|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASUNTO:** Revisión de: \* Matriz de riesgos 2021. \* Matriz de respuesta a eventos críticos. \* Matriz de partes interesadas. \* Matriz DOFA (análisis de contexto). \* Caracterizaciones. \* Metas de indicadores. \* Levantamiento de AC por incumplimiento de Objetivos 2020 (a los que correspondan). | | | | | | | |
| **FECHA:** | 25/05/2021 | **ACTA Nº:** | 46 | | **LUGAR:** | Ambiente mixto | |
| **HORA DE INICIO:** | | N/A | | **HORA DE FIN:** | | | N/A |
| **TEMA** | | **OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES** | | | | | |
| **Contextualización** | | Se reúnen la Coordinadora SIG, con todos los líderes de proceso incluyendo la Gerencia, a fin de adelantar temas de actualización de le sistema de Gestión, mismos citados en el asunto, para la realización de dicha actividad se programa con cada líder de proceso el espacio en el cual se pueda revisar cada tema, para lo cual se establece un cuadro de programación en línea con un periodo de tiempo en el que cada líder se agendó de acuerdo a la disponibilidad con la que contaba. Al finalizar la presente acta se anexa imagen de referencia. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GESTIÓN COMERCIAL Y SC:**  **Gestión de Riesgos:** Se revisa la matriz FO-CL-14 pasando por cada uno de los riesgos que hasta ahora contempla la matriz para el proceso en cuestión, se revisan cada uno de los riesgos evaluando su identificación y evaluación inherente así como los controles existentes para cada uno de los riesgos y su eficacia, se evalúa nuevamente el riesgo residual de cada uno y se levanta plan de trabajo para apoyar en la gestión de riesgo teniendo en cuenta que dicha actividad que se plantee, pueda estandarizarse y se pueda convertir en un control más para el riesgo que se trabaja. Por otro lado se manifiesta que esta matriz cuenta con una nueva actualización en contenido en la cual se establecen los campos para evaluar la reacción inmediata, en caso de materializarse un riesgo y que este, como consecuencia genere una pausa en la operación, siendo así se establece que esta reacción pretende evitar parar la operación o que si se debe parar sea el menor tiempo posible.  La anterior metodología fue utilizada para cada proceso.  Cada aspecto identificado como nuevo que no existía en la matriz se resalta en letra roja dentro de la misma. El riesgo de Corrupción y soborno disminuye en probabilidad residual, dado a que no se identifica hecho histórico en la organización de que se materializara este, sin dejar de lado que este puede presentarse por circunstancias excepcionales. Por otro lado se identifica un nuevo riesgo para el proceso el cual radica en **\* Comunicación no enviada a la empresa en temas relacionados, con cambios de usos de suelos.** Caracterizado como riesgo residual medio. Dicho proceso queda con un total de 9 riesgos, de los cuales 1 es bajo y 8 son medios. El riesgo de cese de actividades que estaba en casi todos los proceso se elimina y se agrupa en el proceso de Gerencia.  **Respuesta a eventos:** una vez actualizada la matriz de riesgos se da paso a actualizar la matriz de respuesta a eventos críticos, en la cual se evalúa que se describan todos los riesgos residuales altos y medios con consecuencias altas para establecer el plan de acción en caso de materializarse el riesgos, se evidencia riesgo de cese de actividades el cual se agrupó en el proceso de la gerencia.  **Partes interesadas:** se encuentra en desarrollo una nueva versión de la matriz de partes interesadas en las cuales se separan las necesidades de las expectativas del cliente y se determinan puntualmente los requisitos de cada uno, para el caso de comercial se encuentra que la parte interesada más involucrada con el proceso es el cliente, a los cuales se establecen requisitos de \* Cumplimiento del Decreto 2147 de 2016, en su artículos 80, \* Cumplimiento del decreto 1165 del 2019 y 278 de 2021.  **Contexto (DOFA):** se solicita a cada líder de proceso determinar los factores internos y externos positivos y negativos que afectan el desarrollo de la empresa desde la perspectiva de cada proceso, a fin de consolidar la información y analizarla mediante la metodología DOFA. En el caso de Comercial se identifican los siguientes factores:  INTERNOS POSITIVOS:   * Oportuna respuesta por parte de las gestiones y contratistas fijos para la resolución de las diferentes solicitudes. * Implementación de la plataforma de PQRS y socialización con las partes interesadas sobre el manejo. * Certificaciones en las diferentes normas que posee la ZFIP. * "Constante capacitación que brinda la ZFIP a sus partes interesadas. * "la oportuna y eficaz información que es publicada en redes sociales. * Manteniendo actualizada las páginas y redes sociales.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Falta de comunicación entre procesos, que afecta el desarrollo de la compañía. * "Falta de tacto que algunos procesos tienen para generar comunicados que afecten la buena relación con el cliente, * Incumplimiento en las responsabilidades de cada proceso frente a la gestión comercial.   EXTERNOS POSITIVOS:   * "Reconocimiento a nivel nacional, por el manejo de las redes sociales. (posicionamiento en buscadores web, de la página de ZF. * Beneficios que otorga el régimen franco. * La localización estratégica de la ZFIP referente a cercanía a puerto y ciudades principales. * Bajo costo de mano de obra. * Empresas jalonadoras que incentivan la atracción de nuevos clientes. * Estabilidad y confiabilidad generada en los clientes a causa de las buenas prácticas empresariales.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Población que rodea parte del parque y aporta al aumento de la vulnerabilidad de la seguridad física. * Afectación de la buena imagen de la ZFIP a causa de la población vecina. * No recibir la información rápida proveniente de las diferentes agremiaciones. * Cambios Normativos.   Una vez se consolidó dicha información se establece plan de trabajo en función de aprovechar estrategias para el caso de comercial es responsable de desarrollar 3 actividades, ver análisis de contexto en la intranet.  **Metas de Indicadores:** se revisa la matriz de indicadores, correspondientes a los indicadores que están bajo el cargo del proceso comercial en el cual se determina que el objetivo responsable de su cumplimiento durante el año 2020 se logró sobrepasando la meta establecida, por lo cual se evalúa las metas establecida para el 2021 en la cual se el indicador de propuestas comerciales se aumenta su cumplimiento a 90% quedando la meta del objetivo en un 94%.  En virtud de lo anterior este proceso no le corresponde levantar AC por incumplimiento de indicadores u objetivos. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GESTIÓN ADMINISTRATIVA:**  **Gestión de Riesgos:** Se realiza la revisión de los riesgos presentes en la matriz del riesgo del área de gestión administrativa se pasa riesgo por riesgos y se evalúan los controles, no se identifican nuevos riesgos para el proceso, por lo tanto se establecen los planes de trabajo para ayudar a afrontar cada uno de los riesgos.  **Respuesta a eventos críticos:** como se realiza en el proceso anterior se elimina el riesgo de cese de actividades de esta sección para ser compilado en la Gerencia.  **Partes Interesadas:** el proceso de gestión administrativa tiene como parte interesada vinculadas a los trabajadores, cuyos requisitos determinados son: Cumplimiento del Código Sustantivo de Trabajo, Reglamento de Trabajo, Manual de Gestión Administrativa, Cumplimiento de la Ley 100 de 1993, Cumplimiento con el SG-SST, Decreto 1072 del 2015, Resolución 0312 del 2019.  Otra parte interesada se relacionada con el proceso es la comunidad, la cual tiene como requisito: Cumplir con el porcentaje de empleabilidad de la ciudad de Pereira, Cumplimiento de actividades programadas en conjunto con la comunidad.  La alcaldía es otra parte interesada relacionada con requisito: Se expide por parte del Concejo Municipal el acuerdo Nº 26 de 2020, en el cual se establece el 60% de generación de empleo para el Municipio de Pereira, el cual incluye el Corregimiento de Caimalito.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Flexibilidad horaria otorgada al personal para diligencias personales. * Buena gestión de planeación de las actividades en los procesos. * Metodologías de comunicación asertiva que incentivan la emisión y recepción de los mensajes coherentemente.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Baja claridad en las responsabilidades que tiene cada proceso y sus interacciones entre sí. * Toma de decisiones que afecta el desarrollo de los procesos por parte de personal no autorizado para tomarlas. * Baja recompensa a los colaboradores que genera desmotivación.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Interés y disposición gubernamental local para la vinculación de personal en la compañía.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Dificultades en la comunicación con la comunidad. * Preferencias políticas que afectan el desarrollo de las actividades. * Consecución de perfiles con una formación académica especifica.   **Metas de Indicadores:** Se evalúa el cumplimiento de los indicadores y objetivos a su cargo evidenciándose cumplimiento de 2 de 3 objetivos a su cargo, siendo el incumplido el de RSE, el cual depende de un indicador de cumplimiento de actividades y a raíz de la situación de salud pública por la cual atraviesa el mundo muchas de las actividades programadas no pudieron desarrollarse por lo tanto el indicador y objetivo se incumplieron, a razón de lo anterior se sugiere poder levantar la acción correspondiente para evitar afectar el cumplimiento de los objetivos del SG. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA:**  **Gestión de Riesgos:** Se efectúa revisión de los riesgos asociados al proceso encontrando que en el riesgo de “Interrupción de Operación de la empresa” se identificaron 2 causas más: \* Suspensión de suministro eléctrico y \* Daño en Software Appolo, así como 2 controles más: \* UPS que soporta mientras se enciende la planta de energía y \* Planta de energía, con capacidad de soportar apagones amplios; de igual forma se establece la reacción para evitar cese de la operación o minimizar el tiempo de cese.  **Respuesta a eventos críticos:** se realiza la revisión de la matriz de respuesta a eventos críticos de cuerdo a la revisión de la matriz de gestión de riesgos.  **Partes Interesadas:** se revisa la matriz de partes interesadas y las vinculadas con el proceso de manera directa, encontrando que por parte del proceso existen responsabilidades transversales y no directas con las partes interesadas identificadas dentro de la matriz.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Puestos de trabajo adecuados para el desarrollo de las funciones. * La ubicación geográfica con relación a los puestos de la organización es aceptable. * Plan de formación integral para la labor y vida cotidiana. * Ambiente de trabajo seguro. * Equipo de trabajo proactivo y dispuesto. * Organización interna de la empresa que permite una ejecución de actividades acordes a las necesidades de los procesos * Capacidad de aprovechamiento de los recursos actuales. * Apoyo por parte del equipo de trabajo en cuanto a la innovación y nuevas ideas. * Horario de trabajo adecuado.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Bajo acondicionamiento de la infraestructura para la preservación de los bienes de los colaboradores. * Bajo acondicionamiento de la infraestructura para la atención del cliente en operaciones (está pensada para el cliente interno mas no para el cliente externo). * Omisión de los riesgos tecnológicos por parte del personal. * Bajo compromiso en la asistencia de las capacitaciones que se programan.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Infraestructura de los proveedores de servicios tecnológicos. * La cercanía y disponibilidad de los proveedores de servicios tecnológicos. * Confiabilidad generada a los proveedores actuales, que incentivan la atención oportuna de requerimientos. * el nombre de ZF como concepto único de empresa desde la perspectiva de la comunidad.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Resistencia de algunos proveedores para prestación de servicios a causa de la distancia. * desinformación de que es la ZF por parte de la comunidad, llevando a afectación de la imagen.   **Metas de Indicadores:** con relación a los indicadores del proceso se revisan las metas y se anexa el nuevo indicador de seguridad de la información, el cual se inicia a medir en el mes de marzo.  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020:** se levanta AC por incumplimiento del objetivo que se encuentra a cargo del proceso, en la cual se establece un plan de acción tendiente a verificar la estructura del indicador y su fórmula. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GESTIÓN JURÍDICA Y PH:**  **Gestión de Riesgos:** Se revisa la matriz de riesgos del proceso Jurídico, pasando por cada riesgo, se evaluaron los controles y se establecen las reacciones para aquellos riesgos que tras su materialización se produce cese de la operación, así como se establece el plan de trabajo para afrontar cada riesgo.  **Respuesta a eventos críticos:** se realiza revisión y actualización de la matriz de respuesta a eventos críticos, eliminando el riesgo de cese de actividades, para compilarlo en el proceso de Gerencia.  **Partes Interesadas:** se revisan las partes interesadas vinculadas con el proceso jurídico encontrando a los clientes con el requisito de seguridad, La DIAN y el MCIT, con el requisito de controles de seguridad física; UIAF con cumplimiento del manual SIPLA y la circular 170.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Equipo de trabajo optimo, comprometido. * Disposición de recursos definidos para la ejecución de las labores diarias. * Poder de decisión.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Entorno hostil ocasionalmente que dificulta el cumplimiento de las funciones. * Plan de formación limitado para el personal colaborador.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Apoyo de entidades externas y asociados de negocio permanentes que facilitan el desempeño de las funciones.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Comunidad cercana en referencia a la seguridad. * cambios normativos.   **Metas de Indicadores:** con relación a los indicadores del proceso se revisan las metas para el 2021 y teniendo en cuenta el resultado obtenido durante el 2020 no se modifican estas y se plantean las acciones orientadas al mejoramiento de los indicadores y su medición, de tal manera que se pueda garantizar su logro.  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020:** Dado a que el proceso Jurídico y PH, incumplió los 2 objetivos que tiene a cargo se levantan las acciones correspondientes, para el caso de seguridad se reorientan los indicadores de seguridad interna y externa etapa 2, a fin de que estos dependan de las gestiones propias del proceso y no del impacto que los terceros tienen en estos. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA:**  **Gestión de Riesgos:** con el proceso contable las actualizaciones se llevan cabo con participación de la Auxiliar Contable, pues el líder del proceso ya no es una persona de planta, sino que corresponde a un contratista, quien solamente se encarga de las labores correspondientes a la contabilidad, quedando como responsable de los procesos del SG, la auxiliar contable. Por lo tanto se realiza una breve introducción a la Auxiliar Contable por parte de la Coordinadora SIG, sobre la metodología que se lleva a cabo cada año en las actualizaciones del SG, iniciando con la matriz de Gestión del riesgo, encontrando en esta que uno de los impactos que se deben contemplar al materializarse el riesgo de “reporte a centrales de riesgo” es “\* Imposibilidad de acceder a nuevos créditos”, para el riesgo “Robo (plataformas virtuales y estafa), se anexa un nuevo control “\* Manejo de tarjeta débito por parte de la Auxiliar Contable y Mensajero, para reembolso de caja menor”. Finalmente no se identifican nuevos riesgos para el proceso quedando con un total de 7 riesgos medios residuales a los cuales se les estableció actividad de tratamiento para el año vigente.  **Respuesta a eventos críticos:** se realiza revisión de la matriz de respuesta a eventos críticos y como en los demás procesos se elimina el riesgo de cese de actividades para ser agrupado en el proceso de la Gerencia.  **Partes Interesadas:** se revisan las partes interesadas vinculadas con el proceso de contabilidad encontrando a la Secretaria de Hacienda, con requisito cumplimiento del acuerdo 41 de 2012 y Cumplimiento de fechas de pago de impuestos según calendario tributario, también se identifican las necesidades y expectativas de la Superintendencia de Sociedades con el requisito de Cumplimiento de la Ley 1314 del 2009, igualmente se identifica l parte interesada de la Cámara de Comercio con el requisito de Cumplimiento de código de comercio Decreto 410 de 1971.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Flexibilidad horaria otorgada al personal para diligencias personales. * Cercanía de la compañía con respecto a la vivienda de los colaboradores * Flexibilidad en permisos.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Falta de recursos para el desarrollo de las labores de los procesos.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Manejo de la información de manera digital, uso de herramientas magnéticas que facilitan el manejo de la información.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Cambio normativo * Conflicto armado que afecta el nombre del país e incentiva el interés de inversión extranjera. * Carga impositivo que afecta el incentivo de la creación de empresa en Colombia.   **Metas de Indicadores:** con relación a los indicadores del proceso se revisan las metas para el 2021 y teniendo en cuenta el resultado obtenido durante el 2020 se modifican estas pasando la meta del indicador de cartera de 85% al 87%, quedando con el compromiso de seguir trabajando por el cumplimiento del objetivo asignado.  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020:** Dado a que el proceso contable cumplió y superó la meta del objetivo asignado durante el 2020, no se levanta acción al respecto. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GESTIÓN TÉCNICA:**  **Gestión de Riesgos:** se revisa riesgo por riesgo del proceso de Gestión Técnica en donde al riesgo de “Mal funcionamiento de las básculas” se identifica que su materialización si pausaría la operación para lo cual se le establece la reacción inmediata a fin de que el cese no se dé o se dé el menor tiempo posible así: “\* Se da cierre del equipo afectado.  \* Se re direccionan los vehículos a la báscula disponible.  \* Se evalúa la afectación presentada (si puede ser subsanada por el proceso técnico o se requiere intervención técnica externa; proveedor de mantenimiento y calibración).  \* Aplicación de pruebas de pesaje a las que haya lugar si la determinación anterior indica solución por parte del área técnica.  \* Realización de mantenimiento correctivo si se identifica que la afectación debe ser subsanada por el proveedor técnico.  \* Reapertura.  Finalmente no se identifican nuevos riesgos vinculados con el proceso y se establecen las actividades para tratamiento de cada riesgo. El proceso Técnico queda con un total de 6 riesgos medios residuales.  **Respuesta a eventos críticos:** se realiza revisión de la matriz de respuesta a eventos críticos y como en los demás procesos se elimina el riesgo de cese de actividades para ser agrupado en el proceso de la Gerencia.  **Partes Interesadas:** se revisan las partes interesadas vinculadas con el proceso de Gestión Técnica encontrando que una de las partes interesadas vinculadas con este proceso es “SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)”, a la cual se identifica el requisito de “Garantizar la confiabilidad de los equipos de pesaje en cumplimiento de la NTC 2031”.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Se maneja relaciones líderes equipo de trabajo óptimo para el funcionamiento de la compañía. * Dinámica propia del proceso para la toma de decisiones. * Manejo de buena sinergia de trabajo entre directores y equipos de trabajo. * Proceso de planeación adecuado para el logro de las actividades.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Afectación en el desarrollo de actividades programadas ligadas a un presupuesto, por ausencia de recursos. * Recurso humano limitado para realizar actividades que requieren de educación y formación específica. * Proceso de comunicación quebrantado con respecto a los mensajes emitidos y solicitudes requeridas e información en común entre procesos. * Delegación de responsabilidades a personas que no cumplen con la competencia para realizarla.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Imagen de los proveedores hacia la ZF, en cuanto al desarrollo de infraestructura, superan expectativas al ver el parque. * Por la imagen que se tiene los proveedores agilizan los procesos de entregas de insumos o servicios y con facilidades de pago ya generaron un ámbito de confianza.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Seguimiento de las entidades de control gubernamentales, en el aspecto ambiental. En cuanto a cambios de normas tanto de infraestructura como de proceso ambiental y saneamiento básico. * Proceso de desarrollo de la infraestructura vial lo cual afectaría en el desarrollo de actividades del parque.   **Metas de Indicadores:** con relación a los indicadores del proceso se revisan las metas para el 2021 y teniendo en cuenta el resultado obtenido durante el 2020 se mantiene la meta del objetivo en 98%. Se enfatiza que el indicador de solicitudes sufre un cambio en la formula y el objetivo así: Fórmula: “Cantidad solicitudes ejecutadas fuera del tiempo establecido, equivalencia a 100% si se mantiene <=2”, Objetivo del indicador: “Medir el cumplimiento de las solitudes realizadas al proceso de gestión técnica de acuerdo al criterio de prioridad de las solicitudes, teniendo en cuenta no incumplir el indicador en más de 2 solicitudes”.  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020:** Dado a que el objetivo asignado al proceso no se pudo cumplir durante el 2020, se levantó una acción correctiva orientada a evaluar las metas y las fórmulas de los indicadores, ver acción correctiva Nº1 vigencia 2021, del proceso TÉCNICO. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GESTIÓN DE OPERACIONES:**  **Gestión de Riesgos:** se revisa riesgo por riesgo del proceso de Operaciones en donde dentro del riesgo incumplimiento al Decreto 2147 del 2016, se le anexa también la resolución 1165 y la 360, así como el decreto 278, se describe un nuevo control, correspondiente a este riesgo el cual radica en la tenencia de procedimientos que contemplan la legislación. En cuanto al riesgo de operación sospechosa se le anexa el control de Auditorías externas. Finalmente no se identifican nuevos riesgos asociados al proceso quedando este con un total de 6 riesgos residuales, de los cuales 1 es alto y los otros 5 son medios, para cada uno se establece plan de trabajo para realizarse durante la vigencia 2021.  **Respuesta a eventos críticos:** se realiza revisión de la matriz de respuesta a eventos críticos y como en los demás procesos se elimina el riesgo de cese de actividades para ser agrupado en el proceso de la Gerencia.  **Partes Interesadas:** se revisan las partes interesadas vinculadas con el proceso de Gestión de Operaciones encontrando que una de las partes interesadas vinculadas con este proceso es la “DIAN Y MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO”, a la cual se identifica el requisito de “Cumplimiento del Decreto 2147, Res 1165 , Res 278 y Decreto 360”. Igualmente se identifica la parte interesada de “PRESIDENCIA”, con requisito a cumplir “Cumplimiento del Decreto 2147 de 2016”.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Conocimiento por parte del líder en cuanto a temas puntuales de la actividad de la compañía. * Compromiso y disposición del equipo de trabajo.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Manejo inadecuado del cliente. * Rotación del personal que favorece el desconocimiento normativo. * Bajo interés en el fortalecimiento de actualidad normativa por parte del equipo de trabajo.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Facilitación de la aduana para capacitaciones, consultas, trámites e iniciativas en modernización de los procesos y estandarización de los mismos. * Instituciones que apoyan el gremio de Zonas Francas y el desarrollo de las operaciones de comercio exterior.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Cambios normativos que generan ambigüedad en la forma de ejecutar los procesos. * Desinterés por parte de los clientes en cuanto al cumplimiento de requerimientos realizados por el área de operaciones.   **Metas de Indicadores:** con relación a los indicadores del proceso se revisan las metas para el 2021 y teniendo en cuenta el resultado obtenido durante el 2020 se mantiene la meta del objetivo en 100%.  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020:** Dado a que el objetivo asignado al proceso no se pudo cumplir durante el 2020, quedando faltando un punto para llegar a esta se procede a levantar una acción correctiva tendiente a reestructurar el indicador de oportunidad. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **GERENCIA:**  **Gestión de Riesgos:** se revisa riesgo por riesgo del proceso de Gerencia, en el cual se consolida el riesgo de cese de actividades por fuerza mayor o caso fortuito, este riesgo se presentaba durante el año 2020, dentro de todos los procesos, pero al generarse controles direccionados desde la gerencia se decide agrupar este riesgo en este proceso. Siendo así el proceso de Gerencia cuenta con 8 riesgos: 1 bajo y 7 medios, para cada uno se establece actividad de seguimiento.  **Respuesta a eventos críticos:** se realiza revisión de la matriz de respuesta a eventos críticos y el riesgo de cese de actividades para ser agrupado en el proceso de la Gerencia.  **Partes Interesadas:** se revisan las partes interesadas vinculadas con el proceso de Gerencia encontrando que una de las partes interesadas vinculadas con este proceso es la “ACCIONISTAS”, teniendo como requisito a cumplir, el cumplimiento de requisitos legales, también se identifican como partes interesadas al proceso “GOBERNACIÓN”, “ALCALDÍA”, “PRESIDENCIA”, encontrando como requisitos “Cumplimiento del Decreto 2147 de 2016”, “Se expide por parte del Concejo Municipal el acuerdo Nº 26 de 2020, en el cual se establece el 60% de generación de empleo para el Municipio de Pereira, el cual incluye el Corregimiento de Caimalito” y “Acuerdos de generación de empleo según plan maestro. (30 empleos directos)”, respectivamente.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Contar con un equipo de trabajo capacitado para el desarrollo de las actividades. * infraestructura y herramientas de trabajo adecuadas para el correcto desarrollo de las funciones.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Manejo inadecuado del cliente. * Falta de algunos perfiles específicos en cierta áreas que requieren de mayor experticia para el desarrollo de las actividades. * Oferta inmobiliaria limitada.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Hacer parte de los diferentes gremios asociados al objeto social de la compañía. * Control y/o apoyo por parte de entidades externas expertas en los diferentes frentes a atender o controlar.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Inestabilidad jurídica en los temas asociados al regimos franco y comercio exterior. * Falta de mano de obra calificada en la región en temas asociados con el régimen franco y comercio exterior.   **Metas de Indicadores:** la eficacia del SG del año 2020 fue revisada en el comité de Gerencia Nº 1 de enero de 2021, en la cual se evidencia el cumplimiento de la meta establecida para el año anterior la cual se establece de acuerdo a las metas de los objetivos del SG, esta meta se radicó en un 91% logrando su cumplimiento durante este año en apoyo de todos los procesos y sus cumplimientos de los objetivos asignados para cada uno.  Para el 2021, se establece la meta nuevamente de la eficacia del SG para el 2021, de acuerdo a las metas establecidas para los objetivos del sistema de Gestión, en la cual se establece el 90%, se observa una disminución con respecto a la meta anterior a causa de la inclusión de un nuevo indicador que apoya el cumplimiento del objetivo a cargo del proceso de TI, este es el indicador de seguridad de la información, el cual mide cuantos intentos de vulneración de la seguridad son exitosos vs el total de los intentos, cuya meta es estar por debajo de 30% de intentos exitosos, es decir el cumplimiento es tener un 70% de efectividad de la herramienta. | | | | | |
| **Gestión de riesgos.**  **Respuesta a eventos críticos.**  **Partes Interesadas**  **Contexto (DOFA).**  **Metas de Indicadores.**  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020.** | | **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:**  **Gestión de Riesgos:** se revisa riesgo por riesgo del proceso SIG, se identifica un nuevo control para el riesgo de “Incumplimiento de requisitos de las normas y estándares”, el cual corresponde a un “plan de trabajo SIG”, igual que en los demás procesos se elimina el riesgo de cese de actividades por fuerza mayor o caso fortuito para ser agrupado en el proceso de la gerencia, finalmente el SIG cuenta con 6 riesgos, 4 medios y 2 bajos, y para cada uno de ellos se establece la actividad anual a fin de buscar más controles.  **Respuesta a eventos críticos:** se realiza revisión de la matriz de respuesta a eventos críticos y el riesgo de cese de actividades para ser agrupado en el proceso de la Gerencia.  **Partes Interesadas:** se revisan las partes interesadas vinculadas con el proceso SIG encontrando que unas de las partes interesadas vinculadas con este proceso es el “BASC”, con requisito de “Cumplimiento con la Norma BASC V5:2017 y estándar 5.0.2 e ISO 28000:07”, otra parte interesada asociada al proceso es “BUREAU VERITAS”, con requisito “Cumplimiento en la Norma ISO 9001:15, manual de uso de marca de BV”.  **Contexto (DOFA):**  INTERNOS POSITIVOS:   * Flexibilidad horaria otorgada al personal para diligencias personales. * Certificaciones en las diferentes normas que posee la ZFIP. * Proceso de planeación adecuado para el logro de las actividades.   INTERNOS NEGATIVOS:   * Falta de comunicación entre proceso, que afecta el desarrollo de la compañía. * Rotación del personal que favorece el desconocimiento normativo.   EXTERNOS POSITIVOS:   * Bajo costo de mano de obra. * Estabilidad y confiabilidad generada en los clientes a causa de las buenas prácticas empresariales.   EXTERNOS NEGATIVOS:   * Cambios Normativos. * Desinformación de que es la ZF por parte de la comunidad, llevando a afectación de la imagen.   **Metas de Indicadores:** el proceso SIG, se revisan los indicadores a cargo del proceso, siendo estos: oportunidad de respuesta SNC, indicador de cumplimiento normativo, indicador de riesgos, e indicador de APM, de los cuales la meta del indicador de SNC, fue actualizada pasando de 60% a 80%, siendo así el objetivo a cargo del proceso para el 2021 se debe lograr en un 88%.  **Levantamiento de AC por incumplimiento de objetivos 2020:** Dado a que el objetivo asignado al proceso se pudo cumplir durante el 2020, no se levanta AC.  Para finalizar no se establecen compromisos. | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PLAN DE MEJORA (Compromisos)** | | | |
| **ACTIVIDAD** | **FECHA** | **RECURSOS** | **RESPONSABLE** |
| N/A | N/A | N/A | N/A |
| N/A | N/A | N/A | N/A |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION DE LA REUNIÓN** | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ACTA ANTERIOR** | | 0/0 = **100%** | **ACEPTACIÓN ACTA ANTERIOR** | | **Aceptada** |
| **ELABORADA POR:** | **Yuly Viviana Ríos** | | **CARGO:** | **Coordinadora SIG** | |



