



Aportando al desarrollo del país

---

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Zona Franca de Bogotá

## 2017

---

## **Participación y construcción del Informe de sostenibilidad 2017**

Juan Pablo Rivera Cabal  
Presidente Grupo ZFB

Diego F. Vargas Triana  
Gerente general  
Zona franca de Bogotá. S.A.

Diego Mauricio Gaitán Galindo  
Gerente general  
Desarrolladora de Zonas Francas. S.A.

Marcela Rodríguez Jiménez  
Directora Fundación Zona Franca de Bogotá  
Contacto del informe: [responsabilidadsocial@grupozfb.com](mailto:responsabilidadsocial@grupozfb.com)

### **Información**

Áreas Grupo ZFB  
Informe de Asamblea Grupo ZFB 2017

### **Redacción**

Área de Responsabilidad Social y Fundación ZFB

### **Diseño y diagramación**

Dialecto.com.co

### **Fecha de Publicación**

Enero 2019

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b> Acerca de este informe	› 5	<b>11.</b> Nuestra estrategia de RSE y sostenibilidad	› 28
<b>2.</b> Carta del presidente	› 6	<b>12.</b> Nuestro compromiso con los ODS	› 30
<b>3.</b> Misión estratégica de nuestra organización	› 7	<b>13.</b> ¡Nuestra gente!	› 31
<b>4.</b> Nuestro gobierno corporativo	› 9	<b>14.</b> Gerenciamiento de cliente	› 36
<b>5.</b> Mercados servidos	› 10	<b>15.</b> Movilidad	› 38
<b>6.</b> Una operación eficiente	› 13	<b>16.</b> Innovación	› 40
<b>7.</b> Gestión de riesgos	› 19	<b>17.</b> Capacitación y educación	› 42
<b>8.</b> Premios y reconocimientos	› 23	<b>18.</b> Ética y anticorrupción	› 49
<b>9.</b> Los cambios en 2017	› 25	<b>19.</b> Gestión ambiental	› 50
<b>10.</b> Análisis de materialidad	› 26	<b>20.</b> Índice de contenido	› 52

# AGRADECIMIENTOS

---

Queremos agradecer a cada uno de los colaboradores de Zona Franca Bogotá por el compromiso con su labor, que nos permite ejecutar acciones que generan una operación sostenible y responsable, consolidando relaciones efectivas y productivas con nuestros grupos de interés, pues a través del trabajo colaborativo hacemos que nuestra empresa sea líder en la gestión y desarrollo de entornos competitivos para los negocios.

# 1 ACERCA DE ESTE INFORME

^  
TABLA DE CONTENIDO

[102-1] [102-48 a 102-53]



La Zona Franca de Bogotá S.A., presenta su reporte de gestión desarrollado durante el año 2017, el cual se elaboró de conformidad con los estándares GRI: **opción esencial**.

Este informe muestra de manera sencilla y comprensible para todos nuestros grupos de interés los datos más relevantes de los resultados obtenidos por nuestra compañía, las acciones

desarrolladas de acuerdo con nuestra materialidad y su relación con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para el 2016 se entregó el informe que constituía la comunicación de progreso (COP) para el Pacto Global de Naciones Unidas, y el compromiso para 2017, fue presentar el informe bajo los nuevos estándares de la Metodología GRI.

Para 2018 esperamos avanzar en la presentación de este informe, y sus variables año tras año. El ciclo de presentación de este informe para nuestra organización es anual y el área de Responsabilidad social y la Fundación ZFB, son las encargadas de la consolidación y construcción del informe, que está habilitado para su consulta en los sitios virtuales de la compañía.

Contacto del informe: [responsabilidadsocial@grupozfb.com](mailto:responsabilidadsocial@grupozfb.com) - [www.zonafrancabogota.com](http://www.zonafrancabogota.com)

# 2 CARTA DEL PRESIDENTE

[102-14] [102-54]


 TABLA DE CONTENIDO

## "SER SOSTENIBLES Y SOCIALMENTE RESPONSABLES ES UNA FORMA DE HACER NEGOCIOS"

Nos enorgullece resaltar que en 2017 celebramos 20 años construyendo relaciones de la mano de nuestros clientes, usuarios, colaboradores y la sociedad en general. Reportamos con satisfacción que lo logrado en el año 2017, en toda la gestión de cara a los objetivos estratégicos de la empresa, demuestran las acciones de un trabajo sostenible en nuestros negocios y nos facultan para progresar y continuar creando valor a largo plazo con un equipo comprometido con la visión y el trabajo alineado con todos nuestros grupos de interés. Estamos convencidos que este tipo de sinergias son los canales adecuados para lograr resultados de mayor impacto en nuestra gestión, también han sido una escuela para el diálogo constructivo, la cooperación y el logro de objetivos comunes.

Durante los últimos años hemos desarrollado iniciativas concretas que aportan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible como: Educación de calidad (ODS4), trabajo decente y desarrollo económico (ODS8), ciudades y comunidades sostenibles (ODS11) y acción por el clima (ODS13), que hacen sostenible la gestión y desarrollo de la Zona



Franca de Bogotá. Así mismo hemos fortalecido las diferentes líneas de negocio con el objetivo de brindar de forma integral a nuestros clientes, entornos competitivos para sus negocios. En dicha gestión corporativa, la sostenibilidad juega un papel fundamental integrando los objetivos de desarrollo sostenible en nuestra estrategia con la valoración objetiva de las diferentes metas, buscando aportar a las que responden a nuestra gestión e impactos.

Agradezco a todos los que forman parte de la Compañía, a nuestros grupos de interés por su disposición y activa participación en todas las acciones desarrolladas para alcanzar las metas propuestas y mejorar día a día nuestro servicio.

En el presente informe de sostenibilidad, de conformidad con los estándares GRI: opción esencial, les daremos a conocer los resultados obtenidos en el año 2017, a través de un informe sencillo, práctico, de fácil lectura para todos los interesados, que recoge los aspectos centrales sobre los cuales seguimos construyendo entornos sostenibles para los negocios que la ciudad y el país necesita.



Juan Pablo Rivera Cabal  
PRESIDENTE GRUPO ZFB

# 3 MISIÓN ESTRATÉGICA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN


  
 TABLA DE CONTENIDO

[102-16; 102-46]

## MISIÓN

Usuario Operador Zona Franca de Bogotá es una organización líder en Colombia y en la región, en la identificación de nuevos negocios globales y en la operación de regímenes de promoción y de facilitación del comercio exterior con credibilidad y transparencia, tanto para sus clientes como para los Gobiernos.

## VISIÓN

En el año 2.018 Usuario Operador Zona Franca de Bogotá, habrá contribuido de manera importante a la transformación de Colombia y las regiones, mediante la operación de regímenes de promoción, así como de comercio exterior, generadores de empleo, valor agregado y

encadenamientos productivos, facilitando la operación del comercio exterior de sus clientes de forma rentable y sostenible, generando valor a todos sus grupos de interés, incrementando para el 2.018 en por lo menos un 50 % los ingresos del 2.014, manteniendo los márgenes de rentabilidad.



### Prioridad en nuestros clientes

Ponemos a su servicio nuestra experiencia entendiendo sus necesidades, generando soluciones apropiadas y buscando siempre su satisfacción.

### Relaciones sostenibles

Construimos relaciones sólidas basadas en el respeto por nuestros grupos de interés, sus derechos y sus diferencias

### Compromiso

Diariamente nos esforzamos por cumplir lo prometido, conseguir nuestras metas individuales y contribuir en los logros organizacionales

### Gestión innovadora

Nuestra experiencia y creatividad nos permite mejorar los procesos, entender y adaptarnos a los cambios del mercado y generar nuevas oportunidades de negocio.

### Integridad

Todas nuestras actuaciones son éticas y responsables; pensamos y actuamos de manera coherente para mantener la confianza de nuestros clientes y grupos de interés

## LA TRIPLE CUENTA

Nuestro propósito central es generar entornos empresariales competitivos que generen alta productividad para las compañías que trabajan en la Zona Franca de Bogotá, alineados a nuestros principios y valores corporativos y desarrollando nuestras actividades bajo la perspectiva de la triple cuenta de resultados.

Por eso estamos comprometidos con el desarrollo sostenible en términos sociales, económicos y ambientales. Para lograrlo hemos enmarcado nuestra estrategia en cinco principios y hemos desarrollado un sistema de relacionamiento y planes de sostenibilidad social y ambiental en los cuales se enmarcan nuestros programas y proyectos estratégicos que buscan tener un impacto positivo a nivel social y ambiental





# 4 NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

↑  
TABLA DE CONTENIDO

[102-18]

## JUNTA DIRECTIVA USUARIO OPERADOR ZONA FRANCA BOGOTÁ S.A



Carlos Aguirre Restrepo



Jorge Ángel Gutiérrez



Juan Camilo Restrepo Restrepo



Ramiro Araujo Segovia



Enrique Laverde Gutiérrez



José María De Guzmán

## PRESIDENTE Y GERENTES GENERALES DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DEL GRUPO ZFB



Juan Pablo Rivera Cabal  
Presidente  
Grupo ZFB



Diego F. Vargas Triana  
Gerente General  
Zona Franca de Bogotá S.A.



Diego Mauricio Gaitán G.  
Gerente General  
Desarrolladora de Zonas Francas S.A.



Francisco Gutiérrez Farfán. Q.E.P.D.)  
Gerente General  
Construcciones en Zonas Francas S.A.S.

# 5 MERCADOS SERVIDOS

[102-2] [102-6] [102-10]

↑  
TABLA DE CONTENIDO

## LA ZONA FRANCA BOGOTÁ S.A. PARTE DEL GRUPO EMPRESARIAL GRUPO ZFB

SOMOS UN GRUPO EMPRESARIAL CONFORMADO POR 7 COMPAÑÍAS

### FUNDACIÓN ZFB

Línea social del Grupo ZFB, se busca generar valor a nuestros grupos de interés y enfocarnos hacia una gestión sostenible.

### Zona Franca de Bogotá

Usuario Operador

### Technology Services

### Proinversiones

Diseño y Construcción, Desarrollo y promoción de proyectos

### Construcciones

### IFOU

Usuario Operador

### Desarrolladora

### Eldorado

Usuario Operador

Dirección, administración, supervisión, promoción y desarrollo de zonas francas





### Zona Franca de Bogotá - Usuario Operador

Dirige, administra, supervisa, promociona y desarrolla una o varias zonas francas. Constituidas en Enero de 1993.



### Desarrolladora de Zonas Francas S.A.

Responsable de la estructuración de proyectos del Grupo ZFB, así como la administrar y rentabilizar los activos y coordinar la gestión de promoción y venta de los productos y servicios del Grupo. Constituida en Mayo de 2006.



### Proinversiones ZFB S.A.S.

Desarrolla proyectos de urbanización y construcción de infraestructura y edificaciones de bienes propios o de terceros en el territorio aduanero nacional. Constituida en Abril de 2014.



### IFOU - Usuario Operador

Responsable de la gestión de la Zona Franca de Femsa. Constituida en Junio de 2011.



### Construcciones en Zonas Francas S.A.S.

Vela por el desarrollo de Zonas Francas a través de procesos de urbanización y construcción de infraestructura y edificaciones en bienes propios o de terceros. Constituida en Julio de 2010.



### ZFB Technology Services S.A.S.

Administra y opera Data Center en inmuebles propios o de terceros. Constituida en Octubre de 2014.



### Eldorado - Usuario Operador

Responsable de la gestión de la Zona Franca Sanilia. Constituida en Julio de 2015.





### Monsú - Clemencia

Primer mega parque industrial de Colombia, Brinda Soluciones para empresas nacionales y extranjeras aportando al desarrollo económico y de su entorno en 5 grandes áreas articuladas a su interior, parque industrial, zona Franca, zona de actividades logísticas, zona de servicios y una zona de expansión inmediata para nuevos desarrollos de las empresas.



### Palermo Zona Franca - Municipio Magdalena

Ayacente a palermo Sociedad Portuaria, Puerto multipropósito, marítimo y fluvial. Bodegas para venta o arriendo, lotes urbanizados, patios disponibles y proyectos a la medida.



### General Jobs

Servicios hechos a la medida para la consecución del talento humano de las compañías bajo procesos de selección masiva y/o específica para cargos operativos, administrativa y comerciales.



# 6 UNA OPERACIÓN EFICIENTE


  
TABLA DE CONTENIDO

[102-3 a 102-8; 102-45; 201-1]

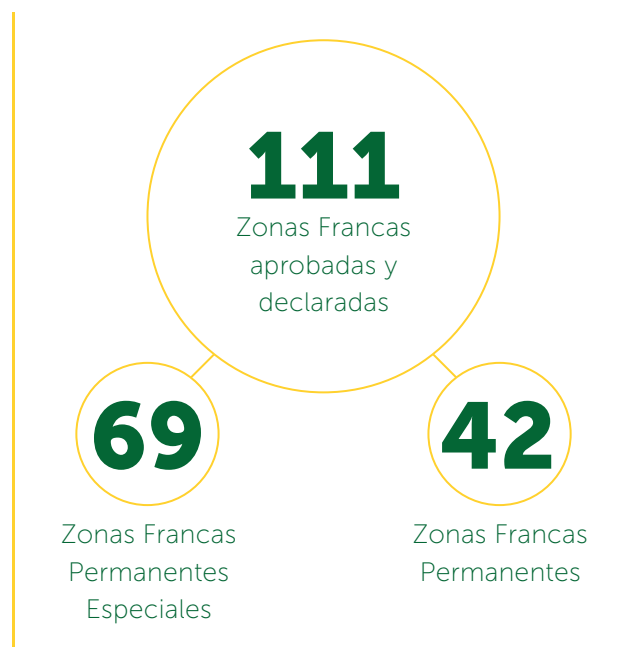
Colombia cuenta con 111 Zonas Francas, de las cuales 42 son zonas francas permanentes y 69 son zonas francas permanentes especiales. De las 111 zonas francas declaradas, la sociedad Usuario Operador Zona Franca de Bogotá S.A. opera 30 zonas francas permanentes especiales y 7 zonas francas permanentes, para un total de 37 proyectos administrados, lo que representa un 33% de participación de mercado.

## 33% de participación en el mercado

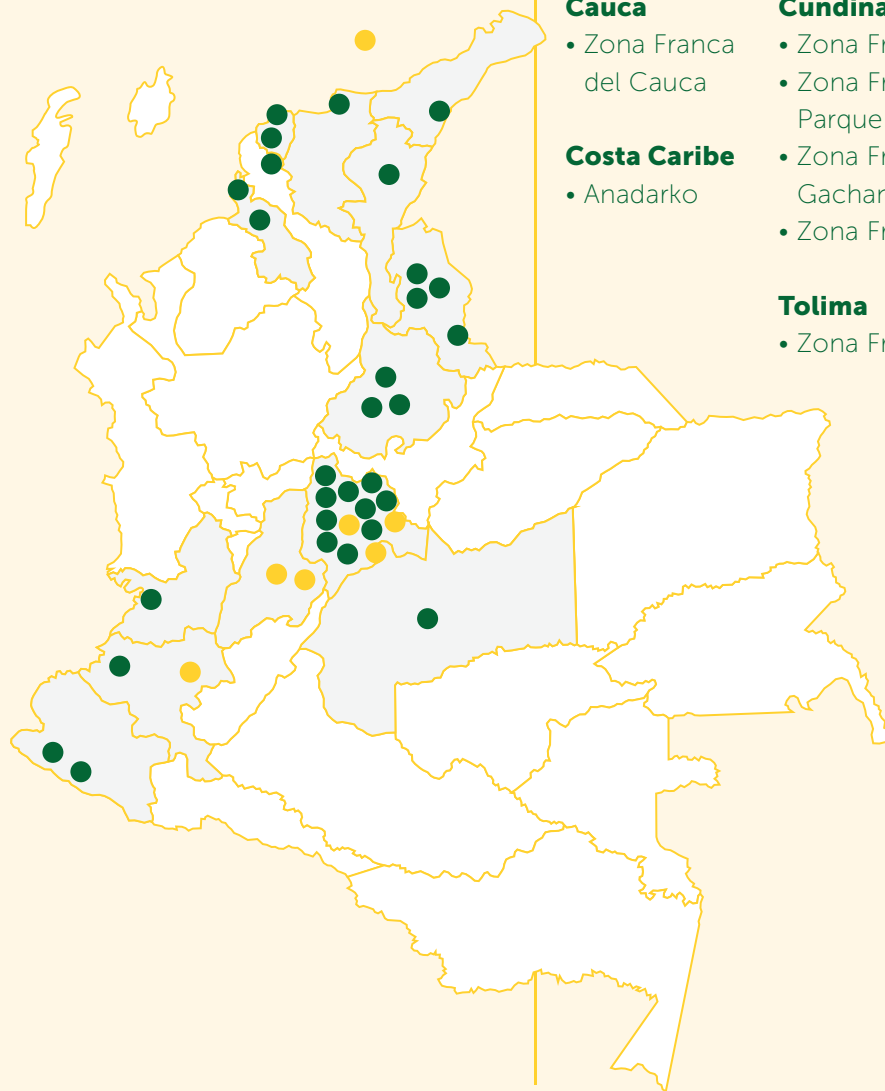
La sede principal de la compañía está ubicada en Bogotá, en la Localidad de Fontibón y operamos varias Zonas Francas a nivel Nacional. En el siguiente gráfico, se presenta el mapa de Colombia con la distribución geográfica de las zonas francas que operamos en 2017, lo que muestra nuestra amplia cobertura y nuestra posición de liderazgo a nivel nacional. (Ver mapa, Pag. 14).

El año 2017 estuvo marcado por grandes retos para la consolidación de Usuario Operador Zona Franca de Bogotá S.A. como empresa líder en la operación de zonas francas en Colombia. Aunque en materia de mercado logramos prorrogar todos los contratos de Usuario Operador, esto nos permitió mantener una participación del 33% del mercado y garantizar el 37% del total de los ingresos brutos de la compañía, teniendo así resultados satisfactorios en la gestión de 31 oportunidades, por valor aproximado de \$39.257 millones, lo que demuestra que el sector industrial aún vislumbra el mecanismo de zona franca como uno de los principales instrumentos para su desarrollo.

En el país, pasamos de gestionar 629.000 operaciones de comercio exterior en 2016, a 594.000 en 2017. Aún en este contexto retador,



## OPERACIÓN EN EL MAPA



### ZONAS FRANCAS PERMANENTES

#### Cauca

- Zona Franca del Cauca

#### Costa Caribe

- Anadarko

#### Cundinamarca

- Zona Franca de Bogotá
- Zona Franca Permanente Parque Industrial Femsa
- Zona Franca Permanente Gachancipá
- Zona Franca Eldorado

#### Tolima

- Zona Franca Ibagué

### ZONAS FRANCAS PERMANENTES ESPECIALES

#### Atlántico

- Sociedad Portuaria Regional Barranquilla
- Sykes
- Celsia

#### Bolívar

- Puerto Mamonal
- Puerto Mardique

#### Cauca

- Colombiana del Cauca

#### Córdoba

- Clínica Universitaria Integral Montería
- Bionergy

#### Cundinamarca

- Biod
- Pepsico
- Familia Cajica
- Vidrio Andino
- Praxair
- Zoficol
- Protisa
- Clínica Marly
- Diacor

#### Guajira

- Puerto Brisa

#### Magdalena

- Puerto Nuevo

#### Valle del Cauca

- Cervecería del Valle

#### César

- Extractora La Gloria

#### Meta

- Byoenergy

#### Nariño

- Alimentos Nariño
- Clínica Hispanoamérica

#### Norte de Santander

- Termotasajero Dos
- Clínica Medical Duarte
- Fresenius Medical Care
- Pisos y Cerámicas Casablanca

#### Santander

- Fundación Cardiovascular
- Fundación Fosunab
- Puerto Impala

la compañía mantuvo su posición de liderazgo. Para esto, desarrollamos una estrategia de disminución de costos que nos permitió gestionar eficientemente la operación, manteniendo la rentabilidad histórica y los niveles de servicio ofrecidos a nuestros clientes. Además, tomamos la iniciativa para cambiar los factores exógenos que estaban afectando el negocio

En lo referente al número de operaciones, durante 2017, aprobamos a nivel nacional un total de 595.645 operaciones de comercio exterior que frente a 645.951 del 2016, representa una reducción del 7,8%. En cuanto al valor de las operaciones pasamos de US\$ 14.589 millones en el 2016 a 14.045 millones en 2017

### Impactos Económicos Indirectos

[203-2]

La Zona Franca de Bogotá ha focalizado su estrategia en la construcción de clúster y cadenas de valor que incrementen la competitividad de sus usuarios mediante: incentivos del régimen franco, atracción de inversiones, generación de empleo y reconversión industrial, por lo que ha venido fortaleciendo su oferta de valor diferencial garantizando a sus clientes los servicios necesarios para su operación.

[102-8]

Para el 2017 en la Zona Franca de Bogotá se encontraban funcionando 431 empresas, de las cuales se generaron alrededor de 30.200 empleos directos y 51.340 empleos indirectos.

#### OFERTA DE VALOR DIFERENCIAL



Centro de Capacitación  
y Desarrollo Empresarial



**2.904**

personas formadas  
en el año 2017



Formación  
Titulada



**1.476**

personas formadas  
en el año 2017



Agencia de  
empleo



**33.255**

hojas de vida  
disponibles

#### ZONA FRANCA DE BOGOTÁ EN CIFRAS 2017

Total Operaciones

**241.243**

Valor FOB  
Operaciones  
\$USD **9,422**  
Millones

Empleos  
Directos  
**30.200**

Usuarios  
Calificados  
**203**

Empleos  
Indirectos  
**51.340**

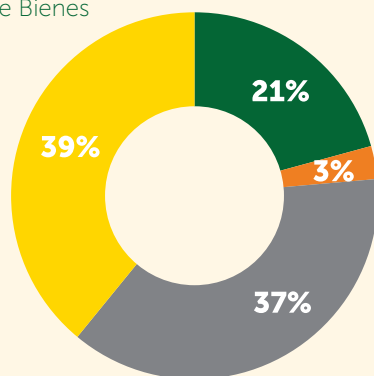
Usuarios de Apoyo  
y Proveedores  
**228**

Infracciones en  
Operaciones\*  
**0.00014%**

\*ZFB en los últimos 5 años ha realizado **1.431.280** operaciones de comercio exterior recibiendo solo **2** sanciones.

PARTICIPACIÓN DE SECTORES A LOS QUE PERTENECEN LAS EMPRESAS INSTALADAS EN LA ZONA FRANCA DE BOGOTÁ

- Industrial de Bienes y Servicios
- Industrial de Servicios
- Industrial de Bienes
- Comercial



Fortalecimos nuestra oferta de valor diferencial, garantizando que las empresas (de todos los tamaños y actividades) encuentren todos los servicios que necesitan para operar desde el momento en que toman la decisión de ingresar al parque. Este servicio integrado que incluye: procesos de calificación, capacitación, operación, servicios de selección de personal, formación técnica y profesional, alianzas para acceder a seguros con tasas preferenciales, servicios bancarios, Agencia de empleo, bienestar de los colaboradores, acciones y buenas prácticas en el marco de la sostenibilidad y la responsabilidad social, no sólo constituye un argumento comercial para la gestión con nuevos clientes, sino que es determinante en la fidelización y desarrollo de clientes actuales.

USUARIO CALIFICADOS	ÁREA OCUPADA M <sup>2</sup>	2017		EMPRESAS CALIFICADAS	EMPRESAS DESCALIFICADAS	EMPRESAS OPERANDO
		UC	UD			
Usuarios Industriales de servicio	155.216	3	0	123	33	90
Usuarios Industriales de bienes y servicios	145.478	3	3	119	57	62
Usuarios Comerciales	84.457	1	1	125	86	39
Usuarios Industriales de bienes	14.274	0	1	22	10	12
TOTAL	399.425	7	5	389	186	203

Tabla: composición de usuarios Zona Franca de Bogotá.

La especialización por unidades de negocio nos permitió en el 2017 cumplir con la meta de EBITDA del Grupo ZFB en un 108,81% al lograr \$63.872 millones a diciembre 31 de 2017 y con unos ingresos totales de \$113.164 millones y una utilidad neta de \$43.421 millones. La utilidad operativa, después de descontar las ventas de los activos fijos fue de \$9.471 millones.

Todo esto a pesar de ser un año de recesión para la industria, el comercio exterior y el comercio en general, generado en gran medida por la caída de la confianza del consumidor y por el efecto negativo de la reforma tributaria del 2016 (ley 1819) y que entró en operación en enero de 2017, afectando la capacidad de compra de los colombianos, lo que llevó a un pobre crecimiento del PIB de apenas el 1,8%, según lo reportó el DANE.



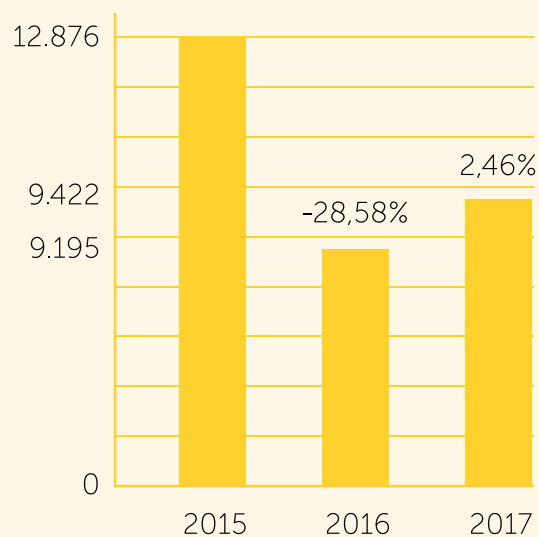
Es importante resaltar la consolidación de la alianza con el fondo inmobiliario de BTG actual fondo de capital privado de origen brasilero, que nos permitirá seguir creciendo a nivel nacional e internacional en el segmento de los Data Centers, negocio estratégico dentro de los varios a desarrollar en los próximos años. En desarrollo de esta alianza se realizó una operación de venta del 75% de los Data Centers de propiedad de la organización, por un valor de \$55.500 millones, que generó una utilidad de \$33.339 millones.

### Operaciones de Comercio Exterior

A cierre de 2017, el número de operaciones registradas fue de 241.243 frente a las 265.379 del 2016. La disminución de las operaciones se dio principalmente a las nuevas reglamentaciones que restringen el ingreso de textiles, confecciones y calzado del país, además por la desaceleración de la economía. Mientras tanto, se registraron operaciones por valor de US\$ 9.422 millones contra US\$ 9.195 en el 2016, registrando un leve aumento.

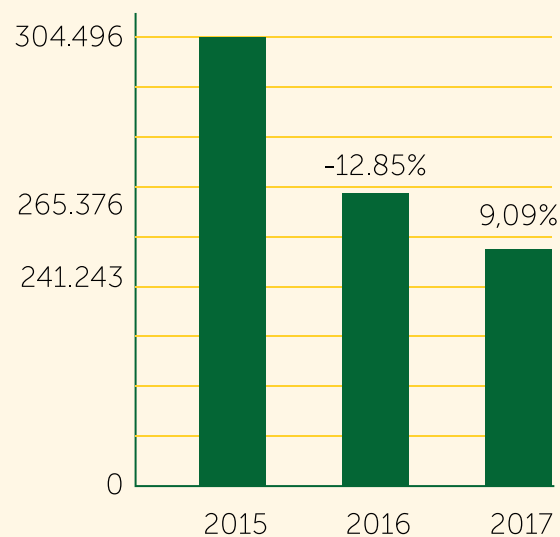
Durante 2017, consolidamos la oferta de valor orientada a la asesoría y consultoría en los incentivos tributarios, aduaneros y de comercio exterior que ofrece el régimen de zonas francas. Nuestro modelo, garantiza un acompañamiento a la medida, durante las fases de: concepción y estructuración del proyecto; construcción del plan maestro de desarrollo general; y la dirección, administración, operación, supervisión, promoción y desarrollo de las zonas francas permanentes especiales.

VALOR FOB DE LAS MERCANCIAS  
(MILLONES DE DOLARES)



Salidas por importación representa un **31%** del total del valor del FOB de ZFB

NÚMERO DE  
OPERACIONES TOTALES



Salidas por importación representa un **33%** del total de operaciones de ZFB

### Cadena de suministro

[102-9] [407-1] [414-01]

Adicionalmente nuestra cadena de suministro consiste en la gestión de actividades claves de forma permanente, que garantizan un excelente servicio, generando valores agregados para todos nuestros usuarios, cada proveedor cuenta con actividades específicas de acuerdo a su especialidad, las cuales son coordinadas y controladas por cada una de las empresas del grupo.

El cliente es parte primordial, así que el propósito fundamental de la compañía es satisfacer las necesidades del cliente, pero dando parámetros de calidad, servicio al cliente interno y externo, y sostenibilidad entre otros.

Para temas de contratación de proveedores el Grupo ZFB en el 2017 planteó el siguiente modelo proceso para la Zona Franca de Bogotá:



Desde el Área de Compras Administrativas de la Zona Franca de Bogotá, en 2017 se contrataron 39 nuevos proveedores, frente a 28 proveedores nuevos contratados en 2016. Desde esta Área, no se tuvieron en cuenta aspectos sociales, ambientales y de asociación sindical para la selección de proveedores.

Sin embargo, para seleccionar los proveedores de nuestra otra empresa del Grupo ZFB "Construcciones en Zonas Francas S.A.S", a través de la cual se desarrollan obras de infraestructura para Zona Francas, los aspectos que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar un proveedor son los siguientes:

#### EVALUACIÓN INICIAL

**1. >**

Aspecto Legal



**2. >**

Aspecto Financiero



**3. >**

Reputación Comercial



**4. >**

Consulta Sarlaft



Se realiza la consulta tanto de la compañía como de representante legal, socios, accionistas y directivos en listados oficiales nacionales e internacionales.

**5. >**

Sistema de Gestión de Calidad.



**6. >**

Sistema de Seguridad y salud en el trabajo.



**7. >**

Recursos Humanos y bienestar laboral.



**8. >**

Sistema Ambiental o programa Ambiental.



**9. >**

Programa anticorrupción y/o Sistema Sarlaft.



**10. >**

Programas de responsabilidad social.




En 2017 la Asociación para Empresas Seguras (AES) revisó y verificó el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 28001:2007 enfocada a la Seguridad de la Cadena de Suministro en nuestro Sistema

de Gestión; obteniendo esta Certificación, cuyo alcance está para la Operación y Administración de la Zona Franca de Bogotá y la Extensión del Aeropuerto Internacional el Dorado CIAC.

En cuanto a los requisitos que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar un proveedor están:



# 7 GESTIÓN DE RIESGOS


  
TABLA DE CONTENIDO

[102-11] [103-1 a 103-3]

Durante el proyecto de implementación de la norma ISO 28001:2007, se realizó la creación de la matriz de riesgos para el Grupo ZFB. Entre los meses de marzo a julio se realizaron mesas de trabajo con los Líderes de los diferentes equipos de trabajo de los procesos de nuestro sistema de gestión, con el objetivo de explicarles la metodología de ISO 31000 para la construcción de la matriz, que contempla los riesgos identificados en los procesos de Zona Franca de Bogotá S.A., Desarrolladora de Zonas Francas S.A., Construcciones en Zonas Francas S.A, ZF Technology y Copropiedad.

## PROCESOS CLASIFICADOS

Riesgos Estratégicos	
1	Riesgos Corporativos
2	Riesgos Físicos
Riesgos Operativos / Procesos	
3	Calificación de usuarios
4	Instalación y/o adecuación física
5	Presentación de servicios administrativos
6	Presentación de servicios operativos
7	Financieros y contables (Copropiedad)
8	Redes y mantenimiento (Copropiedad)

## Riesgos Socio Estratégicos

9	Jurídico
10	Financiero y administrativo
11	Gerenciamiento al cliente
12	Gestión humana
13	Responsabilidad Social Empresarial
14	Sistema de gestión
15	Tecnología e informática

## Riesgos ZF Technology

16	Proceso operativo Data Center
----	-------------------------------

## Riesgo Desarrolladora

17	Dirección inmobiliaria
18	Comercial

## Riesgos Construcciones

19	Gerencia de proyectos.
20	Diseño
21	Presupuesto y control
22	Presupuesto y contrataciones
23	Construcciones

**154** RIESGOS EN  
TOTAL INDETIFICADOS

Dentro del compromiso de seguir contribuyendo con el crecimiento del Grupo ZFB, las Juntas Directivas de las compañías del Grupo ZFB, junto con todo el equipo directivo, se dieron a la tarea de desarrollar un Plan Estratégico para el periodo 2018-2022 enmarcado dentro de los siguientes pilares:



Crecimiento Orgánico.



Profundización del Core del negocio actual.



Internacionalización de la operación del Grupo ZFB.



Análisis de la situación de TI del negocio y el plan de transformación digital de la organización.

Para el año 2017 se contó con las siguientes certificaciones:

## RENOVACIÓN CERTIFICACIÓN DE ICONTEC INTERNACIONAL EN ISO 9001:2008:

### Certificación ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de Calidad

Norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.



Operación y Administración de la Zona Franca de Bogotá S.A.



Operación que desarrolla Zona Franca en la CIAC

Operación en la Zona Franca del Cauca



Operación en la Zona Franca Parque industrial FEMSA



Operación en 26 Zonas Francas Permanentes Especiales a nivel nacional



[102-9]

### SISTEMA DE GESTIÓN ISO 28001:2007 SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Logramos esta certificación para la Operación y Administración de la Zona Franca de Bogotá y la Extensión del Aeropuerto Internacional el Dorado CIAC.

### Certificación ISO 28001: 2007 Seguridad en la Cadena de Suministro

Norma que se refiere a la gestión de la seguridad de la cadena de suministro establecida dentro de una organización con el objetivo de planear, desarrollar, implementar y evaluar los debidos procesos de seguridad establecida por la norma.

Operación y administración de la Zona Franca de Bogotá y la extensión de Aeropuerto Internacional El Dorado, CIAC.



## SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC V4:2012

Renovamos el certificado con respecto a la Norma y los estándares BASC Versión 4 de 2012 RMS C-TPAT, aplicables a la Operación y Administración de la Zona Franca de Bogotá.

### Certificación BASC V4:2012 Sistemas de Gestión en Control y Seguridad

Norma enfocada en la gestión de la seguridad en la cadena de suministro establecida dentro de una organización y cuyo objetivo es el de planear, desarrollar, implementar y evaluar sus procesos de seguridad.

Evaluada y aprobada con respecto a la Norma y Estándares BASC Versión 4-2012, RMS C- TPAT bajo el estándar Zona Franca y Parques Industriales - Empresariales. Con el Alcance: Usuario Operador en Zona Franca en Bogotá D.C. - Colombia.



BUSINESS ALLIANCE for SECURE COMMERCE

## CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Logramos la actualización de la norma ISO 9001 de su versión 2008 a la versión 2015 para las siguientes empresas del Grupo ZFB:

### DESARROLLADORA DE ZONAS FRANCAS S.A

#### Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Diseño, construcción de edificaciones, mediante la aplicación del sistema de construcción sin pérdidas. Comercialización de edificaciones.



Certificaciones TIER III en diseño otorgada por el Uptime Institute: ZF Towers DC 16A piso 2, DC 16A piso 3, DC 38 piso 2 y DC 38 piso 3. Corresponde al 57% de las certificaciones de esta categoría en Colombia.



Certificación LEED Gold Edificio ZF Towers 135A



Miembro del U.S. Green Building Council



**CONSTRUCCIONES EN ZONAS FRANCAS S.A.S****Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**

Diseño Construcción de la edificación y obras de urbanismo mediante la aplicación del sistema de construcción sin pérdidas. Comercialización de edificaciones

**PROINVERSIONES ZFB S.A.S****Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**

Diseño Construcción de la edificación y obras de urbanismo mediante la aplicación del sistema de construcción sin pérdidas. Comercialización de edificaciones



Pro inversiones ZFB S.A.S. En el alcance: Diseño, Construcción de edificaciones y urbanismo (\*), mediante la aplicación del sistema de construcción sin pérdidas. Comercialización de edificaciones.

En el ámbito externo, el principal objetivo estratégico será la internacionalización de nuestros servicios como desarrolladores y operadores de zonas francas, junto con nuestro sistema informático para el control de zonas francas, PICIZ.

Durante 2018, identificaremos los mercados apropiados para expandir nuestras operaciones y las necesidades de los clientes internacionales.

En materia Legal, estamos cerca de la expedición del Decreto Reglamentario del Decreto 2147 de 2016, mediante el cual se reformó el régimen de zonas francas en Colombia. Este decreto reglamentario debe ayudar a aclarar las inquietudes que en materia operativa y sancionatoria traía el Decreto 2147.



# 8 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

[102-12; 102-13]


 TABLA DE CONTENIDO

El trabajo permanente no solo en asociaciones y agremiaciones a nivel nacional, sino también internacional, nos han permitido posicionar nuestro trabajo y por ello recibir reconocimientos y premios que nos posiciona como una de la mejores zonas francas de latino América, generando así un ambiente competitivo para nuestros clientes y los usuarios de la zona franca.



## 4

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS POR EL FDI EN LOS PREMIOS GLOBAL FREE ZONES OF THE YEAR 2017 QUE ANUALMENTE OTORGA EL CENTRO DE EXCELENCIA DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA, DIVISIÓN DEL DIARIO FINANCIAL TIMES.



Reconocimiento como Mejor Zona Franca de Las Américas



Reconocimiento como Mejor Zona Franca Especialista en BPO



Reconocimiento como Mejor Zona Franca en Educación y Entrenamiento



Reconocimiento como Mejor Zona Franca con programa de idiomas

Reconocimiento otorgado por parte de la Organización Mundial de Zonas Francas a Zona Franca Bogotá por sus 20 años de operación y el aporte significativo a la economía colombiana en el marco del III Congreso Mundial de Zonas Francas realizado en Cartagena en Mayo de 2017.



Premio a la Excelencia Inmobiliaria 2017, otorgado por a Federación Internacional de Profesiones Inmobiliarias FIABCI, en la Categoría Industrial gracias al diseño y construcción del proyecto; Fabrica de Etiquetas Industrial, a cargo de Construcciones en Zonas Francas S.A.S.



Reconocimiento a Zona Franca de Bogotá por parte del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá por su gestión y aporte a la convivencia empresarial de Bogotá, desde las acciones de promoción y fortalecimiento de los Comités de Convivencia Empresarial realizadas en la Red de Usuarios Francamente Responsables de la Fundación ZFB.



Reconocimiento como la segunda mejor zona franca en la región económica de Latinoamérica y el Caribe dentro del Concurso Top Free Zone 2017 que otorga la Revista Site Selection Magazine.



## ASOCIACIONES EXTERNAS & OTRAS INICIATIVAS

[102-12; 102-13]

Este trabajo es parte de nuestra gestión con agentes externos que nos permiten visibilizar y hacer aún más eficiente nuestra operación. Hacemos parte de iniciativas como:

Asociación Nacional de Empresarios ANDI, Asoc. Colombiana de Contact Center, Asoc. de Zonas Francas de Las Américas, Cámara de Comercio Colombo-Americana, Federación Colombiana SIAS FITAC, Cámara BPO ANDI, Invest In Cartagena, COLCOB, Cámara Colombo China, Cámara Colombo Coreana de CIO, Cámara Colombo Venezolana, Asociación Nacional de Comercio Exterior, Foro de Presidentes, Cámara Colombo Británica, Fiducoldex Proexport, ACRIP Bogotá y Cundinamarca, Corporación Connect Bogotá Región, Corporación Calle 13 y Pacto Global Colombia.





# 9 LOS CAMBIOS EN 2017

[102-10]



TABLA DE CONTENIDO

2017 fue un año marcado por grandes retos para la consolidación de Usuario Operador Zona Franca de Bogotá S.A. como empresa líder en la operación de zonas francas en Colombia. Aunque en materia de mercado logramos prorrogar todos los contratos de Usuario Operador (cuyo término de duración debía refrendarse durante 2017), lo que nos permite mantener una participación del 33% del mercado y garantizar el 37% del total de los ingresos brutos de la compañía, nuestra estrategia de crecimiento basada en la administración y gestión de nuevas zonas francas se vio impactada por las políticas gubernamentales de no aprobación de nuevos

proyectos. Enfrentamos además, un entorno de incertidumbre en el sector que perjudicó la dinámica comercial de los usuarios de las zonas francas y el tamaño de la operación de comercio exterior.

Particularmente la ausencia de normas que posibilitan el funcionamiento de la nueva regulación aduanera del país (Decreto 390 de 2016, la falta de sistemas informáticos que se requieren para su aplicación por parte de la DIAN, 22 meses después de su aprobación, la falta de armonización del Decreto 2147 con el resto de la legislación aduanera para garantizar que entre en vigencia plenamente,

así como el decrecimiento económico reportado en el sector industrial y comercial del país) ocasionó una disminución de aproximadamente el 9% en el volumen de operaciones de comercio exterior. En el país, pasamos de gestionar 629.000 operaciones de comercio exterior en 2016, a 594.000 en 2017.

Aún en este contexto retador, la compañía mantuvo su posición de liderazgo, gestionando eficientemente la operación con menores costos (que no implicaron despido de personal), que nos permitió mantener la rentabilidad histórica y los niveles de servicio ofrecidos a nuestros clientes.



# 10 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[102-40; 102-42; 102-47]

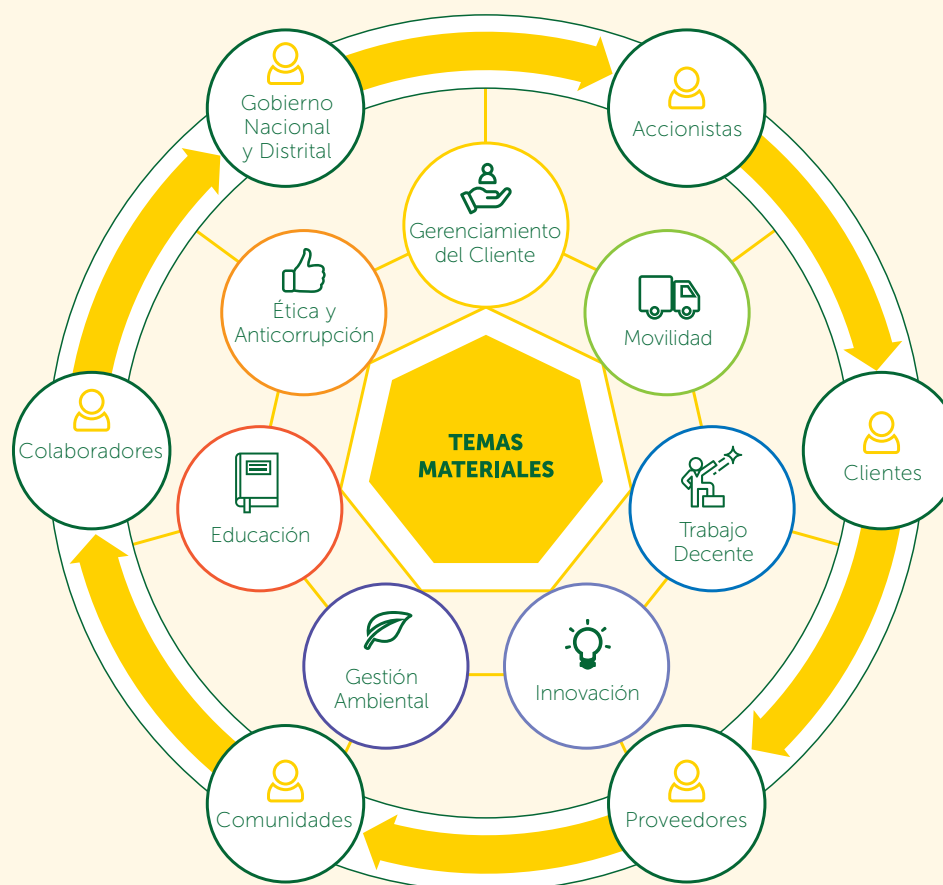

 TABLA DE CONTENIDO

La Zona Franca de Bogotá S.A. desde su inicio ha desarrollado su estrategia de Responsabilidad Social entorno a la generación de empleo, teniendo en cuenta que las Zona Francas son un Instrumento de promoción del Gobierno Nacional en este sentido; sin embargo el trabajo realizado durante los años, ha permitido enriquecer la estrategia logrando una articulación entre las oportunidades laborales al interior de Zona Franca de Bogotá con sus grupos de interés, buscando que el empleo que se genera cumpla con las características del Trabajo decente, aportando al crecimiento económico de nuestros grupos de interés, respondiendo así al ODS No 8 que es al que más aporta nuestra estrategia.



















No obstante durante el 2017 se aportó a otros Objetivos de Desarrollo Sostenible, realizando acciones que generaron alto impacto a nuestros grupos de interés.

En ese sentido, a continuación presentamos nuestros temas materiales y su integración con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

## ARTICULACIÓN Y OPORTUNIDADES 2017



[102-43] [102-44] [103-1 a 103-3]

COMPONENTE	TEMA MATERIAL - ODS	TEMAS Y ACCIONES CLAVES
GOBERNANZA		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Liderazgo y comunicación</li> </ul>
MEDIO AMBIENTE	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación y desarrollo de iniciativas ambientales</li> <li>• Cuidado del recurso hídrico</li> <li>• Protección ambiental, consumo de energía, residuos y reciclaje</li> </ul>
CLIENTES	    	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Gerenciamiento del cliente</li> <li>• Movilidad</li> <li>• Extensión de buenas prácticas</li> <li>• Portafolio de servicios</li> </ul>
CADENA DE SUMINISTRO	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos</li> <li>• Prácticas de buen servicio</li> <li>• Desarrollo de proveedores</li> <li>• Cláusula de derechos humanos</li> </ul>
COLABORADORES	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliación de tiempo trabajo - familia y bienestar integral</li> <li>• Plan de carrera y promoción</li> <li>• Administración salarial</li> <li>• Gestión de desempeño</li> <li>• Desarrollo de competencias y habilidades comunicación asertiva</li> </ul>
COMUNIDAD	    	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta laboral y desarrollo de habilidades</li> <li>• Relacionamiento y comunicación</li> <li>• Movilidad y seguridad -desarrollo local</li> </ul>

# 11 NUESTRA ESTRATEGIA DE RSE Y SOSTENIBILIDAD

↑  
TABLA DE CONTENIDO

Fortalecer la estrategia de RSE y sostenibilidad desde las diferentes líneas de acción y garantizar su articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fue el marco de la gestión de sostenibilidad durante 2017 con todos nuestros temas materiales.

En el modelo resaltamos nuestro compromiso y trabajo en cinco líneas que tienen como eje principal el ODS No 8.



## EMPLEO, TEMA CENTRAL DE NUESTRO PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD



TRABAJO  
DECENTE Y  
CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



## ÁREA DE INFLUENCIA

Nuestra estrategia se desarrolla para nuestra área de influencia, que impacta principalmente al occidente de Bogotá.

### UBICACIÓN DE ZFB LOCALIDAD DE FONTIBÓN

LOCALIDAD  
DE SUBA

LOCALIDAD  
DE ENGATIVÁ

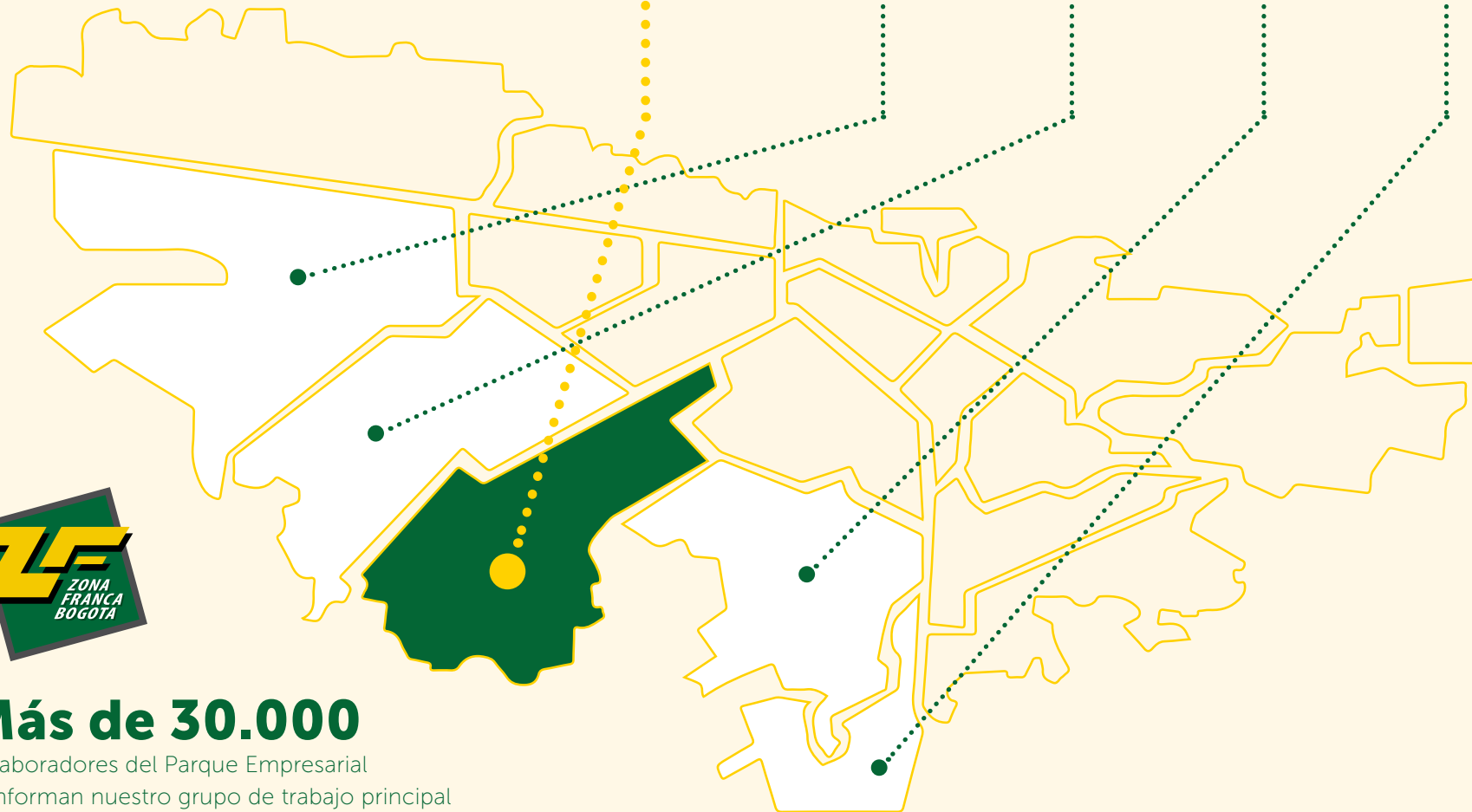
LOCALIDAD  
DE KENNEDY

LOCALIDAD  
DE BOSA



# Más de 30.000

colaboradores del Parque Empresarial  
conforman nuestro grupo de trabajo principal



# 12 NUESTRO COMPROMISO CON LOS ODS

↑  
TABLA DE CONTENIDO

Nuestra compañía priorizó el aporte a los siguientes Objetivos desde su gestión y desde la estrategia de RSE y sostenibilidad.



## ODS 4:

Programas de educación formal y no formal (pertinentes con la actividad productiva de los usuarios) para: los usuarios, colaboradores y comunidad aledaña.



## ODS 8:

Mejores prácticas laborales: Red de Usuarios Francamente Responsables. Portal de Empleo: Generación de espacios de articulación de empleo.



## ODS 10:

Acciones que promueven la diversidad y la inclusión laboral y un diálogo adecuado con las comunidades aledañas: Programa Francamente Responsable de la Fundación ZFB.



## ODS 11:

Seguridad y movilidad en el sector: Corporación Calle 13, Mesa de relacionamiento con comunidad en trabajo articulado con el Distrito y las autoridades locales



## ODS 12:

Mitigación de impacto ambiental: Dept. de Gestión Ambiental. Incentivar las buenas prácticas: Programa Francamente Responsable.



## ODS 16:

Mejores prácticas de anticorrupción y transparencia en los negocios al interior del parque empresarial: Grupo ZFB.

# 13 ¡NUESTRA GENTE!



TABLA DE CONTENIDO

[102-8] [103-1 a 103-3] [401-1 a 401-3] [404-1] 404-2] [410-1] (ODS 4, ODS 8)

Zona Franca de Bogotá S.A. para 2017 contó con 216 trabajadores, siendo el 58.38% de los colaboradores de las empresas de Grupo ZFB. Adicionalmente se contó con 10 aprendices SENA, todos ellos con contrato formal directo con la empresa, en jornada completa. De los 226 trabajadores, 77 tenían contrato a término indefinido y 149 personas tenían contratos a término fijo. El total de trabajadores para el Grupo ZFB fue de 370 personas.

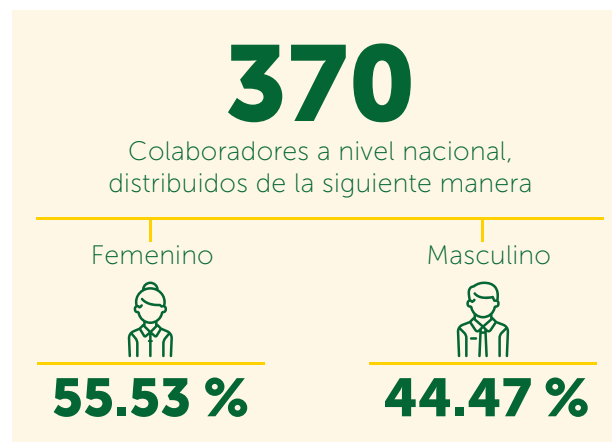
Las nuevas contrataciones para el Grupo ZFB en 2017 corresponden a 136 colaboradores que representan el 36.75% de la totalidad de la planta de personal actual. La empresa que registra mayor número de ingresos es Zona Franca Bogotá S.A. con un 46%, lo que obedece a que la más alta concentración de cargos operativos que se contratan a través de esta compañía. Seguido se encuentra Proinversiones con un 18% por la contratación para la unidad de negocio de construcción y en tercer lugar Desarrolladora con un 13%. Las demás empresas reportan porcentajes menores por el número de trabajadores con el que cuenta.



## COLABORADORES POR EMPRESA

Zona Franca de Bogotá S.A.	216	58,38 %
Desarrolladora de Zonas Francas S.A.	69	18,65 %
Proinversiones ZFB S.A.S.	36	9,73 %
ZFB Technology Services S.A.S.	17	4,59 %
Construcciones en Zonas Francas S.A.S.	17	4,59 %
International ZFT Operador User S.A.S.	8	2,16 %
Fundación Zona Franca de Bogotá	4	1,08 %
ZFB Eldorado S.A.S.	2	0,54 %
Corporación Calle 13	1	0,27 %

En 2017 se realizaron 26 incrementos, ascensos y/o movimientos de personal.



## BIENESTAR, ADMINISTRACIÓN LABORAL Y DESARROLLO INTEGRAL

Mediante la mejora continua y la gestión del cambio, el área de desarrollo organizacional promovió el bienestar, la comunicación oportuna, la formación y el desarrollo de los colaboradores. Además, respaldados en los sistemas de gestión, integró los procesos con el propósito de atraer y gestionar el mejor capital humano, generando resultados de acuerdo a los lineamientos y objetivos estratégicos del Grupo ZFB.

### Principales logros de 2017:

1. Convenio suscrito para el desarrollo del programa 40,000 empleos, que busca promover y facilitar la transición de la población joven (18-28 años), al mercado laboral, por medio de la adquisición de experiencia relevante en los puestos de trabajo en todos los niveles de formación: bachiller, técnico, tecnólogo y profesional. (11 cargos legalizados).

2. Diez actividades de integración, orientadas a aportar en la calidad de vida de nuestros colaboradores y su bienestar conforme a nuestros principios de integridad y prioridad por el cliente interno.

3. Capacitación especializada a 43 líderes (78% del total de líderes) del Grupo ZFB, con el propósito de comunicar aspectos legales que se deben cumplir en el liderazgo de los equipos, respecto a normas laborales y actividades cotidianas.

4. El Programa de Desarrollo Integral benefició a 91 colaboradores que asistieron a 132 sesiones de atención psicosocial durante el 2017. Este Programa existe desde el 2012 y ha beneficiado a 204 colaboradores en total.

5. Con gran éxito en 2017 se continuó con la plataforma "SomosZFB", canal de comunicación interno que integra a todos los colaboradores del Grupo a nivel nacional, suministrando información corporativa relevante, logrando la interacción entre colaboradores y directivas.

6. Se realizó la primera Feria Financiera en las sedes de Bogotá, Cauca y Barranquilla, donde se presentaron diferentes alternativas de beneficios de ahorro, crédito de vivienda, de estudio, plan exequial, recreación, seguros, subsidios de vivienda y talleres en finanzas personales y manejo de cesantías.



## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

[403-1 a 403-2]

La conformación y vigencia del COPASST y del Comité de convivencia se realizó según lo estipulado en la legislación Colombiana, los comités se reunieron periódicamente, desarrollaron sus funciones y presentaron sus respectivos informes de gestión.

Para el año 2017 en el mes de septiembre se crea el Comité de seguridad vial, para este periodo se organizan los objetivos, política, responsabilidades y funciones del comité, y se da seguimiento al plan estratégico de seguridad vial.

Continuamos con la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo dando cumplimiento al Decreto 1072 y Resolución 1111 de 2017. Este proyecto está organizado en seis etapas, las cuales componen las diferentes actividades encaminadas a su ejecución. A 2017 el Grupo ZFB se encuentra en un 74% del total de la implementación.

En 2017 los indicadores de accidentes laborales fueron estables, presentaron un nivel bajo, tanto para personal directo como personal externo. Comparado con el año 2016, se aumentó el número de accidentes del personal directo, pero disminuyó el número de días perdidos, también se observó un aumento en la tasa de ausentismo, factor

que obedece principalmente al otorgamiento de licencias de paternidad y maternidad, así como las ausencias por motivos de enfermedades comunes (enfermedades gastrointestinales, lumbalgias, amigdalitis, faringitis, cefaleas).

Igualmente en este periodo es significativo destacar que no se presentaron accidentes laborales mortales, ni reporte de enfermedades laborales. Se realizó seguimiento y control de los indicadores mediante acciones preventivas y correctivas tomando como base los procesos de mejoramiento continuo e implementación estrategias de prevención

La tasa de accidentalidad, con respecto al año 2016, bajó sustancialmente, gracias a las actividades de prevención y promoción, realizada por el Grupo ZFB, para el 2017.

Las enfermedades osteomusculares, pueden afectar a todos nuestros trabajadores y contratistas, debido a las actividades rutinarias que ellos ejercen, por eso tuvimos en cuenta a todo el personal para las actividades preventivas realizadas.



## CAPACITACIÓN A COLABORADORES

Desde el Área de Desarrollo Organizacional de la Zona Franca de Bogotá, se realizó un programa de Capacitación para sus colaboradores así:

### Formación Virtual

En el segundo semestre de 2017, se inició la construcción del "Site" de capacitación cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje y la gestión del conocimiento del Grupo ZFB.

Esta plataforma permitió a los colaboradores su auto capacitación en diversos temas de interés, afianzando sus conocimientos y contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos organizacionales. De una forma lúdica se llevó al lector a que conociera cada temática y proceso, y a que consultara la información requerida de una manera ágil en el momento adecuado.

Se ha estructurado un total de 17 módulos virtuales que hacen referencia a los Sistemas de Gestión implementados por la organización.

<b>Sistemas de Gestión de Calidad</b>	
Módulo 1.	Generalidades y principios del sistema de gestión de calidad
Módulo 2.	Conceptos y requisitos del sistema de gestión de calidad.
Módulo 3.	Gestión del riesgo.
Módulo 4.	Información documentada.
Módulo 5	Medición, análisis y mejora 1.
<b>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	
Módulo 0.	Introducción a los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
Módulo 1.	Generalidades y políticas.
Módulo 2.	Comités y reglamentos
Módulo 3.	Subprograma del sistema de gestión.
Módulo 4.	Accidente en el trabajo, enfermedad laboral, peligros y riesgos
Módulo 5.	Plan de emergencia y responsabilidad en SST.
<b>Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministro</b>	
Módulo 1.	Introducción a los sistemas de gestión de seguridad en la cadena de suministro.
Módulo 2.	Definiciones y requisitos de la ISO 28001.
<b>Sistema de Gestión Seguridad BASC</b>	
Módulo 1.	Generalidades del BASC.
<b>Lean Construction</b>	
Módulo 0.	Lean construction.
Módulo 1.	5'S
<b>Gesitió n Humana</b>	
Módulo 1.	Gestión del desempeño.

El avance en el módulo de inducción de Sistemas de Gestión durante el 2017 fue:

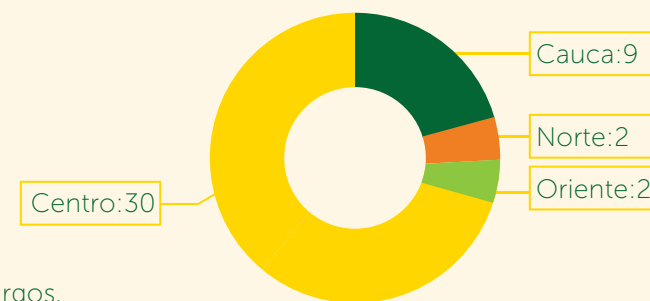
Mes	Total colaboradores que ingresaron	Total colaboradores que finalizaron y aprobaron módulo	Total colaboradores que no han finalizado el módulo o no lo han aprobado	% Cumplimiento
ENERO	8	7	1	87,50%
FEBRERO	3	3	0	100,00%
MARZO	13	12	1	92,31%
ABRIL	14	14	0	100,00%
MAYO	19	19	0	100,00%
JUNIO	20	20	0	100,00%
JULIO	13	13	0	100,00%
AGOSTO	9	9	0	100,00%
SEPTIEMBRE	9	9	0	100,00%
OCTUBRE	10	9	1	90,00%
NOVIEMBRE	12	11	1	91,67%
DICIEMBRE	11	11	0	100,00%
TOTAL	141	137	4	97,16%
<b>%Cumplimiento acumulado</b>		<b>97,16%</b>	<b>2,84%</b>	

### Capacitación Líderes

Esta capacitación tuvo como propósito comunicar aspectos legales que se deben cumplir en el liderazgo de los equipos respecto a normas laborales y actividades cotidianas. Se capacitaron 43 líderes que corresponde al 78% del total de líderes del Grupo ZFB.

1. Traslados
2. Accidentes laborales
3. Jornada laboral - jornada máxima laboral
4. Reporte de novedades para la nómina
5. Compesatorios
6. Maternidad y paternidad
7. Incapacidades
8. Vacaciones
9. Procedimiento para la diligencia de descargos.

### TEMAS




En el segundo semestre de 2017 el área de Desarrollo Organizacional estructuró e implementó un programa de desarrollo de competencias de liderazgo para la coordinación media del área de operaciones; con el objeto de fortalecer comportamientos observables y habilidades de liderazgo de los Coordinadores del área de operaciones, de acuerdo a las necesidades identificadas en la encuesta de clima organizacional y las entrevistas 360.

### CAPACITACIÓN EN DDHH PERSONAL DE SEGURIDAD [410-1]

Se dictó una charla de DDHH al personal de seguridad de la CZF con una participación de 29 personas. De esta charla surge la necesidad de apoyar al personal de seguridad para disminuir los inconvenientes que se presentan con los visitantes del parque, ya que éstos últimos se tornan agresivos cuando el personal de vigilancia no les permite el ingreso por las normas del Parque empresarial. En este sentido se realizan unas piezas de comunicación para informar a los visitantes las normas para el ingreso a la Zona Franca de Bogotá y ayudar a prevenir este tipo de situaciones.

# 14 GERENCIAMIENTO DE CLIENTE


 TABLA DE CONTENIDO

[103-1 a 103-3] [404-18 y 404-2] (ODS 4, ODS 8)

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

[418-1]

Se trabajó durante todo el año, para dar cumplimiento de la Ley de protección de datos del país, haciendo campañas a través de medios electrónicos para conseguir las autorizaciones de tratamiento de datos de los contactos de las bases de datos de la compañía. Para el 2018 se reportarán a la Superintendencia de Industria y comercio las bases de datos que tengan autorización, conforme a lo estipulado en la normatividad vigente.

En el 2017 no se presentaron quejas y/o reclamaciones por incumplimiento de obligaciones de privacidad y pérdidas de datos de los clientes, ya sea por terceros o por organizaciones reguladoras. Para conocer la política de manejo de información del Grupo, se puede consultar en: [www.grupozfb.com/autorizacion-tratamiento-datos-personales](http://www.grupozfb.com/autorizacion-tratamiento-datos-personales).

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En el año 2017 superamos las metas de satisfacción de clientes en el indicador general del Grupo ZFB, donde se obtuvo un indicador de satisfacción del cliente de 4.25 sobre la calificación máxima de 5.

Desde el centro de gestión, atención telefónica y virtual se atendieron un total de 56.766 servicios, de los cuales el 58% correspondió a llamadas telefónicas, 32% a correos electrónicos y 10% a chats.

## 4.25

INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL GRUPO ZFB

## CENTRO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL - ZONA FRANCA BOGOTÁ USUARIO OPERADOR [404-2]

Para el año 2017, la Gerencia y Subgerencia de la Zona Franca de Bogotá crean una nueva línea de capacitación desde el Usuario Operador, denominada Centro de Capacitación y Desarrollo Empresarial, que tiene como objetivo formar, capacitar y aumentar la competitividad de nuestros clientes en temas aduaneros, tributarios y de comercio exterior, a través de capacitación a la medida, cursos cortos, ciclos de formación, seminarios, talleres, visitas universitarias y alianzas con gremios.

El Centro de Capacitación logró en el 2017 capacitar a 2.094 personas, en las siguientes

temáticas: Nueva regulación de zonas francas, reforma tributaria, curso PICIZ virtual y presencial, visita universidades a nivel nacional e internacional, inducción e instalación operativa, ciclos de formación en el Decreto 2147 de 2016, OEA (Operador Económico Autorizado), Decreto 390, inventarios, régimen cambiario, INCOTERMS, entre otros.

Las horas de formación oscilan entre 2 a 8 horas, según corresponde el tipo de formación.

Centro de Capacitación y Desarrollo Empresarial - Zona Franca Bogotá Usuario Operador		Número de empleados formados
Categoría Laboral	Hombres	Mujeres
Técnica -operativa	210	209
Altos directivos, directivos de nivel intermedio y técnicos operativos	837	838

**Programas implementados y asistencia proporcionada para mejora  
las aptitudes de los colaboradores de nuestros clientes.**

<b>Nombre del Programa</b>	<b>Tipo</b>	<b>Alcance</b>
Nueva regulación aduanera	Seminario	capacitar a los usuarios calificados de la Zona Franca de Bogotá, en la operación de comercio exterior y en las obligaciones, infracciones y sanciones según disposiciones del decreto 2147 de 2016
Reforma Tributaria	Seminario	Capacitar a los usuarios de la ZFB en la nueva reforma tributaria y como aplica a las operaciones de comercio exterior
Decreto 2147 en la AMCHAM	Curso	Capacitar a los afiliados de la AMCHAM en el nuevo decreto de zonas francas
CIAC 61 años	Seminario	Capacitar al personal y clientes de la CIAC en el nuevo decreto de zonas francas
Curso piciz	Curso Virtual	Capacitar a los usuarios de ZFB y/o particulares en la operación del sistema PICIZ
Trabajo con Universidades	Visita y capacitación	Capacitar a las universidades en el régimen de zonas francas y realizar un recorrido por el parque
Empresas usuarias y de apoyo	Inducción e Instalación	Capacitar a las empresas nuevas en el régimen de zonas y la forma de operar en el parque
Decreto 2147 de 2016	Ciclo de formación	Capacitar a las empresas usuarias en el nuevo régimen de las zonas francas en Colombia, teniendo en cuenta aspectos operativos, legales, sancionatorios
OEA Operador Económico Autorizado	Seminario	Capacitar a las empresas usuarias en el OEA
Capacitación a la medida	Cursos	Se realizó formación en diferentes temas según necesidades de las empresas.

# 15 MOVILIDAD EN ZFB

[103-1] [103-2] [102-13][413-1] (ODS 3; ODS 11; ODS 17)



TABLA DE CONTENIDO



La Zona Franca de Bogotá, es el parque empresarial de servicios, industriales y de tecnología bajo régimen franco con mayor desarrollo del país, cuenta con 100 hectáreas de terreno, más de 245.000 m<sup>2</sup> de construcción en los cuales alberga en la actualidad más de 400 empresas, y actualmente proporciona más de 30.000 empleos.

Sin embargo, esta competitiva zona industrial, de crecimiento y expansión residencial, se afecta por los graves problemas de movilidad, infraestructura,

accidentalidad y seguridad física presentes en el corredor de calle 13, dificultades que repercuten y se hacen evidentes en la movilidad de los cientos de colaboradores y la carga, afectando así la logística en general, ya que se alteran los tiempos de desplazamiento, adicional que no se cuenta con un trazado de rutas del sistema público urbano de Bogotá, que desde varios puntos de la ciudad facilite la movilidad de las más de 30.000 personas que llegan y salen a diario del parque.

Existen muchas variables externas a la dinámica de la Zona Franca de Bogotá que afectan el empleo y que requieren ser gestionadas de manera conjunta con diferentes sectores.

**¡Porque la movilidad nos corresponde a todos! Somos parte de la solución.**



- Transporte: estrategias de transporte para el parque ZFB.
- Espacio público: mesa de trabajo con autoridades locales en seguridad y espacio público.
- Implementación: estrategias de movilidad sostenible.
- Transporte de carga: observatorio de la SDM.
- Gestión de la infraestructura de el Distrito.
- Seguridad vial y operativa permanentes.

Para este año, se validó con una empresa de tecnología, que promueve estrategias de desarrollo y movilidad sostenible, la adquisición de una App denominada "Movilidad Calle 13" que le permitió a los colaboradores compartir sus viajes en vehículo, bicicleta y a pie. En alianza con la Corporación Calle 13 y el Programa Francamente Responsable, se implementó la medición de participación e impactos en la huella de carbono a través del uso de la App.

De esta manera la compañía se integra a las iniciativas Distritales y locales que benefician el desarrollo de la industria sin comprometer el medio ambiente y su sostenibilidad, trabajando en temas como: congestión vial, altos índices de contaminación derivada de fuentes móviles, índices de accidentalidad vial.



Por esto, Zona Franca Bogotá ha desarrollado estrategias y alianzas con otras empresas del corredor vial de la Calle 13 para gestionar soluciones en materia de seguridad vial, infraestructura y movilidad y es así como nace hace 5 años la CORPORACION CALLE 13, entidad sin ánimo de lucro que desde 2012 a través de su Dirección General y el Coordinador de Gestión, se encarga de manera exclusiva en trabajar y gestionar con entidades públicas, privadas y otras organizaciones, soluciones para los problemas de movilidad, infraestructura y seguridad vial en el corredor de la calle 13.

#### CAMPAÑAS DE SEGURIDAD VIAL PARA MOTOS Y BICICLETAS.

**En línea con los PESV de cada compañía se promueve estas campañas de seguridad vial**



# 311

Bici-Usuarios



# 111

Motociclistas

Adicionalmente con el Programa Francamente Responsable, unimos esfuerzos con las empresas usuarias para implementar las estrategias de movilidad sostenible que se alineen a las necesidades de todos los colaboradores del parque.

#### Gestión con el Distrito

Mesas de trabajo interinstitucional lideradas por la corporación. Espacio público, señalización y seguridad.

- Comité - Corredor Eficiente - SDM
- Comité Calle 13 - ANDI
- Comité transporte inteligente . CCB
- Comité de seguridad - Secretaría de Seguridad
- Mesa de Seguridad - Motociclistas

Participación activa en las mesas de trabajo con el POT

- Revisión de Nuevo POT - Bogotá - Mesa de trabajo CAMACOL Y CCB
- Gestión de alternativas estructurales en vías.

Transmilenio: Seguimiento a la estrategia de implementación SITP y de SITP provisionales, ruta, frecuencias y trazados.

- Se tuvieron mesas de trabajo con Transmilenio para la localidad de Engativa y Fontibón, sin embargo aun no tienen previsto ningun trazado o acuerdo de rutas para el corredor

#### Mesa de trabajo: "Corredor Eficiente" - SDM

- Campaña: "yo paro en el paradero"
- Ajustes de infraestructura en el corredor
- Análisis de intervenciones / IDU - UMV

#### En la mesa actualmente participan

- IDU
- UMV
- Transmilenio,
- Área pedagogía SDM,
- Policía de Transito - Calle 13,
- Dirección de Transporte e infraestructura

# 16 INNOVACIÓN NOVUZ

[103-1 /103-2] (ODS 9)

Con el objetivo de generar y capturar valor de una manera distinta en el mercado, la Zona Franca de Bogotá en el año 2017 decidió apostarle a la innovación. Para iniciar este proceso se conformó un área encargada de liderar y fomentar éste la cultura de innovación en la organización la cual se basa en que "Cada persona puede ser un superhéroe de la innovación desde su rol". El propósito fundamental del área es que cada persona de la organización se involucre pensando diferente, con el reto de integrar la cultura de

innovación en los procesos organizacionales por medio del trabajo cotidiano de cada uno de los colaboradores.

Como aspectos importantes del trabajo desarrollado durante el 2017 está la creación del programa NOVUZ el cual establece los responsables, una ruta a seguir en los procesos de innovación y la conformación de la liga de la Innovación, la cual tiene un miembro de cada una de las áreas de la organización.



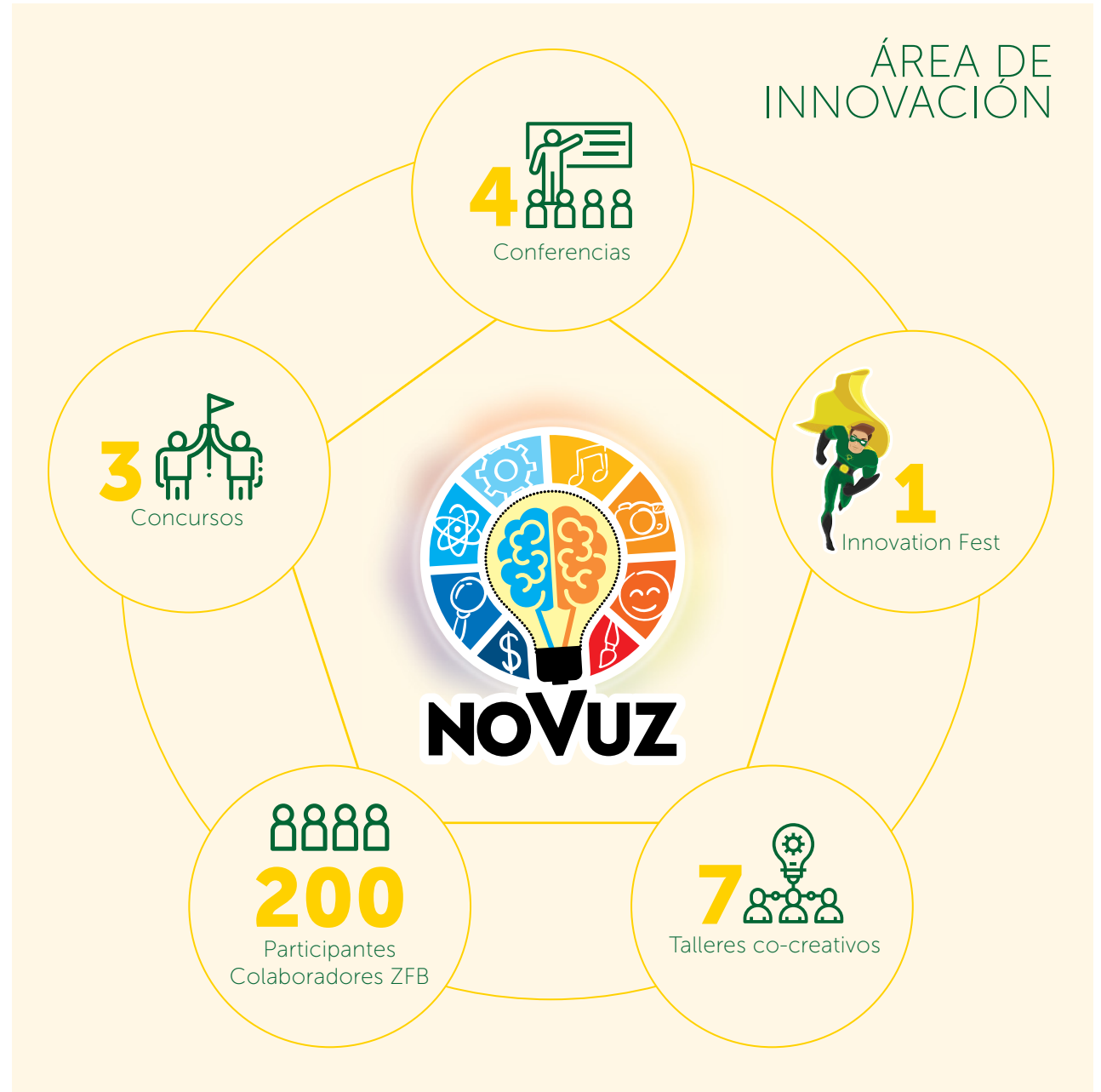
TABLA DE CONTENIDO





## ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante el año de 2017 se realizó un proceso de certificación con GIMI (Global Innovation Management Institute), quien certificó en diciembre del 2017 a Zona Franca Bogotá como socio, así como a tres de sus colaboradores.



# 17 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN



TABLA DE CONTENIDO

[103-1 a 103-3]/ [404-1] [413-1]



La Zona Franca de Bogotá durante el año 2017 continuó con su programa de formación y capacitación, a través del cual busca fortalecer las habilidades, competencias y conocimientos de sus grupos de interés, especialmente: **colaboradores, clientes y comunidad aledaña**, aportando al **ODS No 4 Educación de calidad**, con sus diferentes programas de educación formal y no formal, pertinentes a las actividades productivas de sus usuarios.

## Esta formación y capacitación se brinda desde varias líneas:

- Formación titulada, cursos cortos y certificación por competencias, a través de la Alianza Educativa Unifranca de la Fundación Zona Franca Bogotá.
- Capacitación para mejorar las prácticas laborales de las empresas ubicadas en el Parque Empresarial, liderada por la Red de Usuarios Francamente Responsable.
- Capacitación en temas específicos del Sector, a través del Centro de Capacitación y Desarrollo Empresarial liderado por Zona Franca Bogotá Usuario Operador. (Ver en Gerenciamiento con el cliente)
- Capacitación interna para fortalecer conocimientos y mejorar las habilidades de los colaboradores internos, liderada por el Área de Desarrollo Organizacional de la Zona Franca de Bogotá. (Ver en Nuestra Gente)

## ALIANZA EDUCATIVA UNIFRANCA

Desde la Alianza Educativa Unifranca, la Fundación ZFB continuó ofertando a través de las instituciones en convenio, carreras técnicas, tecnológicas y profesionales, así como cursos cortos y certificación por competencias, para los trabajadores de las empresas, sus familiares en primer grado de consanguinidad o afinidad, así como para la comunidad del área de influencia, a costos más bajos y dictados en las instalaciones de la Zona Franca de Bogotá, con el objetivo de desarrollar las habilidades y competencias requeridas por los sectores productivos presentes en la Zona Franca de Bogotá.

### Los principales resultados fueron los siguientes:

- 1.476 personas formadas en el año 2017, a través de las diferentes alianzas de formación, de las cuales 1.062 estudiantes finalizaron exitosamente su ciclo de formación y 94 se graduaron de los programas titulados.
- Desde el inicio del Programa en 2011, a través de la Alianza Unifranca, se han logrado formar 3.833 personas, de las cuales 409 personas ya cuentan con título profesional y son los egresados actuales del Programa, que además ha sido replicado por otras zonas francas en el país.
- Se dio inicio al Programa ZFB Bilingüe con el cual la Zona Franca de Bogotá busca mejorar las habilidades en un segundo idioma, formando durante este año a 530 personas a través de la Alianza con el SENA, y 70 personas con nuestro aliado FNL Language Solutions.



# 1.476

Personas formadas  
en el año 2017,



# 3.833

Personas formadas en la  
Alianza Unifranca desde 2011.

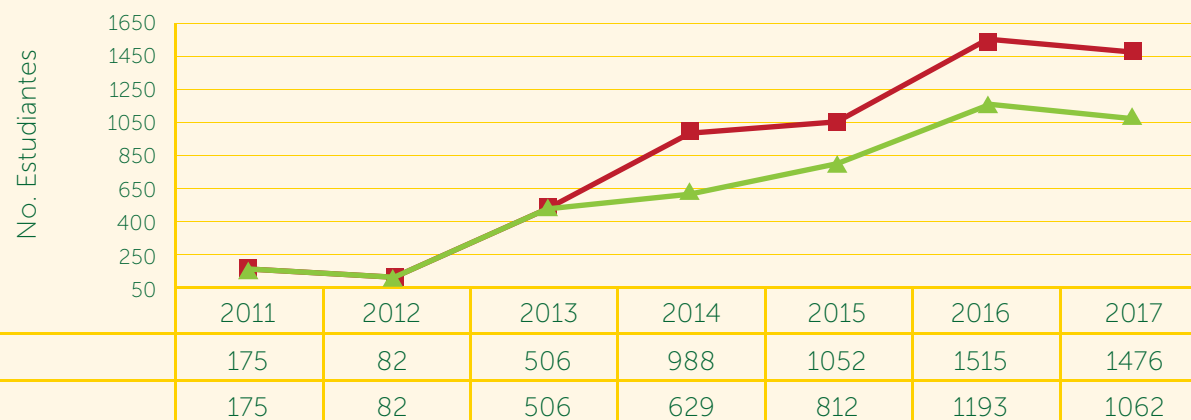


# 530

Personas formadas en el  
programa ZFB Bilingüe

La formación en distintos temas se ha convertido en una prioridad para las empresas usuarias y sus trabajadores, tanto así que para el año 2017 se formaron en total 1.476 personas, de las cuales 997 son colaboradores de las empresas usuarias de la Zona Franca de Bogotá (correspondiente a un 68% del total de personas en formación) y el 32% restante corresponde a personas de la comunidad del área de influencia.

### ESTUDIANTES FORMADOS Y CERTIFICADOS POR AÑO



- Estudiantes en Formación
- ▲ Estudiantes Certificados



### Los programas de formación titulada con mayor número de estudiantes fueron:

Seguridad Ocupacional con 138 estudiantes que corresponde al 9%, seguido de Logística Integral con 115 estudiantes en formación titulada y en formación complementaria: Inglés con 477 estudiantes que corresponde al 32%, Curso de Excel con 117 estudiantes que corresponde al 8%, seguido de Trabajo en Alturas con 106 estudiantes, que corresponde al 7% del total de estudiantes.

La formación en zona Franca tiene una forma muy dinámica de darse por lo diverso de la población de colaboradores y las mismas necesidades de la comunidad. El 42% de los estudiantes se capacitó por medio de cursos complementarios, el 25% que prefiere iniciar su formación titulada por medio de programas técnicos, seguido de la formación Tecnológica con el 16%, el 9% en carreras profesionales.

Los programas de formación titulada con mayor número de estudiantes fueron: Seguridad Ocupacional con 138 estudiantes que corresponde al 9%, seguido de Logística Integral con 115 estudiantes en formación titulada y en formación complementaria; Inglés con 477 estudiantes que corresponde al 32%, Curso de Excel con 117 estudiantes que corresponde al 8%, seguido de Trabajo en Alturas con 106 estudiantes, que corresponde al 7% del total de estudiantes.

La formación en Zona Franca de Bogotá tiene una forma muy dinámica de darse por lo diverso de la población de colaboradores y las mismas necesidades de la comunidad. El 42% de los estudiantes se capacitó por medio de cursos complementarios, el 25% que prefiere iniciar su formación titulada por medio de programas técnicos, seguido de la formación Tecnológica con el 16%, el 9% en carreras profesionales.

### TRABAJO DE ZONA FRANCA BOGOTÁ CON ESCOLARES

Como parte del plan de acción de 2017 y con el fin de dar a conocer la Alianza Educativa Unifranca, se participó en la mesa de Orientadores de los colegios distritales de la Dirección Local de Educación (DILE), con el fin de mantener informados a los Orientadores de la Oferta Educativa y de igual manera se les dirigió una invitación a los estudiantes de grado 11 para conocer la Zona Franca de Bogotá, esta invitación pedagógica contiene una ruta de trabajo que le

#### RUTA DE TRABAJO PEDAGÓGICO

##### 1. RECORRIDO



##### 2. CONVERSATORIO



##### 3. TALLER DE PROYECTO DE VIDA



##### 4. MINI FERIA EDUCATIVA



permite a los jóvenes tener un acercamiento a las oportunidades laborales y académicas que tienen en la Zona Franca de Bogotá, a las que en el futuro podrán acceder.

En este sentido, se institucionalizó la estrategia de Visita de Escolares, en la cual participaron 647 estudiantes de 5 Colegios Distritales de la Localidad de Fontibón.



5

Colegios Distritales



647

Estudiantes Grado 11

Asimismo la Fundación ZFB desarrolló con la Universidad Unimonserate un taller dedicado a la población joven de su área de influencia, con el cual se busca desarrollar el liderazgo del personal de los participantes, para que puedan encontrar sus intereses y construir su proyecto de vida. Este taller denominado "Ponte a prueba" contó con la participación de 56 jóvenes, quienes se inscribieron de manera voluntaria al proceso y lo calificaron como un espacio necesario para esta etapa de sus vidas.



## CAMPAÑA DE DONACIÓN DE ÚTILES ESCOLARES: "TU ÚTIL ES ÚTIL"

A través de nuestra campaña de recolección de útiles escolares para población vulnerable, 425 niños de las localidades de Fontibón, Kennedy y Bosa, y 60 niños de la Zona de Influencia de la Zona Franca del Cauca, recibieron un kit que les permitió iniciar sus estudios en 2017, y que fue de gran ayuda para los padres que no tienen cómo solventar los gastos de útiles escolares. Las principales donaciones fueron realizadas por las empresas Chrysal Colombia S.A., ITOS, Colaboradores del Grupo ZFB y Copropiedad ZFB.

## RED DE USUARIOS FRANCAMENTE RESPONSABLES

[413-1] [413-2]

La Red de Usuarios Francamente Responsables es una iniciativa de la Zona Franca de Bogotá, que busca generar sinergia con las empresas usuarias, para desarrollar acciones conjuntas de Responsabilidad Social, que redunden en una gestión más responsable, un proceso de cooperación y fortalecimiento del grupo empresarial de la Zona Franca, permitiendo aumentar el impacto y la cobertura de los proyectos que se desarrollen en beneficio de los grupos de interés de las empresas. En el año 2017, se realizaron 42 actividades en las cuales participaron 1.099 personas de 130 empresas. Durante este año las empresas priorizaron dos Mesas de Trabajo: Salud y Seguridad en el trabajo; y Derechos Humanos - Trabajo

Decente. Adicionalmente se realizaron acciones en otras mesas temáticas: Responsabilidad social y Movilidad Sostenible.

# 130

Empresas de ZFB participantes



# 42

Actividades realizadas desde la Red de Usuarios



# 1.099

Asistentes a las actividades de la Red de Usuarios



## MESAS DE TRABAJO CON EMPRESAS

Para cada una de las mesas se gestionó el apoyo de aliados estratégicos que nos permitieron brindar todo el apoyo sin costo para las empresas. A continuación se describen los objetivos y principales logros de cada mesa de trabajo, de acuerdo con la programación realizada:

### Mesa en Seguridad y Salud en el Trabajo

(ODS 8.8)

El objetivo para el año 2017 fue brindar apoyo a las empresas participantes, frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST).

Este tema fue trabajado con el apoyo de CAVCA LTDA y ARL Colmena, con quienes se desarrolló

todo el ciclo de formación de 5 talleres para que las empresas pudiesen implementar de manera correcta su SG-SST. De igual forma se desarrolló un taller de primeros auxilios para 70 brigadistas de las empresas usuarias y una charla sobre la nueva regulación de manejo de riesgo químico para la industria y empresas de logística. Cada actividad tuvo una duración entre 2 y 3 horas.



## Mesa trabajo decente y DDHH

[410-1] [412-2] [102-12] (ODS 8.5 y 10.3)

Los temas principales para el 2017 desde esta mesa fueron: la prevención del acoso laboral y proyecto de inclusión laboral.

- Fortalecimiento comités de convivencia y prevención acoso laboral:

Con nuestro aliado estratégico, la Cámara de comercio de Bogotá, se realizó el proceso de fortalecimiento de los Comités de Convivencia Laboral a 32 empresas de la Zona Franca de Bogotá, con la participación de 67 encargados y miembros de comités, con una duración de 20 horas.

La Zona Franca de Bogotá fue invitada por la Cámara de comercio de Bogotá como ponente al "Encuentro de experiencias de la CCB", y al "Congreso nacional e internacional de convivencia social", donde recibió un reconocimiento especial a su aporte a la convivencia empresarial.

- Proyecto Inclusión y DDHH:

Para el año 2017 se dio inicio al Proyecto de Inclusión Laboral, para el cual en este año se realizó la formulación del proyecto, se buscaron aliados y se construyó la ruta de inclusión. Desde la Red de usuarios, se comenzó con la socialización y sensibilización a las empresas, para que abran sus puertas a la inclusión y participen en la ejecución del proyecto en el 2018.

Se dictaron las siguientes conferencias con una duración de dos horas cada una:

- Inclusión laboral con enfoque diferencial, con énfasis en población con discapacidad.
- Conferencia "Afrontando el cambio en las organizaciones".
- Charla de socialización del Plan Nacional de Derechos humanos y empresa.
- Presentación de Ruta de prevención de Violencia contra la mujer de la Secretaría Distrital de la Mujer.



## MESA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

(ODS 17.16)

Desde esta mesa de trabajo, se buscó promover el inicio de una estrategia de RSE en las empresas miembro de la Red de usuarios, a través de dos procesos:

- **Programa Primeros Pasos en Responsabilidad social empresarial:**

Se continuó con nuestra participación en el Programa Primeros Pasos en RSE de la Universidad Externado de Colombia y Pacto Global Colombia.

7 empresas finalizaron el programa Primeros pasos en RSE y recibieron su diagnóstico de relacionamiento con Grupos de interés y un plan de acción para inicio de su Estrategia de RSE. Se realizaron aprox. 6 actividades por empresa, en un proceso de 4 meses.

- **Programa Impulsando prácticas responsables**

Se contó con el apoyo de SDR Consultoría, quienes prestaron un servicio de asesoría gratuita al Grupo Alcomex: Alcomex S.A., Servialcomex S.A., ayudándole a identificar su desempeño en responsabilidad social y establecer acciones concretas para implementar temas de RSE.



- **Promoción del Teletrabajo.**

Se contó con el apoyo del Ministerio de las TIC, quien dictó un taller sobre las “Metodologías de implementación del Teletrabajo”, como alternativa para reducir los impactos económicos, sociales, ambientales y de movilidad en la ciudad.

- **Obras sociales.**

Se movilizó a las empresas del Parque a apoyar a las víctimas de la avalancha de Mocoa, en la que se entregó a la Cruz Roja casi 2 toneladas de alimentos, elementos de aseo, menaje, ropa y colchonetas, entre otros elementos y donación de sangre de 54 Personas. Las principales empresas participantes fueron: Janus, Grupo Salazar Ferro, Logimat S.A.S, Grupo Logístico Aduanero, Despegar y Latin Aduanas.





# 18 ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN



[103-1 a 103-3] ODS 16

Los valores y principales rectores de la gestión empresarial de la compañía son la transparencia y la ética, alineados con nuestros Principios

Guía. Cada día trabajamos para que nuestros colaboradores encuentren una hoja de ruta para cumplir los principios éticos de la organización.

INFOGRAFIA [102-16]

## GESTIÓN Y ÉTICA ANTICORRUPCIÓN

### Política anticorrupción



- Cero tolerancia con la corrupción en cualquiera de sus formas y manifestaciones.
- El grupo ZFB ajustará sus acciones no sólo a lo previsto en la política sino también a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y en la Foreign Corrupt Practices Act-FCPA

### Código de buen gobierno



- La Constitución de relaciones sostenibles y transparentes en el tiempo.

### Matriz de riesgos de corrupción



- Medición de riesgos en todas las líneas del negocio.
- Planes de acción y mitigación

### Comite de ética



- 4 miembros activos de la Alta dirección
- Línea ética
- Seguimiento políticas.

# 19 GESTIÓN AMBIENTAL

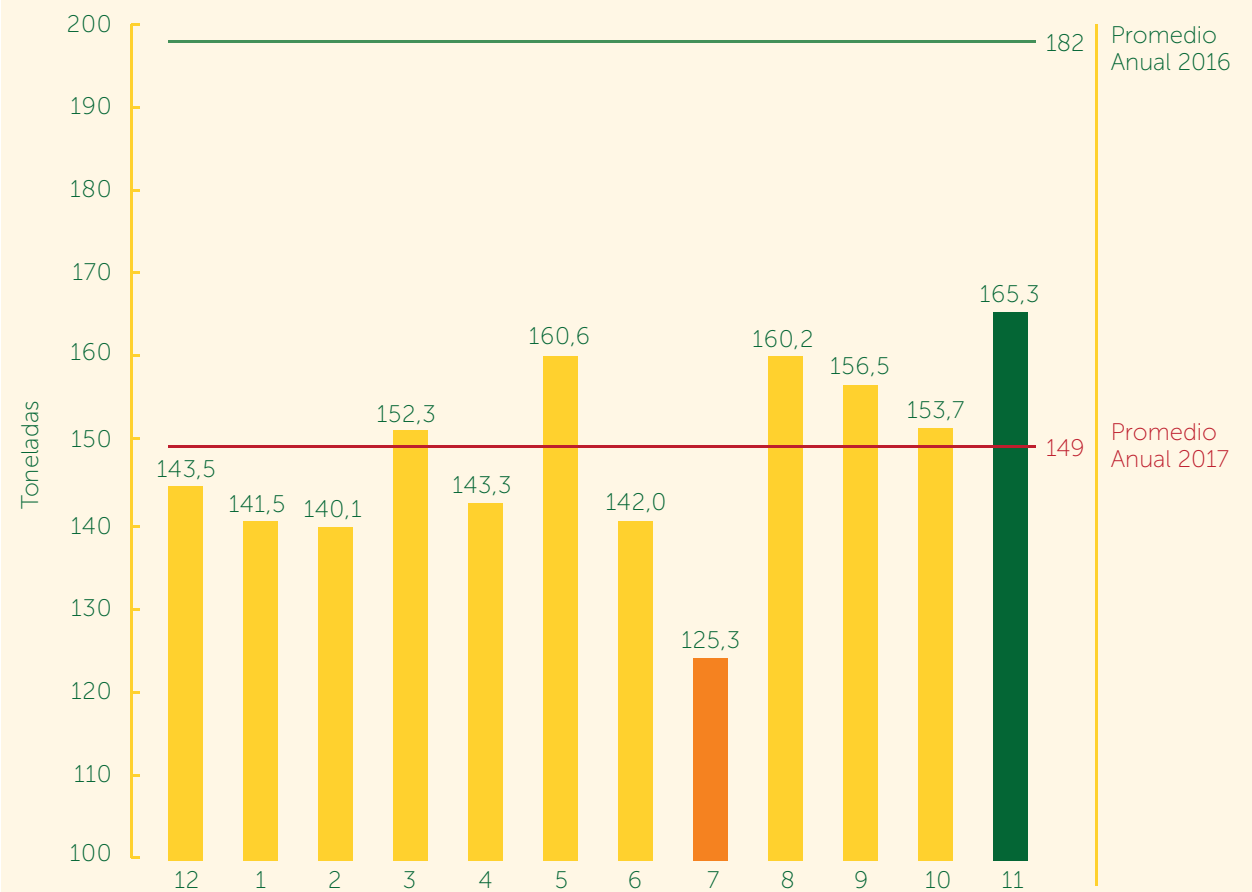
[301-1 a301-3] ODS 12


  
 TABLA DE CONTENIDO

Durante el año 2017, las empresas usuarias del parque ZFB con el apoyo del Departamento Ambiental de la Copropiedad Zona Franca de Bogotá, lograron darle un manejo ambientalmente responsable a 1.785 Toneladas de Basuras con potencial de aprovechamiento, lo que significó un ingreso igual a \$283.675.966 pesos por concepto de incentivos ambientales entregados a los Usuarios (un 6.48% menos que el año anterior). En promedio, durante el año 2017 se generaron 148.7 Ton/mes de basuras con potencial de aprovechamiento, un 18% menos en relación al año 2016.



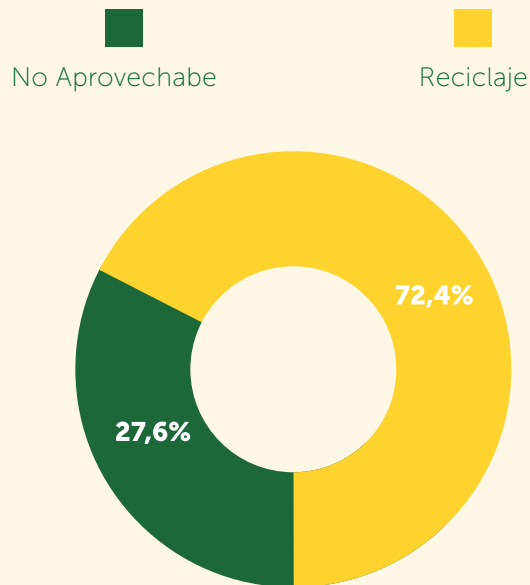
APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS 2016



En cuanto a la gestión de los residuos no aprovechables, durante el año 2017 se generó un total de 681.4 Toneladas de basuras, un 26% menos en comparación al año anterior, lo cual equivalente a una reducción de 237.4 Toneladas de basura dispuestas en el relleno sanitario y un ahorro igual a 20.4 millones de pesos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que el total de residuos generados durante el año 2017 es igual a 2.466 Toneladas, donde el 72.4% corresponden a residuos aprovechables y el 27.6% restante a residuos comunes.

### GESTIÓN DE RESIDUOS 2017



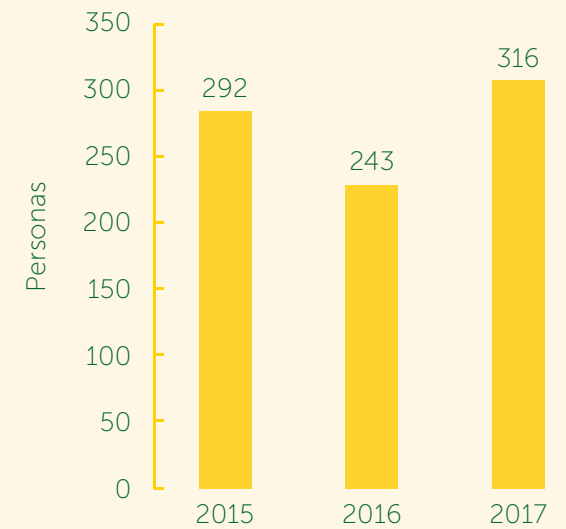
### Post consumos

Durante el año 2017 fueron entregados al post consumo "LUMINA" de la ANDI un total de 1.079.1 Kg (4.987 unidades) de residuos de luminarias en desuso, lo que permitió un ahorro por parte de los Usuarios y la Copropiedad de aproximadamente \$3.087.000 pesos por concepto de transporte y disposición final de estos residuos.

### Capacitaciones

En cumplimiento lo estipulado en la Política Ambiental de la Zona Franca de Bogotá, durante el año 2017 se realizaron 18 capacitaciones, alcanzando un total de 316 personas capacitadas en los diferentes temas de interés ambiental para el parque y la ciudad.

### PERSONAS CAPACITADAS



# 20 INDICE DE CONTENIDO



[102-55]

## TABLA INDICADORES CONTENIDO GRI

CONTENIDO GRI	CAPÍTULO O RESPUESTA	ITEM	PÁGINA
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
102-1 Nombre de la organización	Zona Franca de Bogota Usuario Operador	Presentación	Pág. 5
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	www.zonafrancabogota.com	Item 5	Pág. 10
102-3 Ubicación de la sede	Una operación eficiente	Item 6	Pág. 13
102-4 Ubicación de las operaciones	Una operación eficiente	Item 6	Pág. 13
102-5 Propiedad y forma jurídica	Una operación eficiente	Item 6	Pág. 13
102-6 Mercados Servidos	Mercados servidos	Item 5	Pág. 10
102-7 Tamaño de la organización	Una operación eficiente	Item 6	Pág. 13
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Una operación eficiente /Nuestra Gente (103- 1 al 103-3)	Item 6 /Item 13	Pág. 31
102-9 Cadena de suministro	Una operación eficiente	Item 6	Pág. 17
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Mercados servidos /Los cambios en 2017	Item 5/ Item 9	Pág. 25
102-11 Principio o enfoque de precaución	Gestion de riesgos	Item 7	Pág. 19
102-12 Iniciativas externas	Premios y recimientos	Item 8 / 8.1	Pág. 24
102-13 Afiliación a asociaciones	Acciones conjuntas (103-1 a 103-3)	Item 8.1 / Item 12.3	Pág. 23
<b>ESTRATEGIA</b>			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del presidente	Item 2	Pág. 6

<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
102-16 Valores, principios , estándares y normas de conducta	Misión estrategica de la organización	Item 3 /Item 18	Pág. 49
<b>GOBERNANZA</b>			
102-18 Estructura de gobernanza	Nuestro gobierno corporativo	Item 4	Pág. 9
<b>PARTICIPACION GRUPOS DE INTERÉS</b>			
102-40 Lista de grupos de interés	Analisis de matterialidad	Item 10	Pág. 26
102-41 Acuerdos de negociacion colectiva	La compañía no tiene acuerdos de negociacion colectiva, Sin embargo si se ocasionara cuenta con las politicas empresariales pertinnetes que conforme a la ley acatarian lo respectivo.	Item 6	
102-42 Identificacion y selección de grupos de interés	Analisis de matterialidad	Item 10	Pág. 27
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interes	Analisis de materialidad	Item 10 / Item 12	Pág. 27
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Analisis de matterialidad - (103-1 a 103-3)	Item 10	Pág. 27
<b>PERFIL DEL INFORME</b>			
102- 45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Una operación eficiente	Item 6	Pág. 13
102-46 Definicion de los contenidos de los informes y cobertura del tema	Misión estrategica de la organización	Item 3	Pág. 7
102-47 Lista de los temas materiales	Analisis de matterialidad	Item 10 / Item 11	Pág. 26
102-48 Reexpresion de la información	Primer informe en metodologia Estanderes GRI /acerca de este informe	Item 1	Pág. 5
102-49 Cambios en la elaboració de informes	Primer informe en metodologia Estanderes GRI /acerca de este informe	Item 1	Pág. 5
102-50 Periodo objeto del informe	Acerca de este informe	Item 1	Pág. 5
102-51 Fecha de último informe	Acerca de este informe	Item 1	Pág. 5

102-52 Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe	Item 1	Pág. 5
102-53 Punto de contacto para preguntas del informe	Acerca de este informe	Item 1	Pág. 5
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Carta del presidente	Item 2	Pág. 6
102-55 Índice de contenido GRI	Tabla de indicadores	Item 20	Pág. 52
102-56 Verificación externa	Este informe no cuenta con verificación externa, sin embargo se ha trazado de conformidad a los estándares GRI y la información contenida da cuenta de los informes de gestión corporativos a 2017 ante sus órganos máximos de gobierno.	NA	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	En el Contenido general (ver tabla de contenido asuntos materiales)	NA	Pág. 27
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	En el Contenido general (ver tabla de contenido asuntos materiales)	NA	Pág. 27
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	En el Contenido general (ver tabla de contenido asuntos materiales)	NA	Pág. 27
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
201- 1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico	Item 6.	Pág. 13
203- 2 Impactos económicos indirectos significativos	Impactos económicos indirectos	Item 6.	Pág. 15
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Gestión ambiental	Item 19	Pág. 50
301-2 Insumos reciclados	Gestión ambiental	Item 19	Pág. 50

**DESEMPEÑO SOCIAL**

401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestra gente	Item 13	Pág. 31
401-2 : Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestra gente	Item 13	Pág. 31
403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	Nuestra gente	Item 13(A Y B)	Pág. 31
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Nuestra gente	Item 13(A Y B)	Pág. 31
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Nuestra gente	Item 13 ( C )	Pág. 31
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Nuestra gente / Gerenciamiento de cliente	Item 13 ( C ) / Item 14 ( C )	Pág. 31 y 42
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Nuestra gente / Capacitación y Educación	Item 13 y 17 (B)	Pág. 31 y 42
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Capacitación y Educación	Item 17(B)	Pág. 42
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Movilidad / Capacitación y Educación	Item 15 / Item 17	Pág. 38 y 42
418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gerenciamiento de cliente	Item 14 (A)	Pág. 31 y 36

TABLA INDICADORES CONTENIDO GRI – ASUNTO MATERIAL

MATERIAL	ASUNTO RELEVANTE	ESTANDAR GRI	CONTENIDO	ITEM	PAGINA
<b>NUESTRA GENTE</b>	Formación y Desarrollo	GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. 401-2 : Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Item 13	Pág. 31
		GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado. 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Item 13 ( C )	Pág. 31
	Salud Ocupacional y Seguridad	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo.	403-1:Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad. 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Item 13 (A Y B)	Pág. 31
<b>GERENCIAMIENTO DE CLIENTE</b>	Protección de datos y Satisfacción del cliente	GRI 404: Formación y enseñanza GRI 418: Privacidad del cliente.	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Item 14	Pág. 36
<b>MOVILIDAD</b>	Seguridad Vial	GRI 103: Enfoque de Gestión.	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Item 15	Pág. 38
	Gestión de externalidades	GRI 413: Comunidades locales.	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Item 15	Pág. 38



<b>INNOVACION</b>	Gestion de la Innovación	GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Item 16	Pág. 40
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>	Formación, capacitación, y generacion de oportunidades laborales	GRI 103:Enfoque de Gestión GRI 401: Empleo GRI 410: Prácticas en materia de seguridad GRI 412: Evaluación de derechos humanos GRI 413: Comunidades locales	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión. 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos. 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Item 17	Pág. 42
<b>ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN</b>	Transparencia y la ética, alineados con nuestros Principios Guía	GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertur. 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Item 18	Pág. 49
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Aprovechamiento de residuos	GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen. 301-2 Insumos reciclados.	Item 19	Pág. 50



Bogotá D.C.: +57 (1) 404 66 44  
Línea Nacional: 01 8000 423 621

[responsabilidadsocial@grupozfb.com](mailto:responsabilidadsocial@grupozfb.com)  
Carrera 106 # 15a - 25

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