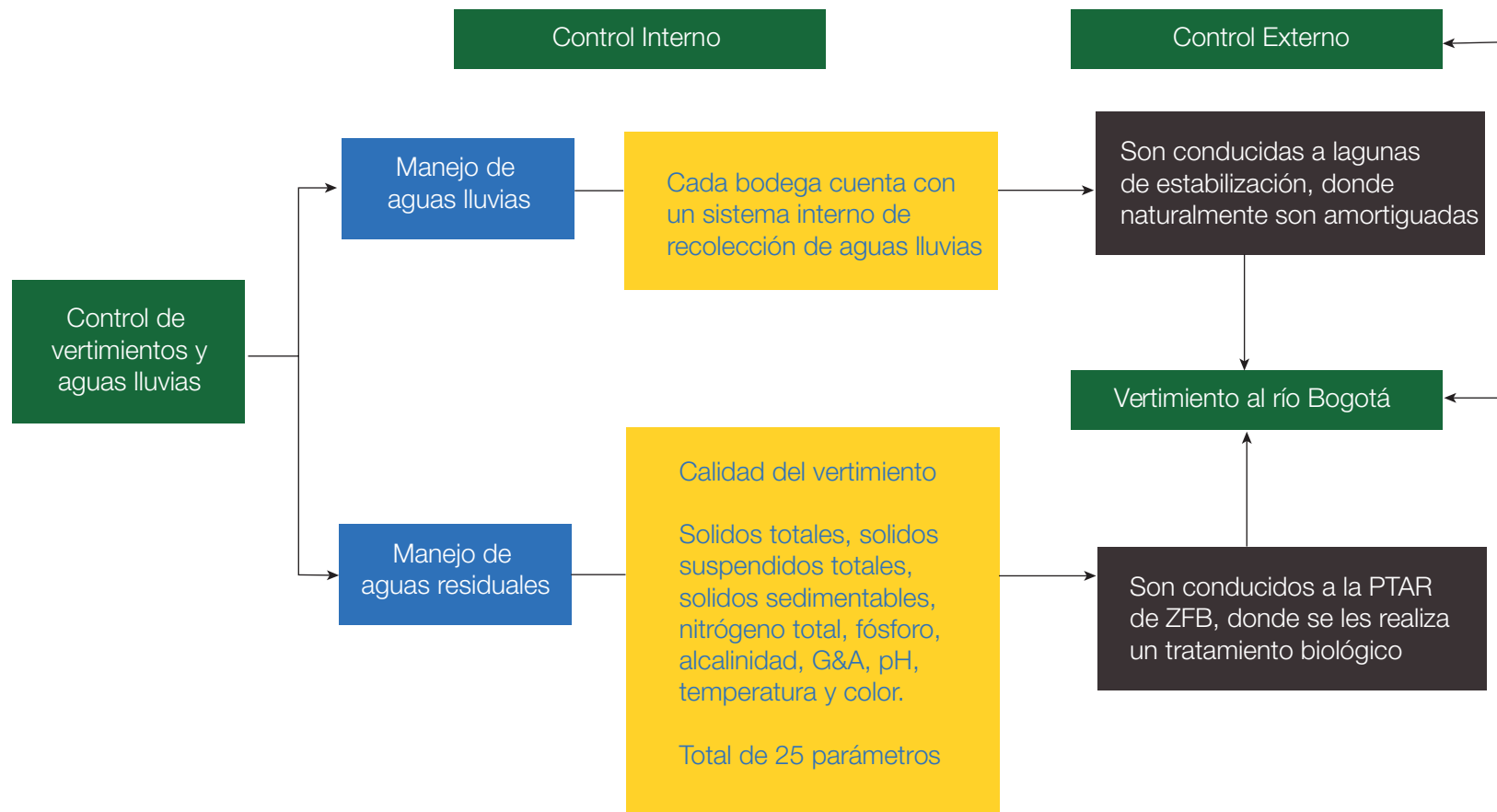
La Zona Franca de Bogotá cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales domésticas (PTAR), el cual se encuentra localizado en el margen izquierdo del Río Bogotá en el sector de Fontibón Sur, y se constituye como el elemento final del sistema de alcantarillado del parque industrial. Dicha PTAR fue diseñada para tratar 450.000 gal/día, repartidos en tres etapas de 150.000 gal/día. El tratamiento efectuado es el proceso denominado “lodos activados” (aireación), con clarificación secundaria y cloración, en donde se garantiza una remisión del 80% de materia orgánica. El efluente final de la PTAR es almacenado en un tanque de agua, para que posteriormente sea utilizado en el riego de las extensas áreas verdes del parque Zona Franca de Bogotá y el manejo de emergencias, mediante la utilización de hidrantes. Un porcentaje del agua residual tratada que no es utilizada para los fines antes descritos, es inyectada para la recuperación hídrica del Meandro del Say y la restante es conducida y entregada al Río Bogotá sin causar ningún perjuicio a este cuerpo de agua.





3.1.4. Manejo de Aguas Lluvias

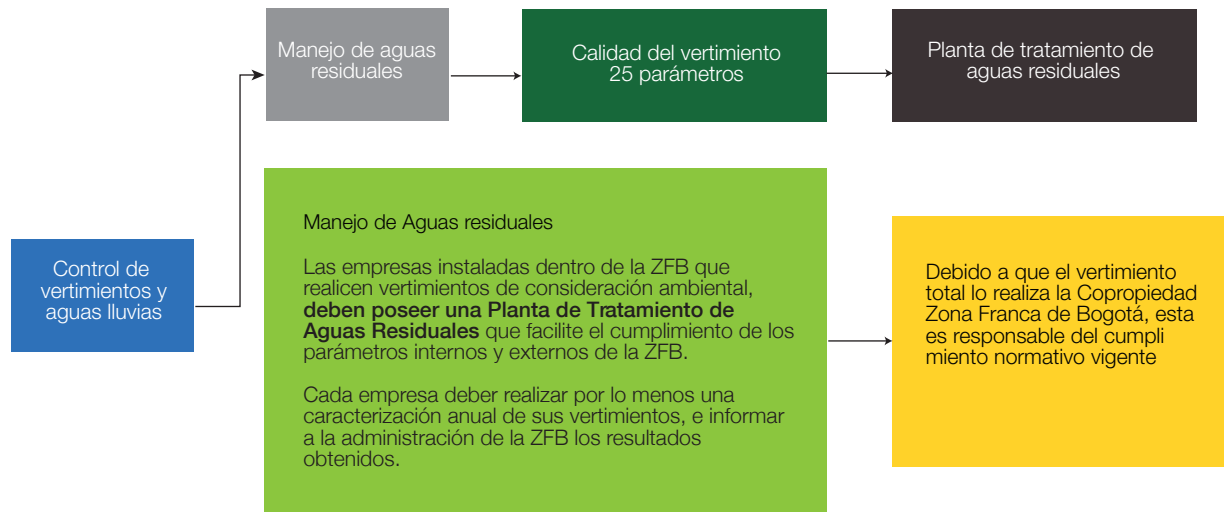
Con el fin de gestionar adecuadamente las aguas lluvias, cada bodega posee un sistema de recolección interno, el cual, mediante canales colectores conducen el agua hacia un tanque subterráneo, que al rebozarse, activa una bomba para la evacuación de éstas hasta el sistema de recolección de aguas lluvias de la Copropiedad ZFB. Estas aguas son finalmente conducidas a lagunas de estabilización, siendo naturalmente amortiguadas por el ambiente.





3.1.5. Gestión interna de vertimientos

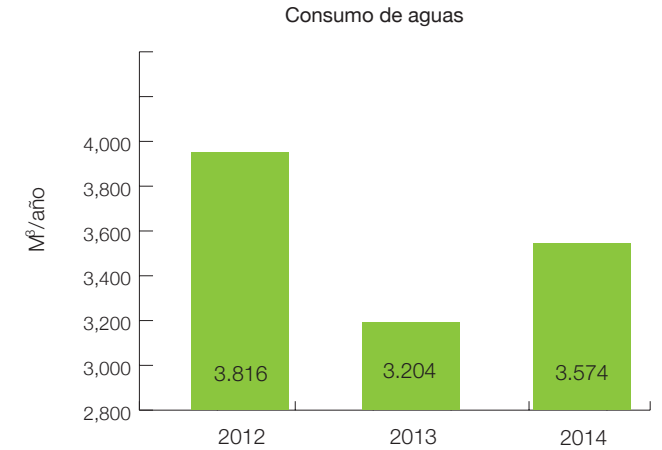
El cumplimiento de los parámetros del agua residual tratada de toda Zona Franca Bogotá depende de la calidad del agua entregada por cada empresa a la red de alcantarillado. Es por esto que la calidad de las aguas residuales vertidas por cada industria, además de lo dispuesto en las normas legales, debe cumplir con los lineamientos y parámetros internos establecidos por la Administración del parque ZFB.



3.1.6. Consumo de Agua

La gestión ambiental de la Copropiedad Zona Franca de Bogotá, también tiene en cuenta el consumo de agua en las áreas de operaciones, administrativas, de mantenimiento y áreas administradas por las empresas de apoyo de la Copropiedad, por tal razón, el agua proveniente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, es monitoreada con el fin de analizar el consumo promedio de

acuerdo a las variaciones de personal y procesos que demanda nuestra operación.



A continuación se muestran los datos analizados:

Agua	m³/año
2012	3.816
2013	3.204
2014	3.574

Para el año 2014, el consumo de agua de la Zona Franca de Bogotá aumento en un 12%, debido al aumento de personal en las áreas administrativas y operativas del parque industrial. Por otro lado, el promedio de consumo por persona disminuyo en un 6% en referencia al año anterior.

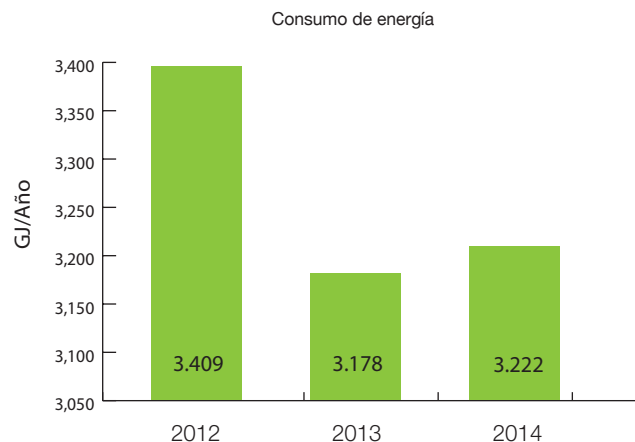


3.1.7. Consumo de Energía

El consumo de energía, al igual que el de agua, proviene de las en las áreas de operaciones, administrativas, de mantenimiento y áreas administradas por las empresas de apoyo de la Copropiedad.

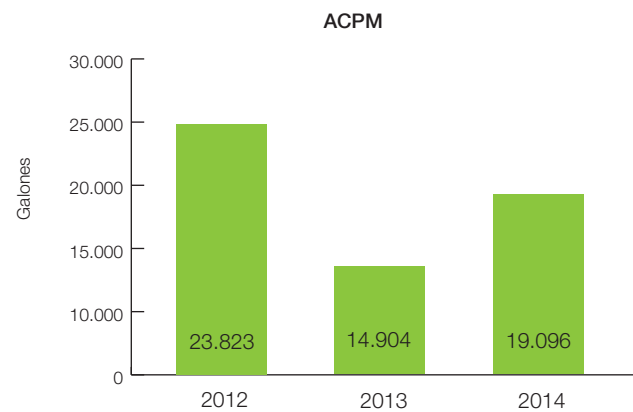
La energía eléctrica proviene de la red nacional de energía y por otra parte y en menor proporción, generamos energía a partir del ACPM, gasolina y gas propano.

A continuación se presenta los datos consolidados de los consumos de acuerdo al tipo de energía consumida:



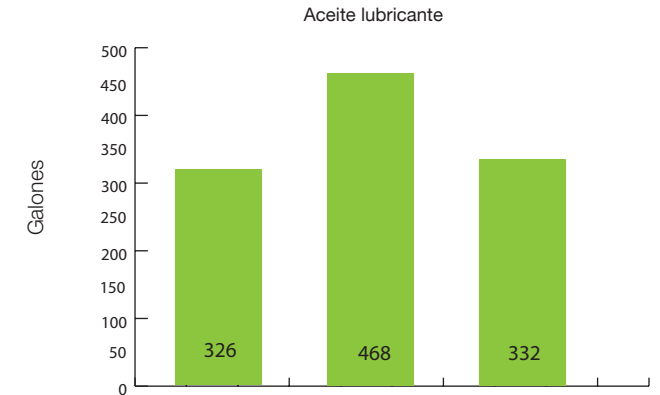
3.1.7.1. ACPM

Para el año 2014 se observó un aumento del 28% en el consumo de ACPM, el cual se debe al aumento de la operación para este mismo año.



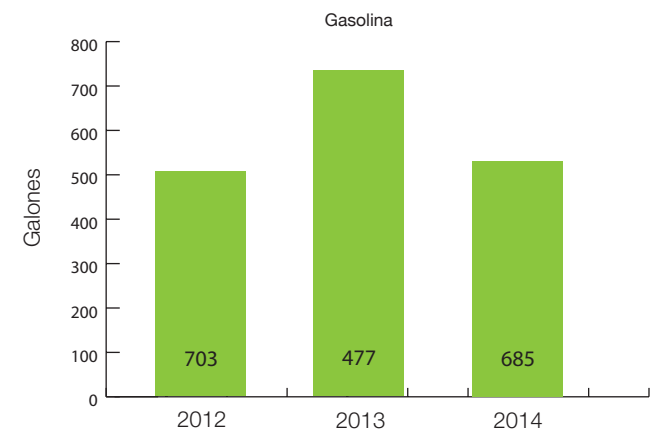
3.1.7.2. Aceites

Para el año 2014 se observó una disminución del 29% en el consumo de ACEITES LUBRICANTES debido a la reducción de la frecuencia en el mantenimiento y al cambio de productos.



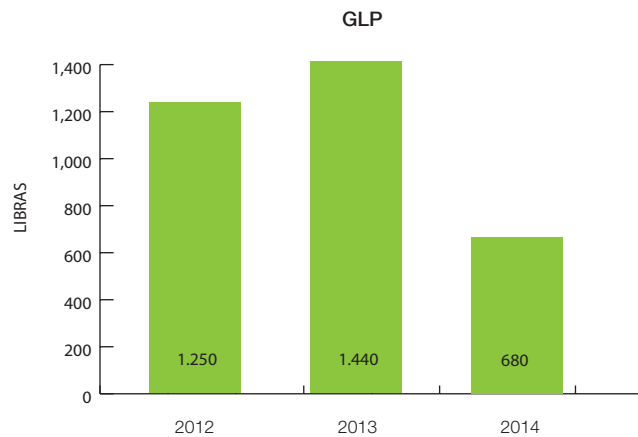
3.1.7.3. Gasolina

Para el año 2014 se observó un aumento del 44% en el consumo de GASOLINA, debido a la incorporación de nuevos vehículos en la operación.



3.1.7.4. GLP

Para el año 2014 se observó una disminución del 51% en el consumo de GLP debido al retiro de varios vehículos.



3.1.7.5. Energía eléctrica

Para el año 2014, el consumo de energía eléctrica de la Zona Franca de Bogotá aumento en un 1%, debido al aumento de personal en las áreas administrativas y operativas del parque industrial.

Sin embargo, el promedio de consumo por persona disminuyó en un 14% en referencia al año anterior.

3.2. Aporte ambiental de Desarrolladora de Zonas Francas con su nueva construcción: ZF TOWERS.

3.2.1. Edificio ZF Towers

Desarrolladora de Zonas Francas S.A. con el proyecto ZF TOWERS, busca innovar, bajo altos estándares de sostenibilidad, un diseño y construcción que cause los menores impactos en el medio ambiente y que sea positivo para los usuarios finales de la edificación. De igual forma, se busca garantizar la reducción de los impactos ambientales causados durante el proceso constructivo, y reducir los costos de operación y mantenimiento por medio de un commissioning de los sistemas instalados. Es por esta razón que, como parte de esta estrategia, la obra THE ZF TOWERS SERVICE AND TECHNOLOGY PARK buscará para el año 2015, la certificación LEED - NEW CONSTRUCTION CORE AND SHELLV3 (para edificaciones nuevas).





3.2.2. ¿Qué es la certificación Leed?

Es un sistema de certificación voluntario para construcciones sostenibles desarrollado por el US GREEN BUILDING COUNCIL (USGBC) y otorgada por el GREEN BUILDING CERTIFICATION INSTITUTE (GBCI). Dicha certificación define metas y objetivos medioambientales claros y específicos por medio de criterios mundialmente aceptados.

El proyecto THE ZF TOWERS SERVICE AND TECHNOLOGY PARK está inscrito bajo la categoría de certificación LEED BD+C (Building Design and Construction) para edificios, en su opción CS (Core and Shell). La certificación LEED CS busca evaluar el proyecto desde una perspectiva global, incluyendo aspectos de programación, diseño, construcción y operación, basándose en tres elementos fundamentales:

- Requerimientos mínimos del programa MPR (Minimum Program Requirements): Son aspectos obligatorios que deben estar en cumplimiento antes de considerar buscar una certificación LEED.

MPR 1	Cumplimiento de leyes y/o normas ambientales locales
MPR 2	El edificio debe ser un espacio completo y permanente
MPR 3	La frontera del proyecto debe ser razonable, no se deberán escluir áreas del proyecto con fines de obtener beneficios para la certificación
MPR 4	El área mínima del proyecto debe ser de 93m ²
MPR 5	Debe haber una ocupación mínima
MPR 6	Se debe aceptar compartir durante mínimo 5 años los consumos de energía y agua
MPR 7	El área del edificio deber ser mayor o igual al 2% del área del lote del proyecto

- Prerrequisitos: son aspectos de cumplimiento obligatorio que deben ser alcanzados en su totalidad para poder optar por una certificación LEED.
- Créditos: son aspectos opcionales por medio de los cuales se otorgan puntos. De acuerdo al número de puntos alcanzados

para un proyecto específico, se obtiene un nivel de certificación (certificado: 40-49 puntos, plata: 50-59 puntos, oro 60-79 puntos, platino: más de 80 puntos).

Los prerrequisitos y créditos se encuentran organizados en varias categorías:

- Relación del edificio con el sitio donde fue construido.
- Eficiencia en el consumo del agua
- Impacto del edificio a nivel energético y a la atmosfera en general.
- Manejo de materiales y recursos al interior de la edificación y durante la construcción.
- Calidad del ambiente interior, para los ocupantes de la edificación y trabajadores durante la construcción.
- Aspectos innovadores que no hagan parte del sistema de certificación actual, pero que contribuyan de manera muy positiva a la sostenibilidad. (Opcional).



Categorías	Prerrequisitos	Creditos	Puntos
Sitios o lugares sostenibles	SSP1 Control de la contaminación durante la construcción	SSC1 Selección del sitio	1 PUNTO
		SSC 2 Densidad del Desarrollo y Conectividad con la Comunidad	5 PUNTOS
		SSC4.1 Transporte Alternativo – Acceso a Transporte Público	6 PUNTOS
		SSC4.2 Transporte Alternativo – Parqueadero de Bicicletas y Duchas	2 PUNTOS
		SSC4.3 Transporte Alternativo – Vehículos eficientes y de bajas emisiones	3 PUNTOS
		SSC5.1 Desarrollo del Sitio – Proteger o Restaurar el Hábitat	1 PUNTO
		SSC5.2 Desarrollo del Sitio – Maximizar espacios verdes abiertos	1 PUNTO
		SSC7.1 Efecto Isla de Calor - No Cubierta	1 PUNTO
		SSC7.2 Efecto Isla de Calor - Cubierta	1 PUNTO
		SSC9 Guías de arrendatarios	1 PUNTO
Eficiencia en el consumo Del agua	WEP1 Reducción en el uso de agua	WEC1 Eficiencia en Consumo de Agua para Paisajismo	4 PUNTOS
		WEC2 Tecnologías Innovadoras para Aguas Residuales	2 PUNTOS
		WEC3 Eficiencia Adicional en Aparatos Sanitarios	4 PUNTOS



Energía y Atmosfera	EAP1 Commissioning Fundamental	EAC1 Optimizar el Desempeño Energético	1 A 19 PUNTOS
		EAC3 Commissioning Avanzado	2 PUNTOS
	EAP2 Desempeño energético mínimo	EAC4 Manejo Avanzado de Refrigerantes	2 PUNTOS
		EAC5.1 Medición y Verificación – Base Building	3 PUNTOS
	EAP3 Manejo fundamental de refrigerantes	EAC5.1 Medición y Verificación – Tenant submetering	3 PUNTOS
		EAC6 Energía Verde	2 PUNTOS
Materiales Y Recursos	MRP1 Almacenamiento de reciclables	MRC 1 Reuso de edificios existentes - Mantener paredes, pisos y techos	1 A 5 PUNTOS
		MRC2 Manejo de Residuos de Construcción	2 PUNTOS
		MRC4 Materiales con contenido reciclado	1 A 2 PUNTOS
		MRC5 Materiales de Origen Regional	1 O 2 PUNTOS
Calidad del Ambiente Interior	IEQP1 Calidad del aire interior mínima	IEQC2 Ventilación Incrementada	1 PUNTO
	IEQP2 Control ambiental de tabaco	IEQC4.2 Materiales con Baja Emisión – Pinturas y Recubrimientos	1 PUNTO
Innovacion en diseño	N/A	IDC1 Innovación en Innovación	1 A 5 PUNTOS
		IDC2 Profesional Acreditado LEED	1 PUNTO



3.2.3. Mitigación de los Impactos Ambientales

Con los planes de manejo implementados en la obra durante la construcción, se logró disminuir la salida de material particulado, prevenir la erosión y sedimentación del terreno y realizar una correcta separación en la fuente y disposición final de los residuos generados.

Teniendo en cuenta esto, se logró desviar del relleno sanitario el **97.34%** de los residuos generados. A la fecha, DZF no ha recibido reclamaciones formales sobre los impactos ambientales generados por la construcción en el periodo del informe.

En la fase de construcción se reutilizó aproximadamente el 10% del agua usada. Este porcentaje se determinó de acuerdo a la capacidad de los tanques dispuestos en los cárcamos en cada una de las entradas y en la cortadora de ladrillo.

133,2 m³
Volumen total de agua reciclada y reutilizada

3.2.4. Manejo de Residuos Sólidos en ZF TOWERS en 2014

	Manejo	Material	Unidad	Cantidad
Residuos peligrosos	Escombrera Certificada (Disposición Final)	Material de excavación	kg	73.755.000
	Reciclaje	Chatarra	kg	19.901
	Disposición Final	Residuos Pétreos	m3	506.000
	Reciclaje	Madera	kg	62.486
	Reciclaje	Papel y cartón	kg	977
	Reutilización	Recebo	kg	3.334.500
	Reciclaje	Vidrio	kg	18
	Reciclaje	Plástico	kg	1.168

FUENTE: Gerencia de Proyectos y Construcciones DZF



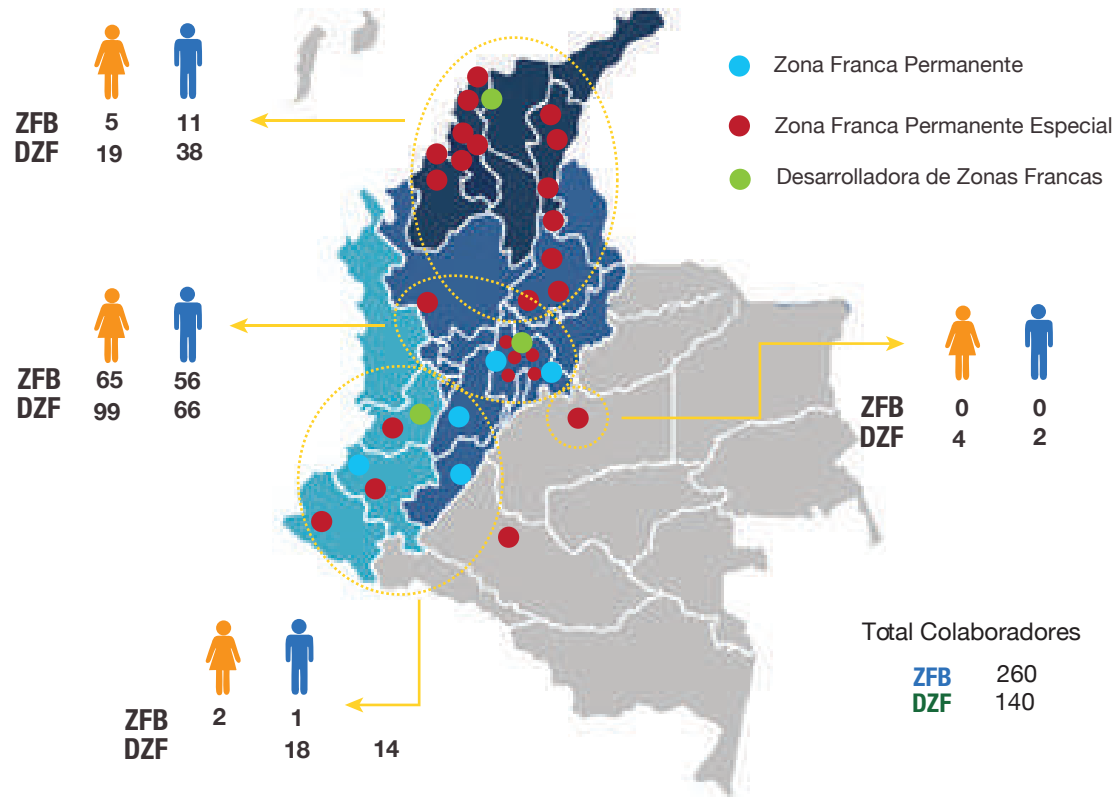
CAPÍTULO 4

Nuestro grupo
de colaboradores



4. Nuestro grupo de colaboradores

Colaboradores por región



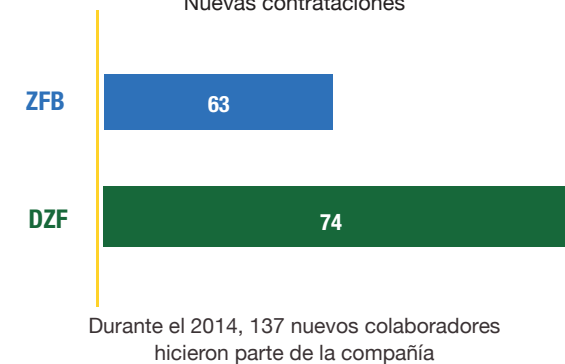
Total Colaboradores

ZFB	260
DZF	140

Equidad de género



Nuevas contrataciones





Tipo de contrato

400 Colaboradores en total DZF y ZFB
100% Contratados directamente
50% con contrato a término indefinido
42% con contrato fijo
8% por obra labor

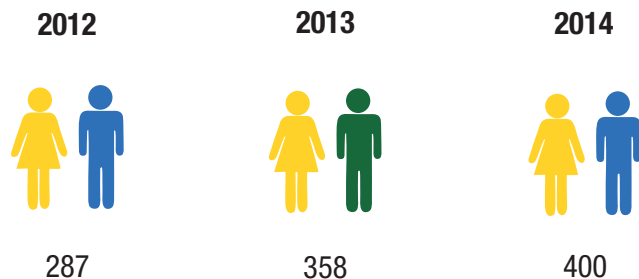


4.1. Grupo de Colaboradores

Género	ZFB	DZF
 Femenino	136	72
 Masculino	124	68
Total	260	140

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

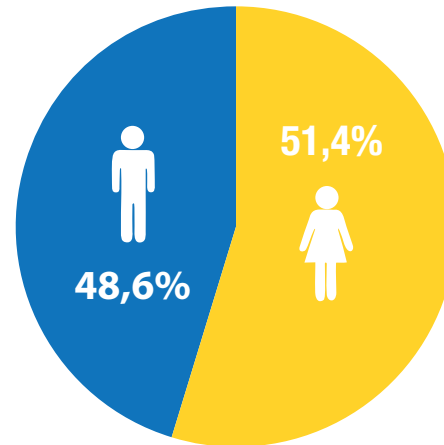
DZF y ZFB incrementaron el número de colaboradores en un 11.7% con respecto a las cifras reportadas en el año 2013.



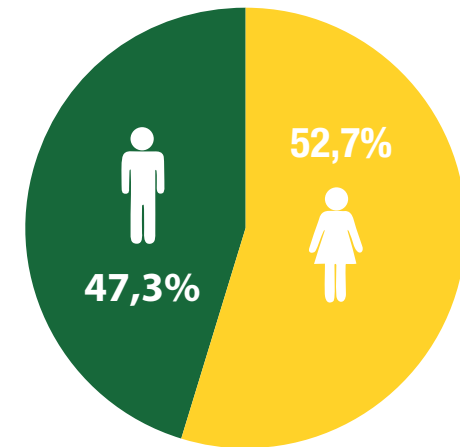
Nuestra compañía le apuesta a la equidad de género. A cierre de 2014, la compañía contaba con 260 mujeres correspondiente al 65% del total de colaboradores y 140 hombres, que equivalen al 35% del equipo de trabajo en todo el país.

De igual forma, se resalta que en las dos empresas Zona Franca de Bogotá y Desarrolladora de Zonas Francas la contratación de mujeres en mayor.

DZF



ZFB



FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

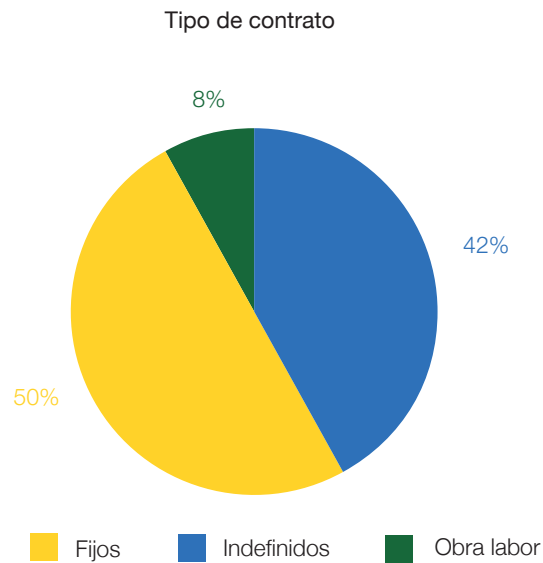
4.2. Tipo de contrato y horario

El 100% de nuestros colaboradores tienen contratación directa con la compañía. Los períodos de contratación y horarios están definidos según las necesidades internas de cada área.

En ZFB y DZF para el 2014 se manejaron contratos bajo los conceptos legales a términos fijos e indefinidos en su gran mayoría.



Con un total de 367 contratos fijos e indefinidos, mientras que por obra y labor fueron 33 contratos.



Todos los empleados de DZF y ZFB con contrato laboral fijo manejan horario tiempo completo. A la fecha del Informe, la compañía no cuenta dentro de su grupo de colaboradores con contratistas, ni colaboradores con discapacidad, sin embargo, se ha estado trabajando en mejoras razonables de la infraestructura física para facilitar su acceso y movilidad.

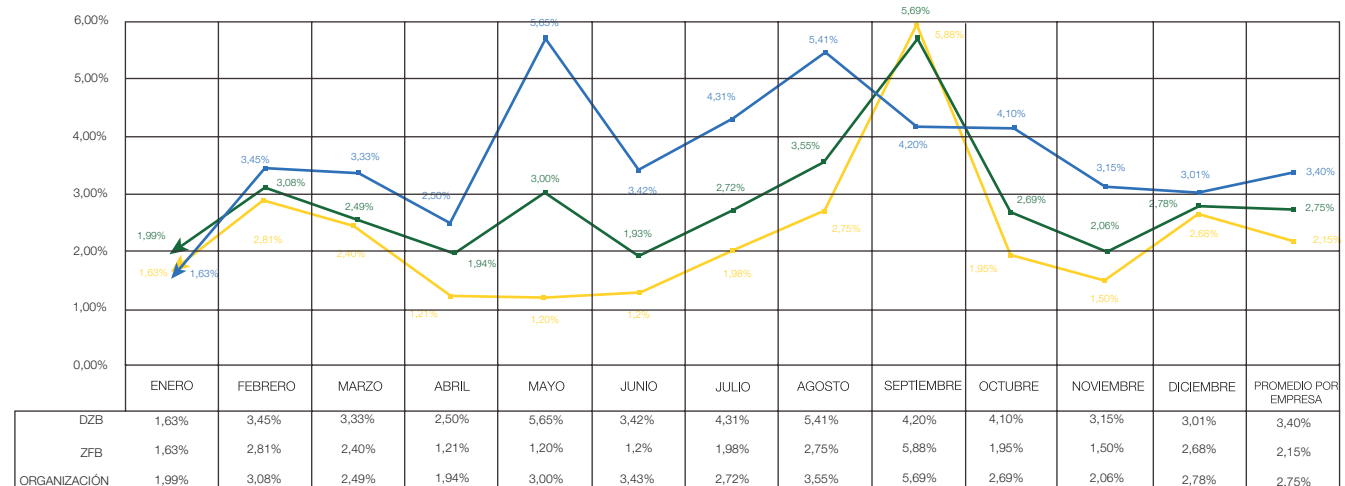
Tipo de contratos divididos por sexo y empresa

Tipo de contrato	DZF		ZFB	
	♂	♀	♂	♀
Fijo	13	24	70	93
Indefinido	35	35	54	43
Obra o Labor	20	13	0	0

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

4.3. Índice de rotación

Indicador de rotación de personal 2014 por empresa DZF - ZFB



FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB



En el 2013 nuestro índice de rotación tuvo un promedio de 2.20% que evidencia un índice aceptable y de estabilidad laboral en la compañía, sin embargo, para el 2014 los índices se elevaron un poco, manejando rangos hasta 5,69% en el mes de septiembre, lo que nos permite evidenciar un crecimiento organizacional positivo dentro de la compañía.

4.3.1. Nuevas contrataciones según el rango de edades

Para el 2014 se contó con un total de 80 nuevos colaboradores en edades entre 18 y 30 años; 51 en edades entre 30 y 50 años y 6 empleados mayores de 50 años.

Nuevas Contrataciones ZFB								
Regionales	Norte		Oriente		Occidente		Centro	
Entre 18 y 30 años	4	0	0	1	1	5	17	23
Entre 30 y 50 años	3	2	0	0	1	2	3	0
Mayores de 50 años	0	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL	7	2	0	1	2	7	21	23

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

Nuevas Contrataciones DZF								
Regionales	Norte		Oriente		Occidente		Centro	
Entre 18 y 30 años	0	2	0	0	0	0	11	16
Entre 30 y 50 años	4	0	0	0	1	2	14	19
Mayores de 50 años	0	0	0	0	0	0	3	2
TOTAL	4	2	0	0	1	2	28	37





FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB



4.3.2. Colaboradores locales por regional





A medida que la empresa va creciendo se van generando con ella oportunidades laborales en diferentes zonas del país.

Porcentaje de miembros de la alta dirección que son contratados dentro de la comunidad local

Region	DZF		ZFB	
				
Norte	8%	0%	0%	33%
Centro	92%	100%	100%	67%
Occidente	0%	0%	0%	0%
Oriente	0%	0%	0%	0%

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

Porcentaje de miembros de Coordinación media que son contratados localmente

Region	DZF		ZFB	
				
Norte	33%	12%	14%	8%
Centro	61%	82%	57%	92%
Occidente	6%	6%	29%	0%
Oriente	0%	0%	0%	0%





FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

En las Regiones Oriente y Occidente no contamos con personal de alta dirección contratado dentro de la comunidad, sin embargo, casi todo el personal masculino y femenino que trabaja en nuestra compañía en altas direcciones de la Región Centro ha sido contratado en su región.

Manejamos un alto índice de contratación en la Región Centro, sin embargo, aún no contamos con personal contratado en la Región oriente.



Porcentaje de miembros operativos que son contratados dentro de la comunidad local

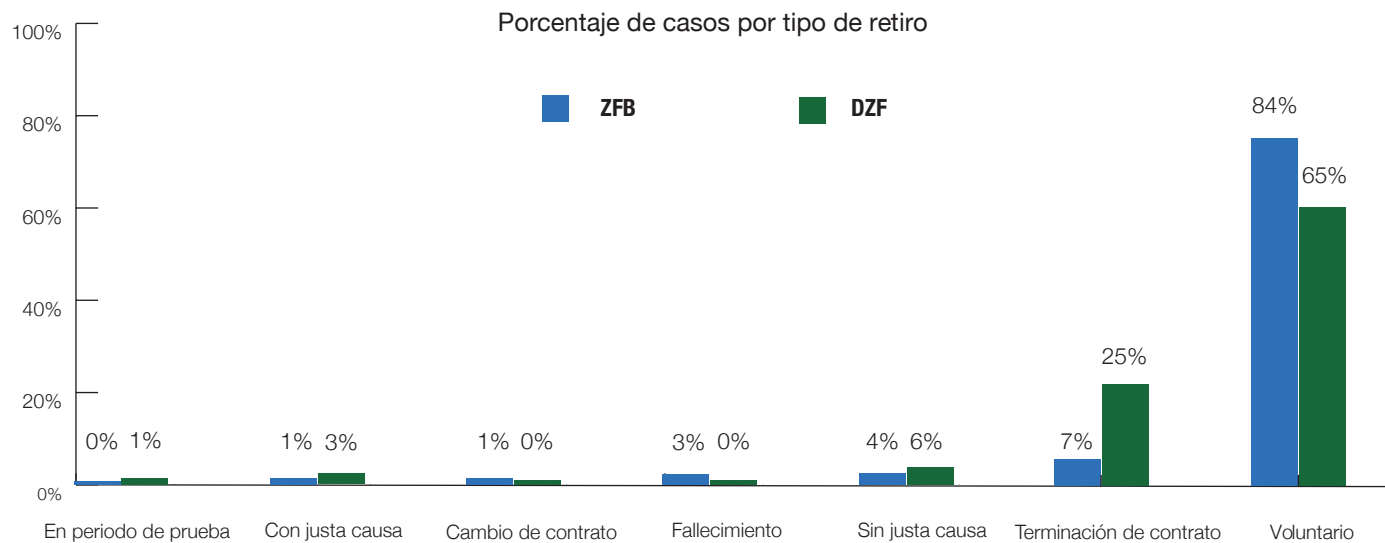
Region	DZF		ZFB	
				
Norte	11%	6%	34%	14%
Centro	89%	92%	49%	71%
Occidente	0%	2%	15%	12%
Oriente	0%	0%	2%	3%

La comunidad local tiende a participar mucho más en nuestras convocatorias para cargos operativos y esto se ve evidenciado en el gráfico, ya que contamos con personal operativo contratado en todas las regiones del país.

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

4.3.3. Causas de retiro

A continuación presentamos los principales motivos de retiro expuesto por las personas en la encuesta de salida, definida por el área de Gestión Humana.













4.4. Accidentes laborales e incapacidades

Durante el año 2014 no hubo ningún caso que calificara como enfermedad profesional ni víctimas mortales, sin embargo, se reportaron 27 accidentes laborales, 18 en ZFB y 9 en DZF.

Empresa	Número de Accidentes	Complejidad
ZFB	18	LEVE
DZF	9	LEVE-MEDIO

	Número de accidentes laborales			
	ZFB		DZF	
				
Centro	3	13	4	3
Oriente	0	0	0	0
Occidente	0	0	0	0
Norte	2	0	1	1

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

	Número de días perdidos por accidentes laborales			
	ZFB		DZF	
				
Centro	4	27	16	4
Oriente	0	0	0	0
Occidente	0	0	0	0
Norte	4	0	1	52

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

Para el caso de ZFB, los diagnósticos predominantes de accidentalidad fueron, esguince y contusiones superficiales, por su complejidad se tramitaron incapacidades en un rango de 0 a 5 días.

DZF manejó en sus accidentes una complejidad leve-medio, es decir, incapacidades entre 15 y 30 días. Los diagnósticos predominantes fueron, contusiones superficiales y hubo un caso de accidente de tránsito laboral.

Los Accidentes laborales presentados se socializan en las reuniones de COPASST y se evalúan causas y recomendaciones para disminuir riesgo de reincidencia.



4.4.1. Reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad

En el año 2013, ejercieron su derecho a la licencia de maternidad 7 mujeres y 3 hombres. Para el 2014, 18 colaboradores ejercieron este derecho, 13 mujeres y 5 hombres. Con una reincorporación del 100% en el caso de DZF y para el caso de ZFB, un reintegro del 93%, dado que 1 funcionaria decidió dedicarse a su hijo.



Empleados que tuvieron y ejercieron el derecho a una licencia de maternidad o paternidad			Empleados que conservaron sus empleos pasados doce meses desde su reincorporación.			Empleados que conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación.		
	ZFB	DZF		ZFB	DZF		ZFB	DZF
	8	4		8	2		8	2
	5	0		5	0		5	0

4.5. Remuneración base

Para la compañía estos valores varían dependiendo del cargo ejercido por el colaborador y en algunas ocasiones por la región. Sin embargo, se intenta que el salario de la mayoría de nuestros colaboradores este por encima del salario del mercado.

La asignación salarial definida por la compañía se encuentra por encima de la curva salarial de acuerdo con un estudio salarial realizado frente a la dinámica del mercado.

En los siguientes cuadros se establecen los cargos y el salario básico local definido por la compañía de acuerdo con los roles y región donde se desarrollan operaciones significativas.

Cargos DZF		
Region		
Norte	Auxiliar de Mantenimiento 1,67sml	Servicios Generales 1,05sml
Centro	Almacenista 1,43sml	Servicios Generales 1sml
	Asesor Comercial 4,18sml	Asesor Comercial 4,18sml
		Director de Obra 8sml

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

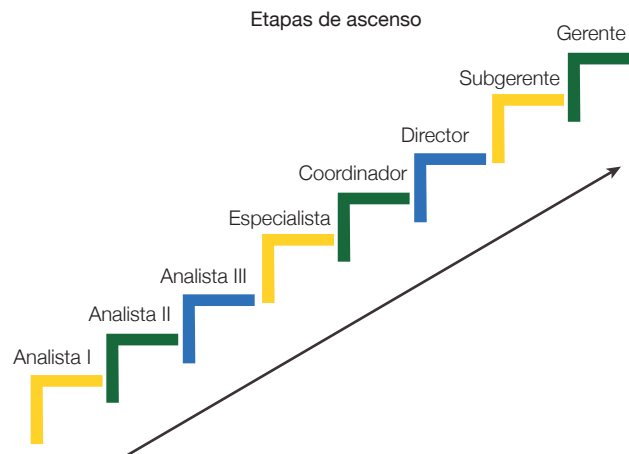


Cargos ZFB		
Region		
Norte	Verificador de Operaciones 1,13sml	Servicios Generales 1,10sml
Centro	Auxiliar Mantenimiento 1sml	Servicios Generales 1,10sml
Occidente	Analista I - Operaciones 1,54sml	Analista I - Operaciones 1,54sml
Oriente	Analista I - Operaciones 1,54sml	Analista I - Operaciones 1,54sml

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

4.6. Crecimiento laboral

Internamente en el área de Operaciones de ZFB se realizan concursos periódicos de ascenso, dependiendo del tipo de vacantes disponibles. Por lo anterior, los colaboradores que ingresan como Analista I y poseen un buen desempeño de sus funciones, tienen la posibilidad de ascender a Analista II y así sucesivamente.



4.6.1. Condiciones generales para poder participar en los concursos

1. Cumplir con todos los requisitos exigidos en las condiciones.
2. No tener llamados de atención en los últimos seis meses a la asignación de la vacante.
3. Participan todos los colaboradores a nivel nacional.
4. Dentro de los criterios de evaluación se tiene en cuenta:
 - Evaluación de conocimientos
 - Nivel de escolaridad
 - Experiencia – destacada
 - Evaluación de desempeño
 - Conocimientos Sistema de gestión de calidad y seguridad ISO - BASC.



4.7. Comité de convivencia

En nuestra compañía manejamos dos comités de convivencia, uno para DZF y otro para ZFB, ambos con representaciones de empleado y empleador



4.8. Capacitaciones

A lo largo del 2014 en ZFB, DZF y CZF se desarrollaron 109 capacitaciones enfocadas al mejoramiento de las competencias y la seguridad de nuestros colaboradores.

Fecha	Número De Capacitaciones	Número Participantes
Enero	2	6
Febrero	12	66
Marzo	16	166
Abril	9	82
Mayo	4	29
Junio	8	71
Julio	16	132
Agosto	10	127
Septiembre	15	148
Octubre	13	231
Noviembre	4	36





FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

4.8.1. Número de colaboradores que recibieron capacitación por categoría laboral y sexo

	ZFB		Horas Formación	
	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Alta Dirección	1	0	96	0
Coordinación media	1	0	85	0
Operativo	29	37	76	76

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB



	DZF		Horas Formación	
				
Alta Dirección	3	2	20	20
Coordinación media	11	12	20	20
Operativo	17	28	12	12

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

4.9. Actividades de sensibilización

DZF, ZFB Y CZF desarrollaron cuatro campañas de sensibilización, que se desarrollaron a lo largo de 79 actividades en el transcurso del 2014:

- Actividad de sensibilización
- Pausas activas
- Manejo defensivo para el uso de bicicletas
- Organización de los puestos de trabajo

4.9.1 Actividad de sensibilización: (PROTECCIÓN DE MANOS)



En el mes de septiembre se realizaron 4 talleres de protección de manos con una intensidad horaria de 40 minutos a 1 hora, en los que participaron 78 de nuestros colaboradores de diferentes áreas. Estas actividades se enfocaron a los colaboradores que a diario manejan elementos peligrosos.

4.9.2 Pausas Activas



Las actividades desarrolladas como pausas activas, incluye ejercicios de estiramiento, actividades lúdicas y espacio para llamadas a familiares.



Esta actividad previene que nuestros colaboradores padezcan futuras enfermedades físicas y les ayuda a reducir el estrés laboral.

A lo largo del 2014 se trabajaron un total de 40 pausas activas con un promedio de 14 colaboradores por pausa.

Fecha	Número de Pausas	Número Participantes
Enero	2	10
Marzo	25	311
Abril	4	48
Mayo	2	26
Junio	3	34
Agosto	1	33
Septiembre	3	89

4.9.3 Organización de los puestos de trabajo

Esta actividad permitía que nuestros colaboradores mejoraran sus condiciones laborales y se desarrollarán en un espacio cómodo, limpio y seguro. Para ello, se trabajó con la implementación de la estrategia 5'S.

4.9.3.1. Estrategias 5'S

Nombre	Significado	Concepto	Objetivos
Seiri	Clasificación	Separar Innecesarios	Eliminar lo que sea inútil
Seiton	Orden	Situar Necesarios	Organizar el espacio de trabajo
Seiso	Limpieza	Suprimir Suciedad	Mejorar el nivel de limpieza
Seiketsu	Normalización	Señalar Anomalías	Prevenir la aparición de suciedad
Shitsuke	Mantener la disciplina	Seguir mejorando	Fomentar esfuerzos

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

4.9.3.2 Beneficios de la estrategia 5'S:

- Mejor funcionalidad de los espacios.
- Puestos de trabajo más personales a través de marcación de cajones, archivos etc.
- Creando una apropiación del espacio por parte de cada colaborador.
- Espacios más limpios y armoniosos.





4.9.4 Manejo defensivo para el uso de bicicletas

Teniendo en cuenta el riesgo que enfrentan los colaboradores del área de inspecciones de la Zona Franca de Bogotá, al transportarse en bicicleta para cumplir con sus funciones, se implementó una capacitación para el manejo defensivo en el uso de la bicicleta, la cual se llevó a cabo el día 18 de febrero y 20 de marzo del 2014.



	Participaron	Intensidad Horaria	Número de participantes
Manejo defensivo para el uso de bicicletas	Analista I	20 Minutos	9

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

4.10. Evaluaciones de desempeño

Adicionalmente la organización cuenta con evaluaciones anuales de desempeño y fijación de metas. Estas evaluaciones manejan el modelo por competencias, y el objetivo principal es tener un contacto directo entre el colaborador y el proceso, para garantizar la gestión de desempeño y el desarrollo de los colaboradores.

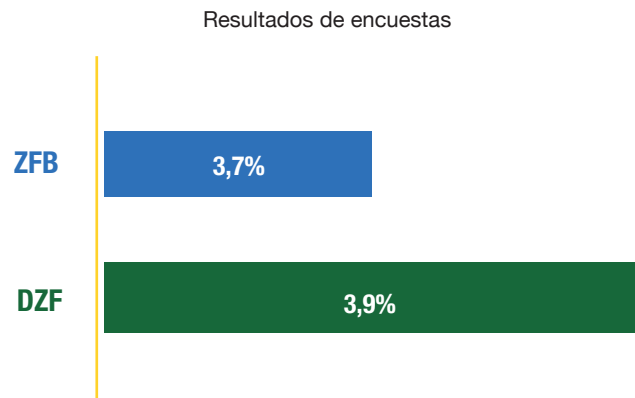
Total Evaluaciones 2014	
DZF	140
ZFB	260

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB



4.11. Clima organizacional

En el primer trimestre del año se recibió el resultado de la encuesta de percepción de clima organizacional obteniendo en un Rango de calificación de 1 a 5 los resultados por empresa fueron los siguientes:



Los resultados de la encuesta, muestran un buen clima que debe mantenerse y mejorarse en los siguientes aspectos:

4.11.1. Aspectos satisfactorios:

- Conocimiento de procedimientos.
- Misión y visión.
- Claridad en las actividades para hacer el trabajo.

4.11.2. Oportunidad de mejora:

- Desarrollo de canales comunicacionales bidireccionales
- Condición salarial y actividades de bienestar con énfasis lúdico y cultural.

Durante el 2014, teniendo en cuenta estos aspectos de oportunidad de mejora, se trabajó en sensibilización de colaboradores y líderes de proceso para mejorar la comunicación, adicionalmente se mantuvo el acompañamiento de la empresa consultora que realiza estudio de escala salarial y en el mes de septiembre se realizaron algunos ajustes conforme al estudio realizado.

Respecto a las actividades de bienestar se realizó una actividad cultural y de integración familiar que consistió en asistir al show de Disney on ice, los colaboradores se mostraron receptivos y se generó amplia cobertura, adicionalmente las actividades del año se programaron

teniendo en cuenta las recomendaciones y temáticas que sugirieron los colaboradores.

Los resultados de encuesta de clima organizacional tienen un plan de acción que inicio este año pero se proyecta continuar en el 2015.

4.12. Salud y seguridad

4.12.1. Programa de salud ocupacional

Durante el año 2014, se mantuvo el programa de salud ocupacional ejecutando actividades conforme a los subprogramas que lo integran. Desde el subprograma de medicina preventiva y del trabajo, se realizan exámenes médicos de ingreso periódicos y de egreso que se realizan al 100% del grupo de trabajo.

Adicionalmente se realizaron el mes de la salud, sensibilizaciones y capacitaciones orientadas a la salud integral.



Total capacitaciones orientadas a salud integral	Empresas participantes	Mes de realización	Cantidad de colaboradores que participarán
3	DZF y ZFB	Febrero	10
1	DZF	Mayo	3
1	DZF	Junio	3
2	ZFB	Julio	10
2	DZF	Noviembre	19

FUENTE: Área de Gestión Humana ZFB

Desde el subprograma de higiene industrial se realizaron inspecciones a puestos de trabajo con el fin de conocer los factores que pueden influenciar negativamente en el desempeño de nuestros colaboradores, y así tomar medidas correctivas y preventivas que le permitan al colaborador desarrollarse en un mejor espacio laboral, gracias a esta inspección surgió nuestra matriz de riesgos a nivel general.

Inspección puestos de trabajo	
Área inspeccionada	Número de inspecciones
Subgerencia técnica	1
Diseño	8
Presupuesto	4
Mercadeo	7
Compras	6
Almacén	1
Desarrolladora – obra	1
Inmobiliaria	1
Aux administrativo	1
Adecuación- mantenimiento	1
Proyectos	1
Inspección general de puesto de trabajo - in house	2
Otras áreas	4

En total se realizaron 38 inspecciones de puestos de trabajo



4.13. Yo comparto mi carro

Esta estrategia tiene como objetivo, disminuir los impactos económicos, sociales y ambientales que genera la movilidad.

Se hizo el lanzamiento “Yo comparto mi carro ZFB el día 26 de junio de 2014. 25 conductores compartieron su carro con los compañeros de trabajo de manera constante desde el lanzamiento de la campaña



4.13.1 Caracterización

Inicio de la estrategia	01 Julio de 2014
Conductores inscritos 2014	50
Conductores retirados de la empresa	11
Conductores participantes:	25
Pasajeros inscritos:	60
Pasajeros retirados de la empresa:	9

Al finalizar el 2014, 1.677 era el número total de veces en que los colaboradores transportados se habían beneficiado de esta iniciativa, representando para ellos un ahorro en gastos por concepto de transportes y tiempos de desplazamiento.

4.13.2 Estadísticas Generales

Mes	Total de pasajeros transportados	No de viajes compartidos	Promedio pasajeros por viaje	Promedio ocupación total del vehículo	No de conductores reportantes
Julio	326	169	2	3	19
Agosto	173	75	2	3	12
Septiembre	184	85	2	3	9
Octubre	381	150	2	3	11
Noviembre	443	181	2	3	12
Diciembre	170	69	3	4	5

* El promedio de ocupación se toma de acuerdo con la cantidad de conductores que reportaron registros

4.13.3. Actividades realizadas 2014

Actividades lúdicas con los personajes de la Familia Franco:

- Lanzamiento “Yo comparto mi carro ZFB: junio 26 de 2014, 115 personas informadas.
- Refuerzo lanzamiento “Yo comparto mi carro ZFB: Julio 03 de 2014, 22 personas informadas.
- Sensibilización Carro compartido y seguridad vial: Participaron 65 personas de nuestra compañía y 500 personas del parque industrial informadas.
- Entrega de un bono mensual por \$50.000 para gasolina al conductor que más hubiera transportado pasajeros en el mes y a final de año se entregó un bono especial a la persona que más viajes compartidos realizó en el año.



Los que saben de negocios,
saben dónde deben estar.

“ Cuando una empresa cuenta con un aliado como Zona Franca de Bogotá, el mundo se convierte en su mercado. ”

*Juan Carlos Mahecha
Presidente, Almagrario*

“ Llegamos a Zona Franca de Bogotá en el 96, y hoy por hoy somos una empresa líder con operación en todo el país. ”

*Eliás Botero
Gerente General, Pepe Ganga*

Mayor rentabilidad y más competitividad
para que su empresa crezca sin límites

Servicios y tecnología

Industria y logística

Usuario operador

Constructora

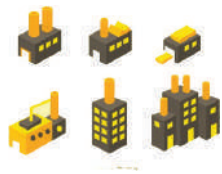
Fundación

CAPÍTULO 5

Fortaleciendo la relación
con nuestros clientes



5. Fortaleciendo la relación con nuestros clientes



195
Usuarios de apoyo



205
Usuarios Calificados



135
Empresas usan el Portal de Empleo



224
Ofertas Laborales publicadas



80
Empresas vinculadas a la Red de Usuarios Francamente Responsables



462
Trabajadores estudiando con la Alianza UNIFRANCA

5.1. Caracterización de nuestros clientes

Nuestros clientes están asociados a las unidades de negocio en Zona Franca de Bogotá, en 2014 contamos con:

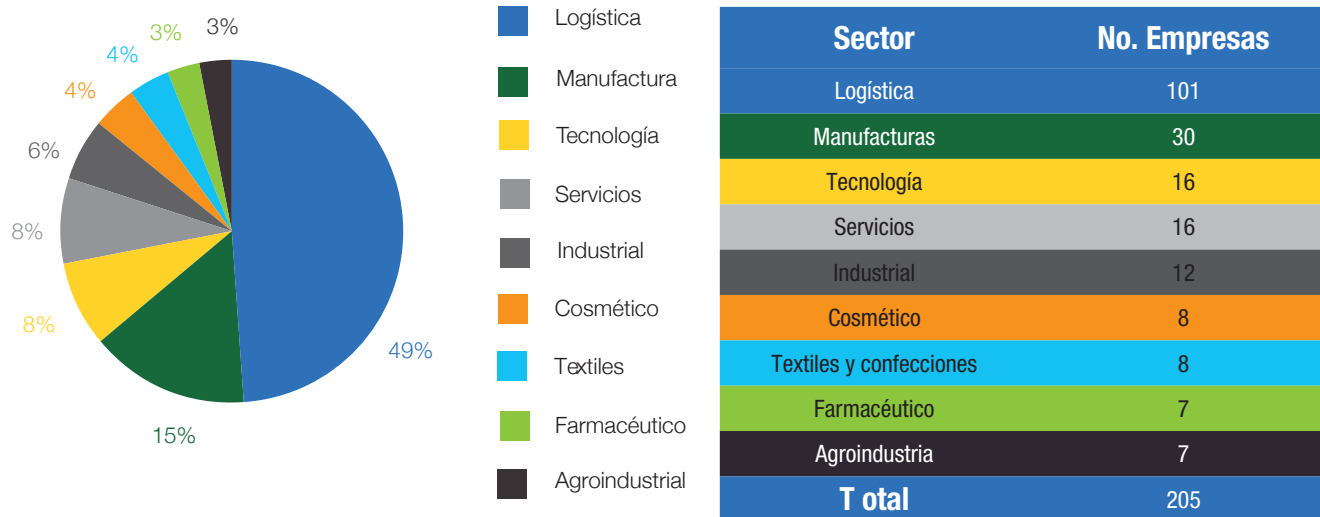




5.1.1. Sectores productivos

De acuerdo a la actividad de la Zona Franca de Bogotá, nuestros clientes representan a los sectores productivos de mayor impacto a nivel nacional.

De las 205 empresas calificadas, el 49% corresponden al sector logístico, seguido del sector de manufactura con un 15% que corresponde a un total de (30 empresas), así mismo, contamos con un 16% de empresas de servicios y tecnología, sectores que han tenido un crecimiento importante en ZFB, durante los últimos años.



identificar mejores prácticas que fortalezcan nuestra relación. Dadas las diferentes líneas de negocio que maneja ZFB, es necesario trabajar en la trazabilidad de la relación con nuestros clientes, para lograr un seguimiento apropiado que permita articular todas las posibles opciones para nuestros usuarios.

Por tal motivo, a partir de Julio de 2014, se inició el proceso de diagnóstico del estado de relacionamiento con nuestros clientes, sobre el cual se planteó un plan de desarrollo en varias etapas a desarrollar durante 2015. Entre otros temas, se incluye el diseño e implementación de un proceso de Bienvenida e instalación de clientes, Gerenciamiento de Clientes y Fidelización.

5.2. Relacionamiento con nuestros clientes

Con el ánimo de fortalecer la relación con nuestras empresas usuarias, realizamos en el año 2014, una revisión objetiva del tipo de relacionamiento que estábamos generando, con el objetivo de



Tipo de relacionamiento	Como nos relacionamos hoy	Como nos queremos relacionar
Contacto con el cliente y venta	<ul style="list-style-type: none"> Relación directa de las diferentes líneas de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Un responsable de asegurar los procesos comerciales de cualquier área de negocio.
Bienvenida en instalación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Cada unidad de negocio ejecuta el proceso de bienvenida. 	<ul style="list-style-type: none"> Articulación de procesos necesarios para dar la bienvenida e instalar tanto física como operativamente al cliente como un responsable de asegurar dicha articulación.
Fidelización y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Se brindan soluciones al cliente en: <ol style="list-style-type: none"> Mantenimiento Operaciones de comercio exterior Atención de PQR Diferentes interlocutores y canales de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Canales definidos de comunicación con el cliente, que permitan una comunicación eficiente y efectiva, en busca de crecer en demanda y oferta de servicios. Definición de un único protocolo de comunicación y atención al cliente que refleje una sola organización

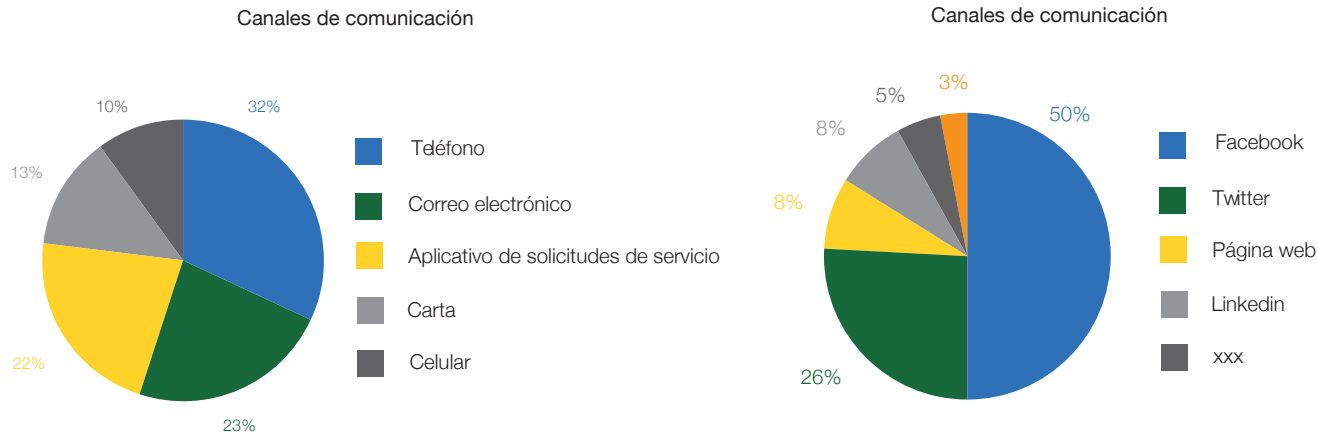
FUENTE: Área de Mercadeo y Comunicaciones ZFB

5.2.1. Canales de comunicación y medios de información



Actualmente nuestros clientes se comunican con nosotros a través de diferentes medios, como el teléfono, correo electrónico, chat y por medio del aplicativo de solicitudes de servicio; siendo el medio telefónico el preferido por el cliente, representando un 32% del total de contactos recibidos.

Como medios informativos, el de mayor preferencia es la página web www.zonafrancabogota.com, representado en un 50% de las empresas encuestadas.



Fuente: Subgerencia de Comunicaciones y Mercadeo ZFB

5.2.2. ¿Por qué se crea un centro de gestión?

De acuerdo a la evaluación de satisfacción de clientes del año 2013 se identificó como un aspecto por mejorar la facilidad para comunicarse con ZFB, con los siguientes puntajes (Facilidad para comunicarse 2.87/5, Solución a requerimientos 3.80/5 y satisfacción con solución de PQR 3.77/5. Por lo anterior una de las medidas adoptadas fue la creación de un Centro de Gestión como punto único y efectivo de comunicación con clientes internos, externos, clientes potenciales, proveedores y comunidad en general, el cual permite una atención oportuna a sus requerimientos, potencializará relaciones y alianzas de largo plazo.

5.2.2.1. Transacciones a atender

- *Usuario operador:* El cliente tendrá la posibilidad de solucionar inquietudes generales sobre la operación del régimen franco y recibir atención oportuna a incidentes comunes como bloqueos de PICIZ, problemas en ejecución de formularios, etc.
- *Desarrolladora:* Nuestros clientes actuales y potenciales podrán solicitar a través de la línea de servicio al cliente sus requerimientos de mantenimiento de inmuebles, inquietudes generales sobre la administración de aquellos que son arrendados por la Desarrolladora de Zonas Francas y oportunidades de venta o arriendo de inmuebles dentro del parque.



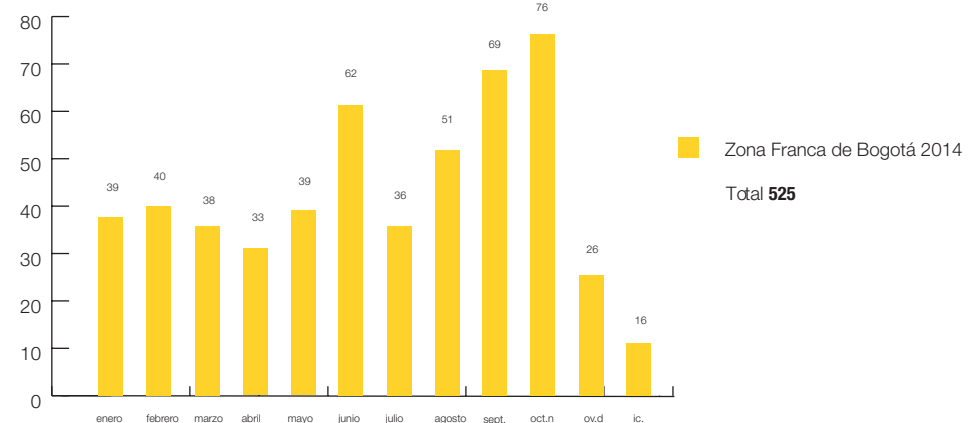


- *Copropiedad:* Nuestros copropietarios podrán acudir a la línea de atención al cliente para cualquier inquietud que tengan sobre los servicios que presta el administrador del parque industrial: Ingreso y Salida de personas y vehículos, Servicios de emergencia, Inquietudes generales sobre la administración del parque.
- *Sostenibilidad:* Nuestros clientes y sus empleados podrán obtener información general sobre nuestros programas de sostenibilidad y sus beneficios (UNIFRANCA, Portal de Empleo y Red de Usuarios)

5.2.3. Manejo de peticiones, quejas y reclamos

Teniendo en cuenta los datos obtenidos del análisis de PQR en el 2014 y con el fin de dar solución a nuestros clientes ante las peticiones recibidas, se han implementado estrategias para disminuir el índice de PQR, propias de la operación.

Consolidado QyR enero - diciembre ZFB 204



Características

- Número único de atención
- Chat disponible en la página web
- Correo de información general y servicio al cliente
- Funcionarios expertos en servicio al cliente respecto a la operación del régimen franco.
- Brindará soporte técnico y comercial.

Beneficios

- Incremento de la efectividad en contestación de llamadas y direccionamiento de necesidades
- Incremento en la satisfacción del cliente a través de una solución oportuna y correcta a sus requerimientos
- Canal de comunicación bidireccional con nuestros clientes, proveedores y comunidad en general, para atender cualquier tipo de solicitud relacionado con cualquier negocio de ZFB.

Criterios reincidencias	Casos	%
No se ejecutan los formularios	77	29%
Corrección de actas	69	26%
Demora en la atención de la solicitud del usuario	26	10%
Demora en la ejecución de formulario	20	7%
Errores en la impresión de actas	16	6%
No se descargan los frm del control de ingresos	10	4%
Total	218	81%

FUENTE: Área de Calidad ZFB



Algunas de las estrategias para responder adecuadamente estas peticiones son:

- Designación de funcionarios a cargo de la operación
- Actualización de la herramienta PICIZ, la cual permitirá agilizar la operación a partir del año 2016, ya que actualmente nos encontramos desarrollando la herramienta PICIZ CLOUD.
- Seguimiento por medio del aplicativo de solicitudes de servicio.
- Creación de un centro de gestión, el cual permitirá atender de manera efectiva e inmediata, reduciendo los tiempos efectivos del servicio al usuario.

¿Que tenemos hoy?	¿Que queremos?
Un proceso cuyo objetivo es dar tratamiento a las quejas y reclamos presentados por parte de los clientes internos y externos para aumentar el nivel de confianza de ellos en la empresa.	Un proceso de servicio que asegure una experiencia satisfactoria del cliente con ZFB de principio a fin.
La definición de queja se centra en la expresión de insatisfacción del cliente y en la respuesta que el espera, sin mencionar cuál es nuestra promesa de servicio y que es lo que el cliente debe esperar de el	Llegar a una definición de los atributos del servicio ZFB y una promesa para el cliente. De esta manera el sabe que esperar de nosotros y la organización tiene más claro cuál es el estándar de servicio que debemos alcanzar.
Un control manual del ingreso de quejas y reclamos por cada Unidad de Negocio que no necesariamente aseguran la experiencia de cliente con el servicio de ZFB a lo largo del ciclo de servicio.	Un control del desempeño de los diferentes medios de interacción con el cliente, de forma que se pueda medir nuestros tiempos de respuesta, la efectividad de las soluciones que ofrecemos, tendencias en dichas transacciones y causas raíces de problemas frecuentes

5.3. Índice de satisfacción de los clientes

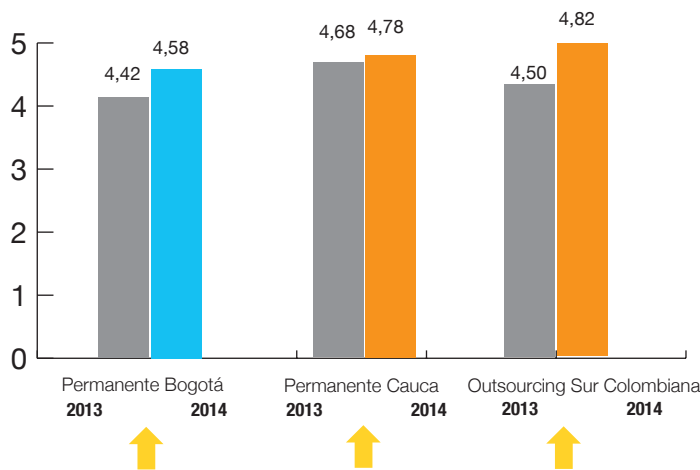
5.3.1. Calificación Usuario Operador

Usuario operador	2011	2013 (1)	2013 (2)	2012	2014
Permanente Bogotá	4,24	4,32	4,40	4,37	4,47
Permanente Cauca	4,63	4,68	4,55	4,61	4,69
Total permanentes	4,35	4,41	4,40	4,39	4,58
Total Surcolombiana	N.A.	N.A.	N.A.	4,52	4,60
Especiales Centro	4,33	4,48	4,55	4,60	4,61
Especiales Occidente	4,68	4,73	4,58	4,59	4,66
Especiales Norte	4,73	4,67	4,50	4,50	4,57
Especiales Santander	4,84	4,97	4,85	4,54	4,53
Total especiales	4,51	4,60	4,60	4,57	4,60

Índices de satisfacción	
Excelente	4,75 - 5,00
Muy Bueno	4,74 - 4,50
Bueno	4,49 - 4,25
Aceptable	4,24 - 4,00
Débil	3,99 - 3,50
Crítico	< 3,40



De acuerdo a la gráfica la Zona Franca de Bogotá, ha venido aumentando su calificación con respecto a años anteriores, en su operación en Bogotá, pasando de 4,37 en el 2013 a 4,47 en 2014, de igual manera la operación que desarrollamos en la Zona Franca del Cauca tuvo un incremento significativo en su calificación total, pasando de 4,62 en el 2013 a 4,69 en el 2014. Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción del año 2014, se percibe un alto índice de fidelidad entre nuestros clientes, el 80% recomienda a la ZFB para sus negocios.

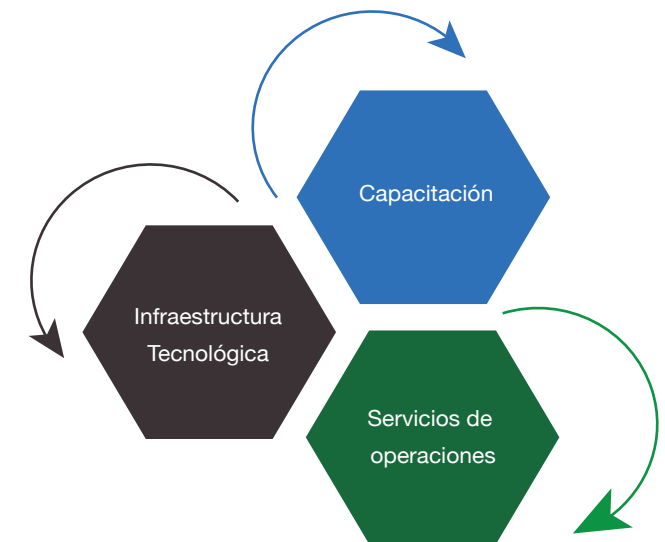


Indices de satisfacción	
Excelente	4,75 - 5,00
Muy Bueno	4,74 - 4,50
Bueno	4,49 - 4,25
Aceptable	4,24 - 4,00
Débil	3,99 - 3,50
Crítico	< 3,40

Para nuestros clientes es importante contar con un buen servicio al cliente, resolver sus requerimientos, satisfacer sus necesidades y contar con buena asesoría sobre las operaciones de ZFB. Aunque en estos aspectos los clientes nos califican con el 4.58/5 en un rango de muy bueno, el objetivo del Usuario operador es llegar a excelente.

5.3.1.1. Mejoras que se están trabajando para la satisfacción de nuestros clientes.

- Fortalecer la atención del servicio prestado desde el área de operaciones.
- Optimizar y perfeccionar la infraestructura tecnológica
- Mayor cobertura en capacitación y asesoría de los usuarios en los temas relacionados con la Zona Franca de Bogotá, régimen aduanero y PICIZ WEB





5.3.2. Calificación Desarrolladora de Zonas Francas

DZF	2011	2012 (2)	2012 (2)	2013	2014
Desarrolladora Bogotá	4,34	4,34	4,51	4,44	4,65
Desarrolladora Cartagena	N.A.	3,80	3,88	4,04	4,72
Total Desarrolladora	4,34	4,35	4,50	4,41	4,66

Indices de satisfacción	
Excelente	4,75 - 5,00
Muy Bueno	4,74 - 4,50
Bueno	4,49 - 4,25
Aceptable	4,24 - 4,00
Débil	3,99 - 3,50
Crítico	< 3,40

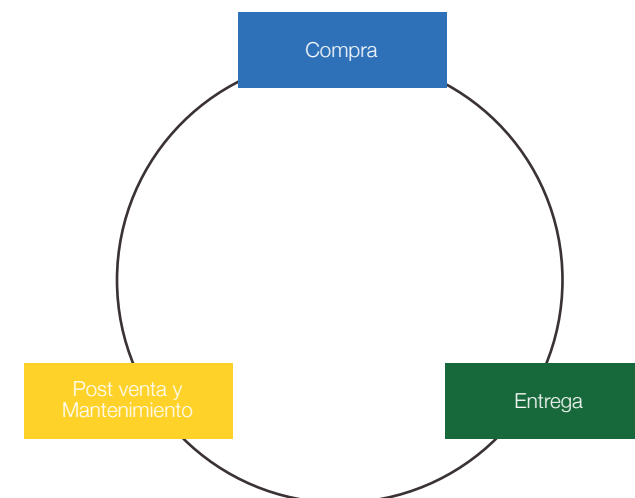
De acuerdo con la gráfica el índice de servicio al cliente de Desarrolladora ha venido en aumento año a año, en el 2013 se tenía una calificación buena con el 4,41 y en el 2014 pasa a muy buena con una calificación de 4.66.

Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción del año 2014, se percibe un alto índice de satisfacción de nuestros clientes, el 100 % tienen actitud positiva para continuar haciendo negocios y para recomendar a terceros el trabajo de Desarrolladora de Zonas Francas.

5.3.2.1. Mejoras que se están trabajando para la satisfacción de nuestros clientes.

Para los clientes de Desarrolladora de Zonas Francas es de vital importancia tener un proceso articulado para brindar de primera mano los servicios que soliciten, de acuerdo a las características de compra del inmueble y las especificaciones propias de su negocio.

Por lo anterior, venimos desarrollando las siguientes mejoras: a) fortalecer nuestros productos con el enfoque llave en mano, b) consolidar nuestros servicios de mantenimiento y c) fortalecer la actitud de servicio de nuestros colaboradores.





5.3.3. Calificación de la Copropiedad ZFB

Calificación Histórica Copropiedad					
Zona	2011	2012 (2)	2012 (2)	2013	2014
Copropietarios Bogotá	4,25	4,37	4,32	4,47	4,60

Indices de satisfacción	
Excelente	4,75 - 5,00
Muy Bueno	4,74 - 4,50
Bueno	4,49 - 4,25
Aceptable	4,24 - 4,00
Débil	3,99 - 3,50
Crítico	< 3,40

Se observa un aumento considerable respecto al año 2013 pasando de una calificación buena con 4,47 a Muy buena con 4,60. Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción del año 2014, se percibe un alto índice de fidelidad entre nuestros clientes, del 100% de clientes encuestados el 70%, recomienda la Copropiedad, debido a su buen servicio y seguridad.

5.3.3.1. Mejoras que se están trabajando para la satisfacción de nuestros clientes.

Para nuestros Copropietarios y usuarios es importante trabajar en: a) fortalecer nuestro esquema de seguridad, b) facilitar el acceso a colaboradores y visitantes, c) fortalecer las capacitaciones ambientales y el manejo de residuos sólidos. Los tres esquemas están en proceso de mejora, buscando un equilibrio entre optimizar los riesgos de ingreso sin poner en riesgo la seguridad al interior del parque y generando nuevas dinámicas para que los usuarios participen de los programas de capacitación en diferentes temas.





5.3.4. Calificación Fundación Zona Franca Bogotá

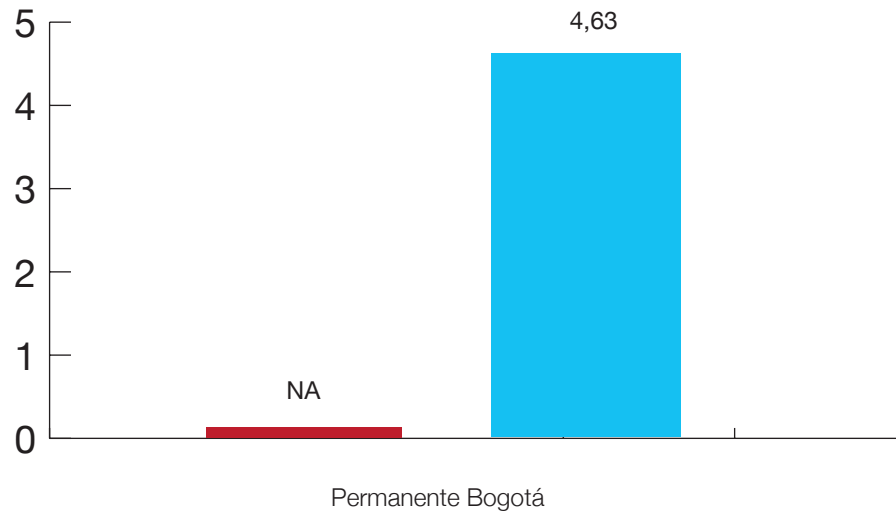
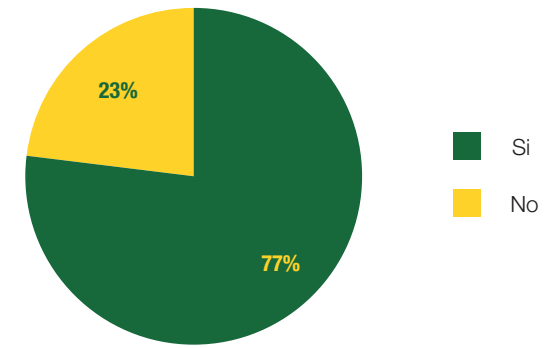
Conocimiento Fundación Zona Franca de Bogotá

A partir del año 2014 se incluye dentro de la encuesta de satisfacción, a la Fundación Zona Franca Bogotá, con el fin de determinar el nivel de conocimiento de la misma por parte de nuestros clientes y su nivel de satisfacción.

De acuerdo a las respuestas de nuestros clientes, para el año 2014 el nivel de conocimiento de la fundación es de un 23%.

La satisfacción de nuestros clientes, frente a los programas y proyectos desarrollados por la Fundación ZFB, tuvo una calificación de 4.63, entrando así en la categoría de Muy Bueno.

Conocimiento de la Fundación ZFB

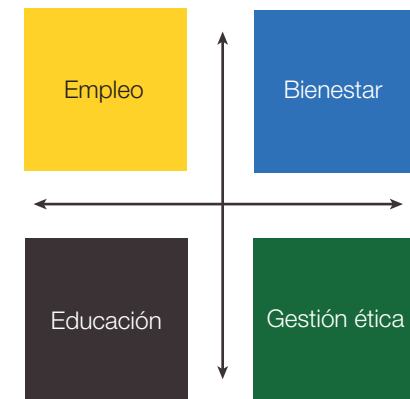


Indices de satisfacción	
Excelente	4,75 - 5,00
Muy Bueno	4,74 - 4,50
Bueno	4,49 - 4,25
Aceptable	4,24 - 4,00
Débil	3,99 - 3,50
Crítico	< 3,40



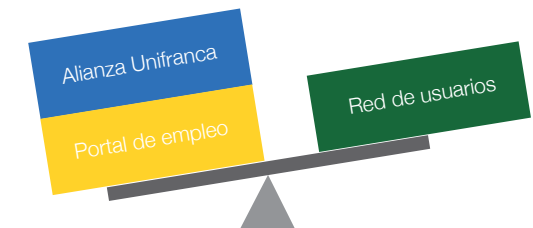
5.3.4.1. Mejoras que se están trabajando para la satisfacción de nuestros clientes.

Los usuarios esperan encontrar en la Fundación Zona Franca de Bogotá, herramientas de apoyo para la gestión de sus empresas en temas relacionados con educación, empleo, bienestar y de esta manera poder participar en acciones conjuntas de Responsabilidad Social y mejorar su gestión frente a los grupos de interés.



5.4. Valores agregados para nuestros clientes

Parte de los valores agregados, que les brindamos a nuestros clientes son gestionados por la Fundación Zona Franca de Bogotá y por el Programa Francamente responsable, estos valores agregados permiten a nuestros clientes alternativas para la formación, capacitación y certificación de sus colaboradores, contar con apoyos gratuitos en la búsqueda de personal y acompañamiento para mejorar su gestión, y desarrollar proyectos de Responsabilidad Social para la Empresa.



5.4.1. Alianza UNIFRANCA

La Zona Franca de Bogotá, pionera en el país en desarrollar grandes alianzas para la formación de los sectores productivos presentes en zonas francas, ha venido fortaleciendo sus servicios de formación para sus grupos de interés. Es así como a través de la Fundación ZFB ha venido trabajando en la consolidación de una gran alianza con Universidades y centros de formación, en pro de la capacitación y cualificación de los trabajadores de sus empresas usuarias, sus familiares y la población aledañas, todos los procesos de formación que se ofertan responden a las necesidades de los sectores productivos presentes en ZFB.



Actualmente la alianza UNIFRANCA cuenta con la participación de 4 Universidades: UNIMINUTO, UNIMONSERRATE, UNIAGUSTINIANA e INCAP; el SENA y un Centro especializado en Idiomas: FNL LANGUAGE SOLUTIONS, cada una con una oferta académica valiosa con descuentos exclusivos para las empresas usuarias y comunidad de ZFB.

Beneficios

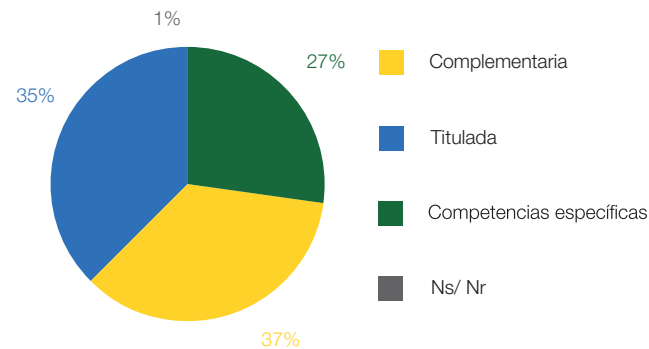
- Integrar los beneficios de UNIFRANCA en sus procesos de retención de colaboradores, y a la cualificación de sus colaboradores.
- Fortalecer su estrategia de capacitación aprovechando la oferta educativa de UNIFRANCA, desarrollando las competencias por perfil ocupacional
- Los precios preferenciales aplican durante toda la formación, siempre y cuando la persona mantenga el vínculo con la empresa
- Los colaboradores ahorran en tiempos y desplazamientos al recibir la formación en Zona Franca Bogotá, y poder continuar con su formación como parte de su proyecto de vida.
- Formación de calidad con universidades reconocidas, e interacción con la academia, frente a los intereses de la empresa
- Los Beneficios de la Alianza Unifranca, es extensivo al núcleo familiar del colaborador en primer grado de consanguinidad y afinidad. (hijos, hermanos y conyugue)

Actualmente 72 empresas usuarias hacen uso de este beneficio, así mismo, se desarrolló la “Encuesta de necesidades de formación

2014” con nuestras empresas usuarias con los siguientes resultados:

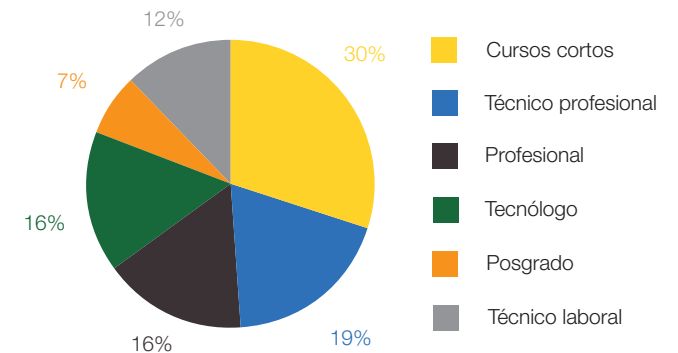
Las empresas encuentran la formación importante y necesaria, de acuerdo a su interés prefieren la formación complementaria o cursos cortos (37%), sin embargo se acerca la formación titulada con (35%), dado que permite a sus colaboradores avanzar en su proceso de formación y dejan en tercer lugar con un 27%, la certificación de competencias específicas.

¿Qué tipo de formación es de mayor interés para la empresa?



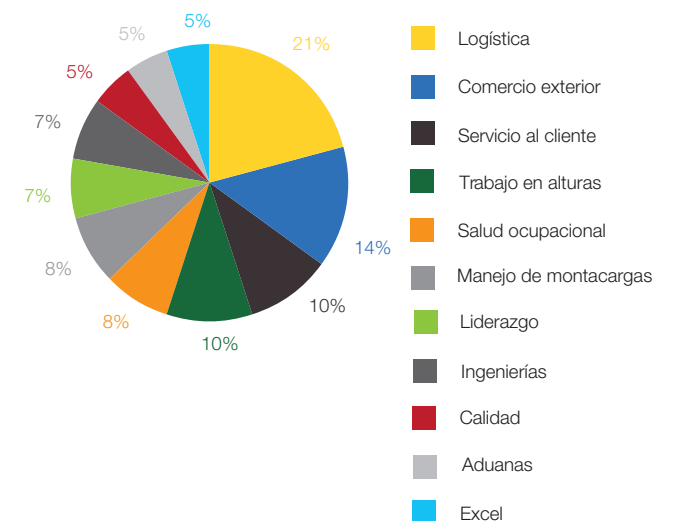
Frente al nivel de Formación las empresas priorizan la capacitación en cursos cortos ya que se basan en las competencias específicas de los cargos de sus colaboradores

¿Qué nivel de formación priorizaría para su grupo de colaboradores



Entre los programas o cursos de mayor interés se encuentran los relacionados con Logística con 21% seguido de Comercio Exterior con un 18%.

Cursos y Programas de interés

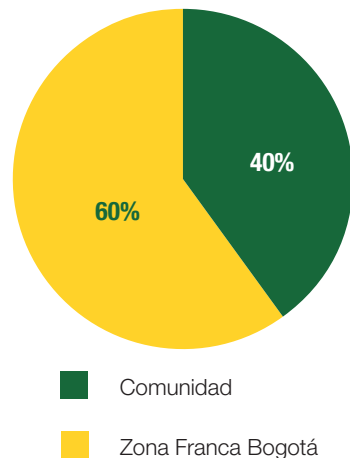




Para el año 2014 se formaron 855 personas de las cuales 629 se certificaron en los diferentes programas de formación de la Alianza UNIFRANCA.

Del 100% de las personas que conforman la comunidad educativa de la Alianza Unifranca, el 60% corresponde a trabajadores de las empresas usuarias de la Zona Franca de Bogotá y el 40% corresponde a personas de la comunidad beneficiadas con la alianza.

Porcentaje de Trabajadores estudiando con la Alianza UNIFRANCA



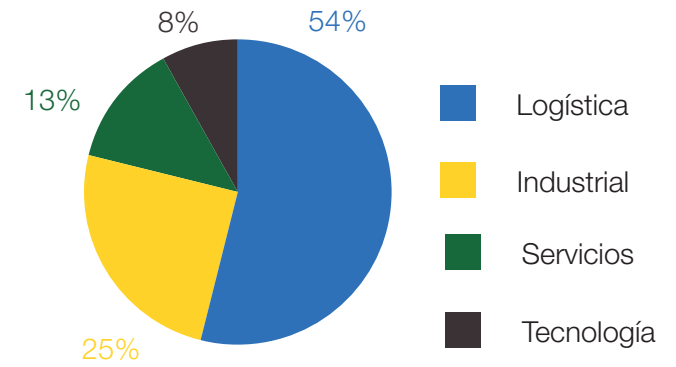
De igual forma, en el año 2014, se desarrolló el proceso de “Caracterización de los Beneficiarios de UNIFRANCA”, las principales conclusiones son:

De las 205 empresas instaladas, 72 cuentan con trabajadores vinculados a los programas de la Alianza UNIFRANCA, es decir solo el 35% de nuestros clientes se benefician de este servicio.

Empresas vinculadas a UNIFRANCA

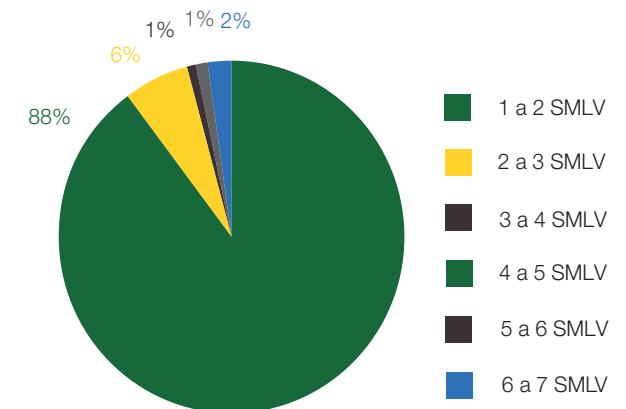


Estudiantes por sector productivo



El 54% de los estudiantes pertenece a empresas del sector logístico, mientras que solo el 8% trabaja en empresas de Tecnología.

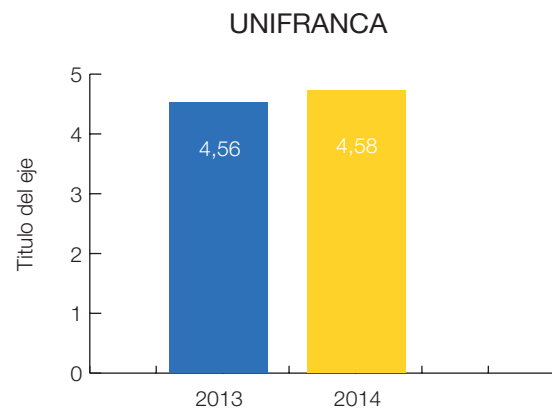
Ingresos mensuales





El 88 % de los alumnos, ganan 1 a 2 SMMLV, seguido de un 6% con un ingreso de 2 a 3 SMMLV.

UNIFRANCA cuenta con un índice de satisfacción por parte de sus beneficiarios de 4.58 en el 2014 con un indicador de Muy bueno.



5.4.2. Portal De Empleo: Trabaja En Zona Franca Bogotá

Con el fin de acercar la oferta laboral generada por las empresas usuarias, a la demanda actual de empleo en las localidades de influencia, se crea el Portal de Empleo Trabaja en Zona

Franca Bogotá, el cual le permite a las empresas publicar ofertas de trabajo, recibir notificaciones de los postulados a cada proceso, buscar perfiles específicos de personal, consultar e imprimir las hojas de vida, calificar por diferentes criterios cada hoja de vida revisada, verificar las referencias, realizar algunas pruebas en línea, citar a entrevistas, retroalimentar los resultados de los perfiles revisados y comunicar la contratación de personal, entre otras funciones. Por otro lado, a los postulantes conocer y postularse a las ofertas laborales y conocer que tantas empresas consideran su perfil en sus procesos de selección.





Aunque la herramienta fue creada en el año 2011, a partir de año 2013 se comienza a trabajar en el nuevo diseño del portal el cual se lanza el 7 de Abril de 2014. Algunos datos estadísticos del año 2014 son:

135
Empresas con usuario y contraseña

1.168
Vacantes ofertadas

55
Se encuentran publicando sus ofertas laborales



224
Ofertas laborales publicadas

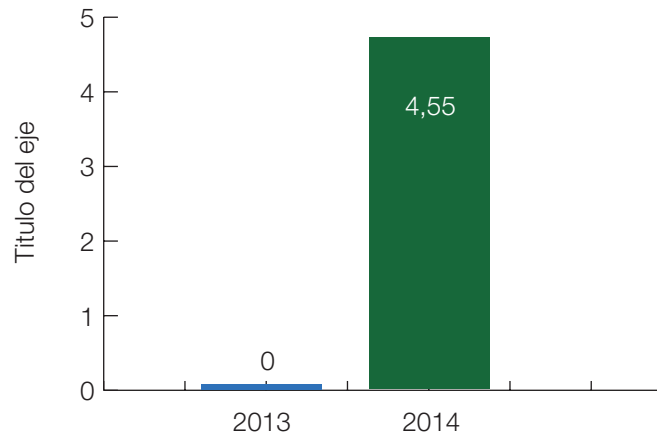
6.430
Hojas de vida nuevas

33.877
Hojas inscritas

5.923
Hojas de vida actualizadas

A partir del año 2014 se incluye dentro de la encuesta de satisfacción, la percepción de las empresas usuarias frente al uso del portal de empleo. El nivel de satisfacción es de 4.55, ubicándose en la categoría Muy Bueno.

Portal de empleo



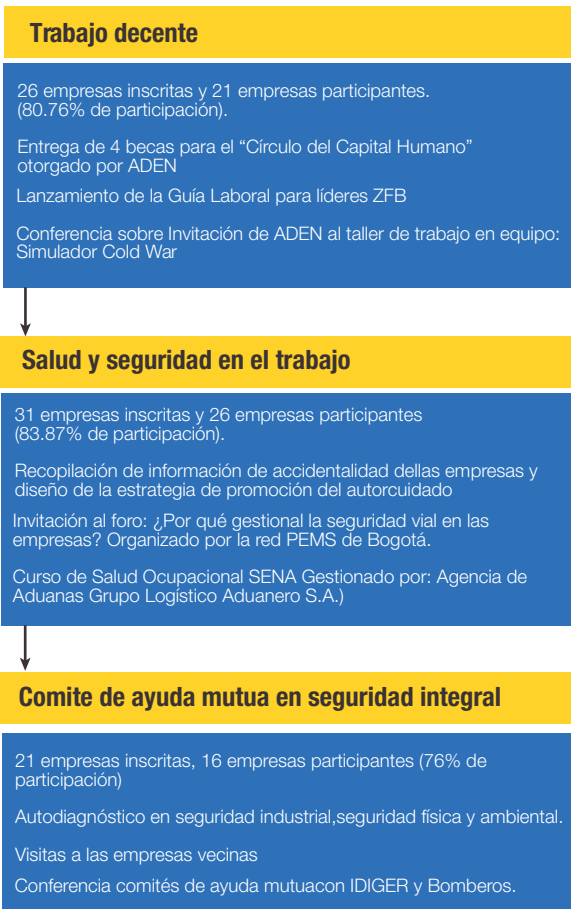
Indices de satisfacción	
Excelente	4,75 - 5,00
Muy Bueno	4,74 - 4,50
Bueno	4,49 - 4,25
Aceptable	4,24 - 4,00
Débil	3,99 - 3,50
Crítico	< 3,40

5.4.3. Red de usuarios francamente responsables

El objetivo de la Red de Usuarios es generar una sinergia con las empresas usuarias, con el fin de desarrollar acciones conjuntas de Responsabilidad Social.



En el año 2014 se adhirieron 13 empresas nuevas pasando de 67 a 80 empresas vinculadas al programa, a partir de la red se trabajan proyectos sobre:



Calificación Programa francamente responsable		
Aspectos	2013	2014
Red de usuarios y sus proyectos	N/A	4,64
Sensibilización familia franco	NA	4,60
Conferencias y charlas	N/A	4,61
Semana de sostenibilidad empresarial del carro compartido y la bicicleta	N/A	4,62
Total programa francamente responsable	N/A	4,61

Indices de satisfacción	
Excelente	4,75 - 5,00
Muy Bueno	4,74 - 4,50
Bueno	4,49 - 4,25
Aceptable	4,24 - 4,00
Débil	3,99 - 3,50
Crítico	< 3,40

A partir del año 2014 se incluye dentro de la encuesta de satisfacción, la percepción de las empresas usuarias frente al programa francamente responsable, en varios de los proyectos que actualmente maneja la red. Los resultados generales arrojaron una satisfacción de 4,61, ubicándose en la categoría Muy Bueno.

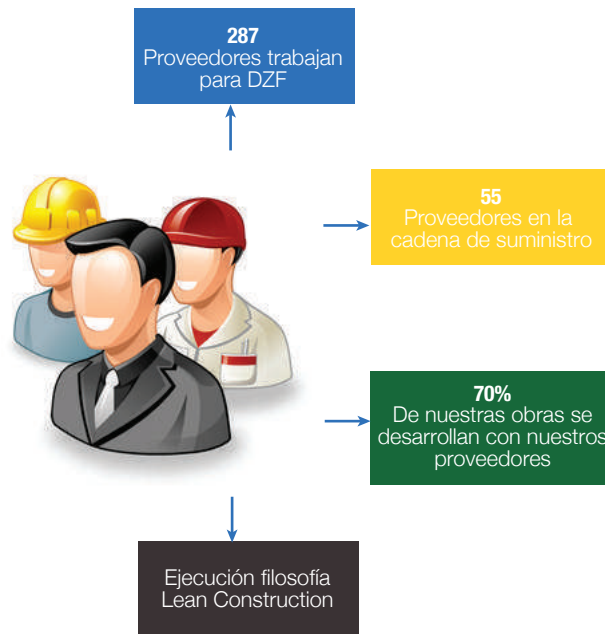


CAPÍTULO 6

Compromiso responsable
con nuestros proveedores



6. Compromiso responsable con nuestros proveedores



Principales proveedores por empresa



Centro de compras administrativas



6.1. Centro de compras administrativas

La compañía toma la decisión de crear un centro de compras administrativas, cuyo fin es apoyar la áreas en sus procesos de compra y de esta manera tener un mejor manejo de proveedores y pronta respuesta a las necesidades manifiestas, este centro de compras administrativas está previsto a iniciar su operación en los primeros meses del año 2015.



6.2. Relacionamiento con proveedores

Teniendo en cuenta que el relacionamiento con proveedores de compras administrativas para el año 2014, se manejaba al interior de cada una de las áreas, para el 2015 se desarrollara una estrategia de articulación con nuestra cadena de valor, que permita una mejor comunicación, claridad en los procesos, respeto mutuo y garantía de condiciones de mutuo beneficio.

Tipo de relacionamiento	Como nos relacionamos hoy	Como nos queremos relacionar
Banco de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un Banco unificado de proveedores de compras administrativas (en construcción). Las compras de obra si cuentan con banco de proveedores. Los proveedores o futuros proveedores no conocen el procedimiento para entrar a banco de proponentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con un banco unificado de proveedores, y un seguimiento permanente a la relación existente con ellos, así como sus evaluaciones y montos comprados. Facilitar el acceso a nuevos proveedores, interesados en contratar con ZFB. Visibilizar los procedimientos existentes.
Selección y contratación de B&S	<ul style="list-style-type: none"> La selección y contratación en compras administrativas se realiza directamente por el área involucrada, sin que intervenga una segunda parte. (en modificación). La selección en obra se lleva a Comité de Compras, sin embargo se requiere unificar el protocolo de negociación Los proveedores interesados en ofertar no se enteran de nuevas convocatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos claros y transparentes para la contratación y participación. Publicaciones de resultados a proveedores participantes. Retroalimentación para procesos de mejora.
Pagos	<ul style="list-style-type: none"> El proveedor gestiona y realiza seguimiento con las diferentes áreas involucradas frente a sus pagos. Se requiere seguimiento a los tiempos pactados de pago. Es necesario tener reportes de pago, que aclaren a los proveedores cual fue el monto retenido y la fecha de transferencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento claro de pagos a través de comunicación permanente con el proveedor desde su contratación. Seguimiento a los indicadores de cumplimiento de los tiempos pactados. Reporte de pago a proveedores vigentes.
Evaluación y retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza evaluación de proveedor en todos los casos. (en valorción). La retroalimentación se realiza exclusivamente con proveedores en obra, no con resto de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el cierre de los contratos. Evaluación a todos los proveedores. Retroalimentación de los aprendizajes de la relación.



6.2.1. Priorización de proveedores

Las propuestas presentadas de acuerdo a los requerimientos de servicio o productos, son consolidadas en un cuadro comparativo que se complementa con calificaciones de calidad y que evidencian la capacidad comercial y financiera de los proponentes. Los cuadros son presentados en comité de compras quienes discuten, analizan las propuestas y adjudican.

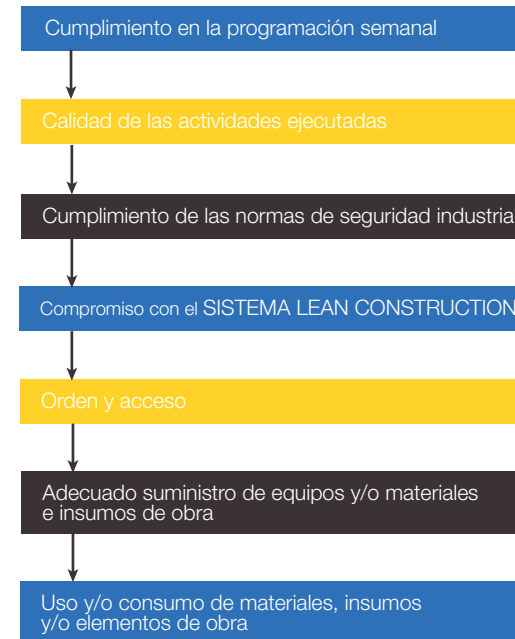
La adjudicación se legaliza con: orden servicio, orden de compra o contrato. El proyecto es notificado de la adjudicación para que les permita coordinar la logística de recepción de materiales o inicio de servicios.

6.2.2. Evaluación de proveedores

Actualmente la evaluación se desarrolla a proveedores y contratistas de las obras en ejecución.

6.2.2.1 Aspectos de calificación proveedores

La evaluación a contratistas y proveedores contempla los siguientes parámetros:



La evaluación de cada aspecto se debe realizar con los siguientes puntajes y simbología:

- **30:** Este puntaje indica el no cumplimiento con los estándares pactados
- **60:** El puntaje califica un desempeño regular de las actividades evaluadas
- **100:** Es una calificación esperada, ha cumplido satisfactoriamente con toda la estructura pactada.



La escala de desempeño en la cual se puede ubicar al contratista es la siguiente:

Desempeño	Esperado	Regular	Deficiente
Simbología			
Puntos a asignar	100	60	30

Categoría de acuerdo al promedio alcanzado	Contratista o proveedor con desempeño esperado	Entre 85 y 100 puntos
	Contratista o proveedor con desempeño regular	Entre 60 y 84 puntos
	Contratista o proveedor con desempeño	Menor o igual a 59 puntos

6.3. Número de Proveedores en la cadena de suministro de DZF

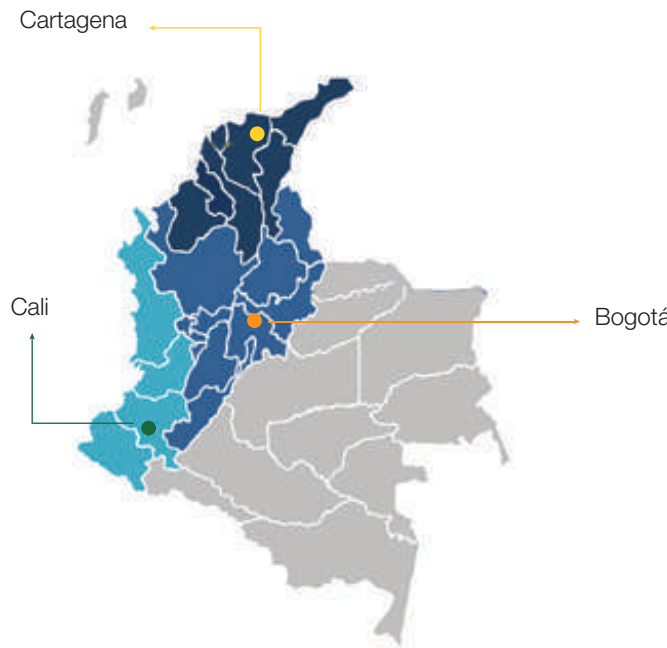
287 Proveedores trabajan para DZF

55 Proveedores de la cadena de suministro

70% de las obras se desarrollan con nuestros proveedores.

Estos proveedores están ubicados de acuerdo a los proyectos en ejecución del año 2014 en:

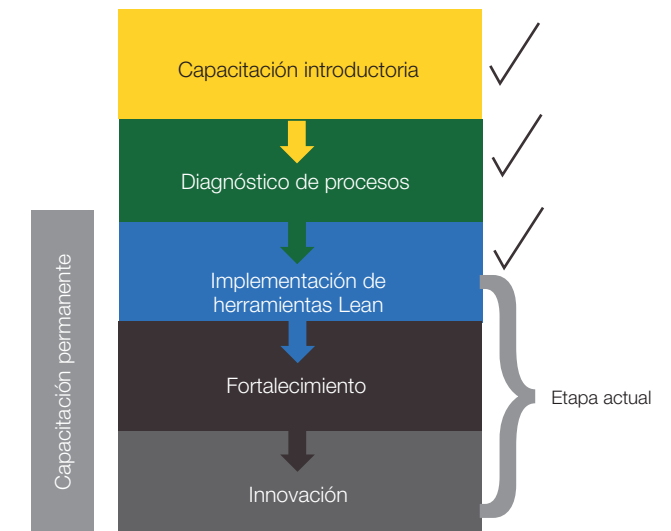
- Bogotá
- Cali
- Cartagena



6.4. Implementación filosofía Lean Construction

Con el fin de mejorar la productividad de nuestras obras, se realiza la implementación de la filosofía Lean Construction, con el objetivo de maximizar el valor y reducir las pérdidas en el desarrollo del proceso de construcción de los proyectos que se están realizando.

6.4.1. Etapas de desarrollo de la filosofía lean construction





6.4.2. Herramientas Lean

A continuación se relacionan las herramientas Lean utilizadas en la etapa de fortalecimiento e innovación

LPS

5'S

LAY OUT

GESTION VISUAL DEL DESEMPEÑO

EVALUACION DE CONTRATISTAS

MEDICION DE PERDIDAS DE PRODUCTIVIDAD

TPM - MANTENIMIENTO PRODUCTIVO TOTAL

BENCHMARKING

MODELACION 3D

6.4.3. Logros y Barreras

Herramienta Lean	Logros
LPS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de conocimientos en LPS • Identificación de cuellos de botella de manera previa operativos y pre operativos • Herramienta procedimentada en SGC • Control de proyectos con datos reales • Trazabilidad de avance de proyectos LPS
5'S	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de conocimientos en 5's. • Diseño de metodología propia para DZF • Práctica de las 5's en todos los proyectos de construcción • Mejora de las condiciones físicas de los proyectos • Control de desperdicios de materiales en obra • Herramienta procedimentada en SGC
LAY OUT	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de conocimientos en diseño de lay out. • Diseño de metodología propia para DZF • Aplicación de la herramienta para optimizar la labor diaria • Mitigación de sobrecostos • Dimensionamiento real de la obra y sus necesidades • Disminución de tiempos y movimientos • Determinación de mínimos operativos con los que debe contar cada obra de DZF • Herramienta procedimentada en SGC
Evaluacion de contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia objetiva del desempeño de los contratistas y consultores • Punto de referencia para procesos de contratación posteriores • Herramienta procedimentada en SGC
Medicion de perdidas de productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de tiempos pérdidas de tiempo y planteamiento de oportunidades de mejora • Herramienta procedimentada en SGC
TPM – Mantenimiento Productivo Total	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de la aparición de paradas asociadas a daños en máquinas • Reducción de la aparición de pérdidas en seguridad industrial
BENCHMARKING	<ul style="list-style-type: none"> • Sana competencia • Tener buenas prácticas como puntos de referencia • Aprender de los errores de otros
MODELACION 3D	<ul style="list-style-type: none"> • Control de pérdidas por planificación • Mayor claridad de las características del proyecto a ejecutar en etapas previas

FUENTE: Área de Calidad y Gerencia de Construcciones ZFB



6.4.4. Buenas prácticas

A partir de la Filosofía Lean se han implementado incentivos a los contratistas que cumplen con los aspectos Lean en el transcurso de la obra, la premiación se da por medio de la evaluación de contratistas la cual se realiza semanalmente.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre se premió a los trabajadores que se destacaron en la obra por su cumplimiento, compromiso y colaboración permanente.

6.4.5. Aspectos buenos de la obra

Para el mes de diciembre y enero se están señalizando los principales materiales de obra, con el fin de saber para dónde va el material almacenado.

Desde el inicio de la obra se ha contado con los centro de acopios de residuos, (madera, chatarra, cartón y papel, residuos ordinarios, drywall y plástico).

Para la temporada de navidad el equipo de seguridad industrial de la obra, creo el árbol de seguridad industrial y de las buenas acciones, de igual manera se organizó con los contratistas las novenas, con el fin de incentivar a los trabajadores y dar un tiempo de esparcimiento y motivación.

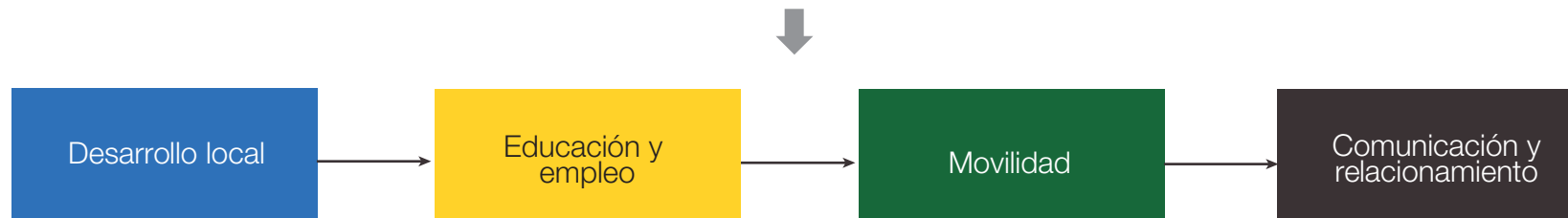


CAPÍTULO 7

Acercamiento a las **comunidades locales**

7. Acercamiento a las comunidades locales

Estudios de materialidad 2014



En la Zona Franca de Bogotá, se ha trabajado desde hace varios años con las comunidades del área de influencia que en este caso corresponde a las Localidades de Fontibón, Engativá, Suba, Kennedy y Bosa, con las cuales se han desarrollado algunas acciones de relacionamiento.

En el año 2014, con el apoyo de CREO Consultores, se realizó el primer diálogo con comunidad, para identificar los temas materiales a trabajar de manera conjunta con ZFB para la siguiente vigencia.

Con la comunidad se analizaron los impactos positivos y negativos de la ZFB y las problemáticas que tenemos comunes y que pueden gestionarse conjuntamente. Es así como la comunidad priorizó las siguientes cuatro líneas de trabajo: Desarrollo Local, Movilidad, Empleo - Educación y Relacionamiento – Comunicaciones de la comunidad con la ZFB.



7.1. Dialogo con comunidad

¿Cómo nos ve la comunicad?



Gráfica 14, Temáticas identificadas por la comunidad para trabajar con ZFB

Para el año 2015, se tiene como meta en cada una de estas temáticas:



Gráfica 14, Temáticas identificadas por la comunidad para trabajar con ZFB

De la misma manera en el 2014, nuestra compañía incluyó dentro del PAER “Programa de Anticorrupción, Ética y Relacionamiento con Grupos de Interés”, algunos parámetros de relacionamiento con comunidad.

Con el ánimo de generar relaciones de mutuo beneficio y articuladas a las dinámicas de desarrollo local, la ZFB asume los siguientes compromisos:

- Como empresa socialmente responsable, la ZFB se compromete a crear y desarrollar acciones de valor, así como canalizar los esfuerzos para fomentar el desarrollo de la comunidad del área de influencia, así como generar acciones que promuevan una gestión responsable de nuestros impactos.
- La ZFB crea un espacio de diálogo permanente con las comunidades con el ánimo de mantener una relación constructiva y colaborativa hacia el desarrollo sostenible.



- La ZFB cuenta con una política y unos procedimientos para la entrega de Donaciones, que serán compartida con las organizaciones interesadas.
- La ZFB se compromete a trabajar en proyectos sostenibles, que favorezcan el desarrollo local y que protejan las condiciones y calidad de vida de las comunidades aledañas.
- La ZFB promueve al interior y con sus empresas usuarias, prácticas de trabajo decente y prácticas responsables.

De igual forma, y con el ánimo de construir relaciones sostenibles, esperamos de las comunidades:

- Respeto y cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos por la ZFB.
- Trato respetuoso y cordial con los colaboradores de la ZFB.
- Reportar a la ZFB cualquier comportamiento antiético del cual tenga conocimiento, de acuerdo con los canales establecidos por la compañía.

- Las comunidades no deben ofrecer ningún tipo de dádiva o pago de facilitación a los funcionarios de ZFB, ni a las empresas usuarias, con el ánimo de lograr algún beneficio al interior del parque.
- Mantener una relación cordial y colaborativa con la ZFB, entendiendo nuestro alcance y nuestro interés por trabajar conjuntamente iniciativas de beneficio común.”

De acuerdo con la actividad realizada por nuestra compañía, dos de los compromisos claves de Zona Franca de Bogotá son la generación de empleo y la promoción de procesos de formación y capacitación, a partir de lo cual nacen: Trabaja en Zona Franca Bogotá y la estrategia UNIFRANCA.

A continuación presentamos los resultados de estos programas de beneficio para la comunidad en el 2014:

7.1.1. Portal de empleo trabaja en Zona Franca Bogotá

Tenemos al servicio de la ciudadanía y de las empresas usuarias de la Zona Franca de Bogotá, esta herramienta web, con el fin de generar un punto de encuentro entre las empresas y los postulantes, que dinamice los procesos de selección para ambas partes, con el fin de facilitar la vinculación laboral de personas en las actividades económicas relacionadas con la Zona Franca de Bogotá.

En nuestro portal de empleo: www.trabajaen-zonafrancabogota.com, la comunidad encuentra la oferta laboral de nuestras empresas usuarias y adicionalmente los convenios y beneficios educativos establecidos para los trabajadores en la Zona Franca de Bogotá, sus familias y la comunidad aledaña al parque industrial.



Durante el año 2013, se comenzó a trabajar en el rediseño de la página que fue creada en el año 2008 y el 7 de abril 2014 se lanzó la Nueva Plataforma, mucho más dinámica y funcional.

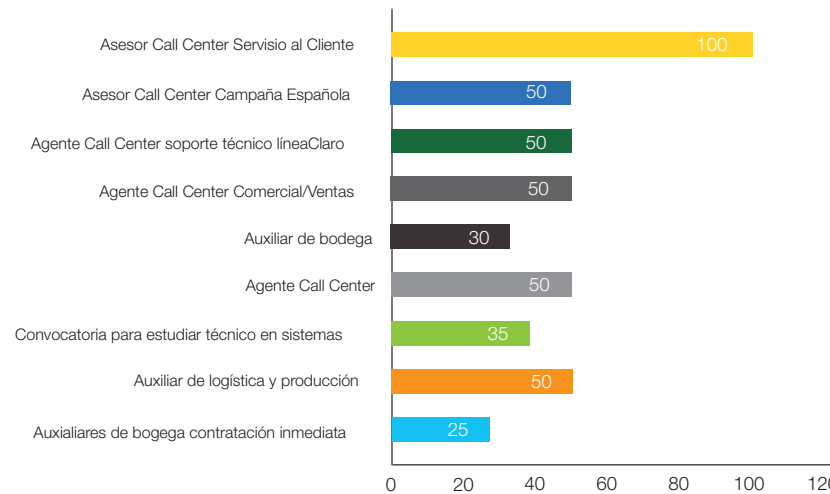
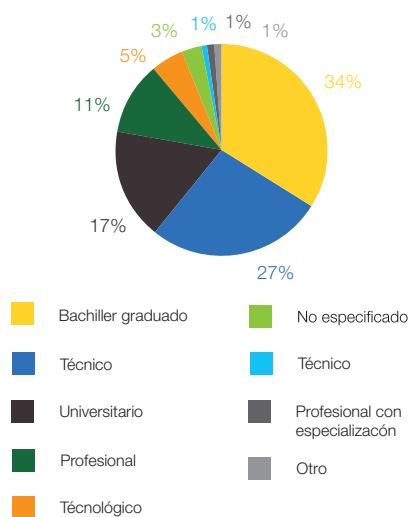
A continuación relacionaremos los principales resultados del 2014:

Cifras portal de empleo abril a diciembre de 2014	
Entregas de usuario y contraseña a empresas que no usaban el portal	135
Empresas publicaron sus ofertas	55
Hojas de vida nuevas registradas	6.430
Ofertas laborales publicadas	224
Vacantes ofertadas	1.168
Citaciones por la plataforma	65
Contrataciones a través del Portal	20

Participamos en ferias laborales y educativas en las diferentes localidades y universidades y realizamos capacitaciones a la comunidad para el buen uso de la plataforma, con 126 personas asistentes registradas. (Se informó a una mayor población, sin embargo se cuenta únicamente con registro de estas personas).

Se adelantaron las gestiones ante el Ministerio del Trabajo para lograr la autorización del Portal como agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo, como lo exige la ley. La resolución de autorización rige desde enero de 2015.

Nivel de estudios solicitado por las empresas



Gráfica. Nivel de estudios requeridos en las vacantes

Gráfica. Nivel de estudios requeridos en las vacantes





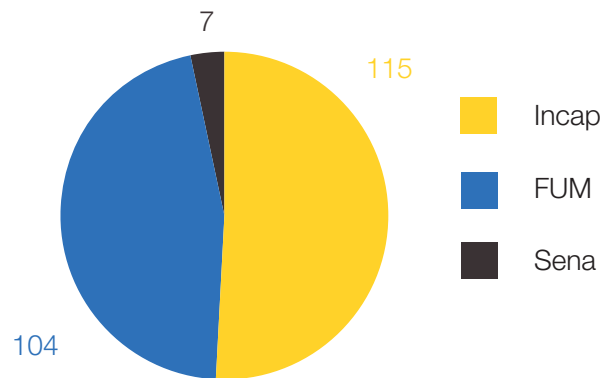
7.1.2. Alianza UNIFRANCA

UNIFRANCA es la iniciativa que tenemos en alianza con algunas universidades y el SENA, para la consolidación de una estrategia de Formación y Capacitación, con la cual buscamos concretar una gran alianza Universidad-Empresa-Estado en pro de la formación y cualificación de los trabajadores del parque industrial y población cercana, acorde a las necesidades de Zona Franca Bogotá.

Se realizó el proceso de selección de una institución educativa de inglés, cuyo convenio dará inicio en el año 2015.

Estas son algunas cifras la Alianza UNIFRANCA de impacto a la comunicad:

224 estudiantes de la Comunidad, estudiando en la Unimonserate (FUM), en INCAP y 7 estudiantes que comenzaron proceso en el SENA como trabajadores de alguna de las empresas de la ZFB, pero se retiraron de sus empresas y terminaron sus cursos.



Beneficios UNIFRANCA para la Comunidad

Descuentos económicos en matrículas

Al recibir las clases dentro de la Zona Franca, se reducen tiempos de desplazamiento.

Se capacitan de acuerdo con los perfiles ofertados por las empresas de la Zona Franca.

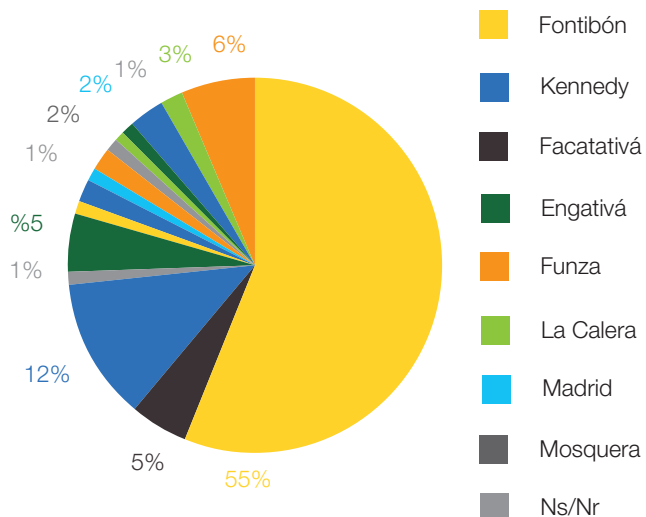
Uniagustiniana es la única que dicta las clases en sus instalaciones propias

Gráfica. Estudiantes de la comunidad inscritos por institución 2014

Fuente: Caracterización 2014 de Unifranca



Estudiantes de la comunidad por localidad



Gráfica. Porcentaje estudiantes por localidad

El 55% de los estudiantes de la comunidad, viven en la localidad de Fontibón

7.1.2.1. Cantidad estudiantes de la comunidad por localidad 2014

Localidades	Cantidad de estudiantes
Bosa	6
Ciudad bolivar	4
Engativá	13
Facatativá	1
Fontibón	124
Funza	12
Kénnedy	27
La calera	2
Madrid	1
Mosquera	11
Ns/nr	2
Puente aranda	5
Rafael uribe uribe	2
San cristobal	1
Soacha	1
Suba	5
Teusaquillo	2
Tunjuelito	2
Usme	3
No responde	2
Total general	224

Gráfica. Cantidad estudiantes de la comunidad por localidad 2014

Fuente: Caracterización 2014 de Unifranca

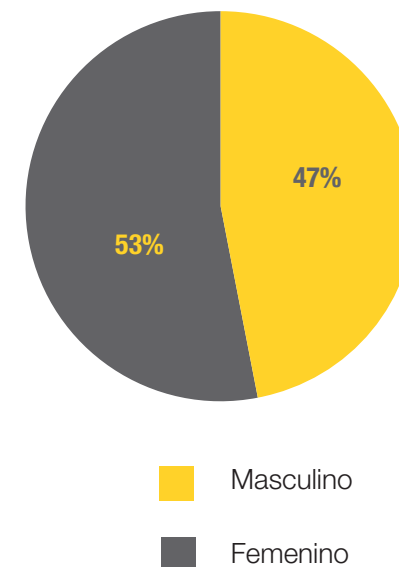


7.1.2.2. Cantidad de estudiantes de la comunidad por programa

Programa	Cantidad estudiantes
Auxiliar administrativo	51
Auxiliar ejecutivo	1
Comercio internacional	2
Dolca	6
Finanzas y negocios internacionales	26
Inglés	17
Operaciones de exportaciones, importaciones y cambios	9
Pymes	10
Salud ocupacional	8
Secretariado ejecutivo	11
Seguridad ocupacional	7
Tecnología en gestión de mercadeo	6
Tecnología en gestión logística integral	72
Total general	226

Fuente: Caracterización 2014 de Unifranca

7.1.2.3. Porcentaje de estudiantes de la comunidad por género



Fuente: Caracterización 2014 de UNIFRANCA

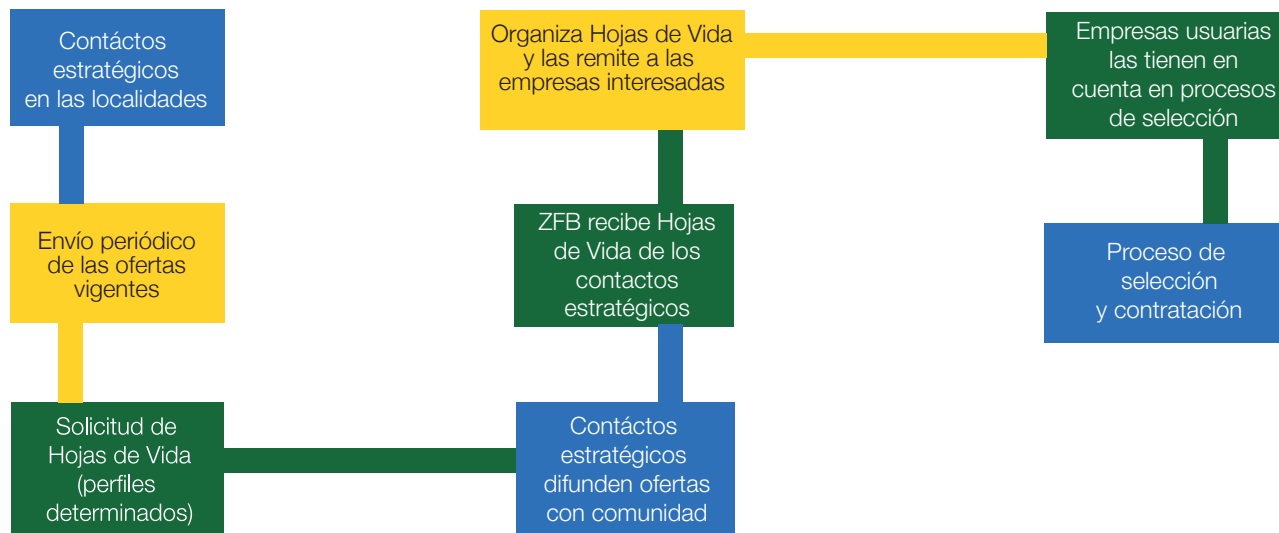
El 53% de los estudiantes de la comunidad son mujeres.

Adicionalmente realizamos reuniones de coordinación institucional con la Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría de Desarrollo Económico, Alcaldías Locales de las Localidades de Bosa, Engativá, Kennedy y Fontibón, con las que se estableció una ruta de trabajo para



difundir tanto las ofertas laborales, como la oferta educativa de UNIFRANCA, para que ellos a su vez puedan informar a la comunidad en general. En este sentido se logró que algunas de las Alcaldías publiquen nuestras ofertas laborales en sus redes sociales o páginas web.

Ruta de trabajo de ofertas laborales con comunidad



De la misma manera se participó en ferias laborales y educativas, difundiendo la información de programas de formación y Portal de Empleo a la comunidad:

- Feria Cámara Móvil 11 y 12 de Septiembre 2014 Parque de Fontibón.
- Feria de empleo en la Uniagustiniana, el 18 de septiembre con 42 estudiantes informados.
- Feria Cámara de productividad Engativá, el 30 de septiembre, con 20 personas informadas.
- Feria de empleo en INCAP el 16 de octubre con 64 estudiantes informados.
- Feria Educativa UNIFRANCA, organizada por las instituciones educativas en convenio, realizada

el 31 de Octubre para la comunidad en el Centro Comercial Viva Fontibón.

Se realizaron capacitaciones sobre el uso del Portal de Empleo y se informó sobre la oferta educativa a gestores de la Secretaría Distrital de Integración Social de los diferentes ámbitos, quienes se comprometieron a ser multiplicadores de la información con la comunidad de estas localidades. Estas son algunas de las actividades realizadas:

- 10 referentes de Secretaría de Integración Social de las localidades de Kennedy y Engativá de diferentes ámbitos: Jóvenes, Madres cabeza de Familia, Discapacidad, Ámbito Familiar, etnias, LGBTI y proyectos productivos, informados sobre la oferta educativa y manejo del Portal de Empleo, quienes compartirán la información con la comunidad con la que trabajan.
- Se realizó una reunión de coordinación con las gestoras de las localidades de Kennedy, Bosa y Engativá, con las que se conformó



una red de trabajo institucional en temas de educación y empleo.

- Participación en 9 reuniones del comité de productividad de la localidad de Fontibón.

7.2. Apoyo a la comunidad del Área de Influencia.

Desarrollamos las siguientes acciones de apoyo a la comunidad de nuestra área de influencia:

La Fundación ZFB y el Programa Francamente Responsable, realizaron una jornada de recolección de juguetes, para niños en condición de vulnerabilidad con 213 niños de la Localidad de Fontibón beneficiados en navidad.

Se realizó una Donatón con la participación de algunas empresas que donaron muebles de oficina usados en buen estado, para las Casas de Juventud del Distrito, entregando a la Secretaría de Integración Social 45 sillas, 4 escritorios, 2 bibliotecas, 4 estantes para libros y una mesa.



7.3. Corporación Calle 13: Actividades para disminuir el impacto en la movilidad

En el sector en el que se encuentra ubicada la ZFB, se presenta una gran problemática de movilidad, por congestiones de la principal vía de acceso a la ZFB que es la Calle 13.

Estas congestiones se ocasionan principalmente porque esta es una de las salidas de la ciudad y es paso obligado de camiones y vehículos pesados para salir o entrar a Bogotá y adicionalmente es la vía por la que también transitan los vehículos de carga que llegan a la Zona Franca de Bogotá diariamente. En este contexto y sumado a graves problemas de infraestructura e indisciplina de los diferentes actores de la vía, la movilidad se convierte en una problemática importante para la ZFB, para comunidad y empresarios e industriales del sector.

Es así como en el año 2012 surge una iniciativa de la ZFB de conformar la Corporación Calle 13 con la que se consigue el apoyo de las siguientes empresas que en el año 2013 fundan la Corporación, bajo la Dirección de la ZFB:



Aliados corporación Calle 13

1. Zona Franca de Bogotá S.A.
2. Desarrolladora de Zonas Francas S.A.
3. Incolbest S.A.
4. Chaneme Comercial S.A.
5. Multidimensionales S.A.
6. Copropiedad Zona Franca de Bogotá PH

Se trabaja en los temas de seguridad, infraestructura y comportamiento vial

Con la Corporación Calle 13 buscamos trabajar conjuntamente en la exploración y gestión (con las autoridades competentes) de soluciones para la movilidad de ésta zona de la ciudad, en tres aspectos de la movilidad de la Calle 13: seguridad, infraestructura y comportamiento vial.

Es así como en abril de 2013, se firma el Pacto por la Movilidad de la Calle 13, para trabajar en la búsqueda de la solución a las tres aspectos de la movilidad antes mencionados. Bajo este Pacto, se viene adelantando diferentes actividades durante los años 2013 y 2014.

De acuerdo con información proporcionada por la Dirección de la Corporación de la Calle 13, en el año 2014, se adelantaron las siguientes actividades, con los resultados que mencionamos a continuación.

7.3.1. Jornadas de renovación de licencias de conducción

Se realizaron tres jornadas de renovación de licencias de conducción en las siguientes empresas:

- Zona Franca de Bogotá (donde se invitó a participar a Zona Franca de Occidente).
- Incolbest.
- Multidimensionales S.A.



7.3.2. Gestión con entidades y Jornadas de sensibilización

- Gestión de la movilidad con entidades públicas del orden nacional, regional y distrital.
- Participación en la Mesa de Transporte de la SMB
- Planes operativos de control
- Señales de paraderos de transporte público intermunicipal sobre el corredor de la calle 13.



- En 2014, continuaron los operativos de control de la Policía de Tránsito pero no de manera permanente y solamente en puntos específicos de la Calle 13.
- Seguimiento a la APP para la obra de ALO y Calle 13, que ya se encuentra en el IDU, está en revisión los estudios de tránsito. Aún no se cuenta con definiciones frente a su aprobación
- Gestión ante el Concejo de Bogotá para movilizar acciones en esta zona de la ciudad.
- Participación en medios locales y Distritales para generar diálogo sobre la problemática de la Calle 13.

Desde la Corporación Calle 13, se identificaron algunas problemáticas que aquejaban a la comunidad de la ZFB y del sector, para buscar una solución a la una problemática común y era que las rutas alimentadoras no tenían la frecuencia esperada. Se logró que TRANSMILENIO gestionara el apoyo de otros operadores para atender demanda de Fontibón y eliminó algunas paradas de las rutas para mejorar sus tiempos de desplazamiento.

Otras gestiones adelantadas en 2014

- El operador de la zona FONTIBÓN: COOBUS, presenta dificultades en la operación de las rutas de SITP y Alimentadores de Transmilenio, se consolida mesa de trabajo con comunidad.
- Se gestiona la inclusión de 5 rutas nuevas del SITP para Fontibón.
- Al finalizar el año, estaba pendiente la definición del nuevo operador o la intervención de COOBUS para mejorar y ampliar la demanda de rutas del SITP en Fontibón.



873

CORPORACIÓN
calle
13

Personas sensibilizadas.
Gestión de la movilidad con entidades públicas del orden nacional, regional y distrital.
Campañas de sensibilización en seguridad vial.

↓21%

Índice de accidentalidad en la Calle 13 en 2014. De 900 accidentes en 2013, se pasó a 707 en 2014.



CAPÍTULO 8

Retos organizacionales **en 2015**



8. Retos organizacionales en 2015

Presencia en el Mercado

Mantener nuestro liderazgo en el mercado generando mejoras permanentes y valores agregados para nuestros clientes.

Relación con clientes

Fortalecer los procesos necesarios para desarrollar el Gerenciamiento del Cliente, que nos hemos propuesto en respuesta a nuestros usuarios.

Desempeño económico

Generar impactos directos e indirectos positivos a nuestros grupos de interés.

Relación con Colaboradores

Fortalecer los canales de comunicación con los colaboradores en todo el país y trabajar en estrategias de bienestar integral.

Diálogo con grupos de Interés

Evidenciar en nuestra gestión, avances en los temas materiales identificados con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.

Relación con Proveedores

Mejorar los canales de comunicación e interacción con los proveedores para garantizar un relacionamiento de mutuo beneficio.

Programa Anticorrupción

Socializar, sensibilizar e implementar el Programa de Anticorrupción, ética y relacionamiento con grupos de interés con nuestro grupo de colaboradores.

Relación con Comunidad

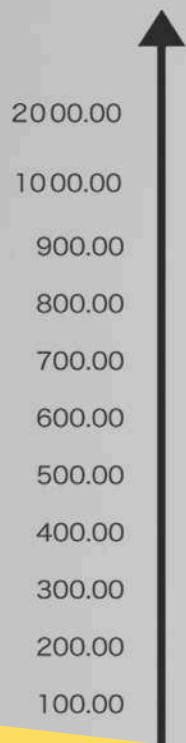
Creación y consolidación de la Mesa de Relacionamiento con comunidad, para formular y priorizar los proyectos de manera conjunta con las comunidades locales.

Derechos humanos

Implementar el plan de acción definido luego de analizar la matriz de riesgos y la priorización de los 10 temas de mayor impacto en ZFB.

Impactos ambientales

Fortalecer los impactos positivos y regular los impactos negativos de nuestra actividad.



CAPÍTULO 9

Indicadores GRI y Avances frente a nuestros
compromisos con los **10 principios del Pacto Global**



9. Indicadores GRI y Avances frente a nuestros compromisos con los **10 principios del Pacto Global**

Matriz de correspondencia G4

Este informe refleja Contenidos básicos descritos en la Guía G4 de la Global Reporting Initiative, aunque no cumple todos los requisitos necesarios para declararse en un nivel «de conformidad»; este es el primer paso para alinearnos completamente con la metodología y parámetros que propone la G4 en los próximos informes.

Contenidos Básicos Generales

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de gestión	Página 4
Perfil de la organización		
OG4-3	Nombre de la organización	Zona Franca de Bogotá S.A.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Página 11
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Bogotá D.C.
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas	Colombia
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	La Zona Franca de Bogotá S.A. y Desarrolladora de Zonas Francas S.A. son sociedades de naturaleza comercial del tipo de las anónimas, constituidas según las leyes de la República de Colombia. Son sociedades cerradas cuyas acciones pertenecen a un reducido número de personas naturales y jurídicas y su negociación está sujeta al pacto del derecho de preferencia a favor de la compañía y de sus socios.
G4-8	Mercados servidos con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios	Página 10 y 11



G4-9	Dimensiones principales de la organización	Página 10
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género	Página 40
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	La compañía actualmente no cuenta con convenios colectivos con sus grupos de trabajo, a la fecha los colaboradores no han manifestado el interés o necesidad de gestionarlo
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	No aplica para los servicios ofertados por ZFB, como usuario operador.
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Desde el año 2007, la compañía adhirió al Pacto Global, y desde el año 2009, hace parte del Comité Directivo de la Red Local del Pacto Global en Colombia. De igual forma, en el año 2014, el Programa de Anticorrupción, ética y relacionamiento, se creó tomando de referencia una guía empresarial construida por Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en Colombia con el Ministerio de Justicia para articular todas las leyes nacionales en la materia y el Estatuto Anticorrupción con La Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción en lo referente a las disposiciones relevantes para el sector privado.
G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Remitirse a Informe de Sostenibilidad 2013.
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	Zona Franca de Bogotá S.A. y Desarrolladora de Zonas Francas S.A.
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto	Se desarrolló el primer diálogo con 4 grupos de interés priorizados, que definen nuestros temas materiales para las siguientes vigencias, de igual forma, se reportan los avances logrados por las diferentes áreas en los temas priorizados en la estrategia de responsabilidad social de la compañía en años anteriores y que siguen vigentes.
Relacionamiento con grupos de interés		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Para esta memoria, se priorizan los siguientes grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y comunidad del área de influencia.
Perfil del informe		
G4-28	Período objeto de la memoria	2014
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	3
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	Marcela Rodríguez - jmrodriguez@zonafrancabogota.com



G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida	Este informe refleja Contenidos básicos descritos en la Guía G4 de la Global Reporting Initiative, aunque no cumple todos los requisitos necesarios para declararse en un nivel «de conformidad»; este es el primer paso para alinearnos completamente con la metodología y parámetros que propone la G4 en los próximos informes.
Gobierno		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización con sus respectivos comités	Remitirse al Informe de Sostenibilidad 2013.
Ética e integridad		
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Página 12
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Remitirse al Informe de Sostenibilidad 2013.
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	

Contenidos Básicos Específicos		
Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
Categoría: Económico		
Aspecto material: Desempeño		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 21
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	La compañía no se ha visto involucrada en situaciones relacionadas con el indicador.
Aspecto material: Presencia en el mercado		
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Página 46
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Página 40



Aspecto material: Consecuencias económica indirectas		
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	No se presentan en la siguiente memoria.
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	No se presentan en la siguiente memoria.
Aspecto material: Prácticas de adquisición		
EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Página 20
Categoría: Medio ambiente		
Aspecto material: Energía		
EN3	Consumo energético interno	
EN6	Reducción del consumo energético	Página 30
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	
Aspecto material: Agua		
EN8	Captación total de agua según la fuente	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	
EN11	instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Página 30
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	
Aspecto material: Emisiones		
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	No se cuenta con información relevante de impacto ambiental
Aspecto material: Efluentes y residuos		
EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	Página 31
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Página 27



EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	Página 30
Aspecto material: Productos y servicios		
Aspecto material: General		
EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	Remitirse al Informe de Sostenibilidad 2013, se mantiene la misma relación
Categoría: Social		
Subcategoría :Prácticas laborales y trabajo digno		
Aspecto material: Empleo		
LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Página 40 y 41
LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Todos los trabajadores independientes a su forma de contrato, reciben los mismos beneficios.
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo Directrices Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Página 42
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo		
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Página 48
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Página 52
Aspecto material: Capacitación y educación		



LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	
LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Página 48
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Página 51
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA12	Categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Página 38. Solo se relacionan datos de género.
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Página 46
Subcategoría: Social		
Aspecto material: Comunidades locales		
S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	No se han identificado efectos negativos en las zonas de operación de ZFB a la fecha.
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos		
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios		
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Página 62
Derechos Humanos DMA: ()		
Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Página 77
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Se presenta en futuras memorias



HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Página 16
Aspecto: No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No se han presentado casos
Aspecto: Evaluación		
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Página 16
Aspecto: Medidas correctivas		
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	No se han presentado casos a la fecha.
Sociedad DMA: ()		
Aspecto: Comunidades locales		
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Página 82
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	
Aspecto: Corrupción		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	página 12
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal		



S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No se han presentado casos relacionados.
Aspecto: Cumplimiento normativo		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No hemos tenido sanciones relacionadas.
Responsabilidad de Producto DMA: ()		
Aspecto: Privacidad del cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	No se han presentado casos relacionados
Aspecto: Cumplimiento normativo		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No hemos tenido sanciones relacionadas.

Principios Pacto Global	
Principios	Ubicación / Respuesta directa
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional	Página 16
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	
Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Si bien en Zona Franca no hay sindicatos actualmente, como organización no tenemos políticas, procedimientos o prácticas que impidan a los trabajadores asociarse o negociar colectivamente.
Principio 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	En Zona Franca cumplimos con la legislación laboral incluyendo las condiciones de salario, horarios, salud y seguridad. En Desarrolladora de Zonas Francas se trabaja con la empresas contratistas para fortalecer el cumplimiento de los horarios de trabajo y las condiciones laborales, a través de la revisión del recurso humano (rendimientos) proporcionado por los contratistas.



<p>Principio 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil</p>	<p>En las organizaciones que componen Zona Franca Bogotá no se contratan menores de edad, todo el personal debe presentar sus documentos como acreditación para solicitar un trabajo. Adicionalmente se buscará fortalecer la cadena de valor, frente a los riesgos asociados y la protección de la población infantil.</p>
<p>Principio 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación</p>	<p>Aunque no se han presentado casos relacionados con Discriminación, este tema queremos fortalecerlo al interior de la compañía y se presentará en las siguientes memorias</p>
<p>Principio 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales</p>	<p>Página 27</p>
<p>Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental</p>	<p>Página 27</p>
<p>Principio 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente promover una mayor responsabilidad ambiental</p>	<p>Página 33</p>
<p>Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno</p>	<p>Página 12</p>



Salas de Negocios

Bogotá

Zona Franca de Bogotá
Calle 106 #15a - 25
Ed. Business Center - Primer Piso

Oficina Calle 71
Calle 71 # 6 - 21
Oficina 606

Cartagena


Centro Histórico
Plaza de los Coches · Calle 34 # 7 - 33
Ed. Yacamán, Oficina 301


Mamonal
Vía mamonal Km 9
Zona Franca La Candelaria - Etapa 1

Cali

Vía Yumbo aeropuerto Km 6
Zona Franca del Pacífico



 Número de atención en Bogotá (57-1) 404 6644 Opción 1
Línea Nacional 018000423621
Carrera 106 No.15A-25.

 infozfb@zonafrancabogota.com
www.zonafrancabogota.com

 Chat en Línea