



# *Informe Sostenibilidad 2013*

## *Zona Franca de Bogotá*



## **Participación y construcción Informe de sostenibilidad 2013**

**Juan Pablo Rivera Cabal**

Presidente Zona Franca de Bogotá. S.A.

**Diego Mauricio Gaitán Galindo**

Gerente General Zona Franca de Bogotá. S.A.

**Francisco Gutierrez Farfán**

Gerente General Desarrolladora de Zonas Francas. S.A.

**Marcela Rodríguez Jiménez**

Directora Área de Responsabilidad Social

Contacto del Informe: jmrodriguez@zonafrancabogota.com

### **Áreas Participantes**

**Alexander Segura** - Subgerencia de Operaciones ZFB.

**Leonardo Bautista** - Subgerencia de Zonas Francas Especiales

**Gloria Patricia Luque** – Subgerencia de Proyectos

**Jhoana Herazo** - Área de Gestión Humana y Calidad

**Jorge Merchán** - Departamento de Gestión Ambiental

**Juan Carlos Mendez** - Área de Tecnología

**Maritza Vasquez** - Área Administrativa y Financiera

**Orlando Vargas** – Dirección de Servicios de Copropiedad ZFB

**Maria Leal** - Subgerencia de Mercadeo y Comunicaciones.

**Marcela Rodríguez Jiménez** – Dirección Área de RSE y Fundación ZFB

**CREO CONSULTORES S.A.S.**

Apoyo redacción y metodología GRI G4

## Contenido

### *Carta del presidente de Zona Franca Bogotá*

### *Alcance del informe de sostenibilidad 2013*

<b>1. Aporte al desarrollo de Zona Franca de Bogotá</b>	<b>6</b>
<b>2. Cómo trabajamos</b>	<b>8</b>
<b>3. Todos aportamos</b>	<b>21</b>
<b>5. Nuestro aporte ambiental</b>	<b>40</b>
<b>4. Nuestro aporte social</b>	<b>50</b>
<b>6. Nuestro desempeño económico</b>	<b>64</b>
<b>7. Indicadores GRI y principios del pacto global</b>	<b>74</b>

## Carta del Presidente



**Juan Pablo Rivera Cabal**  
Presidente ZFB

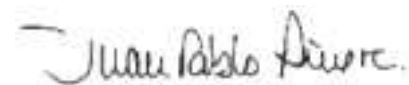
Hoy en día, el modelo de zonas francas ha logrado un posicionamiento importante en la atracción y estabilidad de la inversión en el país, hemos logrado la generación de nuevos empleos y el desarrollo de nuevos sectores productivos.

Bajo este enfoque, y convencidos que el reto que tenemos como sociedad es la consolidación de más y mejores oportunidades, la Zona Franca de Bogotá S.A. ha asumido el liderazgo de un modelo de gestión para zonas francas, que articula acciones de sostenibilidad en toda la estrategia empresarial: la dinámica de empleo efectivo requiere: 1) la atracción de inversión y condiciones para su desarrollo, 2) requiere de trabajo conjunto con el sector público, los empresarios y las comunidades para lograr la estabilización y crecimiento de los sectores productivos; 3) acciones pertinentes para la accesibilidad a los empleos y que los interesados cuenten con las competencias y habilidades que las empresas requieren para lograr un trabajo productivo e innovador, 4) gestión de los impactos ambientales y de aquellos generados en las comunidades locales, todo esto enmarcado en principios éticos que generen confianza en los negocios.

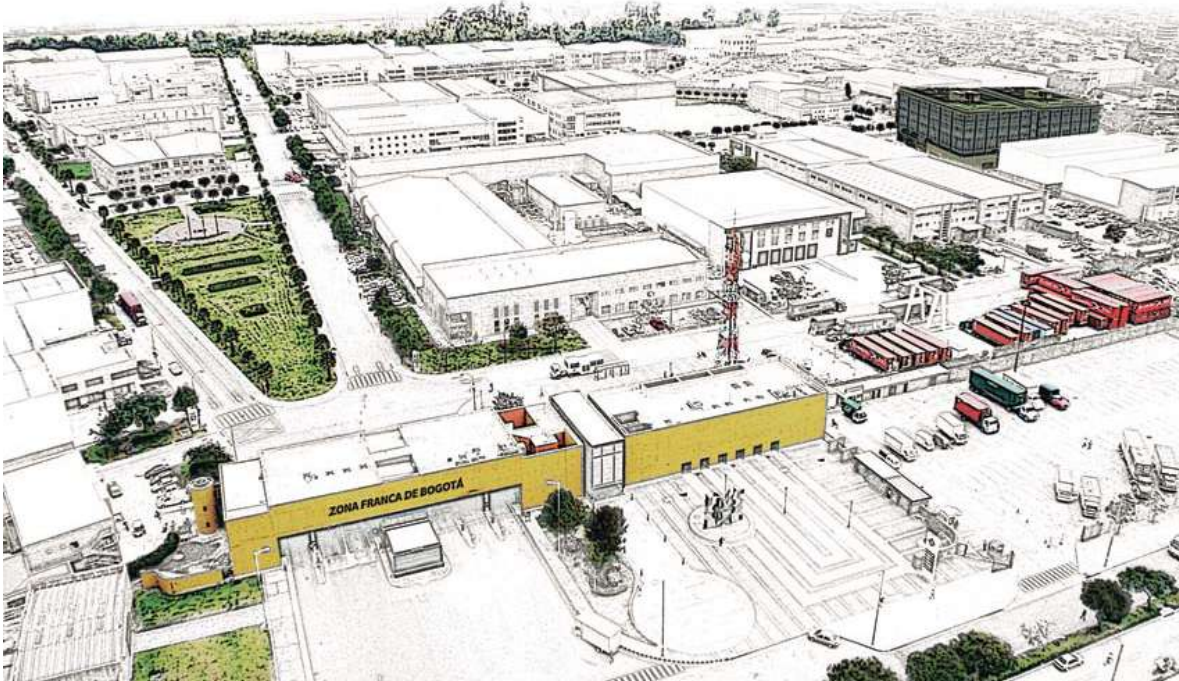
Bajo ésta estrategia, logramos que más de 230 empresas que han confiado en nuestra gestión y trabajo, se instalen en nuestra zona franca, así como apoyar la gestión de más de 130 empresas usuarios en otras zonas francas del país. Se ha generado más de 23.000 empleos directos en Zona Franca de Bogotá S.A. y cerca de 32.000 indirectos. Dimos inicio a las actividades de la Fundación Zona Franca de Bogotá, con la cual buscamos consolidar nuestro relacionamiento con empresas, trabajadores y comunidad con su programa UNIFRANCA, formando más de 930 personas de las cuales 505 lograron certificación de sus programas de educación formal y no formal; consolidar las sinergias con las empresas usuarias, el sector público y las comunidades para dar solución a situaciones comunes, procesos que han aportado en la dinámica empresarial.

Los logros alcanzados en el año anterior, son el resultado del trabajo conjunto de todo el equipo de la Zona Franca de Bogotá S.A., Desarrolladora de Zonas Francas S.A. y la Copropiedad Zona Franca de Bogotá, quienes día a día han puesto al servicio de la compañía sus competencias y habilidades y a quienes agradezco su compromiso y gestión.

Hoy queremos darles a conocer nuestro Informe de Sostenibilidad 2013, nuestro aporte al desarrollo sostenible del país.



## Alcance del informe de sostenibilidad 2013



Desde el año 2009, hemos realizado reportes de avance sobre nuestra gestión social y ambiental, sin embargo es en el año 2011 que realizamos nuestro primer Informe de Sostenibilidad, bajo los indicadores GRI, como un primer ejercicio de autoevaluación, que nos permitió valorar si nuestro enfoque de trabajo respondía a un adecuado relacionamiento con nuestros grupos de interés y que retos representaba para la compañía, trabajar hacia la sostenibilidad.

En años anteriores hemos tomado de referencia la metodología GRI. Para el año 2013, diseñamos el informe de sostenibilidad bajo la metodología G4, con la cual buscaremos alinearnos en adelante, este informe refleja los contenidos básicos de la Global Reporting Initiative, pero aunque no cumple todos los requisitos necesarios

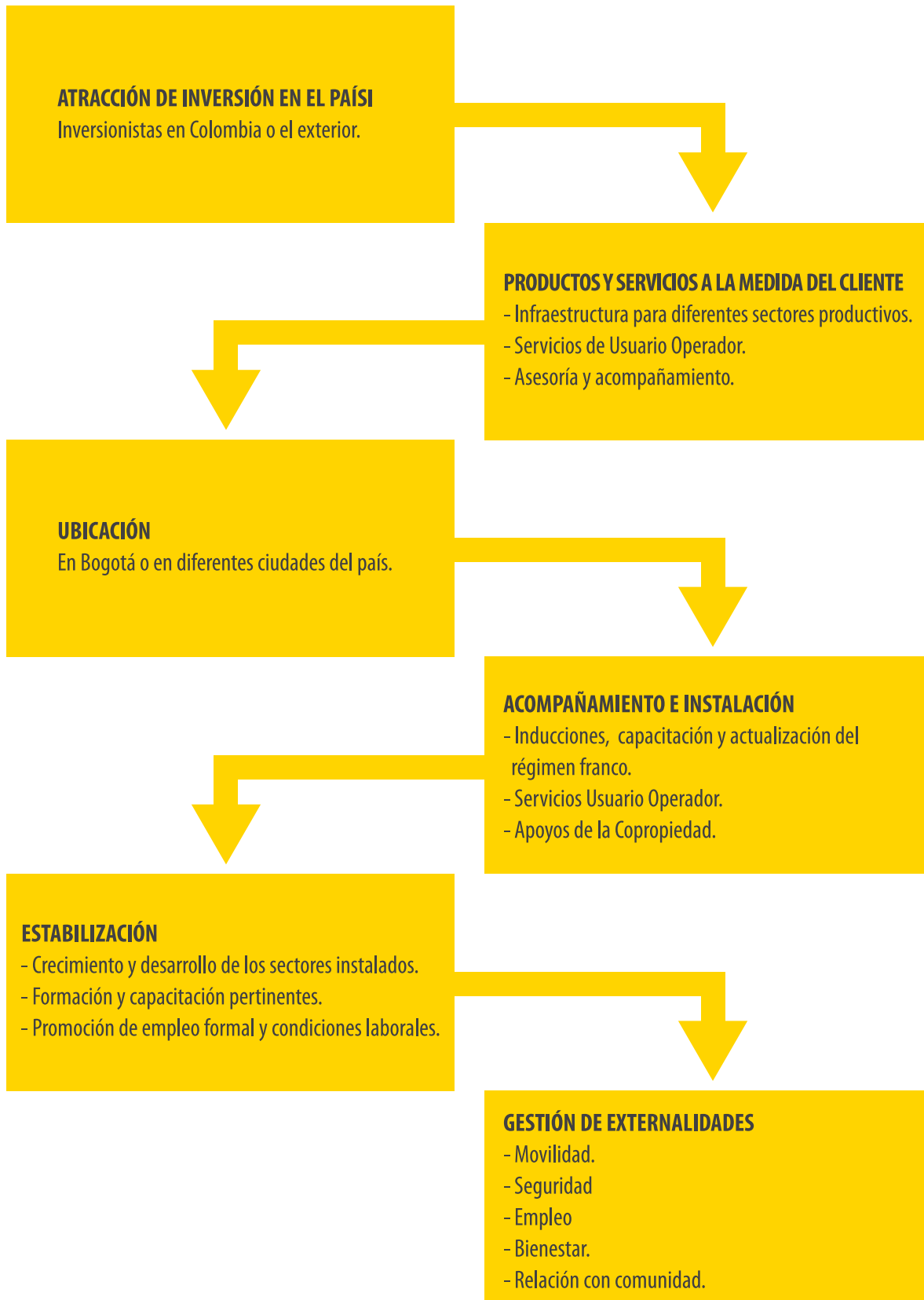
para declararse en un nivel «de conformidad»; este es el primer paso para alinearnos completamente con la metodología y parámetros que propone la metodología G4 en los próximos informes.

De igual forma, realizamos una descripción de nuestros avances frente a los 10 principios del Pacto Global, y los retos hacia la sostenibilidad que debemos afrontar en los siguientes años.

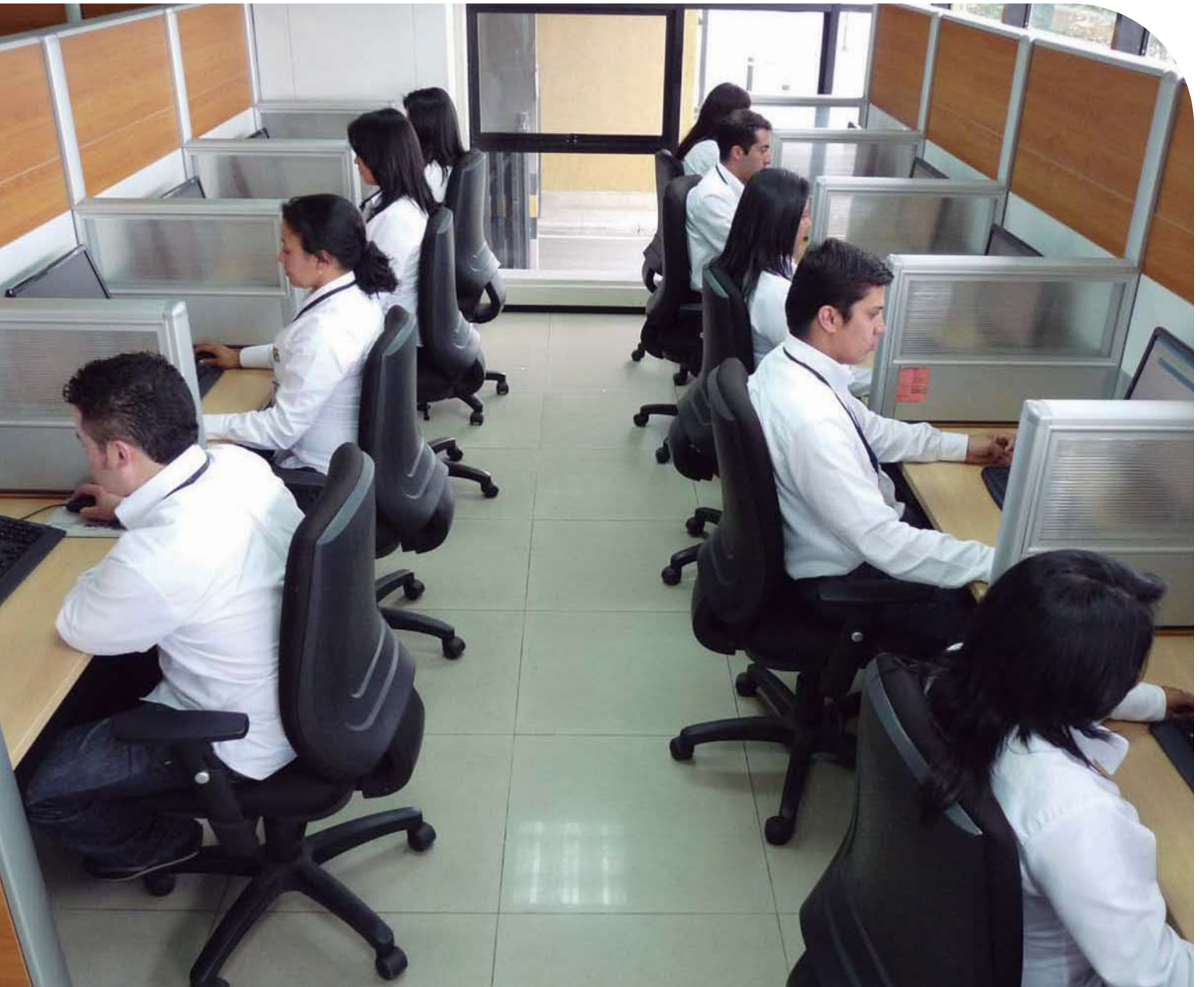
Este documento, nos permite asimismo comunicar a -nuestros clientes, proveedores, aliados estratégicos, comunidad y autoridades locales, distritales y nacionales, entre otros-, nuestro trabajo, el enfoque que define nuestras acciones y nuestro interés por construir relaciones de confianza y relaciones duraderas.

# ***1. Aporte al desarrollo de Zona Franca de Bogotá***





## *2. Cómo trabajamos*





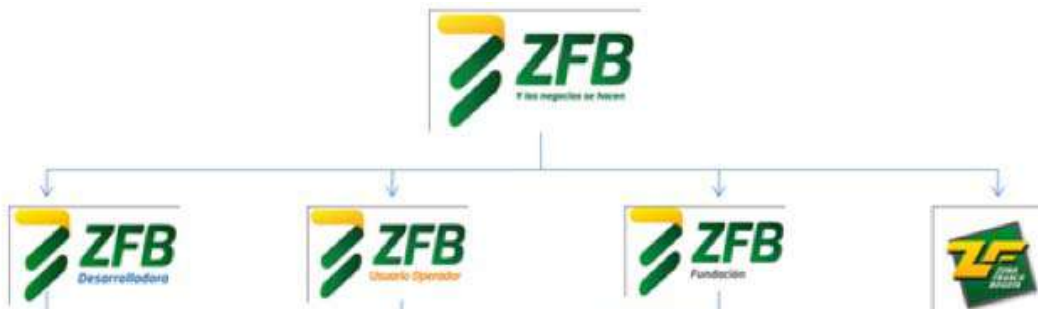


## ¿Cómo trabajamos?

Hace 17 años Zona Franca de Bogotá inició sus actividades en el país, desde entonces ha logrado un crecimiento importante, ya que nuestra gestión ha estado medida por criterios y lineamientos sostenibles.

Todos nuestros servicios se articulan para lograr un único objetivo: el desarrollo de las zonas francas y por ende, la generación de mayor inversión y empleo para las regiones del país.

Nuestras fronteras se han ampliado con el paso de los años, siendo hoy la zona franca líder en el país: contamos con cerca del 70 % de las operaciones de las Zonas Francas en el país, desarrollamos el parque industrial y de servicios más activo bajo el régimen franco con más de 230 empresas instaladas y cerca de 23.000 trabajadores, construimos una infraestructura sólida que ha permitido el desarrollo de nuevos sectores productivos.



### Zona Franca de Bogotá S.A. - Usuario Operador

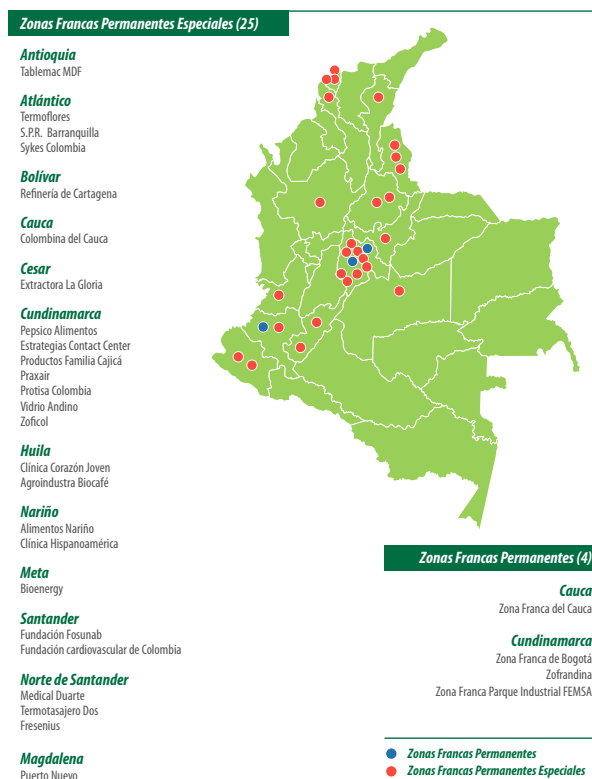
Somos una empresa que promueve, desarrolla y opera zonas francas en Colombia y en el exterior, a través de soluciones integrales y servicios confiables, ágiles y oportunos. Nuestra prioridad es la industrialización de bienes y la prestación de servicios, así como el fortalecimiento de la competitividad de nuestros usuarios para aprovechar las oportunidades del comercio nacional, Internacional y de los Tratados de Libre Comercio que Colombia ha firmado en los últimos años.

Operamos el 37,9% de las Zonas Francas en el país, 3,5% más que en 2012, gracias a la credibilidad y confianza que genera nuestra experiencia, en 2013 6 Zonas Francas Permanentes (Bogotá, Cauca, Zofrandina, Femsa, Surcolombiana y Candelaria) y con 35 Zonas Francas Permanentes Especiales, cuentan hoy con nuestros servicios como

usuario operador, logrando así ser el usuario operador de régimen franco más grande del país.

### Nuestra presencia en Colombia

A nivel nacional, como usuario operador, tenemos presencia en 13 departamentos, con Zonas Francas Permanentes<sup>1</sup> (ZFP) y Zonas Francas Permanentes Especiales<sup>2</sup> (ZFPE). A cierre de 2013 contamos con 217 usuarios calificados en Bogotá, 5 industriales de bienes, 75 industrial de servicios, 83 de bienes y servicios; y 54 comerciales, en su mayoría dedicados a los sectores secundarios y terciarios. Durante 2013, gracias al contrato de outsourcing para la operación de Zona Franca la Candelaria, iniciamos operación en la ciudad de Cartagena con 53 personas de comercio exterior de la región. Este crecimiento redundó en la generación de empleo y en la presencia regional de la Compañía.



<sup>1</sup> ZFP o Multiusuario: Son áreas en las que se instalan múltiples empresas nuevas que gozan de un tratamiento tributario y aduanero especial y que son administradas por un usuario operador.

<sup>2</sup> ZFPE o Uniemprendarias: permiten el reconocimiento de zona franca en cualquier lugar del país a una nueva persona jurídica para el desarrollo de un proyecto de inversión de alto impacto económico y social.

### Asociaciones

El trabajo articulado con los gremios y asociaciones de comercio exterior es importante dentro de nuestra estrategia de negocio, permite fortalecer las relaciones con otras naciones y atraer mayor inversión y empleo al país. Actualmente participamos activamente las siguientes:

- Asociación Nacional de Empresarios
- Asociación Colombiana de Contact Center
- Asociación de Zonas Francas de las Américas
- Cámara Colombo-Coreana de CIO
- Cámara de Comercio Colombo-Americana
- Cámara Colombo-Venezolana
- Asociación Colombiana de Comercio Exterior
- Foro de presidentes
- ACRIP Bogotá y Cundinamarca

- Federación Colombiana SIAS FITAC
- Corporación Connect Bogotá Región
- Corporación Club El Nogal

### Servicios

Como usuario operador de ZFB ofrecemos servicios integrales a los usuarios de cada zona franca. Contamos con las certificaciones



Operador Directo



Operador en outsourcing



Licenciamiento en PICIZ Web



Capacitaciones

### Principales actividades durante 2013



### Parque Zona Franca de Bogotá

Esta Zona Franca, es el principal proyecto desarrollado por la compañía; desde 1993 fuimos designados como el operador permanente de la Zona Franca de Bogotá (ZFB), un parque empresarial de servicios, industria y tecnología, que cuenta actualmente con 96 hectáreas de terreno, más de 450.000 m<sup>2</sup> de construcción y alberga a más de 230 empresas entre nacionales y multinacionales con más de

23.000 trabajadores. La ZFB posee una infraestructura de clase mundial ideada para brindar soluciones competitivas para los negocios.

Por otro lado, la Copropiedad Zona Franca de Bogotá se encarga de administrar el parque, y prestar los servicios de la seguridad, mantenimiento de áreas comunes, transporte interno, gestión de servicios públicos y manejo de residuos.

### Principales actividades durante 2013



#### Desarrolladora de Zonas Francas S.A.

Somos promotores de soluciones inmobiliarias integrales, impulsando así el desarrollo y crecimiento de las zonas francas aprobadas por el gobierno nacional. Interpretamos las necesidades de los clientes, gracias al contacto permanente con el mercado y los 21 años de experiencia en el negocio, para ir más allá de un servicio inmobiliario.

Aportamos al desarrollo, incentivando la inversión en el país y la instalación de nuevas empresas en las ciudades donde desarrollamos nuestros proyectos, escenario clave para multiplicar las oportunidades de los negocios, gracias a un grupo humano calificado, nuestra trayectoria y el compromiso con el progreso de las zonas francas del país.

#### Nuestra presencia en Colombia

Actualmente nos encontramos calificados como Usuarios Industriales de Bienes y Servicios en las siguientes zonas francas, en cada una de ellas con proyectos vigentes:

- Zona Franca Bogotá (Bogotá)
- Zona Franca Pacífico (Palmira)
- Zona Franca de la Candelaria (Cartagena)
- Zona Franca Occidente (Mosquera).

#### Asociaciones

Formamos parte de cuatro asociaciones, relacionadas con nuestra unidad de negocio, con el objetivo de compartir la experiencia y aprovechar las oportunidades del mercado.

- LONJA Propiedad Raíz
- CAMACOL - Cámara Colombiana de la Construcción
- IAOP (International Association of Outsourcing professionals).
- Cámara Colombo-Británica

#### Servicios

Desde diferentes unidades de servicio, ofrecemos servicios integrales en diseño y construcción de soluciones de infraestructura. Cada uno cumple con altos estándares en calidad bajo los lineamientos de nuestras políticas corporativas.

#### Servicios de asesoría profesional



- Gerencia de proyectos
- Interventoría técnica
- Diseño
- Construcción para terceros

#### Servicios especiales



- Bodegas a medida
- Oficinas
- Centros de distribución
- Naves industriales

- Centros de distribución de Logística-CEDIS
- Edificios inteligentes
- Data Center
- Locales comerciales
- Patios y lotes
- Mantenimiento permanente

#### Unidad inmobiliaria



- Dedicada a atender los requerimientos de ventas o arrendamiento de espacios en las zonas francas de país

#### Unidad de industria y logística



- Diseño, construcción y mantenimiento de Bodegas para empresas Industriales y del sector logístico; Centros de distribución, Infraestructura de Zonas Francas permanentes especiales, Naves industriales y Patios.

#### Unidad de tecnología y servicios



A través de esta unidad desarrollamos la ZFB, para responder a las expectativas del mercado dinámico de la tercerización en Colombia y el mundo.

#### Infraestructura para procesos de tercerización

- Diseño a la medida
- Construcción eficiente
- Puesta en marcha y mantenimiento

#### Infraestructura para Data Centers

- Ingeniería, diseño y puesta en marcha de Data Center Tier III
- Sensores de humo y sistema extinción
- Plantas eléctricas
- Transformadores, sistemas de UPS y baterías
- Doble alimentación eléctrica
- Acometidas eléctricas
- Sistema del aire acondicionado y ductos.

### Áreas construidas durante 2013

Ubicación	Cliente	Uso	Área (m2)
ZF Towers 114D		Call Center	4.369
ZF bodega 0 Mz.9	UNIFRANCA	Donación a la Fundación ZFB	1.225
ZF Towers 135 A	En proceso de construcción	Oficinas	28.081
ZF bodegas lote 114D 1 a 4	Logistics Services- Red Supplay SAS- Informativa Documental	Bodegas	7.237
ZFLC Mz.1 etapa 2	En proceso de ocupación	Bodegas	23.107
ZFLC lote M72 etapa 2	En proceso de ocupación	Bodegas	2.336
ZFLC Mz.3	Servicio de obra - Phoenix	Planta industrial / almacenamiento	13.840
<b>Área Total Construida o Adecuada</b>			<b>80.195</b>

#### Nuestros clientes

#### Tecnología y servicios

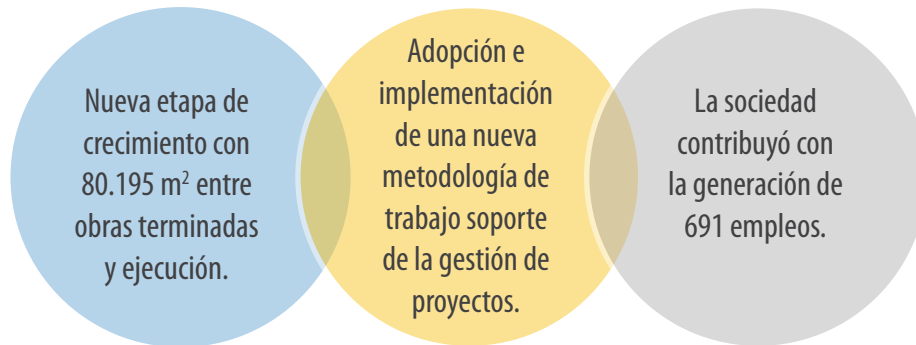
Durante 2013 dimos continuidad a la estrategia construida el año anterior para la consolidación y ejecución de la estrategia comercial orientada a la promoción de nuevos negocios en tecnología y servicios. La estrategia nos permitió el ingreso al parque ZFB de nuevas empresas de sectores BPO (Centros de atención de llamada de voz), KPO (Servicios de conocimiento), ITO (Servicios de informática y tecnología), SSC (Centros de servicios compartidos).

Como resultado obtuvimos más de 8.700 posiciones en operación al interior del parque, con un estimado de 10% de total de empleos en BPO.

#### Industria y Logística

Somos aliados de las empresas de manufactura y logística, que requieren infraestructuras que se faciliten su actividad productiva, interconectando con los principales centros de desarrollo y puertos. Nuestra oferta en 2013, se concentró en Bogotá, la sabana de Bogotá, Cartagena y Valle del Cauca.

### Principales actividades durante 2013



### Fundación Zona Franca de Bogotá

Al finalizar el año 2012, y con el ánimo de fortalecer nuestro relacionamiento con nuestros grupos de interés y nuestro impacto en las comunidades locales donde operamos, Zona Franca de Bogotá S.A. y Desarrolladora de Zonas Francas S.A. crearon la Fundación ZFB, para dar mayor fuerza a tres de nuestras acciones más fuertes en la estrategia de Sostenibilidad de la compañía.

### Servicios

El año 2013, fue el primer año de trabajo de la Fundación ZFB con tres líneas de acción principales:

- 1) Formación y entrenamiento, con el cual se busca cualificar a los trabajadores de las empresas usuarias de parque y capacitar a las comunidades aledañas a la Zona Franca Bogotá para su posterior vinculación laboral;
- 2) Empleo y bienestar: abrir espacios de interacción entre la oferta y la demanda de empleo en el parque industrial y generar programas que beneficien a los trabajadores y sus grupos familiares y que aporten a las empresas en sus políticas de retención; de igual forma, consolidar estrategias que permitan la inclusión productiva de las poblaciones vulnerables ubicadas en el área de influencia de las zonas francas en operación.

3) Gestión ética: una línea transversal a todas las acciones que se implementen desde la Fundación y con la cual se busca generar ambientes de confianza de los grupos de interés en su relacionamiento con la Zona Franca Bogotá y demás empresas relacionadas y promover comportamientos éticos y responsables por parte del grupo de trabajadores.



### Principales actividades durante 2013



### Gobierno Corporativo

La Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo y el Representante Legal son los órganos de dirección y administración de las sociedades Zona Franca de Bogotá S.A. y Desarrolladora de Zonas Francas S.A. Cada una cuenta con un órgano de vigilancia y control representado por la revisoría fiscal.

Por su parte la Copropiedad Zona Franca de Bogotá, tiene como máximo órgano de gobierno la Asamblea de Copropietarios y como ente rector al Consejo de Administración. La comunicación con el máximo órgano del gobierno corporativo se da a través del presidente de la Compañía, en el comité de Gerencia, quien recibe las preocupaciones y dependiendo de su gravedad, las resuelve directamente o las dirige al órgano superior para que se tomen las decisiones al respecto.

### Código de Buen Gobierno

En Zona Franca de Bogotá S.A. y Desarrolladora de Zonas Francas S.A. contamos con un Código de Buen Gobierno, que define, estructura y compila los principios, normas y demás prácticas de buen gobierno corporativo adoptados por la Compañía, con el fin de asegurar la aplicación de políticas de administración bajo principios éticos.

Todas las actividades de la Compañía, así como de quienes hacen parte de la misma, se encuentran enmarcadas por las disposiciones del Código, divulgado a todos los directores para su difusión. Este Código complementa y enriquece los estatutos sociales, el código de ética y los diferentes reglamentos internos adoptados por los órganos sociales y directivos.

En el código se han definido y regulan los conflictos de interés, y se ha establecido mediante el mismo una cultura que permite identificar y responder a cualquier evento que involucre un conflicto, las instancias adecuadas a las cuales remitirse, así como las sanciones a cualquier omisión o falta a los lineamientos establecidos.



### Juntas Directivas

La Junta Directiva de la sociedad Desarrolladora de Zonas Francas S.A. está compuesta por cinco miembros principales y cinco suplentes personales, 7 de ellos accionistas de la compañía. Cuenta con un Presidente Ejecutivo que es el funcionario de mayor rango organizacional. Asimismo, existe un representante legal con su respectivo suplente, encargado de representar a la entidad en los negocios jurídicos.

Por su parte, la Zona Franca de Bogotá S.A. tiene una Junta integrada por tres miembros principales y tres suplentes personales, todos independientes. Tiene un presidente ejecutivo, que es el funcionario de mayor rango organizacional, y un representante legal con su respectivo suplente, encargado de representar a la entidad en negocios jurídicos.

La retribución de la Junta Directiva para las dos sociedades corresponde al pago de tres salarios mínimos mensuales legales vigentes, sujeto a la asistencia a la reunión de Junta de cada mes. Este monto se incrementa anualmente con la variación del salario mínimo.

#### Entre las funciones de la Junta se encuentran:

- Aprobar los planes estratégicos y las políticas corporativas, en consonancia con las directrices de la Asamblea General.
- Interpretar las disposiciones de los estatutos que dieran lugar a dudas y fijar su sentido mientras se reúne la Asamblea para someter la cuestión a su consideración;
- Reglamentar los estatutos y expedir las disposiciones necesarias para la organización y el buen funcionamiento de todas las dependencias de la sociedad.
- Proponer a la Asamblea General las reformas estatutarias que crea convenientes.
- Asegurar el cumplimiento efectivo del código de buen gobierno.
- Disponer y preparar los proyectos de reformas del mismo.

Los miembros de la junta directiva son elegidos por la asamblea general de accionistas, mediante el sistema de cociente electoral, bajo los siguientes criterios:

- ✓ Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad
- ✓ Contar con estudios superiores en algún área afín a las actividades que desarrolla la Compañía o ser expertos en la actividad económica que desarrolla la misma o tener experiencia en administración, finanzas, derecho, mercadeo o ciencias afines.

- Supervisar la política de información, garantizando la efectividad de los sistemas de comunicación y de revelación de la misma de manera veraz, clara y oportuna.
- Evaluar la gestión del presidente ejecutivo y del gerente, a través de los mecanismos que juzgue conducentes.
- Fijar la política en materia de responsabilidad social corporativa;
- Presentar a la Asamblea, en sus sesiones ordinarias, un informe sobre la gestión desempeñada durante su mandato.

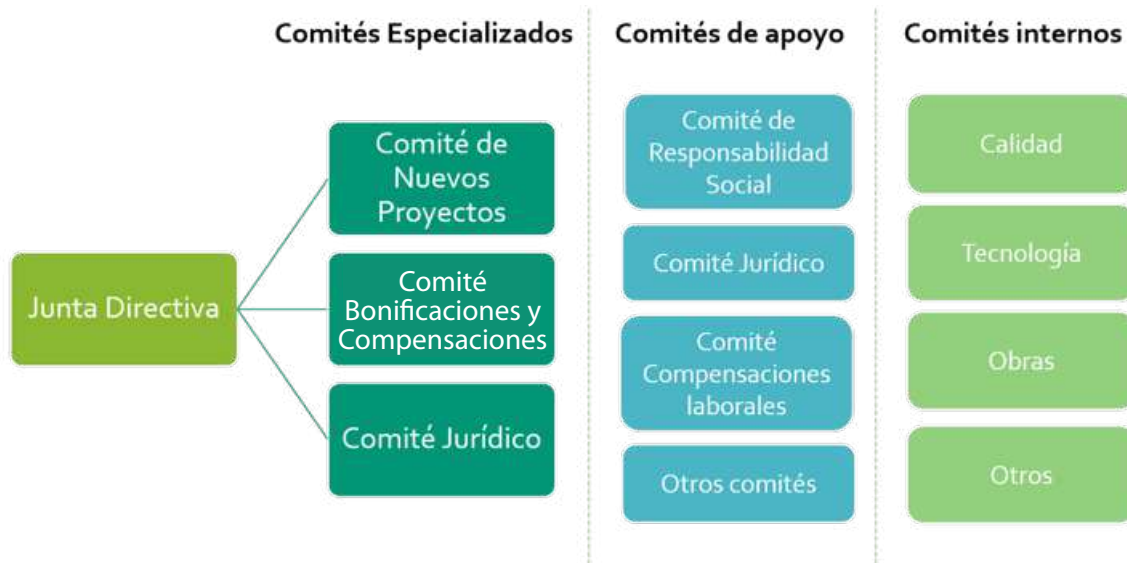
Cada una de las sociedades es vigilada por la revisoría fiscal, una entidad de reconocido prestigio internacional, que se encarga de verificar el cumplimiento de las leyes y estatutos que rigen los destinos de las Compañías.  
Comités de decisión



La Junta Directiva de cada sociedad se apoya en comités especializados, con el fin de facilitar el análisis detallado y riguroso de temas que por su naturaleza sean de particular relevancia, sin que esto se traduzca en delegación de las responsabilidades propias. La creación, composición y elección de los comités especializados se encuentra a cargo de la alta dirección, y en ellos participan los colaboradores que se relacionan con cada temática, lo que permite un diálogo permanente y de doble vía frente a los avances y enfoques de trabajo de la compañía.

### Comités de decisión

La Junta Directiva de cada sociedad se apoya en comités especializados, con el fin de facilitar el análisis detallado y riguroso de temas que por su naturaleza sean de particular relevancia, sin que esto se traduzca en delegación de las responsabilidades propias. La creación, composición y elección de los comités especializados se encuentra a cargo de la alta dirección, y en ellos participan los colaboradores que se relacionan con cada temática, lo que permite un diálogo permanente y de doble vía frente a los avances y enfoques de trabajo de la compañía.



- Los temas relacionados con la operación y temas económicos son decididos en las Juntas Directivas y el Consejo de Administración.
- Contamos además con un comité de Responsabilidad Social, encargado de tomar las decisiones relacionados con el programa de RSE, y asesorar en temas éticos; está conformado por un representante de las empresas usuarias, un representante de la Junta

- Directiva, Presidente, Gerentes y Directora de RSE, Directora de GH y Director de Servicios de la CZF.
- Se han creado comités conformados por funcionarios y miembros de la Junta Directiva para revisar temas puntuales: comité Jurídico, comité de Compensaciones Laborales, entre otros.
- Además, existe un comité de Gerencia que incluye a todos los directores de área.

### Código de ética

Contamos con un código de ética, vigente para todas las operaciones de la Compañía, que guía el comportamiento de las personas y organizaciones involucradas en las actividades de la Zona Franca Bogotá. Bajo principios éticos y legales buscamos actuar de forma ejemplar, recta y transparente y construimos la cultura organizacional que vivencian los colaboradores.

Desde 2013 se inició el proceso de construcción de la nueva Política Anticorrupción y de Relacionamiento con grupos de interés, basado en la estrategia construida desde la

Fundación ZFB. Esta política será divulgada y promovida con todos los grupos durante 2014, y tendrá como alcance todos los procedimientos que involucren riesgos éticos o aquellos relacionados con los grupos de interés, así como su estrategia de implementación, seguimiento y promoción con nuestros usuarios, para motivarlos a implementar prácticas similares.

### Vivimos nuestros valores

Definimos los siguientes valores corporativos que guían las acciones de cualquier persona que hace parte de Zona Franca Bogotá, como ejemplo de integridad en los escenarios en los cuales se desempeña.



## Sostenibilidad

### Gestión ética

Teniendo en cuenta nuestra participación en los espacios definidos por Pacto Global, se estructuró en 2013, la estrategia a implementar desde el año 2014, para consolidar la gestión ética, en la Compañía y con nuestros usuarios.



### Política de RSE

Construimos una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que busca asegurar la generación de valor de manera ética, confiable y sostenible, para clientes, empleados, accionistas y comunidades; con el fin de contribuir al sano desarrollo empresarial del país y la región, con respeto, en especial, de los derechos humanos y del medio ambiente.



Contamos con criterios orientadores para gestionar y orientar las acciones en RSE que conduzcan al logro de los objetivos

propuestos por cada una de las empresas. Mediante estos criterios aseguramos el cumplimiento de los estándares de comportamiento empresarial, y fomentamos entre los asociados la integración de los mismos como medio para llegar a un desempeño de excelencia.

nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, y actualmente hacemos parte del Comité Directivo de la Red Local.



## Red Pacto Mundial Colombia

Por otro lado, como muestra del compromiso de la organización con la sostenibilidad, desde 2009 asumimos

### Nuestros grupos de interés

Dentro de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, definimos a nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, y construimos líneas estratégicas—{ñ con el objetivo de gestionar las relaciones con cada uno. En los últimos años priorizamos el relacionamiento con clientes, colaboradores y entidades públicas, a partir del impacto directo y su relación con la organización.



### ***3. Todos aportamos***



## Resumen infográfico



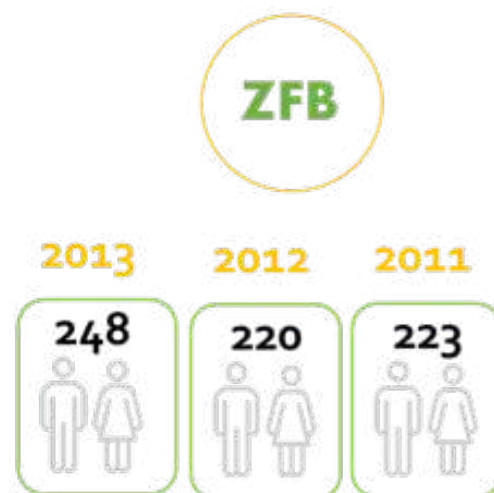
### Caracterización

Entendemos a nuestros colaboradores como la fuerza que impulsa el desarrollo de todas las operaciones que se desarrollan desde ZFB, DZF y CZF; es gracias a su labor y compromiso cotidiano que podemos cumplir los objetivos que nos hemos propuesto como organización.

## Nuestro equipo de colaboradores en Zona Franca Bogotá- Usuario Operador

### Colaboradores por tipo de contrato y género

En 2013 tuvimos un total de 248 colaboradores, de los cuales el 57% son mujeres y el 43% hombres, un número que da muestra de un enfoque de género equitativo.



### Colaboradores por región y género

Año 2013 Zona Franca de Bogotá		
Región	Mujeres	Hombres
Centro	102	51
Norte	19	38
Occidente	17	16
Santander	3	2

### Número de colaboradores fijos por tipo de contrato y género<sup>1</sup>

Frente al número de colaboradores con contrato a término indefinido tuvimos una variación importante, en 2012 el 39% de colaboradores estaban bajo esta modalidad, mientras que en 2013 esta cifra subió a 48%, aumentando la cantidad de personas cubiertas por los beneficios que les otorga la ley.

	2013		2012		2011	
	H	M	H	M	H	M
<b>Fijo</b>	42	88	42	92	43	93
<b>Indefinido</b>	65	53	37	49	33	47
<b>Labor contratada</b>	-	-	-	-	6	9
<b>Total</b>	107	141	79	141	83	149
<b>Total de colaboradores</b>	248		220		232	

### Índice de rotación

El índice de rotación es un indicador que permite revisar si la renovación del personal está dentro de unos rangos en que no haya un estancamiento que derive en un menor crecimiento organizacional, pero tampoco tan alto que se dé una falta de estabilidad en el equipo; este índice de ZFB se ubica en el 2,20% demostrando un balance adecuado entre las entradas y salidas de personal.

Ingreso			Índice de rotación			Retiros		
2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
57	89	8	13	25	75	19	28	12
34	46	0	4	16	17	11	8	5
16	6	0	0	1	0	0	0	2
<b>Total</b>			<b>Total</b>			<b>Total</b>		
107 141			8 17			42 92		
30			36			19 28		
20			25			14 20		
5 4			5 5			1 1		

Total ingresos y retiros hombres y mujeres Zona Franca de Bogotá							
	2011		2012		2013		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	
Ingresos	42	92	8	17	107	141	407
Retiros	20	25	19	18	30	36	148

Índice de rotación ZFB 2013				
Número de Empleados a Comienzo de Periodo	Ingresos	Retiros	Número de Empleados al Final de Periodo	Índice de Rotación Mensual
220	94	66	248	2,20%

<sup>1</sup> La contratación de Zona Franca Bogotá, Desarrolladora de Zonas Francas y Copropiedad es directa.

### Salario

Buscamos pagar a nuestros colaboradores salarios justos y competitivos dentro del mercado de cada región, de la misma forma, pagamos salarios igual por trabajo igual sin

hacer diferencias por género u otras consideraciones de índole personal.



## Nuestro equipo de colaboradores en Desarrolladora de Zonas Francas

Desde 2011 hemos tenido un aumento importante en el número de colaboradores que hacen parte de Desarrolladora, en estos tres años duplicamos esta cifra pasando de 54 a 110 trabajadores.



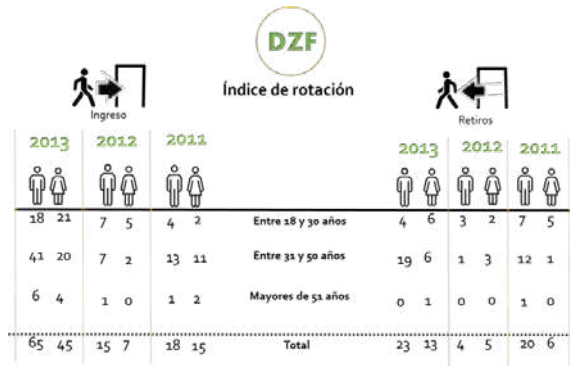
	2013		2012		2011	
<b>Fijo</b>	11	13	11	7	9	15
<b>Indefinido</b>	33	25	26	17	18	5
<b>Labor contratada</b>	21	7	5	1	5	2
<b>Total</b>	65	45	42	25	32	22
<b>Total de colaboradores</b>	<b>110</b>		<b>67</b>		<b>54</b>	

Año 2013 Desarrolladora de Zonas Francas		
Región	Mujeres	Hombres
Bogotá	38	45
Cartagena	7	20



### Índice de rotación

En Desarrolladora de Zonas Francas S.A. el índice de rotación se ubicó en 3,38%, lo que es saludable para la organización pues nos permite renovar conocimientos ideas sin perder las capacidades ganadas a través del tiempo.

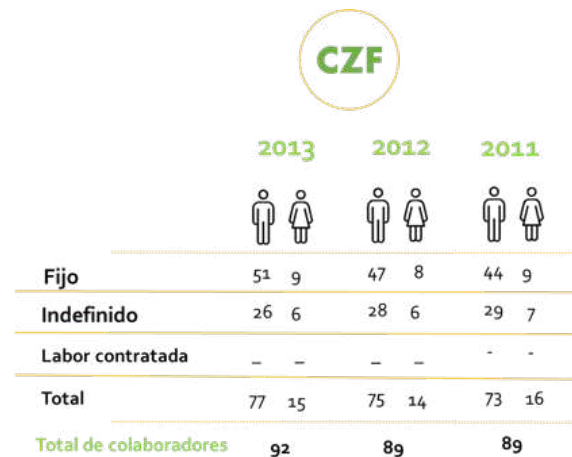


Total ingresos y retiros hombres y mujeres Desarrolladora de Zonas francas							
	2011		2012		2013		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	
Ingresos	18	15	15	7	65	45	165
Retiros	20	6	4	5	23	13	71

Índice de rotación Desarrolladora de Zonas Francas 2013				
Número de Empleados a Comienzo de Periodo	Ingresos	Retiros	Número de Empleados al Final de Periodo	Índice de Rotación Mensual
67	79	36	110	3,38%

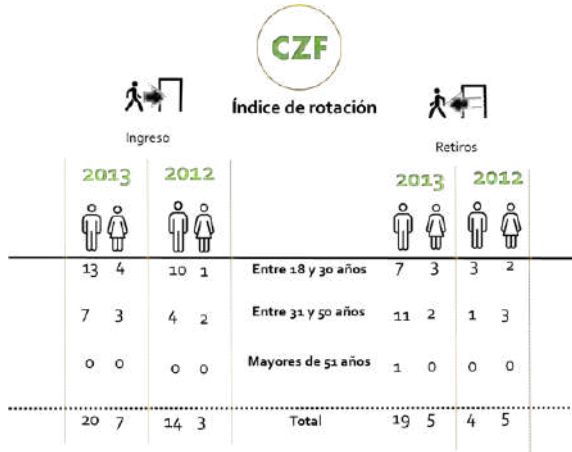
### Nuestro equipo de colaboradores en la Copropiedad Zona Franca Bogotá

En 2013 tuvimos un total de 92 colaboradores de los cuales la mayoría son hombres, esto no es una política de la organización, se debe a que en los procesos de selección se han presentado más hombres que mujeres.



Año 2013 Copropiedad Zona Franca de Bogotá		
Región	Mujeres	Hombres
Bogotá	42	25

Índice de rotación



Índice de rotación Copropiedad de ZF 2013				
Número de Empleados a Comienzo de Periodo	Ingresos	Retiros	Número de Empleados al Final de Periodo	Índice de Rotación Mensual
89	27	24	92	-

La rotación se presenta principalmente en el departamento de atención al usuario, por ser trabajos cuya remuneración es cercana al salario mínimo este índice es más alto que en otros cargos.



## Prestaciones sociales ZFB, DZF y CZF

### Zona Franca Bogotá y Desarrolladora de Zonas Francas

En Zona Franca Bogotá y Desarrolladora de Zonas Francas no contamos con beneficios extralegales, sin embargo tenemos un programa de bonificaciones por cumplimiento de objetivos y metas por parte de nuestros colaboradores con el fin de motivar su participación activamente. En cuanto a las personas que deben ser trasladadas de lugar debido a diversos proyectos, se les otorga condiciones especiales mientras este proyecto es llevado a cabo, esto

es: un valor por concepto de alimentación, reembolso de gastos de transporte y para los que asuman la responsabilidad de liderar el proyecto bonificaciones cada cuatro meses por cumplimiento de objetivos propuestos.

## Comités

### Copropiedad Zona Franca

Los comités con los que cuenta la empresa están determinados por ley, sin embargo en 2013 se implementa el comité de convivencia con el fin de crear un espacio de reflexión y diálogo con los colaboradores cuyo propósito es mejorar las relaciones internas en nuestra organización.



### Copropiedad Zona Franca

Todos los funcionarios de la Copropiedad ZFB están afiliados a la seguridad social obligatoria (EPS – ARL y Fondo de Pensiones).



## Licencias de maternidad y paternidad

Número de empleados que ejercieron su derecho a la licencia

	ZFB	DZF	CZF
Hombres	1	1	1
Mujeres	3	3	1



Número de empleados que se reincorporaron al finalizar la licencia

	ZFB	DZF	CZF
Hombres	1	1	1
Mujeres	2	2	1

Número de empleados que conservaron su empleo después de un año a partir de la licencia

	ZFB	DZF	CZF
Hombres	1	1	1
Mujeres	2	2	1

Tanto en Zona Franca Bogotá S.A. como en Desarrolladora de Zonas Francas S.A. , el índice de reincorporación al trabajo luego de la licencia fue de un 100% para hombres y 66,6% para las mujeres. El 33.4% corresponde a una persona no se reincorporó por decisión voluntaria.

## Modelo de desarrollo humano 2012-2015.

La Dirección de Gestión Humana y Calidad ha planteado el desarrollo de un modelo gestión holístico que busca integrar los proyectos y actividades que desarrolla alrededor del Desarrollo Humano Integral, en donde concebimos a los colaboradores como seres humanos que tienen cinco

roles en los que se desenvuelven; el fortalecimiento y trabajo en cada uno de los roles es lo que nos permite realmente aportar a la organización y a la sociedad en general; por esta razón todas las acciones que planeamos, diseñamos y ejecutamos, tienen una visión integradora, involucrando dicho enfoque en el desarrollo del Modelo de Competencias Organizacionales, promoción de los Hábitos de la Gente Altamente Efectiva y Sistemas de Gestión de la Calidad.



Las acciones de Gestión Humana buscan tener impacto en las dimensiones de desenvolvimiento de los individuos, orientado a la creación de factores de protección para su bienestar y calidad de vida.

Así la gestión que adelantamos está direccionada en tres líneas de desarrollo por medio de las cuales se generan las estrategias e iniciativas que fundamentan nuestra gestión y articular las diferentes dimensiones con los objetivos estratégicos de la organización.



## 1. Operatividad y eficiencia de los procesos.

Esta línea de trabajo responde necesariamente a la dimensión laboral, sin embargo impacta las otras dimensiones ya que permite al colaborador estructurar su trabajo adecuadamente, la claridad en los procesos, en los canales de comunicación y en el trabajo entre áreas y personas, garantiza a) el logro de los objetivos, 2) que cada colaborador entienda la importancia de su rol al interior de la compañía y 3) que redunden en su estabilidad personal y profesional.

Durante el año 2013, se trabajó en acciones puntuales relacionadas con la organización del tiempo no solo en términos laborales sino también personales y familiares, promoviendo el RENEVATE como espacios de igual importancia como las actividades de la compañía, estas fueron desarrolladas a través de las actividades de bienestar de la empresa y se retomó en la estrategia del SOLO POR HOY

## 2. Desarrollo de competencias

Reconocemos como prioridad desarrollar las competencias de nuestros colaboradores mediante la reflexión y dinámicas interactivas y creativas para afianzar sus aspectos positivos y generar hábitos de realización de tareas. Sabemos que el proceso laboral parte del individuo, es allí donde queremos impactar mediante dinámicas e iniciativas para asegurar confianza y compromiso por parte de nuestros colaboradores.

### 2.1. Estrategia solo por hoy:

El desarrollo del modelo de competencias fue creado para alinear la cultura organizacional y los comportamientos con la estrategia de nuestra organización, mediante comportamientos valorados como superiores.



Seis competencias  
Organizacionales - Genéricas

Aplica para todos los integrantes de la organización



Dos competencias de  
proceso o negocio.

De acuerdo con el área en la que te desempeñas



Dos competencias de rol

De acuerdo con el rol que desempeñas en la organización

### Competencias organizacionales genéricas

• **Obtención de resultados:** Exige confianza en la superación de las metas con éxito, confiere constancias y consistencia, además de concentración de los objetivos mediante la búsqueda de buenos resultados.

• **Interés por el cliente.** Consiste en el cumplimiento de las expectativas con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. Mediante la recolección de información de los clientes, los colaboradores pueden mejorar los productos y servicios. Se toman decisiones pensando en los clientes y se establecen buenas relaciones con ellos con el fin de lograr relaciones de confianza y respeto.

• **Ética y valores:** Consiste en un conjunto eficaz y apropiado de valores y creencias fundamentales tanto en situaciones favorables como no favorables. Se incentiva los valores correctos y desaprueba los incorrectos.

• **Creación de equipos eficientes:** Esta competencia consiste en agrupar a las personas en equipos de trabajo cuando la situación lo requiera, lo que conlleva a la com-

partir los logros y los triunfos, cuyo fin fundamental es el trabajo en equipo valorando el aporte de cada individuo al resultado del proceso.

• **Creatividad e innovación:** Se valora a las ideas nuevas y originales en cuanto a soluciones se trata.

• **Perseverancia:** Se trata de llevar a cabo el trabajo con energía y deseos de terminar lo propuesto. Afianzando hábitos

El proceso de afianzar hábitos en nuestros colaboradores corresponde al ideal de consolidación de la cultura organizacional, los cuales van acompañados de un valor o creencia.

1. Ser proactivo (proactivo)
2. Comenzar con el fin en mente (contribuyo)
3. Poner primero lo primero (organizado)
4. Conciencia ambiental (sostenible)
5. Pensar ganar-ganar (equilibrado)
6. Buscar entender, luego ser entendido (comprendo)
7. Sinergizar (sinergizo)
8. Afilar la sierra (me renuevo)

## 2.2 Proyecto de desarrollo de competencias.

Creemos firmemente que el logro de los objetivos requiere de equipos de trabajo eficientes, para ello, es necesario desarrollar un liderazgo positivo de los jefes de proceso con sus equipos de colaboradores, por lo cual, vimos la necesidad de estructurar un programa de formación con 40 colaboradores que incluía desde coordinadores hasta Gerencia General para lograr este objetivo.

El programa de desarrollo de competencias ha contado con tres fases.

La primera fase, inició en 2012 y se llevó a cabo con el Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo. Formación desarrollada por Aden Business School con una duración de 48 horas y que se enfocó principalmente en temas relacionados con comunicación interpersonal, creatividad e innovación, gestión del cambio, Liderazgo directivo y liderazgo personal.

La segunda fase, comprendió el Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo cofinanciado por el SENA y desarrollada por Aden Business School, con el cual se buscaba la cualificación de los líderes de procesos de DZF y ZFB, fortaleciendo sus conocimientos en habilidades directivas. Este programa se articuló al programa de desarrollo

de competencias con el que cuenta la compañía y priorizó temas como negociaciones desiguales y resolución de conflictos; equipos de trabajo efectivos y el taller de negociaciones efectivas.

Esta fase se logra, cuando Zona Franca logra ser beneficiario de la convocatoria de formación especializada que lanza en SENA para el desarrollo corporativo. El programa tuvo un costo total de \$113.587.22, de los cuales el SENA financió el 60%.

Y la tercera fase, cursó el Fortalecimiento de competencias técnicas ejecutado en alianza con la Red de Desarrollo Empresarial de la Universidad de los Andes, que inició en 2013 y finaliza en 2014. Programa liderado por la U. Andes, enfocado a PYMES que busca fortalecer los conocimientos técnicos en áreas específicas con una duración de dos años; durante el año 2013, se desarrollaron los módulos de formación en las áreas de: planeación estratégica y finanzas. Se desarrollaron 7 módulos en esas áreas. Para el año 2014, el programa se enfoca en fortalecer las áreas de mercadeo, comercial, comercio internacional, tecnología y liderazgo.

Por otro lado y con el ánimo de involucrar al resto de colaboradores de la organización, se inicia la construcción de Módulos virtuales, que permite mayor cobertura de formación para ser lanzado en el mes de enero de 2014.



## Programas de capacitación

### Zona Franca de Bogotá S.A.

ZFB Formación y capacitación		Directivos			Coordinación Media			Profesionales			Operativos			Total
		2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011	
Número de trabajadores		9			5			88			5			<b>107</b>
Horas de formación		23			7,30			59,3			2,0			<b>91,75</b>
Número de trabajadores		4			10			117			10			<b>141</b>
Horas de formación		12,30			33,20			107,6			20,30			<b>173</b>
Promedio		2,7			2,7			0,8			1,5			<b>7,7</b>

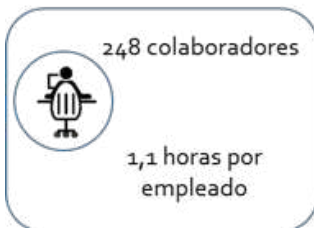
### Desarrolladoras de Zonas Francas S.A.

DZF Formación y capacitación		Directivos			Coordinación Media			Profesionales			Operativos			Total
		2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011	
Número de trabajadores		16			11			10			28			<b>65</b>
Horas de formación		17			23,25			15,3			38,5			<b>94</b>
Número de trabajadores		7			4			15			19			<b>45</b>
Horas de formación		2,5			4			54			47,45			<b>118</b>
Promedio		0,8			1,8			2,8			1,8			<b>7,2</b>

Copropiedad Zona Franca de Bogotá

 Formación y capacitación		 Atención al usuario			 Mantenimiento y cafetería			Total
		2013	2012	2011	2013	2012	2011	
Número de trabajadores		47			10			<b>57</b>
Horas de formación		940			200			<b>1.340</b>
Número de trabajadores		4			5			<b>9</b>
Horas de formación		80			20			<b>100</b>

Zona Franca Bogotá



Número de colaboradores

107 | 141



Promedio de horas de formación

0,9 | 1,2

Total

91,75 | 173

Desarrolladora de Zonas Francas Bogotá



Número de colaboradores

65 | 45



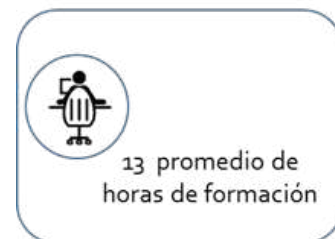
Promedio de horas de formación

1,4 | 2,6

Total

94 | 118

Copropiedad



Promedio de horas de formación



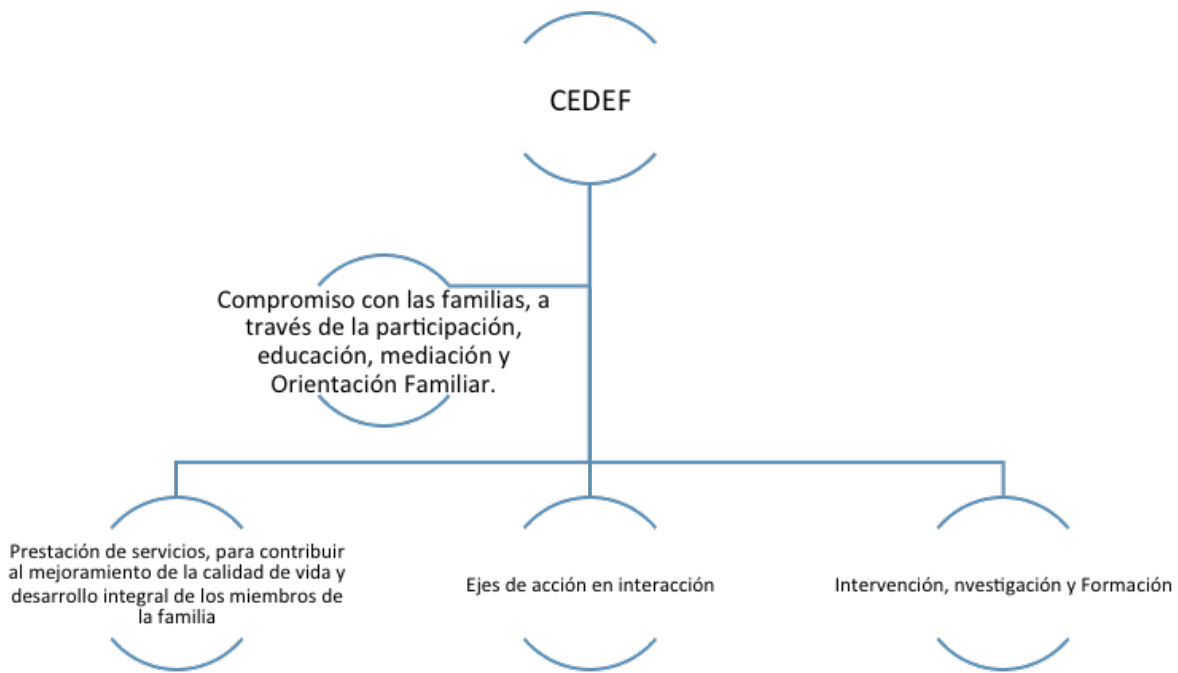
15 | 6

### 3. Desarrollo humano integral

#### 3.1. Programa de riesgo sicosocial

Nuestro programa de riesgo sicosocial ancla su accionar

en el trabajo realizado en el Centro de Desarrollo Familiar CEDEF de la Zona Franca de Bogotá, desde el segundo semestre de 2012 hasta diciembre de 2013.



#### Misión

- El CEDEF de la Fundación Universitaria Monserrate se compromete con la promoción de las familias a través del fomento a la participación, la educación, la mediación y la orientación familiar, impulsa la investigación sobre la realidad familiar y el desarrollo de los modelos de atención integral, que favorezca el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, familias y comunidades.

#### Visión

- En el año 2013 el Centro de Desarrollo Familiar de la FUM será reconocido a nivel local, nacional e internacional como un centro de estudio, líder en la formación de agentes educativos y en la generación de alternativas para la promoción y el desarrollo familiar

#### Objetivos

- Prestar servicios en educación, mediación, orientación, y asesoría psico-social y jurídica en derecho de familia, con el fin de propiciar la sana convivencia, el desarrollo integral y contribuir en el mejoramiento del nivel y calidad de vida de todos los miembros de la familia.
- Liderar la formación de agentes de cambio promotores de la educación y desarrollo familiar.
- Generar conocimientos en torno a dinámicas, procesos, interacciones y condiciones de vida de las familias colombianas en diferentes contextos.
- Establecer convenios y alianzas en el ámbito local, nacional e internacional,

### 1. Eje 1. Formación

Desarrolla procesos, proyectos y actividades educativas dirigidas a padres, madres y/o cuidadores, profesionales, agentes educativos, coordinadores de talento humano entre otros, que cualifiquen las acciones que se desarrollan en los diferentes escenarios con las familias.

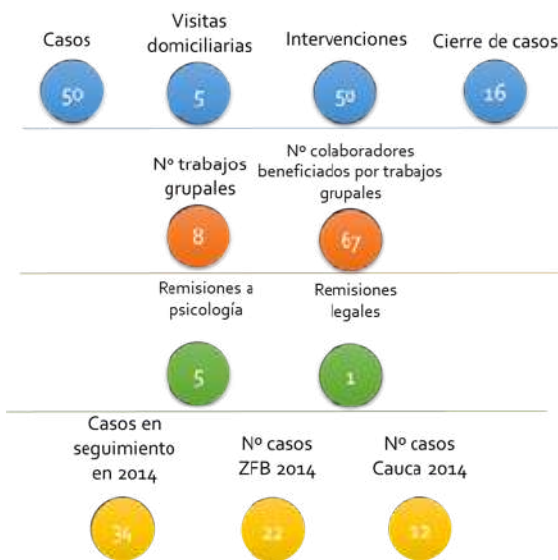
### 2. Eje 2: intervención

Fortalecimiento, acompañamiento y orientación a los miembros de las familias para su desarrollo bio-psico-social y mejoramiento de la calidad de las relaciones familiares.

### 3. Eje 3. Investigación

Busca construir conocimiento y fundamentar la comprensión de las necesidades, problemas y dinámicas familiares en los diferentes contextos de la sociedad. Los procesos investigativos permitirán producir teorías, diseñar acciones y estrategias metodológicas para la intervención y la formación de las familias y sus agentes educativos.

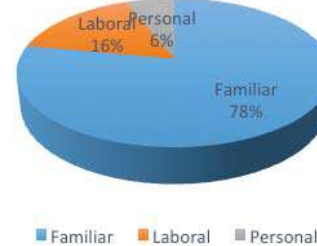
### Resultados 2013



### Casos atendidos por ciudad



### Motivos de consulta



### 3.2. Plan anual de bienestar-calidad de vida

Contamos con iniciativas que promueven el bienestar de nuestros colaboradores lo que significa gestos de familiaridad y agradecimiento por su accionar dentro de la organización.

Año 2013 Copropiedad Zona Franca de Bogotá		
Actividad	Número de personas impactadas	Porcentaje de participación
Regalo de cumpleaños	340	91,80%
Día de la mujer	170	100%
Día de la secretaria	4	100%
Día de los niños	170	77%
Actividad de integración	260	83,30%
Bonos Starbox	18	100%
Día del amor y la amistad	131	77,5%
Fiesta de fin de año	329	85%

### 3.3. Plan de salud ocupacional

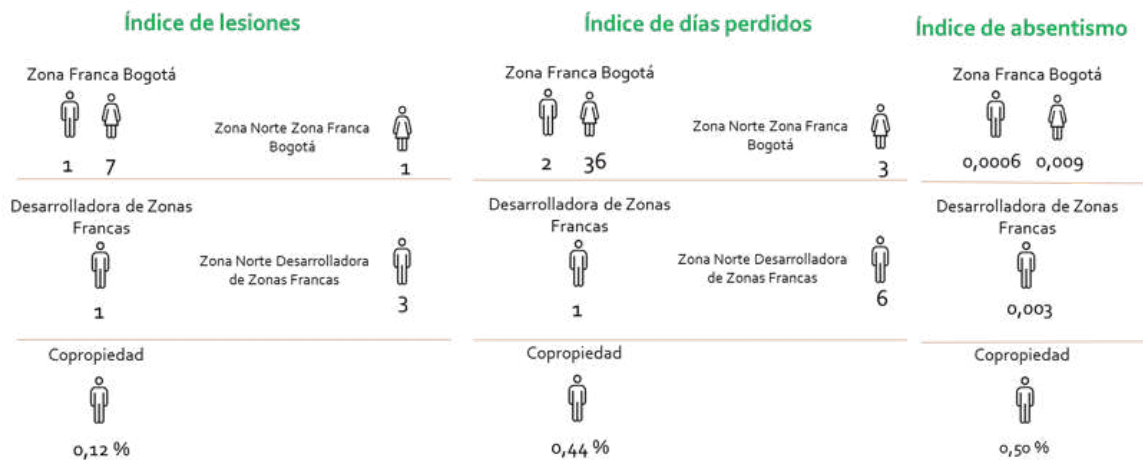
La salud y la seguridad de nuestros colaboradores es priorizado mediante la postulación de tres líneas de acción que determinan la protección de las personas en la gestión de la organización.



Prevención de autocuidado – bienestar integral



### Lesiones y accidentalidad



En Zona Franca Bogotá S.A. y Desarrolladora de Zonas Francas S.A. trabajamos durante 2013 en una metodología basada en la sensibilización de nuestros colaboradores sobre el autocuidado y actividades de prevención, dando para ello protección personal y la realización de tareas con todos los requerimientos en salud y seguridad.

Durante el año hubo pérdida total de 37 días por accidentalidad y de acuerdo a conceptos médicos fluctuaron entre leve y moderado, también se presentaron tres accidentes, los cuales correspondieron a contusiones leves. Aunque se presentó un accidente laboral, esta no generó ninguna lesión al trabajador.

Por otro lado, durante el año 2013 se presentó en la regional norte un accidente laboral de una colaboradora sin afectaciones posteriores. Durante el año 2013 se presentaron 8 accidentes laborales de los cuales el 87,5 se presentó en mujeres, de los cuales el 71,4 correspondió a contusiones con traumas leves y el 16,1 a lesiones de tipo moderado. Esto conllevó a un mayor seguimiento médico y tratamientos.

En Copropiedad: Los días perdidos se debieron en su totalidad a causa de incapacidades de origen común. La lesión más grave que se presentó por fractura de tibia y peroné en un colaborador, las restantes fueron causados por golpes leves.

### 3.3 Plan anual de calidad

#### Mediciones de satisfacción (clima laboral)

La organización realizó la primera medición de clima organizacional con una empresa consultora externa para garantizar la confidencialidad de la información y veracidad en los resultados que se obtienen.

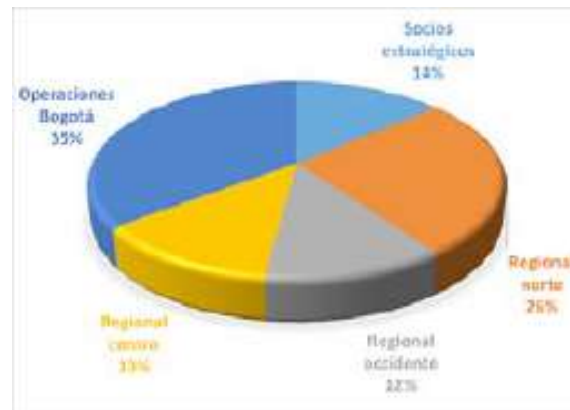
En esta primera edición, participaron un total de 282 colaboradores, distribuidos así: DZF participaron 92 colaboradores y en ZFB 190, colaboradores ubicados en las diferentes zonas de trabajo. El Universo en el momento de la encuesta era de 350 empleados, la encuesta tuvo un nivel de confianza del 95%.

Según la metodología utilizada, se establecen tres rangos de evaluación:

Entre 4.2 y 5 Fortaleza: Es decir aspectos que sobresalen positivamente en el relacionamiento con los colaboradores.

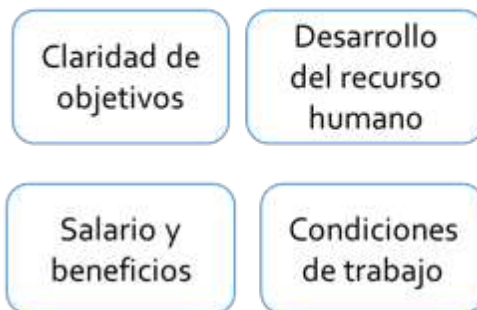
Entre 3.6 y 4.2 es mantenimiento, es decir es un aspecto que se considera importante, ha sido estable pero puede fortalecerse.

Entre 1 y 3.5 Aspecto deficiente: aquellos aspectos que afectan negativamente el clima laboral de la compañía.



Para la evaluación a nuestros colaboradores tenemos en cuenta dos grandes grupos de factores, el primero de ellos tiene que ver con factores organizacionales y el segundo con factores de procesos humanos, a partir de estos buscamos un fortalecimiento en nuestra gestión partiendo de un mejoramiento de la calidad de vida.

### Factores organizacionales



### Factores de procesos humanos



## Conclusiones evaluación

Para el año 2013 la medición general tuvo un en Desarrolladora de Zonas Francas una valoración de 3,85 y en Zona Franca Bogotá una valoración de 3,67 de acuerdo a los criterios de validación estadística la organización se encuentra en el rango de mantenimiento es decir que el ambiente laboral se encuentra satisfactorio con necesidad de mantenerse y fortalecer algunos aspectos.

Como fortaleza los colaboradores destacan la claridad en los objetivos y como oportunidad de mejora refieren establecer mayores canales comunicacionales que favorezcan la realimentación constante respecto a desempeño, a su proyección organizacional, el cumplimiento de metas y todo aquello que responda al desarrollo del personal.

### Evaluación de desempeño

Las evaluaciones de desempeño son realizadas por nuestra organización, queriendo analizar aspectos importantes

para el desarrollo de las acciones así como la posibilidad de mejorar y poder considerarnos uno de los mejores lugares para trabajar.

### Zona Franca de Bogotá S.A.

Las evaluaciones de desempeño realizadas en la organización se realizan de la siguiente manera:

- Funcionarios de atención al cliente se realiza una vez al año.
- Del total de colaboradores con los que contamos en 2013, el 86,2% fueron evaluados, de ellos el 13,7% corresponde a colaboradores que tienen en sus funciones actividades definidas cuyo resultado no depende de indicadores de cumplimiento.

### Desarrolladora de Zonas Francas S.A.

Del total de colaboradores con los que contamos el 62,7 % fueron evaluados, de ellos un 37,2 % no fue evaluado dado que no contaba con el tiempo en la organización que midiera el cumplimiento de indicadores de su gestión.



### Proyecto Lean Construction

Es una metodología de trabajo que adopto la organización para los proyectos de construcción que desarrolla, en la que básicamente se busca una adecuada planeación y ejecución de las obras llevando una línea de tiempo con alertas para garantizar el cumplimiento con oportunidad en tiempo y calidad de las actividad.

## *4. Nuestro aporte ambiental*







### Nuestro aporte ambiental

La gestión ambiental en el Parque Industrial Zona Franca Bogotá, representa un factor importante para el desarrollo de nuestras operaciones. En conjunto con nuestro Departamento de Gestión Ambiental (DGA), hemos desarrollado acciones encaminadas a minimizar los impactos ambientales que nuestras acciones puedan generar.

Junto con las empresas usuarias del parque industrial y sus trabajadores, realizamos campañas de sensibilización con el fin de promover el respeto y la armonía con el medio ambiente para contribuir a su conservación, la calidad de vida y salvaguardar la salud y seguridad de quienes trabajan en nuestras instalaciones.

### Energía

Para el desarrollo de nuestras actividades y el de las empresas usuarias, el consumo energético proviene de la red nacional de energía. Por otra parte y en menor proporción, generamos energía a partir del ACPM, gasolina y gas propano. En 2013, el consumo energético muestra una

reducción del 6%, debido a los cambios de tecnología en el parque industrial, de tal forma logramos un ahorro del 40% GJ desde el 2011; Para este mismo año, se evidencian reducciones en gasolina de 31% y ACPM de 37% en comparación al año anterior. Finalmente, El consumo de gas propano muestra un leve aumento del 15% debido a la incorporación de nuevos vehículos.



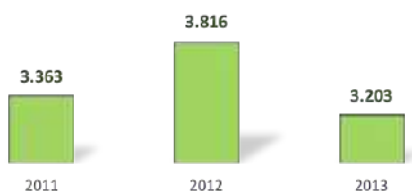
	Consumo energético en GJ	Ahorro energético en GJ
2011	3.695	164
2012	3.409	286
2013	3.178	231

### Recurso hídrico

En el desarrollo de nuestras operaciones captamos agua del acueducto local, por lo cual no generamos ningún impacto negativo a los recursos naturales. Para 2013, nuestro consumo de agua tuvo una reducción de 613 M3/año respecto al año anterior debido al cambio de frecuencia del lavado de vehículos.



**CONSUMO DE AGUA ADMINISTRATIVA M3/AÑO**



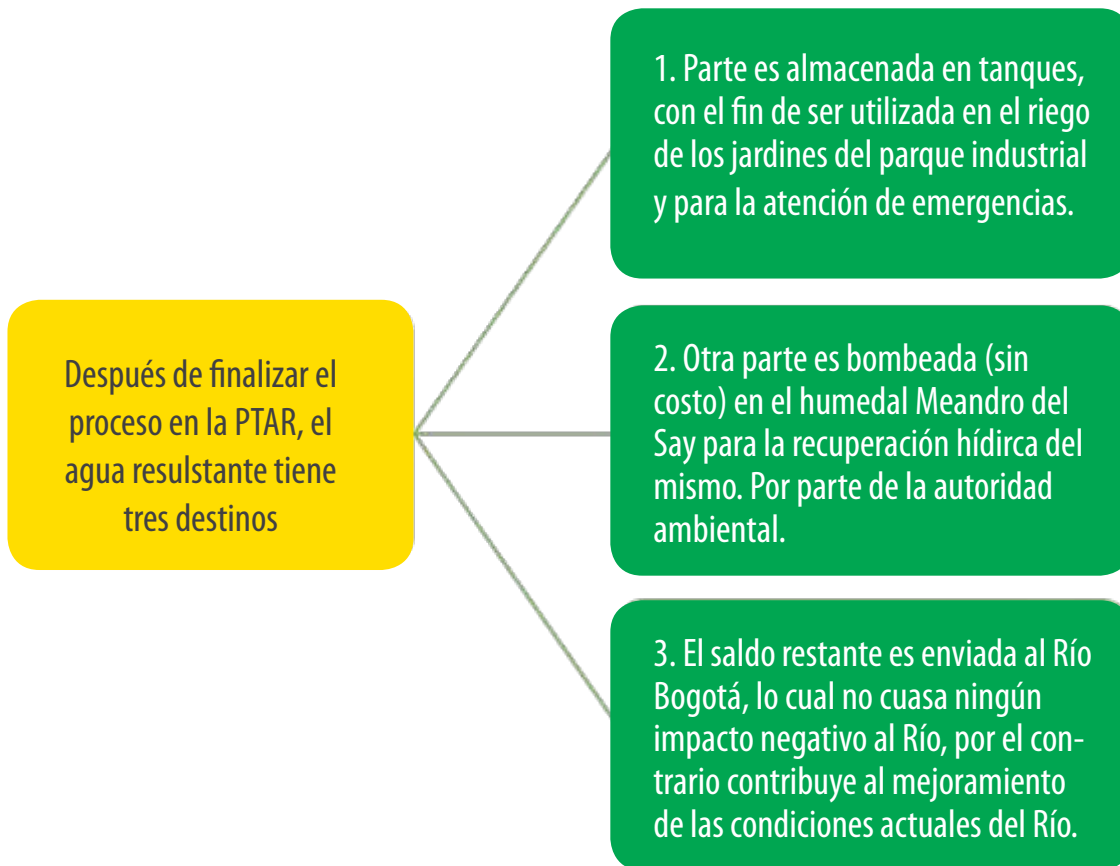
\*Se contempla el agua proveniente del tratamiento de los vertimientos de las empresas usuarias del parque industrial.

### Sistema de recirculación del agua



### Vertimientos del parque Industrial Zona Franca de Bogotá

En el Parque Zona Franca Bogotá contamos con una planta de tratamiento de aguas residuales domésticas (PTAR), la cual está diseñada para el tratamiento diario de 450.000 galones de agua a través del proceso de lodos activados<sup>1</sup>, clarificación secundaria<sup>2</sup> y cloración<sup>3</sup> de tal forma se garantiza una remoción del 80% de la materia orgánica.



<sup>1</sup> Es un proceso de tratamiento por el cual el agua residual y el lodo biológico (microorganismos) son mezclados y aireados en un tanque denominado reactor

<sup>2</sup> Son diseñados para separar el agua residual tratada de la población de microorganismos y devuelve la mayor parte de los microorganismos a la palangana de la aeración. En este punto el agua residual tratada es libre de materia de partícula.

<sup>3</sup> Procedimiento de desinfección de aguas mediante el empleo de cloro o compuestos clorados.

## Residuos

Las Acciones realizadas por nuestro Departamento de Gestión ambiental, están encaminadas a la minimización de la generación de los residuos no peligrosos y realizar una gestión adecuada de los residuos peligrosos, con el fin de evitar posibles impactos ambientales negativos y daños a la salud humana.

Por lo anterior, contamos con procesos de separación en la fuente de los residuos no peligrosos y de los residuos peligrosos (Respel). Todos nuestros residuos son manejados por personal calificado para dicha labor para finalmente ser recuperados, tratados y/o dispuestos adecuadamente.

## Residuos no peligrosos

En el parque Zona Franca de Bogotá, somos conscientes de la necesidad de asumir compromisos claros y demostrables frente a nuestro desempeño ambiental, así como controlar los impactos sobre el medio ambiente que se derivan de nuestras actividades, productos y/o servicios, por tal razón, hemos buscado fomentar la conciencia ambiental y facilitar la contribución empresarial al Desarrollo Sostenible de la mano con nuestras empresas usuarias. En este sentido, el Departamento de Gestión Ambiental ha desarrollado una estrategia de manejo de residuos sólidos que incluye un servicio de recolección, transporte y gestión de residuos aprovechables y no aprovechables, enmarcados en un Plan de Gestión de Residuos Sólidos, el cual tiene como finalidad, brindar un servicio práctico y eficiente que permita gestionar los residuos sólidos de acuerdo a las directrices ambientales establecidas en la normatividad y en el parque industrial.

El plan de gestión incluye actividades como:

- **Promover los procesos de separación en las empresas usuarias** interesadas en participar de la estrategia, como parte de sus acciones de manejo interno de residuos.
- **Recolección Selectiva de residuos:** Contamos con vehículos que permiten ajustar las frecuencias de

recolección, de acuerdo a los volúmenes generados por los usuarios de la ZFB

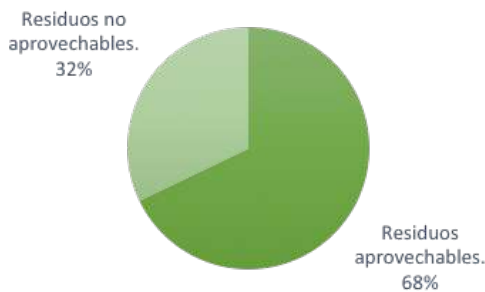
- **Administración del Centro de acopio:** La Copropiedad ha construido su propio centro de acopio, que permite la administración de los residuos de manera más eficiente, actualmente ha contratado a una empresa especializada para dicha labor, lo cual facilita las operaciones de selección, compactación y retiro de los materiales.
- **Selección de Residuos no aprovechables:** teniendo en cuenta que algunos usuarios todavía no han establecido acciones que permitan segregar adecuadamente sus residuos, la Copropiedad ZFB ha implementado un proceso de selección de basura que permite recuperar materiales que fueron desechados como basura pero que todavía puede ser aprovechables, disminuyendo así los impactos ambientales generados.
- **Compactación de Residuos No aprovechables:** Con el fin de optimizar el almacenamiento y entrega de los residuos no aprovechables a la empresa de servicios públicos, la Copropiedad implementó un proceso de compactación de basura, el cual ha favorecido la reducción del volumen entregado a la ESP y por ende a la reducción de los costos por concepto de transporte y disposición final de basura generada en el parque industrial y de servicios.
- **Incentivos Ambientales:** En pro de fomentar los planes de manejo ambiental responsable, entre las empresas usuarias y teniendo como finalidad estimular los procesos industriales altamente productivos y competitivos, bajo el concepto de producción más limpia y buenas prácticas empresariales, se diseñó un sistema de incentivos ambientales para aquellas empresas que realicen procesos de reciclaje en origen.
- **Uso o disposición final de materiales:** A través de nuestro operador se busca que todos los residuos generados sean utilizados en un nuevo proceso productivo o dispuestos adecuadamente, cerrando así el ciclo.

- Evaluación y Orientación Ambiental:** Contamos con un servicio de orientación y evaluación ambiental, con el cual cada usuario podrá obtener las herramientas necesarias para planificar, establecer e implementar las mejores prácticas ambientales al interior de su empresa, que ayuden a gestionar los recursos, y permitan desarrollar, controlar y realizar seguimiento a la gestión ambiental.

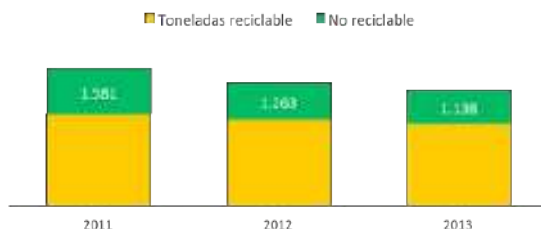
Con la adecuada gestión de los residuos no peligrosos en nuestro parque industrial, logramos recuperar 2.405 Toneladas de residuos aprovechables, alcanzando ingresos cercanos a los \$290 millones de pesos. De igual forma, logramos reducir la generación de estos residuos en un 15% en comparación al 2012.

Por otra parte, los residuos no aprovechables disminuyeron en un 10% en comparación al año anterior. En el año 2013 generamos un total de 1.138 Toneladas de residuos no aprovechables, lo que significó un ahorro aproximado de 10 millones de pesos.

### RESIDUOS NO PELIGROSOS EN TONELADAS 2013



### RESIDUOS NO PELIGROSOS EN TONELADAS 2009-2013



Con la adecuada gestión de los residuos no peligrosos logramos:



### Residuos peligrosos

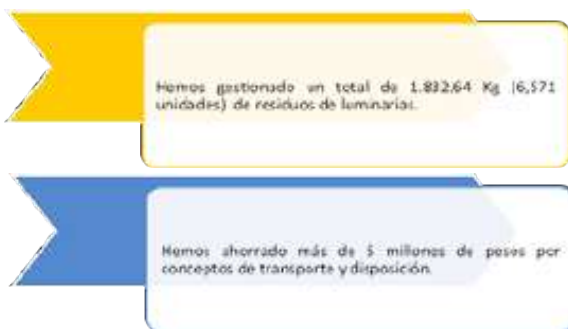
Dentro de nuestro parque industrial, existen empresas que por sus procesos productivos generan residuos peligrosos, los cuales no pueden ser almacenados dentro de las bodegas debido a su infraestructura. Por ende, nuestro Departamento de Gestión Ambiental en colaboración de la empresa Ecoeficiencia SAS, han dispuesto un área de almacenamiento temporal para los residuos peligrosos. A partir del mes de septiembre de 2013, hemos realizado 12 recolecciones a nueve empresas usuarias, gracias a esto logramos almacenar y gestionar adecuadamente 3.347kg de residuos peligrosos.

### Programas de posconsumo ANDI



Desde el 2011, el Departamento de Gestión Ambiental ha desarrollado acciones encaminadas a la adecuada disposición de residuos peligrosos mediante la adopción de los programas de posconsumo de la ANDI. Lo anterior con el fin de dar adecuado uso, manejo y disposición de residuos especiales.

Durante el año 2013, se dio continuidad al proyecto ECOPUNTO de la ANDI, logrando:



### Programa pilas con el ambiente



Para este programa, se realizó la entrega de 200 Kg de residuos de pilas en desuso, lo cual permitió cerrar el ciclo de este producto sin generar impactos negativos al ambiente y a la salud

Para el 2014, el Departamento de Gestión Ambiental se proyecta a incorporar los siguientes planes posconsumo:

- Eco Computo.
- Toner's Usados.
- Llantas Usadas.

### Capacitaciones

Las capacitaciones ambientales desarrolladas en nuestro parque industrial, nos ayuda a fortalecer nuestra política ambiental, generando ideas, proyectos y programas para avanzar en la mejora continua en la conservación y protección del medio ambiente dentro de nuestras instalaciones. Teniendo en cuenta que la actualización es un factor esencial en el desarrollo ambiental de las empresas, el Departamento de Gestión Ambiental ofrece la realización de actividades y capacitaciones en temas ambientales para todos nuestros usuarios, en pro de generar conciencia, valores y comportamientos, que favorezcan la participación efectiva de los trabajadores en los proceso de toma de decisiones en materia ambiental. Este proceso se desarrolla de manera periódica y se programa anualmente.

Realizamos 21 capacitaciones ambientales con 511 personas durante el 2013 en temas como:



- Actividades de sensibilización: Con el fin de fomentar espacios de participación e información en temas ambientales, el DGA ha dispuesto una serie de actividades durante todo el año, que permiten ratificar el interés que tiene la administración en fortalecer la conciencia y buenas prácticas ambientales al interior del parque



**Biodiversidad**

Estamos ubicados en la localidad de Fontibón, en donde se encuentra el Humedal Meandro del Say. Dicho humedal limita con nuestro parque industrial y de servicios por 1,87 kilómetros; de acuerdo a los estudios de impacto ambiental (EIA) el Meandro del Say se encuentra en proceso de recuperación hídrica y paisajística.

Junto con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), la Secretaria Distrital de Ambiente (SDA) y la antigua FOPAE hemos desarrollado mesas ambientales, visitas de seguimiento y controles en el perímetro adyacente al humedal con el objetivo de conservar, proteger y brindar seguridad a este ecosistema. Por otra parte, continuamente se trabaja en la adecuación, mantenimiento y reforzamiento de los jarillones que se encuentran cercanos a la ronda del Río Bogotá y al Meandro del Say con el fin de prevenir algún riesgo para la comunidad.

**Zf Towers - Zona Franca de Bogotá**



En octubre de 2013 dimos inicio a la primera construcción dentro del parque industrial ZFB que buscar certificarse bajo la metodología LEED.

LEED certifica bajo los siguientes parámetros:

Materiales	Renovable	Unidad	Peso/volumen
Acero para pilotes, pantallas y placa N+45	No renovable	kg	259.224
Concreto para pilotes, pantallas y placa N+45		m <sup>3</sup>	2.436
Cemento para pilotes y pantallas		kg	950.616.9
Madera Fenólica	Renovable	m <sup>2</sup>	1.190.72
Madera para fabricación de centros de acopio		m	138



En el inicio de esta obra, fue necesario contar con los siguientes materiales:

**Emisiones**

Los gases generados en la combustión interna de las plantas de energía y piloteadoras que estuvieron en funcionamiento desde el mes de octubre hasta diciembre de 2013. Cada piloteadora genera un consumo de 40 galones de ACPM/día y cada planta eléctrica consume 20 galones de ACPM/día.



Para el cálculo de las emisiones de CO2, hicimos uso de la herramienta de la secretaria Distrital de Ambiente, llamada Storm la cual nos arrojó una emisión total de: 254 tCO2e para el año 2013.

### Residuos

La generación de residuos en el inicio de la obra ZF Towers, se realizaron los procedimientos necesarios para que su manipulación y transporte no generaran algún impacto en la naturaleza o en la salud de los trabajadores del parque industrial. En la construcción se han generado un total de 5.031,56 m3 de residuos.

Generación residuos no peligrosos en m <sup>3</sup> ZF TOWERS		
Residuos	Tratamiento	2013
Material de excavación	Disposición final	1.448
Residuos pétreos		129
<b>TOTAL</b>		<b>1.577</b>

Papel /Carton	Reciclaje	3
Asfalto		525
<b>TOTAL</b>		<b>528</b>
Chatarra	Reutilización interna	390
Madera		0,22
Recebo		2.535
Vidrio		1,43
<b>TOTAL Inversión ambiental</b>		<b>2.926,65</b>

Para el 2013, realizamos inversión de 235.000.000 millones de pesos principalmente en el asesoramiento de expertos en certificación LEED, esto con el fin que las próximas construcciones a desarrollar en el parque industrial estén diseñadas y certificadas con LEED.

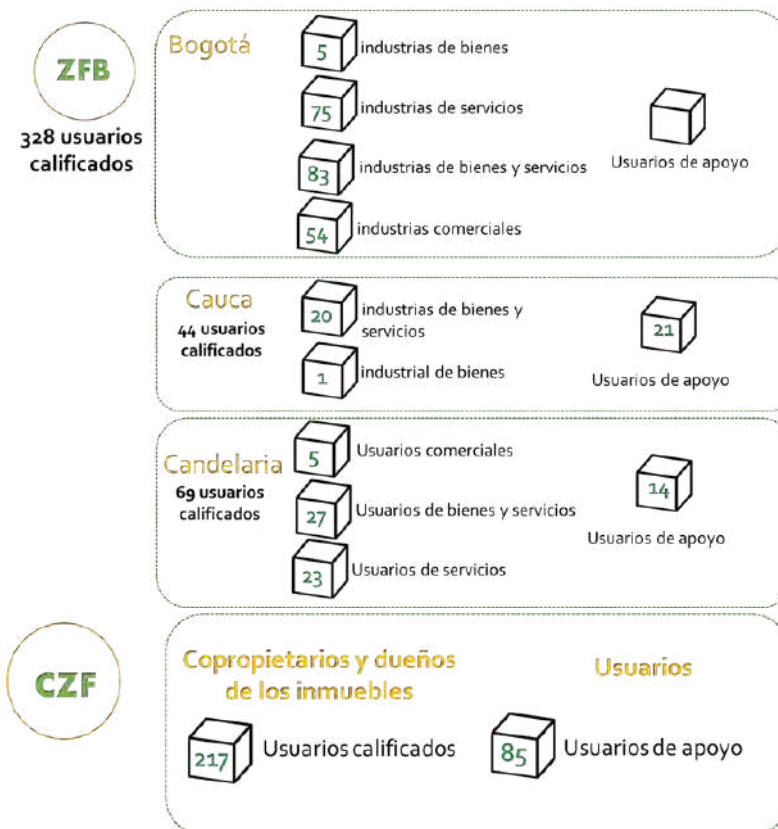
Servicios externos de gestión medioambiental	Personal para actividades generales de gestión ambiental
\$ 190.000.000	\$ 45.000.000
\$ 235.000.000	

## *5. Nuestro aporte social*



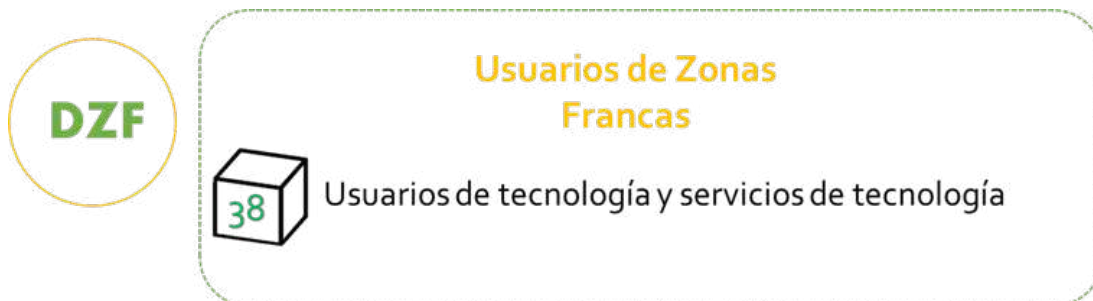


**Nuestros clientes**



Durante 2013 dimos continuidad a la estrategia construida el año anterior para la consolidación y ejecución el plan comercial orientada a la promoción de nuevos negocios en tecnología y servicios. La estrategia nos permitió el

ingreso al parque de nuevas empresas de sectores BPO (Centros de atención de llamada de voz), KPO (Servicios de conocimiento), ITO (Servicios de informática y tecnología), SSC (Centros de servicios compartidos).



**Estrategia de sostenibilidad de Zona Franca Bogotá**

**Propósito superior del Parque Zona Franca de Bogotá**

La política de RSE busca asegurar la contribución a la generación de valor de la ZFB, de manera ética, confiable y sostenible, para sus clientes, empleados, accionistas y comunidades, y así contribuir al desarrollo empresarial del país y la región.

Las zonas francas tienen principalmente dos finalidades: inversión y generación de empleo. En esta última línea se enfoca nuestra estrategia de sostenibilidad.

Y en ese sentido trabajamos en la construcción de una estrategia que involucre a todos los actores interesados y también en consolidar las variables que definen la estabilización de un empleo.

**Enfoque de trabajo:**

**Descripción**



1. Inversión y estabilidad: atraemos y consolidamos nuevos sectores productivos en la ZF, y brindamos las condiciones que permitan su crecimiento y estabilidad, que se evidencia en las actividades relacionadas en la atracción de las inversiones para Bogotá y Colombia. El propósito consiste en la permanencia de las empresas en la ciudad y Zona Franca Bogotá.
2. Oferta y Demanda: Existe una brecha entre las ofertas laborales y las habilidades, intereses y competencias de las personas que los demandan, en ese sentido, cerrar la brecha se convierte en un aspecto central de nuestro trabajo, de igual forma, crear espacios de comunicación entre empresas y postulantes, es fundamental.
3. Formación y cualificación: Las habilidades y competencias que aprenden las personas, deben ajustarse a las demandas de los sectores productivos, y del régimen franco bajo el cual operamos en ZFB, para que su vinculación y su desempeño sea eficiente y

efectivo. En ese sentido, la capacitación y formación de personas de la comunidad permite que se acerquen a la dinámica productiva del parque y puedan vincularse laboralmente, y por otro lado, la cualificación de los trabajadores y el enfoque en las necesidades de los sectores productivos del parque industrial y de servicios, mejorará los niveles de productividad y permitirá mejoras en las condiciones laborales de quienes participan.

4. **Condiciones Laborales:** La promoción y protección de los derechos humanos y laborales de los trabajadores, el mejoramiento en prácticas empresariales más responsables, son acciones que benefician tanto al colaborador como a la empresa. Por ello es necesario trabajar fuertemente con el sector empresarial ubicado en ZFB, acciones que se desarrollan a través del Programa Francamente responsable y con la Red de Usuarios Francamente responsable.

5. **Factores externos:** Todas aquellas variables que afectan las actividades diarias y las condiciones locales como la seguridad, la movilidad, el bienestar y mejoramiento de las condiciones alrededor de la ZFB, son factores que influyen en el empleo y que creemos deben ser gestionadas de manera conjunta con las autoridades públicas. En ese sentido, creemos firmemente en las sinergias entre el sector público y el privado, así como las acciones que se desarrollen en alianza con la Academia, la comunidad y el sector empresarial dentro y fuera de la ZFB. Uno de los aspectos de mayor impacto actualmente es la movilidad, razón por la cual, creamos en alianza con otras empresas cercanas al corredor de la Calle 13, la Corporación Calle 13, como referente del sector privado para la gestión ante el Distrito y demás entidades competentes al respecto.

## 1. Oferta y demanda negocio

### Portal de empleo trabaja en Zona Franca Bogotá:

Es una herramienta web que creamos en ZFB como un punto de encuentro entre las 317 empresas (nuestras empresas usuarias y de apoyo) y los postulantes (comunidad interesada en vincularse laboralmente en las empresas

instaladas en ZFB, principalmente del área de influencia), dinamizando los procesos de selección para ambas partes, con el fin de facilitar la consecución de personal para las vacantes de las empresas usuarias y la vinculación laboral de personas en las actividades económicas relacionadas con la Zona Franca de Bogotá.

En el 2013 se comenzó a trabajar en el diseño de un nuevo Portal de Empleo mucho más eficiente y funcional, que entrará en funcionamiento en el año 2014.

Diseñamos el nuevo portal de empleo, que entrará en funcionamiento a finales de enero de 2014.

Portal de empleo Trabaja en  
Zona Franca Bogotá

**23.923** hojas de vida inscritas,  
**2.049** vacantes ofertadas,  
**200** ofertas de trabajo publicadas,  
**151** empresas nuevas con usuario y clave,  
**46** empresas publicaron ofertas y participación en ferias de empleo de: Universidad Militar, UNIMINUTO, UNIAGUSTINIANA, Alcaldía Local de Bosa.

2. **Formación y cualificación:**

**Unifranca:**

A través de la Fundación ZFB, desarrollamos una estrategia de articulación entre el sector productivo de la ZFB y la academia, para lograr la formación titulada y complementaria de trabajadores de las empresas usuarias y comunidades aledañas en programas de formación pertinentes con la actividad productiva de ZFB.

Unifranca es un programa de educación que se lleva a cabo mediante convenios con diferentes universidades. Nuestro propósito es generar alianzas estratégicas con el fin de llevar programas de formación tanto a niños y niñas de la comunidad en donde operamos como de habitantes y colaboradores de estos lugares. Además, las personas inscritas y matriculadas provienen de 40 empresas usuarias y de apoyo a Zona Franca Bogotá, de estas 40 empresas, las destinadas a teleperformance cuentan con 15 colaboradores en formación en la alianza Unifranca.

**UNIFRANCA**

Realizamos la adecuación de **6 salones** de sistemas y **8 salones** básicos por parte de DZF, para desarrollar la estrategia de formación y capacitación para los trabajadores del parque industrial, sus familias y comunidades aledañas en convenio con **5 Universidades** y el SENA. En este año se formaron un total de **938 personas** de las cuales **505 fueron certificadas**.

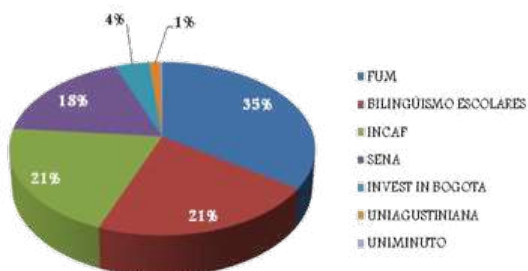
1. En 2013 se formaron un total de 938 personas de las cuales 506 fueron certificadas, en diferentes programas técnicos, tecnológicos, profesionales y cursos cortos desarrollados en ZFB en alianza con nuestros aliados estratégicos.
2. De igual forma a través del programa Fontibón Bilingüe, que fue una alianza entre la Alcaldía de Fontibón, la Universidad Monserrate y la ZFB se formaron 140 jóvenes de los cuales 108 jóvenes de los 10 colegios públicos de Fontibón recibieron certificación de nivel B1 y B2 de Inglés.

**Características de los beneficiarios de UNIFRANCA**

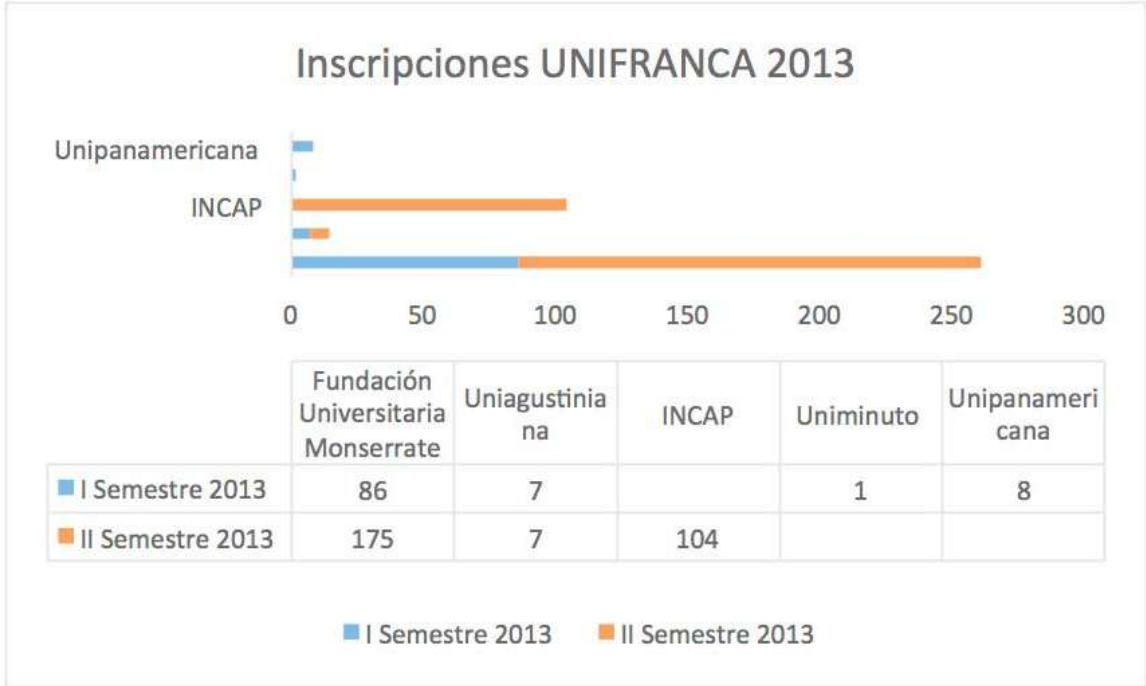
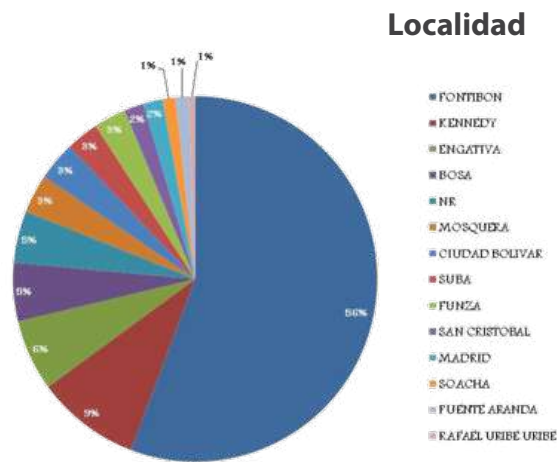
**Porcentaje de impacto**



**Alumnos en formados por convenio**



En el momento las inscripciones por comunidad representan el 61% de las inscripciones dejando en segundo lugar los inscritos como empleados del parque industrial con un 39%.

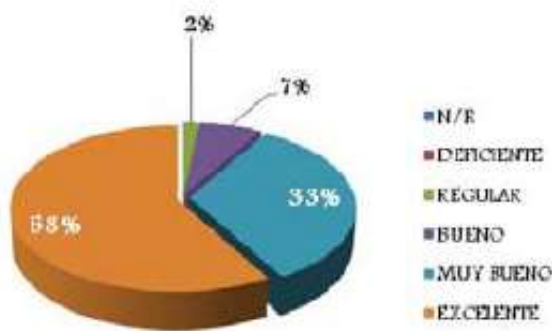


Se evidencia el impacto que UNIFRANCA ha tenido en la comunidad del área de influencia. El 85% de los estudiantes son residentes de las localidades y municipios definidos como prioritarios de nuestra área de influencia.

También nos complace saber que un 15% de estudiantes, de otras localidades más lejanas consideraron UNIFRANCA como la mejor opción para su proceso de formación y cualificación.

De igual forma, la valoración que han hecho los estudiantes a los procesos de formación desarrollados en UNIFRANCA es muy favorables:

### Calidad de servicio prestado



- En el año 2013, dada la acogida que tuvo la estrategia por la comunidad del parque ZFB y de las comunidades aledañas, se realizó la adecuación de una sede exclusiva para desarrollar los procesos de formación UNIFRANCA, así como los procesos que se adelantan a través del programa de Capacitación de ZFB.

Se realizó la adecuación de la sede para UNIFRANCA que cuenta con 6 salones de sistemas y 8 salones para clases magistrales, la obra fue construida por DZF, con una inversión de 1.400 millones de pesos, y tiene capacidad para atender a 2.500 personas en tres jornadas de formación: mañana, tarde y noche, nuestro plan a mediano plazo.



Ascensor para personas con discapacidad.



- De igual forma, 32 personas de población vulnerable recibieron entrenamiento en competencias de call center y 4 de ellos ya fueron vinculados en una de nuestras empresas usuarias, a través del proyecto de Inclusión Productiva.



### Capacitaciones – Área de operaciones Zona Franca Bogotá

Dada la dinámica que tiene el régimen franco y con el ánimo de facilitar la operación de nuestras empresas usuarias, se ha diseñado una estrategia de formación complementaria permanente enfocada exclusivamente a los temas relacionados con la operación, las actualizaciones del régimen y todos los temas relacionados con comercio exterior que las empresas desarrollan.

#### Esta estrategia cuenta con dos líneas de trabajo:

##### Capacitación para empresas usuarias

Que se realiza de manera periódica o por solicitud de 1 o varias empresas, en los temas centrales de la operación y que involucra de igual forma, colaboradores de la compañía que requieran actualización.

### Plan de entrenamiento

Que es una estrategia DE SEMILLERO DE ZFB, que busca la formación de personas que finalizaron su formación en carreras relacionadas con comercio exterior y logística y que no cuentan con experiencia laboral. Estas personas realizan un proceso de formación exclusivo de ZFB con una duración de 3 semanas, que les permite su posterior vinculación a la compañía a través del área de operaciones de ZFB.

#### Resultados 2013

Total capacitaciones dictadas 2013			
	2011	2012	2013
Número de capacitaciones	127	135	203
Horas de capacitación	1.195	1.997	2000
Número de Participantes	1.986	2.389	2252

Total asistente	Asistentes por sesión	Temario
123 asistentes DIAN		Piciz web
		Operaciones de comercio exterior en ZF
		Certificado de integración
		Manejo de operación por usuario operador.
Operación Zona Franca		
635	86	Segunda versión de estatuto aduanero
	92	Reforma tributaria
	34	Precios de transferencia
	17	Régimen de cambios internacionales
	29	Acuerdos de comercio entre E.U y Colombia, normas de origen
	45	Taller manejo de liquidación Iconterms
	23	Manejo de carga peligrosa
	33	Taller de generalidades y operaciones de comercio exterior
	102	Taller de certificado de integración
	19	Generalidades Zona Franca
	80	Régimen franco
	35	Obligaciones de usuarios en Zona Franca Bogotá
	17	Operaciones de comercio exterior en Zona Franca

	11	Elaboración de certificado de integración
	12	Diligenciamiento de la declaración de integración a partir de certificado de integración
	2	Contextualización de régimen, operación y manejo de Piciz Web
	41	Aspectos importantes del régimen franco para el área de seguridad.
	12	Capacitación Piciz web Zona Franca eje cafetero
<b>Servicio al cliente</b>		
33	7	Productividad y valor agregado para mejorar el servicio al cliente
	7	Servicio al cliente, atención telefónica
	13	Servicio al cliente, inteligencia emocional para atención al cliente.
	6	Manejo de quejas y reclamos
<b>Crecimiento personal</b>		
15	8	Manejo de estrés y resolución del conflicto
	7	Empatías y buenas maneras, etiqueta y protocolo

### 3. Condiciones Laborales

#### Programa Francamente Responsable

Nuestro enfoque de acción apunta a soluciones locales de problemas globales, mediante la alianza de las empresas ubicadas en Zona Franca Bogotá. Esta alianza es realizada con el fin de generar un proceso de cooperación y fortalecimiento del grupo empresarial, cuyo resultado sea el aumento del impacto y la cobertura de los proyectos que se desarrollen. En el programa Francamente Responsable participan Zona Franca Bogotá, Desarrolladora Zona Franca y Copropiedad, esta última aporta con un 60% del presupuesto.

#### Gestión responsable

Se enfoca en el trabajo con la comunidad interna, es decir nuestras empresas usuarias y sus grupos de colaboradores, buscamos fortalecer tres áreas centrales de trabajo en la Zona Franca de Bogotá: 1) Gestión responsable, 2) comunicación para el desarrollo y 3) desarrollo empresarial sostenible.

Buscamos fortalecer nuestra actividad al reforzar nuestros principios éticos y gestionar los impactos de la operación de ZFB, al mejorar las condiciones laborales de nuestros colaboradores y asumir la responsabilidad de la Compañía en el desarrollo sostenible del país.

#### Comunicación para el desarrollo

Queremos apoyar y fomentar un proceso formativo dinámico, participativo y creativo, que genere conciencias críticas y constructivas promoviendo la responsabilidad en cada persona de ZFB, con el fin de construir una sociedad más comprometida y equitativa.

#### Desarrollo empresarial sostenible

Con base en nuestra experiencia y en los servicios de calidad que brindamos en las diferentes zonas francas del país, queremos promover la gestión responsable entre nuestros proveedores y clientes, así como la consolidación de nuevos proyectos empresariales que integren mejores prácticas ambientales y den respuesta a las preocupaciones sociales del país

### Francamente Responsable

Desde la Copropiedad de Zona Franca Bogotá estructuramos el programa Francamente Responsable, como parte del compromiso de responsabilidad social y conducta ética, con el que buscamos fortalecer tres áreas centrales de trabajo en la ZFB: Gestión responsable, comunicación para el desarrollo y desarrollo empresarial sostenible. Este programa, apoyado por la Zona Franca de Bogotá y la Desarrolladora de Zonas Francas, se encuentra dirigido principalmente a nuestros clientes, usuarios y colaboradores. Para el desarrollo de algunas iniciativas hemos contado con el apoyo de entidades distritales. Para el año 2013 se trabajó enérgicamente en el posicionamiento del Programa Francamente Responsable, realizando actividades con las empresas y colaboradores del parque industrial, buscando que participaran en las actividades y se adhirieran a nuestras iniciativas. En esta medida se adelantaron acciones del programa durante el año 2013, destacando las siguientes:

#### Red de Usuarios Francamente Responsables

La Red de Usuarios es un grupo de empresas, usuarias de Zona Franca Bogotá, que guiados por el Departamento de Responsabilidad Social de ZFB, se adhieren para el desarrollo de un programa de sostenibilidad conjunto, que al ser guiado por el Protocolo de Red de Usuarios se sustentan cuatro compromisos con la sostenibilidad.



A partir de estos derroteros, se postulan compromisos con acciones puntuales tales como:

- Contar con un plan de emergencia y contingencia de acuerdo a los riesgos asociados a su actividad
- Crear un plan de gestión integral de residuos al interior de Zona Franca Bogotá.
- Contar con los indicadores ambientales (energía, agua y residuos) al interior de la empresa que favorezcan las buenas prácticas
- Cumplir con la normatividad ambiental vigente y aplicable a su actividad
- Establecer acciones para garantizar condiciones dignas de trabajo a sus empleados y contratistas
- Fomentar la inclusión laboral.
- Ejecutar acciones contra la discriminación en el empleo y la ocupación
- Desarrollar acciones al interior de la entidad para eliminar las formas de corrupción que puedan presentarse en su actividad.
- Promover con sus colaboradores y demás grupos de interés prácticas éticas.
- Trabajar en estos temas y formalización de su compromiso como miembros activo y por nuevos miembros.
- Difundir a través de la red, las buenas prácticas que se vayan desarrollando en esas líneas.

En esta iniciativa de la Zona Franca de Bogotá, que busca generar sinergia con las empresas usuarias para desarrollar acciones conjuntas de Responsabilidad Social, en el año 2013 se adhirieron 7 empresas nuevas para un total de 69 empresas.

Con éstas empresas se realizan reuniones ordinarias en las que además de exponer los avances en los proyectos que se realizan conjuntamente, se contó con actividades y conferencistas especializados en temas relevantes para implementar acciones de Responsabilidad Social, no sólo para las empresas de la Red, sino para todo el parque industrial.

Se ejecutaron cuatro proyectos que responden a las necesidades de las Empresas Usuarias del parque industrial, obteniendo los siguientes resultados:

**a) Clima Laboral**

El objetivo de este proyecto fue generar estrategias que permitieran mejorar las relaciones entre los líderes y sus equipos de trabajo en las empresas participantes, para evitar que se vulneraran los derechos de los trabajadores.

**Clima Laboral**

Contamos con: **14 empresas participantes**, **234 asistentes a las charlas dictadas**. Entregamos **3 becas** para Jefes de Recursos Humanos para el "Círculo de Gestión Humana" programa en alianza con el ADEN Business School. **Redactamos la 1ra Cartilla Laboral**

**b) Seguridad y salud y en el trabajo:**

Este Proyecto se trabajó conjuntamente con el Área de Seguridad Industrial de la Copropiedad, para el fortalecimiento de las Brigadas de Emergencia y la seguridad industrial de las empresas participantes.

**Salud y seguridad en el trabajo**

Contamos con **159 personas** de **30 empresas** de la Red formadas como brigadistas de las cuales **78 personas pertenecían** a empresas inscritas en este proyecto; **13 Visitas de inspección** en seguridad industrial a empresas del Proyecto.

Gestionamos con el SENA a través de UNIFRANCA los cursos de trabajo seguro en alturas: **44 personas** tomaron curso básico y avanzado de trabajo en alturas y **35 lo aprobaron**, recibiendo certificaciones en: entrenamiento básico operativo y entrenamiento avanzado, **20** de estas personas recibieron el certificado de competencia valido por tres años. Se calculó un ahorro estimado de \$ **17.586.000** para las empresas participantes.

**c) P.E.M.S - Planes Empresariales de Movilidad Sostenible:**

Mediante este proyecto buscamos generar nuevas alternativas que permitan mejorar la movilidad de los colaboradores, mitigando los impactos sociales, económicos y ambientales que se generan en este sentido.

**P.E.M.S - Planes Empresariales de Movilidad Sostenible**



Entregamos **503 tarjetas Tu llave del SITP** de manera gratuita. Jornada con tres conferencias sobre movilidad. **25 empresas participantes** por jornada. Jornadas de prevención vial con el Pacto por la Movilidad Calle 13 con la Corporación Calle 13, Participación en la **1ra Semana de Carro Compartido de Bogotá**, ganando uno de los dos premios entregados: "Empresa con mayor participación en comunicaciones" con **32 carros participantes**, **74 viajes compartidos**, **173 personas transportadas** y una caravana realizada.

**d) Trabajo decente para la población con discapacidad:**

En el año 2013 el área de RSE presentó a la Copropiedad una propuesta de mejoras para el acceso y movilización de las personas con discapacidad, gracias a ella realizamos una jornada informativa que incluía tres conferencias sobre inclusión laboral, dirigida a los Jefes de RRHH de las empresas de la Zona Franca de Bogotá.

**Trabajo decente para la población con discapacidad**

Realizamos una jornada informativa sobre inclusión a los Jefes de RRHH. **2 talleres** de sensibilización con los diseñadores y arquitectos de DZF. Asesoría en comunicaciones de ZFB, para ser inclusivos en nuestras comunicaciones. Gestión con la Copropiedad para la adecuación de las rutas internas con plataforma para **silla de ruedas y capacitación** para los conductores de los buses internos.

**e) Premio Empresa francamente responsable**

Se entregó a la empresa con mayor participación durante todo el año, en las actividades de la Red de Usuarios Francamente Responsables.

**Otras acciones**

**a)** Bienestar para los colaboradores de la ZFB: Se entregaron 247 cupos a las empresas de la red de usuarios, para ingresar con sus hijos a la Feria del Libro 2013, en alianza con la Fundación Rafael Pombo.

**b)** Campañas Familia Franco: El programa Francamente Responsable cuenta con la Familia Franco, personificada por actores con los que transmitimos mensajes de sensibilización e información en los diferentes temas de RSE y sostenibilidad. En el 2013 se realizaron campañas de sensibilización en diferentes temas como: convivencia, movilidad, derechos humanos, cuidado del ambiente, comparte tu carro, regala una sonrisa a un niño en navidad.

Logramos una cobertura en todo el parque industrial de más de 500 personas del Parque Industrial con todas las actividades.

Del personal administrativo de la Copropiedad y empresas usuarias asistieron a estas actividades: 104 personas así:



**c)** Sensibilización en Sostenibilidad en áreas comunes: A través de la instalación de piezas de comunicación en áreas comunes del Parque Industrial (avisos en los paraderos, buses y talanqueras), se buscó sensibilizar frente a los diferentes temas de sostenibilidad como: convivencia, medio ambiente, derechos humanos, trabajo decente, movilidad y seguridad vial.

### Nuestra gestión en derechos humanos

Al comprometernos con la sostenibilidad, reconocimos que los derechos humanos son transversales a toda la gestión. Nuestro trabajo con colaboradores, clientes, proveedores y a la comunidad en general nos hace conscientes de la necesidad de crear programas e iniciativas que puedan generar impactos desde lo local. Zona Franca es entonces, una organización comprometida con el sentido de los derechos humanos, apostando a prácticas cotidianas.

Para el fortalecimiento del desarrollo de derechos humanos en Zona Franca, participamos como asistentes en la mesa de derechos humanos de Pacto Global y realizamos a partir de esta organización un autodiagnóstico en materia de derechos humanos, siguiendo los lineamientos ofrecidos por esta. Además seleccionamos los contenidos para la implementación de la Guía Laboral que será entregada a los líderes de los procesos para evitar las violaciones de derechos humanos de nuestros colaboradores.

Llevamos el tema de derechos humanos a toda las áreas de Zona Franca, por medio de diferentes estrategias de educación y comunicación, tal como: asistencia al programa “Cómo gestionar los DDHH en la empresa”, la realización de información de manera lúdica a 35 colaboradores por parte de la Familia Franco; dictamos conferencias para representantes de Desarrolladora Zona Franca en temas como normatividad laboral, relaciones interpersonales, seguridad industrial, salud ocupacional entre otros.

Realizamos también, un taller de sensibilización sobre derechos humanos para colaboradores de las oficinas administrativas de Bogotá que se llamó “Cómo garantizar los derechos humanos en la empresa”, con una duración de dos horas, en la que participaron 37 personas, lo que significó el 1,49% del total de empleados.

Para fortalecer nuestro compromiso con los colaboradores se realizó la investigación y revisión de la estrategia de derechos humanos que posiblemente sea implementada en la Compañía para 2014.

### Factores externos

#### Corporación Calle 13



#### Pacto por la movilidad Calle 13

La Corporación Calle 13, es una entidad sin ánimo de lucro, creada por 9 empresas ampliamente reconocidas en el Corredor de la Calle 13, entre Av. Boyacá y el río Bogotá, liderada actualmente por la ZFB con el ánimo de articular en un solo actor las diferentes necesidades de movilidad, infraestructura y seguridad de los trabajadores y comunidades vecinas a esta vía de ingreso a la ciudad de Bogotá por el Occidente de la ciudad.

La Corporación fue creada a finales del año 2012, y entró en operación en enero de 2013. En el marco de esta gestión realizamos un diagnóstico para reconocer las causas que crean el incremento de la congestión y la accidentalidad en la Calle 13 de Bogotá. Los resultados arrojaron como causales el inadecuado ascenso y descenso de pasajeros por parte del transporte público, la invasión del espacio público, una cultura vial de la no protección y los tramos viales con espacio público no definido; y como mejoras se requiere de señalización y semaforización y el refuerzo de presencia institucional traducido en mayor control y pedagogía.



Para mejorar la movilidad y promover el uso de la bicicleta realizamos la Semana de la Bicicleta para dentro de la Zona Franca. Contamos con 10 bicicletas en préstamo con 86 personas inscritas y 98 préstamos realizados.

### Resultados 2013:

1. Pacto por la Movilidad en la Calle 13: Con nuestra participación en la Corporación Calle 13, se firmó este Pacto con las entidades locales, distritales y nacionales para trabajar en las problemáticas de movilidad que presenta la Calle 13,
2. se realizaron 18 jornadas de sensibilización en seguridad vial con las empresas,
3. La Secretaría de Movilidad definió los paraderos del transporte intermunicipal, se articularon las entidades departamentales en la dinámica de trabajo,
4. Estas acciones lograron la disminución de la accidentalidad en un 16% con respecto al 2012 y se gestionan los retornos y cambios de sentido vial para mejorar la movilidad.
5. Actualmente el Distrito está revisando una propuesta de Asociación Público Privado (APP) de iniciativa privada para realizar las obras de infraestructura de la Calle 13 y la ALO.

### Acciones con comunidad

Nuestra gestión con la Comunidad  
Dentro del programa Francamente Responsable, realizamos actividades con la comunidad, que incluyeron iniciativas recreativas y culturales.

- Proyecto Ecograff de la Sabana: Realizamos un proceso artístico con el Barrio Sabana Grande, en el que participaron 32 jóvenes en formación en muralismo y pintura de un mural artístico en uno de los muros externos de la Zona Franca de Bogotá.
- Obras de teatro y talleres creativos a jardines infantiles del Distrito de la localidad de Kennedy, con la Fundación Rafael Pombo, que en 2013 benefició a 153 niños.
- La Fundación ZFB y el Programa Francamente Res-

ponsable, realizaron una jornada de recolección de juguetes, para niños en condición de vulnerabilidad de las localidades de nuestra área de influencia, con más de 300 niños beneficiados en navidad.

- Portal de Empleo: 23.923 hojas de vida inscritas. Se participó en ferias de empleo en: Universidad Militar, UNIMINUTO, UNIAGUSTINIANA, Alcaldía Local de Bosa, dando a conocer a la comunidad las ofertas laborales vigentes y promocionando el registro de las hojas de vida en el Portal.

### Autoridades locales

Se trabajó de la mano con la Secretaría de Integración social – SDIS, con algunas de sus subdirecciones (Juventud, infancia y Discapacidad), en algunos proyectos:

- Proyecto Ecograff de la Sabana con un ciclo de charlas en prevención de SPA, difusión de la Política Pública de Juventud y Proyecto de vida.
- Entrega de regalos en navidad: La SDIS nos ayudó a identificar población vulnerable de las localidades para la entrega de los regalos en navidad.
- Trabajo decente para la población con discapacidad: Nos ayudaron a realizar un recorrido por la ZFB identificando los aspectos por mejorar en movilidad y accesibilidad para las personas con discapacidad y nos apoyaron con 1 conferencia y 3 talleres.

### Proyectos comunitarios sostenibles

1. Realizamos un proceso artístico en el Barrio Sabana Grande, con **32 jóvenes** participantes en la pintura de un mural.
2. Realizamos la jornada de recolección de juguetes para niños en condición de vulnerabilidad de las localidades de nuestra área de influencia con más **de 300 niños beneficiados en navidad.**
3. Realizamos obras de teatro y talleres creativos a jardines infantiles del Distrito de la Localidad de Kennedy en alianza con la Fundación Rafael Pombo, con **153 niños beneficiados.**

## *6. Nuestro desempeño económico*







Trabajamos por asegurar nuestra sostenibilidad económica a través de una óptima administración de los recursos financieros, lo que nos garantiza la permanencia en el mercado y asegura la disponibilidad de capital para realizar diferentes inversiones que hacen crecer nuestras compañías.

Entre las actividades realizadas para la mejora de nuestra gestión y de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1314 del 13 de julio de 2009, en 2013 Desarrolladora de Zonas Francas iniciamos un proceso para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) con el acompañamiento de una firma especializada. En este proyecto se definieron las siguientes fases:

1. Planificación.
2. Diagnóstico.
3. Capacitación.
4. Consultoría de activos fijos.
5. implementación y ajustes al sistema de información.

Al finalizar esta Consultoría esperamos determinar y evaluar los principales impactos de la aplicación de las Normas, para realizar los ajustes necesarios que nos permitan generar el balance de apertura<sup>1</sup> bajo NIIF al 31 de diciembre de 2014.

La implementación de estos nuevos principios requiere cambios importantes al interior de nuestra Compañía, principalmente en los procesos, sistemas de información, control interno, recursos de personal y Gobierno Corporativo.

<sup>1</sup> que refleja la situación financiera de la empresa al comienzo de un año contable.

## Información financiera Desarrolladora de Zonas Francas S.A.

### Valor económico generado

En 2013, hemos generado ingresos por \$59.393.843.000,00 producto de la actividad inmobiliaria y de servicios, así como el reconocimiento de la utilidad en venta de activos fijos, derechos fiduciarios, rendimientos generados por el Patrimonio Autónomo Bodegas ZF

INGRESOS	Concepto	Año	Valor
	Ventas Brutas	2013	\$40.052.712.000
		2012	\$31.131.573.000
	Intereses sobre préstamos	2013	\$1.281.420.000
		2012	\$116.265.000
	Dividendos	2013	\$1.155.564.000
		2012	\$1.630.532.000
	Venta de activos - propiedad	2013	\$18.059.711.000
		2012	\$4.427.365.000
	Total Ingresos 2013		\$59.393.843.000
Total Ingresos 2012		\$37.305.735.000	

Los ingresos de 2013 presentan un incremento 59% frente a 2012 generado por las operaciones de construcción en Cartagena, así como la venta de un grupo de inmuebles, operación que generó una utilidad significativa.

### Valor económico distribuido (VED)

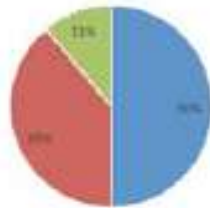
Dentro de nuestro Valor Económico Distribuido (VED) y producto de la gestión financiera encaminada a retribuir a nuestros grupos de interés, se encuentran los costos operacionales concentrados en el pago asociado a instalaciones y servicios, el pago de salarios y beneficios sociales, el pago a proveedores de capital, el pago a gobiernos y las inversiones en la comunidad relacionada con donaciones que solo se presentaron en 2013.

Concepto	Año 2013	Año 2012
Costes operativos	\$24.918.938.958	\$18.843.723.00
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$5.062.829.000	\$3.316.332.000
Pagos a proveedores de capital	\$11.603.373.000	\$9.633.107.000
Pagos a gobierno	\$4.490.983.042	\$2.593.130.000
Inversiones en la comunidad	\$25.000.000	-
TOTAL VED	\$46.101.124.000	\$34.386.292.000

### Valor económico retenido

Año 2013	Año 2012
\$13.292.719.000	\$2.919.443.000

Desempeño Económico 2013  
Desarrolladora Zonas Francas



• Valor Económico General • Valor Económico Distribuido • Valor Retenido

**Balance general año 2013**  
Cifras en millones de pesos



**Balance general año 2012**  
Cifras en millones de pesos



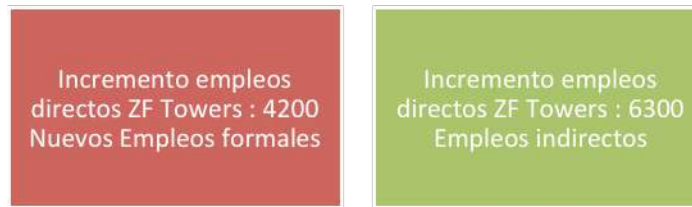
Principales indicadores financieros Desarrolladora Zonas Francas		
Indicador	Resultado	Descripción
Utilidad	\$23.793 millones, con un margen neto de 40,06%.	El resultado del margen neto es producto de la gestión para mantener costos bajos sobre los bienes vendidos.
Ebitda	\$29.338 millones	El beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones logro el margen EBITDA sobre Ingresos de 49,4%
Rendimiento sobre el patrimonio roe	14,39%	La rentabilidad para nuestros accionistas sobre recursos propios invertidos que se han convertido en resultado alcanzo el 14,39%
Rendimiento sobre los activos roa	1,58%.	La rentabilidad sobre los activos o el beneficio generado por el activo de la empresa alcanzo un 11,58%
Utilidad neta por acción	\$1,19	1,19 es la consigna de nuestra capitalización bursátil

**Consecuencias Económicas Indirectas**

Durante 2013, en Desarrolladora Zonas Francas medimos los impactos generados por los proyectos de Zona Franca o del Parque industrial Girardota, Antioquia.

Inversiones en Infraestructura					
Inversión	Descripción	Desarrollo			Naturaleza
		Tamaño	Coste	Duración	
\$ 2.800.000.000	Preoperativos proyecto ZF Towers	29.000 m <sup>2</sup>	\$45.000.000.000	18 meses	Edificio de Oficinas para empresas de servicios tercerizados principalmente

**Impactos indirectos ZF Towers**



**Impactos indirectos Desarrolladora de Zonas Francas**



**Información financiera Zona Franca de Bogotá**

**Valor económico generado**

INGRESOS	Concepto	Año	Valor
	Ventas Brutas	2013	\$18.487.358.000
		2012	\$18.813.474.000
	Intereses sobre préstamos	2013	\$3.926.000
		2012	\$43.181.000
	Dividendos	2013	-
		2012	\$119.200.000
	Venta de activos - propiedad	2013	\$18.059.711.000
		2012	\$4.427.365.000
	Total Ingresos 2013		\$18.491.284.000
Total Ingresos 2012		\$18.975.855.000	

En 2013 tuvimos una disminución en los ingresos del 3% con respecto a 2012, debido a que no hubo ingresos por dividendos y las ventas brutas fueron menores, Al igual que los ingresos sobre préstamos.

### Valor económico distribuido (VED)

El VED disminuyó en 2013 con respecto a 2012 en un 7%. Su distribución se realizó en conceptos como los costos operacionales concentrados en el pago de salarios y beneficios sociales, pago de asociados a instalaciones y servicios adicionalmente, pagos a proveedores de capital, pagos a gobiernos e inversiones en la comunidad específicamente relacionada con donaciones a instituciones de beneficencia las cuales efectuamos en 2012 y en 2013.

Concepto	Año 2013	Año 2012
Costes operativos	\$4.308.906.000	\$ 4.325.255.000
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$8.672.145.000	\$7.827.378.000
Pagos a proveedores de capital	\$3.251.674.000	\$ 5.165.434.000
Pagos a gobierno	\$1.096.464.000	\$ 1.335.080.000
Inversiones en la comunidad	\$46.455.000	\$ 30.918.000
<b>TOTAL VED</b>	<b>\$17.375.644.000</b>	<b>\$ 18.684.065.000</b>

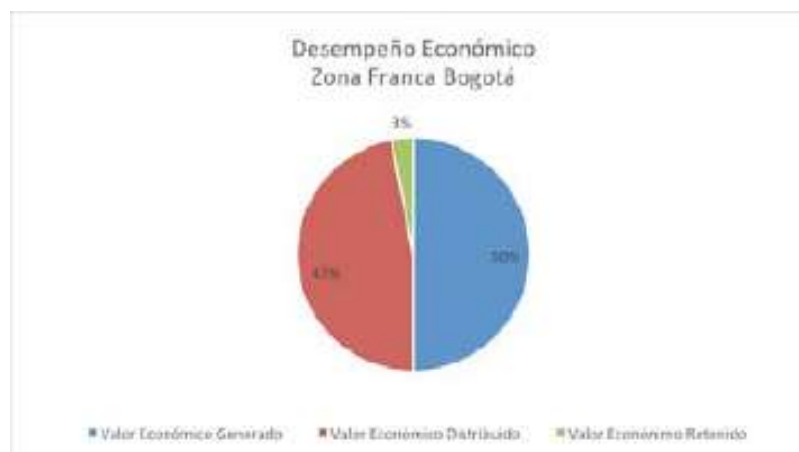
### Valor económico retenido

Año 2013	Año 2012
1.115.640.000	\$291.790.000

El valor retenido tuvo un aumento en 2013 debido a que los pagos a proveedores de capital disminuyeron considerablemente con respecto a 2012.

### Balance general 2013

#### Cifras en millones de pesos





**Balance general 2012**

*Cifras en millones de pesos*

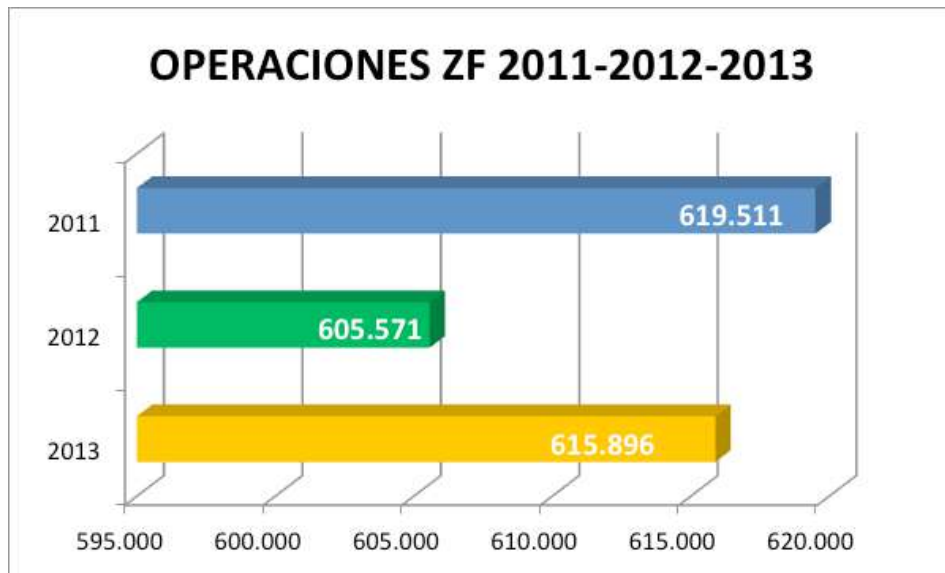
Principales indicadores financieros Zona Franca de	
Indicador	Resultado

Utilidad	\$4.266 millones.	Nuestro margen neto fue de 23%, generado por la sostenibilidad de los niveles de operación.
Ebitda	\$5.965 millones	El beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones logro el margen EBITDA sobre Ingresos de 32%
Rendimiento sobre el patrimonio roe	34%	La rentabilidad para nuestros accionistas sobre recursos propios invertido que se han convertido en resultado alcanzo el 34%
Rendimiento sobre los activos roa	21%	La rentabilidad sobre los activos o el beneficio generado por el activo de la empresa alcanzo un 21%
Utilidad neta por acción	\$2,71	2,71 es la consigna de nuestra capitalización bursátil

**Consecuencias Económicas Indirectas**

Dado que la naturaleza de nuestro negocio está relacionada con incentivar la inversión y con promover el empleo, todos los proyectos tienen un impacto en generación de nuevos empleos formales, creación de nuevas empresas con aportes de inversión, incremento de los impuestos locales como ICA y Predial, y aumento de las áreas verdes y parques para espacio público a través de la entrega de las áreas de cesión.

**Impactos Indirectos**



**Cadena de Valor**

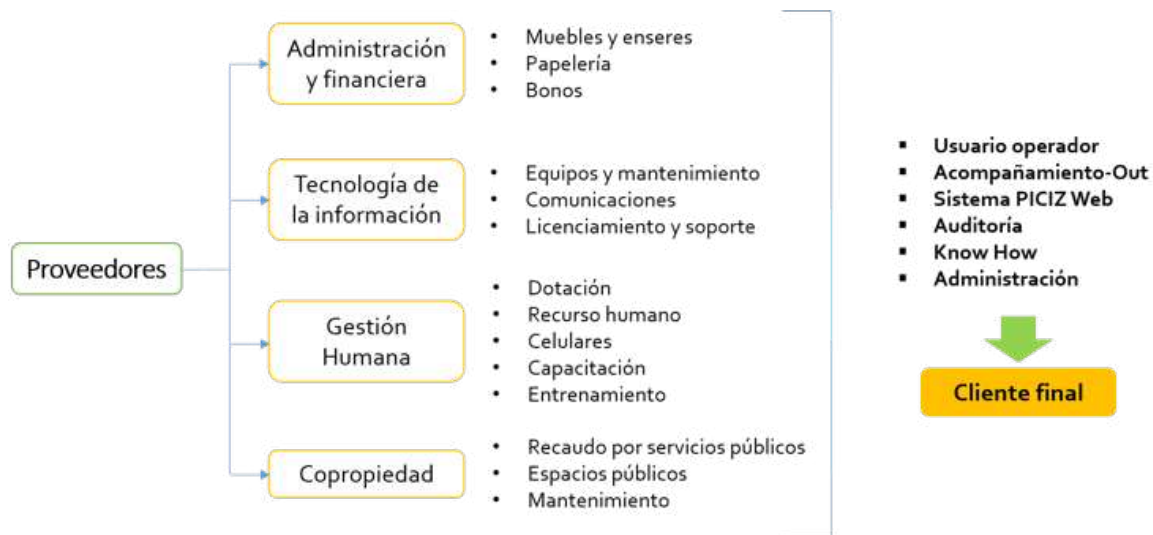
Cada una de las empresas que hace parte del Grupo cuenta con una gestión de la cadena de suministro, que extiende los principios y prácticas responsables que guían las actividades.

vez producen ensamblan y transforman bienes y prestan servicios que son entregados a sus clientes ubicados en el Territorio Aduanero Nacional-TAN en otras Zonas Francas o en exterior.

### Zona Franca Bogotá

La cadena de Suministro del Usuario Operador inicia con el abastecimiento de bienes, que para realizar adecuadamente su función, requieren los funcionarios. Estos bienes son suministrados por las áreas transversales quienes a su vez tienen sus propios proveedores. El último eslabón de la cadena de suministro son nuestros clientes quienes a su

Se garantiza una gestión eficiente de la cadena de suministro mediante procedimientos, procesos, estudios de tiempos, mediciones e indicadores de gestión que permanentemente se monitorean a través del Balanced Score Card.



**Por su parte, la Copropiedad ZFB cuenta con tres proveedores principales de servicios:**

Proveedor	Servicio	Pago mensual
G4s	Vigilancia (Ubicados en Bogotá)	\$ 31'000.000
Ecoeficiencia	Manejo de residuos sólidos (Ubicados en Mosquera)	\$25'000.000
Jardineros Ltda	Mantenimiento de áreas verdes (Ubicados en Bogotá)	\$16'000.000

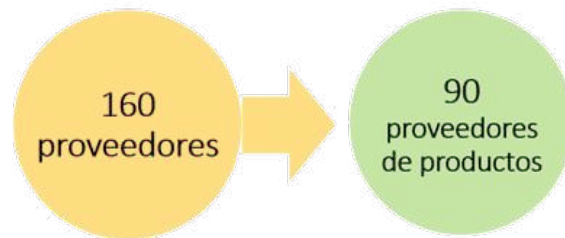


### Desarrolladora de Zonas Francas

El enfoque moderno de la organización, en función de sus compras y aprovisionamiento, involucra todos aquellos procesos de gestión y operación necesarios para asegurar que la DZF pueda ganar competitividad a partir de todos los productos que requiere de fuentes externas.

1. Entrega formal de programación de actividades (Plan de compras): Desarrollar estrategias de suministro y desarrollo para los más importantes artículos o actividades: aquellos que son de alto nivel de gasto y que también representan un alto riesgo para la empresa.
2. Invitación a nuevos y antiguos proveedores, análisis de mercado: Está orientado a evaluar y reevaluar los proveedores para preseleccionar los más viables, utilizando filtros de evaluación internos y externos (Estudio colcredit, capacidad de respuesta de sinietro acorde con la pólizas matriz de la organización, objeto de experiencia de actividades a contratar y reevaluaciones de obra)
3. Identificación y documentación de etapas del plan de compras (Preparar documentos de Licitación / Cotización): realizar los pliegos de especificaciones contractuales (P.E.C.), pliegos de especificaciones técnicas y solicitud de cotización (Alance).
4. Adjudicación y documentación (selección del proveedor): En esta etapa se evalúa en comité de presidencia, gerencia y sub gerencia el proveedor preseleccionado, se envía una carta seleccionado y la carta de agradecimiento no seleccionado, al igual el proceso de ingreso a la base de datos SINCO\_ERP, entrega de documentos jurídicos y vinculación a estudios y garantías AON.
5. Seguimiento al proveedor (Entrega de documento y transmisión al cliente interno): Seguimiento de entrega de anticipo, solicitud de inversión de anticipos, solicitud de entrega de documentos, actas de inicio de obra, reevaluación de proveedor, acta final.

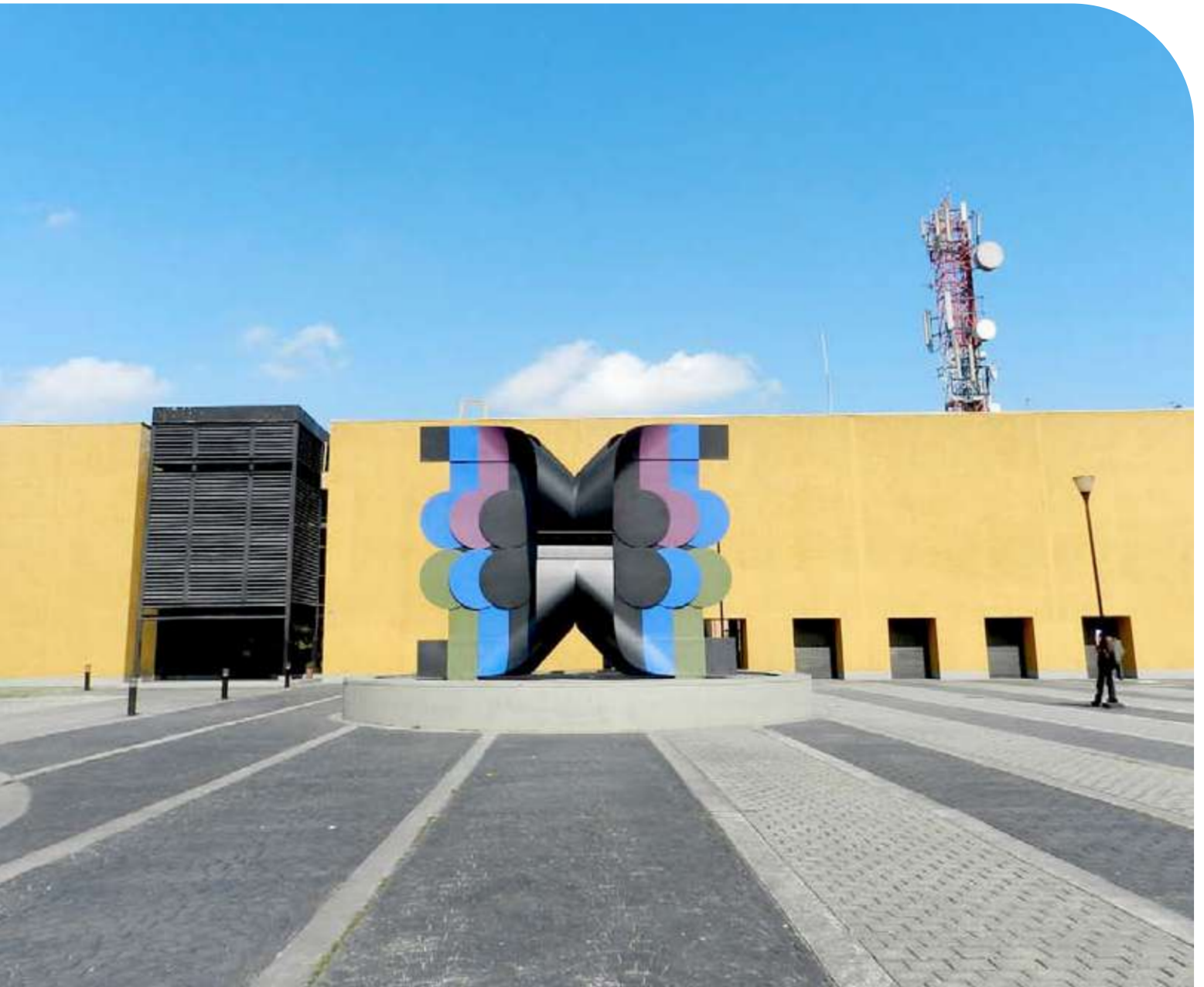
### Nuestros proveedores



COLOMBIA	ESTADO UNIDOS
Cartagena	Houston
Barraquilla	España
Bogotá	Barcelona
Medellin	
Cali	

Proveedores	
Bienes	Servicios
Aceros	Inst. Eléctricas y Afines
Cables	Inst. Hidrosanitarias, Contra Incendio y de Gas
Carpintería en aluminio	Impermeabilizaciones
Carpintería en madera	Mamposterías y Pañetes
Carpintería metálica	Enchapes y Recubrimientos
Concretos Estructuras metálicas	Cubiertas Carpintería metálica
Dotaciones	Carpintería Madera
Equipos de construcción	Obras civiles
Equipos especiales	
Ferretería	
Geosintéticos (geotextil-geomallas)	
Maderas	

## ***7. Indicadores GRI y 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
Estrategia y análisis		
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		
G4-3	Nombre de la organización	Zona Franca de Bogotá S.A.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Página 9
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Página 10
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas	Página 10
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 11
G4-9	Dimensiones principales de la organización	Página 7
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género	Página 22
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Actualmente en ZFB no se cuenta con convenios colectivos.
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Página 17
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	Página 20
G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Página 12
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	Valoración de los avances realizados en cada área con las áreas que intervienen en los procesos relacionados.
<b>Relacionamiento con grupos de interés</b>		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Página 20
<b>Perfil del informe</b>		
G4-28	Período objeto de la memoria	2013
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	2
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.
<b>Gobierno</b>		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización con sus respectivos comités	Página 15
<b>Ética e integridad</b>		
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Página 15
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.	Página 16
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Página 18
<b>Contenidos Básicos Específicos</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ubicación / Respuesta directa</b>
<b>Categoría: Económico</b>		
<b>Aspecto material: Desempeño</b>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 66
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	Página 67 y Página 70
<b>Aspecto material: Presencia en el mercado</b>		
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Página 24 y Página 26

EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Página 22
<b>Aspecto material: Consecuencias económica indirectas</b>		
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Página 68 y Página 70
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Página 68 y Página 70
<b>Aspecto material: Prácticas de adquisición</b>		
EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Página 72
<b>Categoría: Medio ambiente</b>		
<b>Aspecto material: Energía</b>		
EN3	Consumo energético interno	Página 41
EN6	Reducción del consumo energético	Página 41
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Página 41
<b>Aspecto material: Agua</b>		
EN8	Captación total de agua según la fuente	Página 42
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Página 42
<b>Aspecto material: Biodiversidad</b>		
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 48
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	Página 48
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Página 48
<b>Aspecto material: Emisiones</b>		
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Página 48
<b>Aspecto material: Efluentes y residuos</b>		
EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	Página 43
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Página 44
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 48
<b>Aspecto material: Productos y servicios</b>		
EN29		

Aspecto material: General		
EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	Página 49
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 25 y Página 26
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	Página 27
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 28
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 27
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 37
Aspecto material: Capacitación y educación		
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Página 33
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 35
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Página 39
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Página 17
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 23 y Página 24
Subcategoría: Social		
Aspecto material: Comunidades locales		

S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Página 62
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos		
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios		
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	
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		Durante 2013 iniciamos el camino hacia una gestión alineada con los derechos humanos, en este año dimos los primeros pasos para comprender cómo se deben incorporar estos principios éticos a la gestión de la organización: iniciamos nuestra participación en la Mesa de Derechos Humanos de Pacto Global Colombia y asistimos a otros eventos de capacitación organizados por firmas especializadas. De igual forma, se organizó una conferencia para las empresas usuarias liderada por la Secretaría de Integración Social y se realizó proceso de sensibilización en las áreas comunes de la ZFB sobre: ¿Qué son los derechos humanos? Para 2014 daremos inicio a la implementación de actividades que se derivan de ese proceso de capacitación.
Principio n.º 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos		
Principio n.º 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 n.º 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.
Principio n.º 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil		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.
Principio n.º 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación		Página 23 y Página 24
Principio n.º 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales		Página 44
Principio n.º 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental		Página 46
Principio n.º 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente		Página 48
Principio n.º 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno		Página 18



## *Zona Franca de Bogotá*

**Contáctenos:**

PBX: +57 (1) 40466 44

[infozfb@zonafrancabogota.com](mailto:infozfb@zonafrancabogota.com)

[www.zonafrancabogota.com](http://www.zonafrancabogota.com)