

**“APRENDIZAJES DE LA
PANDEMIA, MISMOS OBJETIVOS,
NUEVAS FORMAS DE GESTIÓN”**



Informe de Sostenibilidad
Zona Franca de Bogotá

GRUPO
ZFB **2020**



PARTICIPACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2020

Juan Pablo Rivera Cabal
Presidente Grupo ZFB

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

Alexis Castillo
Director de Servicios
Copropiedad Zona Franca de Bogotá P.H.

Marcela Rodríguez Jiménez
Directora Fundación Zona Franca de Bogotá y Área RSE
(GRI 102-53) Contacto del informe: responsabilidadesocial@zonafrancabogota.com

Información

Áreas de trabajo - Grupo ZFB y Copropiedad ZFB

Construcción del contenido

- Marcela Rodríguez Jiménez
- Luz Adriana Duque Vargas
- Andrea Correa Arcila

Área de Responsabilidad Social y Fundación ZFB

Diseño y diagramación

Dialecto.

Fecha de Publicación

Octubre de 2021



TABLA DE CONTENIDO



PRESENTACIÓN DEL INFORME

Página

6



A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Página

9



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Página

12



- Misión y visión 12
- Nuestros principios 13
- Empresas del Grupo ZFB 14
- Portafolio de productos y servicios Grupo ZFB 16
- Nuestras certificaciones 2020 17
- Vínculo del Grupo ZFB con gremios y asociaciones 19
- Iniciativas externas 20

LÍNEAS DE NEGOCIO

Página

20



ZONA FRANCA DE BOGOTÁ USUARIO OPERADOR

Página

21



- Gobernanza 24
- Mercado de Zonas Francas 25
 - Operación Zona Franca de Bogotá
 - Operación Nacional de Zonas Francas
- Reporte Administrativo y Financiero 31



Estrategia de Sostenibilidad

Página

32



Análisis de Materialidad

34

Nuestro compromiso con los ODS y los principios del Pacto Global

36

Avance en los Temas Materiales

37

- Grupos de Interés 38 
- Empleo 66 
- Educación 76 
- Innovación y Transformación Digital 84 
- Movilidad 94 
- Gestión Ambiental 101 
- Practicas Anticorrupción 105 

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE GESTIÓN ZFB

Página

111



TABLA DE INDICADORES GRI

Página

112





ZONA FRANCA DE BOGOTÁ

PRESENTACIÓN DEL INFORME

(GRI 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54)

El 2020 fue un año marcado por la palabra “reinvención”, las expectativas que tenía el mundo entero para el comienzo de esta nueva década eran bastante promisorias, la estabilidad de la economía prometía el cumplimiento de muchas metas en todos los niveles: empresarial, gubernamental y como sociedad. Sin embargo, la pandemia marcó nuevos desafíos de cara al futuro del mundo.

La situación que se vivió durante casi todo el año a raíz de la pandemia, con el aislamiento y las restricciones ocasionadas por este virus, logró que muchas empresas aprovecharan la oportunidad para demostrar su capacidad de resiliencia, innovación y adaptación en medio de la crisis.

Como actores claves de la economía y del desarrollo sostenible, las empresas conscientes de su rol se preguntaban en el segundo trimestre ¿cómo mantener un negocio rentable, conservar el empleo y cuidar a sus colaboradores y al medio ambiente en este año tan retador?

Ante la incertidumbre de un futuro y una pandemia que pasa cuenta de cobro en vidas y pesos, la Zona Franca de Bogotá, el Parque Empresarial más importantes del país, ha visto la crisis como una oportunidad para atender la demanda de sus clientes y consolidar su oferta de valor de manera responsable.





ESTAS SON LAS PRINCIPALES ACCIONES Y APRENDIZAJES EN EL 2020:

Innovación y transformación digital: RESILIENCIA

En 2018, la Zona Franca de Bogotá inició su proceso de transformación digital, con el objetivo de generar entornos de máxima competitividad, gracias al desarrollo de proyectos de inteligencia artificial, automatización de procesos y analítica. Dicha preparación permitió en 2020 continuar con su operación, realizar procesos de adaptación y reacción ante las nuevas dinámicas generadas por la pandemia para mantener los controles de la operación de las zonas francas y también ser un aliado para dinamizar los procesos de las empresas usuarias. (ODS9 y ODS12)

Seguridad y salud en el trabajo: BIOSEGURIDAD

Se mantuvo la operación todo el año, esto representó un reto de confianza y seguridad para empresas y trabajadores. Como estrategia para la disminución y control de la propagación del covid-19, se ajustó la infraestructura del Parque con adecuaciones, nuevos controles, campañas pedagógicas, seguimiento al cumplimiento de las normas de bioseguridad del Parque, así como constantes actualizaciones en la normativa y capacitaciones en temas de SST, para que las empresas tuvieran un mejor proceso de adaptación. (ODS3 y ODS8)

Trabajo decente: PRESERVAR LOS EMPLEOS

Bajo este panorama, la Zona Franca de Bogotá planificó activamente la protección de sus colaboradores propios, mantuvo el 100% de los empleos y pensando en la salud y protección de sus trabajadores y familias, implementó el trabajo en casa para todo el personal administrativo, además, creó un espacio virtual interno de comunicación de doble vía entre directivos y colaboradores; y adicionalmente, siguió avanzando en su estrategia de inclusión laboral, que lidera su Fundación a través del Programa: ZFB Diversa e Incluyente. (ODS8 y ODS10)

Crecimiento económico: PERMANENCIA

Siendo la Zona Franca de Bogotá epicentro de comercio exterior del país, durante la cuarentena obligatoria mantuvo el 72% de la operación y el 50% de las empresas con excepciones especiales continuaron trabajando durante el aislamiento 24x7. Además, con la creación de la campaña “En ZFB nos reactivamos juntos”, el parque empresarial ayudó a promocionar los productos y servicios de las empresas instaladas, apoyó a empresarios de los sectores más golpeados por la pandemia, generando acuerdos para que pudieran mantener sus oficinas y el respaldo para las empresas que fabricaron, comercializaron e importaron elementos de bioseguridad. Asimismo, a través de su Programa Zona de Enlace, continuó articulando a micro y pequeños empresarios para que avanzaran con sus emprendimientos. (ODS8 y ODS10)





Educación, capacitación y formación: ADAPTACIÓN

El Parque se enfocó también durante este tiempo en su plan de educación, capacitación y formación. A través de su Alianza Educativa Unifranca, 1.525 estudiantes participaron en cursos complementarios, formación titulada, certificación de competencias y bilingüismo. Se priorizaron los temas de mayor interés para la reactivación y la bioseguridad, se realizaron 48 webinars sobre actualización normativa y temas relacionados. Adicionalmente, se realizó la donación de kits escolares y computadores a población vulnerable del área de influencia. (ODS4)

Cuidado del ambiente: GESTIÓN

La Zona Franca continuó en la tarea de fortalecer su Programa de Manejo Integral de Residuos ZFB, también ayudó a la promoción de la movilidad sostenible con jornadas pedagógicas para diferentes actores viales, gestionó con el Distrito espacios de formación de movilidad segura para los colaboradores trabajando en sitio. (ODS11 y ODS12)





A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 102-14)

El año 2020 será recordado como uno de los más difíciles de las últimas décadas de la humanidad, producto de la pandemia del virus Covid-19, que por su alto contagio y el desconocimiento de cómo tratarlo, llevó a que en todos los rincones del planeta se haya optado por los aislamientos obligatorios, toques de queda y medidas de restricción que impactaron el crecimiento económico y el empleo. Como resultado, el PIB mundial decreció 3,5%, sin embargo, en América Latina el efecto devastador fue aún mayor con un decrecimiento del 7,4%. Igualmente, el comercio mundial de mercancías medido en volumen decreció 9,2%, lo que en términos generales se refleja en las cifras de crecimiento económico, desempleo, pobreza y mayores

desigualdades que repercutirán en el entorno político de los países en los próximos años.

Colombia no fue la excepción a esta situación, y fue así como el PIB en el 2020 decreció 6,8%, producto de los muchos meses de cuarentenas y aislamientos obligatorios planteados por los gobiernos nacional y local, buscando encontrar las respuestas a la forma de controlar este contagioso virus que tantas vidas ha cobrado a la fecha en el país. Como resultado de estas medidas, sectores como vehículos, autopartes, hotelería y restaurantes, la construcción, la minería y producciones extractivas, así como el entretenimiento, la aviación y muchos otros sectores, tuvieron resultados muy negativos,





al punto de presentarse el cierre de más de 50.000 establecimientos de comercio, llegando a cifras de desempleo no vistas en muchos años, superiores al 23%, lo que aumentó la informalidad al 49,5%, y llevó el total de desempleados a una cifra de 19,7 millones de colombianos, 2,6 millones más que en el 2019. Así las cosas, Colombia hoy acumula 16,3 millones de personas inactivas que le significó una pérdida en el ingreso de los hogares de alrededor de 31 billones de pesos, cerca del 2,9% del PIB nacional.

Todo lo anterior, aunado a la caída de las exportaciones en 21,4%, de las importaciones en 19,1%, de la inversión nacional y extranjera como porcentaje del PIB, así como a las ayudas ofrecidas por el Gobierno nacional como mecanismo paliativo para conservar el empleo y la reactivación de las empresas, sumando el hecho de tener menores ingresos tributarios, llevó a generar un déficit fiscal del país cercano al 7,6% del PIB nacional, lo que pone las finanzas del país en una situación muy compleja y, por lo tanto, con la posibilidad inevitable de requerir una nueva reforma tributaria que permita equilibrar las finanzas del país y así lograr la sostenibilidad de mediano plazo, para mantener la calificación de riesgo país, tan necesaria para los próximos meses.

El 2020 fue un gran reto para las empresas del Grupo ZFB, que implicó la toma de muchas decisiones. En conjunto con los accionistas, las juntas directivas, y la administración, se buscó principalmente preservar el empleo de todos los colaboradores, así como mantener la sostenibilidad de la organización, por lo que inmediatamente inició la primera cuarentena obligatoria, se determinó desarrollar muchos de los puestos de trabajo desde la casa, rompiendo paradigmas y previniendo contagios innecesarios entre los funcionarios.

Igualmente, se mantuvo una vigilancia permanente sobre el flujo de caja, como principal indicador monitoreado durante todo este período, y que contribuyó a que al final del





año se cumplieran las metas de utilidad y EBITDA inicialmente planteadas en el presupuesto del año. Este resultado es muy positivo para la organización y se convierte en un fuerte pilar para el desarrollo de las actividades para los años 2021 y 2022.

El 2020, a pesar de haber sido un año tan difícil para todos, trajo a la organización múltiples motivos de optimismo que nos ayudaron a no bajar la guardia y estar siempre dispuestos a dar esa milla extra tan necesaria en estos momentos. Debo hacer mención del trabajo realizado desde la Fundación de la Zona Franca de Bogotá y el programa de RSE, quienes, a pesar de los retos de la poca presencialidad de las empresas de la Zona Franca, mantuvieron funcionando y disponibles para todas las empresas del parque y sus colaboradores los programas de trabajo en los aspectos sociales, ambientales y de capacitación.

La buena respuesta de los clientes al llamado a ser solidarios frente a las solicitudes de alivio en cuanto a los cánones de arriendo y de honorarios de operación de zonas francas, y su cumplimiento en el pago de los mismos, llevó a los indicadores de cartera a niveles muy positivos.

Lo anteriormente planteado y teniendo en cuenta los indicadores que se comienzan a visualizar como el incremento en el consumo de energía en el país a los niveles de pre pandemia; el crecimiento de la confianza de los empresarios dado por el inicio del proceso de vacunación; el incremento paulatino del comercio internacional, así como el nuevo decreto de Zonas Francas 4.0, muestran un horizonte favorable para el Grupo ZFB y para nuestros grupos de interés en los años siguientes.

Para el 2021 el inicio de la vacunación contra el Covid-19, se convierte en la mayor prioridad nacional, como solución a la pandemia sufrida hasta el momento y que permitirá iniciar la reactivación de la economía del país, pudiendo afirmar que finalmente se ve “la luz al final del túnel” y los aprendizajes que esta pandemia nos han traído generarán cambios en favor de una gestión más sostenible.

Juan Pablo Rivera Cabal
Presidente Grupo ZFB





PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

(GRI 102-16)

MISIÓN



Somos un grupo de empresas orientadas a identificar las oportunidades de negocios que se originan con el proceso de internacionalización de las economías y a proponer soluciones que incrementen la competitividad de nuestros clientes mediante el suministro de inmuebles, infraestructuras y dotaciones adecuadas, así como la operación de mecanismos ágiles de comercio exterior, bajo lineamientos de transparencia, seguridad, innovación y sostenibilidad con el mayor beneficio para los grupos de interés y el menor impacto ambiental.

VISIÓN



En 2022 seremos un grupo empresarial con presencia en Colombia y la región, reconocido y apreciado por nuestros clientes y grupos de interés como aliado estratégico en su crecimiento, con productos y servicios innovadores, sostenibles y con altos estándares de calidad, liderados por un equipo humano altamente competitivo y comprometido.





NUESTROS PRINCIPIOS



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.





EMPRESAS DEL GRUPO ZFB

(GRI 102-2)

Zona Franca de Bogotá S.A. Usuario Operador



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



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



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

Desarrolladora de Zonas Francas S.A.



Responsable de estructurar proyectos del Grupo ZFB, así como 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.



Administra y opera data centers en inmuebles propios o de terceros. Constituida en octubre de 2014.



Gestor profesional del fondo de capital privado. Constituida en diciembre de 2020.

Proinversiones ZFB S.A.S.



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

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.





EMPRESAS ASOCIADAS



Zetta Complex S.A.S.

Diseño, construcción, desarrollo de data centers y otro tipo de edificaciones destinadas a empresas de tercerización de servicios en inmuebles propios o de terceros. Suministro, instalación, administración y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que requieran DataCenter, Call Center, Contact Center, BPO, KPO e ITO.

Zetta Complex Operations S.A.S.

Diseño, construcción, desarrollo y operación de data centers y otro tipo de edificaciones destinadas a empresas de tercerización de servicios en inmuebles propios o de terceros.

ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO



Fundación



Entidad sin ánimo de lucro del Grupo ZFB, que desarrolla las acciones de trabajo que generan valor a los grupos de interés, en tres temas centrales: EMPLEO: Gestión y colocación de empleo, promoviendo el respeto a la diferencia y la inclusión laboral. CAPACITACIÓN: Desarrollo de habilidades y competencias para empresas, colaboradores y comunidad del área de influencia. GESTIÓN ÉTICA: Promover la ética en los negocios y las buenas prácticas al interior de la Zona Franca de Bogotá. Constituida en el año 2012.

La Corporación Calle 13 es una entidad sin ánimo de lucro en la ciudad de Bogotá, se crea con el objetivo de servir de articulador con el Distrito para lograr acciones que permitan mejorar la movilidad e infraestructura del corredor vial y la seguridad vial para beneficiar a las comunidades impactadas por los problemas en vía. Creada desde el año 2012, por las empresas ubicadas en el corredor de la Calle 13, por iniciativa de la Zona Franca de Bogotá y el Grupo A.





PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS GRUPO ZFB

(GRI 102-2)

CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN

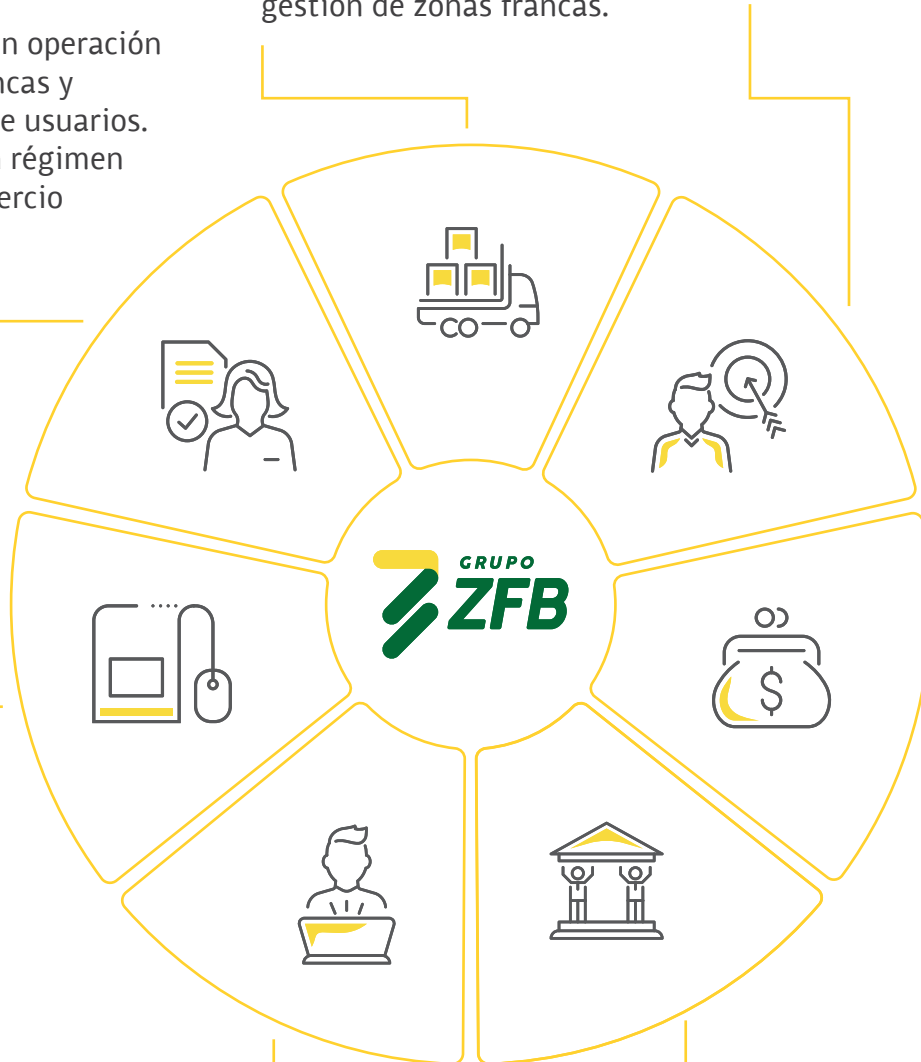
- Evaluación de viabilidad / Régimen franco.
- Declaratoria de zonas francas.
- Consultoría en operación de zonas francas y calificación de usuarios.
- Conceptos en régimen franco y comercio exterior.

OPERACIÓN DE ZONAS FRANCAS

- Zonas francas permanentes.
- Zonas francas especiales.
- PICIZ. Software para la gestión de zonas francas.

GESTIÓN Y DESARROLLO DE ZONAS FRANCAS Y PARQUES INDUSTRIALES

- Zona Franca de Bogotá.
- Zonas francas de servicios.



DATA CENTERS

- Construcción y arriendo de área blanca.

GESTIÓN INMOBILIARIA

- Estructuración de proyectos.
- Administración y corretaje de inmuebles (oficinas y bodegas).

CONSTRUCCIÓN

- Diseño y estudios.
- Construcción.
- Gerencia Integral de Proyectos.

FONDO DE CAPITAL PRIVADO INMOBILIARIO





NUESTRAS CERTIFICACIONES 2020



Zona Franca de Bogotá
Usuario Operador



SC 1000-1



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Operación de la Zona Franca de Bogotá.
Operación de la Zona Franca de Bogotá en
extensión del Aeropuerto El Dorado.



SC 1000-2



Operación en las diferentes
zonas francas especiales.



SC 1000-3



Operación de la Zona Franca
Permanente del Cauca.



SC 1000-4



Operación de la Zona Franca
Permanente Parque industrial
FEMSA.



SC 1000-5



Operación de la Zona Franca
Permanente Eldorado S.A.S.



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 establecidos por la norma.

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





PARQUE EMPRESARIAL Zona Franca de Bogotá



CERTIFICACIÓN OPERACIONES BIOSEGURAS COPROPIEDAD ZONA FRANCA DE BOGOTÁ

Evaluación para la verificación de la implementación y aplicación sistemática de protocolos de bioseguridad que minimicen riesgos para los trabajadores, clientes, visitantes y proveedores.



CERTIFICACIÓN ISO 28001:2007 SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO.

Mejores prácticas para implementar valoraciones y planes para la seguridad de la cadena de suministro bajo las normas ISO 28001:2007 y BASC V5:2017



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Administración del parque empresarial
Zona Franca de Bogotá

ZONA FRANCA SEGURA



Safe Zone otorgado por World Free Zone Organization – WFZO por ser la única en la región y tercera en el mundo por el cumplimiento de estándares internacionales en la administración, integridad, transparencia y seguridad. Las otras dos zonas francas que recibieron el reconocimiento fueron: la Zona Franca de Luxemburgo y la Zona Franca del Aeropuerto de Dubái - DAZFA





VÍNCULO DEL GRUPO ZFB CON GREMIOS Y ASOCIACIONES

(GRI 102-13)

Las empresas del Grupo ZFB mantienen un relacionamiento permanente con gremios y asociaciones que representan intereses comunes vinculados con la razón de ser y los objetivos de negocio del Grupo. Estas organizaciones son:



WFTZ (World Free Zones Organization)



Asociación de Zonas Francas de las Américas



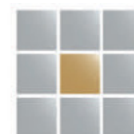
Asociación Nacional de Empresarios



Asociación de Comercio Exterior



Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional



Foro de Presidentes



Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza



Asociación para el Progreso de la Dirección



Cámara Colombo-Británica



Cámara Colombo-Americana



Cámara Colombo-China



Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO





INICIATIVAS EXTERNAS

(GRI 102-12, 102-13)

Desde el año 2007, la Zona Franca de Bogotá se adhirió al Pacto Global, iniciativa de Naciones Unidas que promueve 10 principios y la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a las estrategias de los negocios, de acuerdo con su alcance e impacto. A partir del año 2009, formamos parte de la Red Local de Pacto Global en Colombia y hacemos parte de su Consejo Directivo, en representación de las PYMES.



Pacto Global
Red Colombia

LÍNEAS DE NEGOCIO

En este informe, daremos cuenta de las acciones adelantadas por la Zona Franca de Bogotá desde el Usuario Operador y la Copropiedad Zona Franca de Bogotá, en la ciudad de Bogotá, se referencian algunos datos a nivel nacional y en referencia a otras empresas del Grupo ZFB, de acuerdo con la relevancia en cada uno de los temas.





ZONA FRANCA DE BOGOTÁ S. A. USUARIO OPERADOR

La crisis desencadenada por la pandemia puso a prueba la resiliencia de las zonas francas colombianas y al mismo tiempo la madurez de la compañía para reaccionar ante un entorno económico y sanitario incierto, como es el que estamos viviendo desde la llegada a nuestro país del Covid-19.

Los efectos perturbadores del coronavirus en el comercio internacional no tienen precedentes en la historia cercana. La mayoría de los países de la región adoptaron aislamientos sociales, cuarentenas y restricciones a la comercialización y cierres de frontera que afectaron significativamente el consumo interno y con ello la producción industrial y la cadena logística del abastecimiento, núcleo esencial de las zonas francas.

Las cifras confirman una profunda depresión. El PIB mundial se redujo en 3,5%, mientras el comercio mundial de mercancía cayó 9,2%, lo cual se vio reflejado en las estadísticas colombianas con afectaciones importantes en la producción, reducida hasta en 7%, las cifras de desempleo con crecimientos a dos dígitos y por supuesto aminoraciones importantes en materia de comercio exterior por una caída del 22% en el nivel de importaciones y del 19,7% de las exportaciones.

La crisis económica afectó a todos en mayor o menor medida, estando dentro de los más perjudicados la manufactura industrial y los menos críticos los sectores primarios y de abastecimiento de la canasta familiar, que





no sufrieron restricciones en los momentos más severos de cuarentena. Dentro de estos últimos, a las zonas francas se les garantizó el funcionamiento en todo momento como sitios de destino o partida de carga, razón por la cual durante el 2020 mantuvimos una operación promedio del 80%, lo que nos permitió salvaguardar la relación con nuestros diversos clientes bajo un entendimiento de mutua responsabilidad financiera, que unido a los programas de ayuda del gobierno y una disciplina rígida en reducción y control de costos, atenuaron en buena medida el impacto económico para la empresa.

En este entorno, la administración concentró sus recursos en tres objetivos fundamentales consistentes en preservar la salud de nuestros funcionarios; garantizar la continuidad de la

operación de las zonas francas y mantener la estabilidad financiera de la compañía, objetivos que al cierre de 2020 puedo informar con gran satisfacción se cumplieron a cabalidad.

Gracias a los protocolos de continuidad de negocio establecidos en nuestro sistema de gestión de riesgos y el hecho de estar inmersos en un proceso de transformación digital acelerado, la Zona Franca de Bogotá se adaptó a la restricción de movilidad y aislamiento, pudiendo operar sin contratiempo alguno para nuestros clientes las 40 zonas francas administradas en el país.

Encontramos un modo diferente y eficaz de hacer nuestro trabajo que incluyó adoptar nuevas tecnologías, realizar procedimientos disruptivos y metodologías de teletrabajo





que, valga la pena destacar, contaron con la solidaridad y dedicación de los funcionarios y de sus familias, para llevar las actividades más rutinarias dentro de sus hogares, experiencia que seguramente será muy valiosa en la etapa subsiguiente de la llamada “nueva normalidad”.

El negocio de la sociedad continúa centrado en la administración y operación de zonas francas en el contexto nacional, donde crecimos nuestra participación mayoritaria del mercado a 35% del sector. Uno de los aspectos más destacables del año fue haber conseguido de parte del Gobierno nacional la prórroga de la declaratoria de la Zona Franca de Bogotá por treinta años adicionales, con lo cual se extiende hasta el 2.053. Este logro tiene relevancia estratégica en la medida que a nivel del sector despeja el camino para que otras zonas francas que

operamos cuenten con su renovación, así como la garantía para que las empresas instaladas en la Zona Franca de Bogotá puedan proyectar sus crecimientos y seguir fortaleciendo la oferta laboral para la ciudad.

Otro de los temas que demandó concentración y esfuerzo fue mantener a los funcionarios y la infraestructura libre de Covid 19. En el 2020, con el apoyo del equipo de la Copropiedad, el Instituto de Colombiano de Normas Técnicas - Icontec, la Zona Franca de Bogotá se certificó en buenas prácticas de bioseguridad. Medidas como esta y el trabajo metódico de nuestra gerencia de recursos humanos contribuyeron para tener unos indicadores óptimos de menos de 1% en el nivel de contagios. Pese a ello lamentamos enormemente el fallecimiento de dos personas dentro de nuestra comunidad del Parque empresarial, que se suman a los más de 56.000 colombianos fallecidos por esta causa a cierre del primer trimestre del año 2021.

En materia de perspectivas en el corto y mediano plazo, las apuestas a nivel mundial y local están centradas en la vacunación de más o menos el 40% de la población mundial y con una menor incidencia en la estabilización de la crisis comercial entre EE.UU. y China y las tarifas del petróleo. La recuperación industrial y la confianza de los inversionistas y los consumidores dependen del nuevo rumbo de la curva de contagios que puede llevar a medidas más o menos restrictivas. En el plano nacional se presenta una situación similar acentuada por unas cifras altas en desempleo que se mantendrán durante el 2021 y que estresan los recursos públicos necesarios para la ayuda de la población más desprotegida, aspecto este último donde la responsabilidad social empresarial debe enfocarse.

Diego Vargas Triana
Gerente General
Zona Franca de Bogota





GOBERNANZA

(GRI 102-22)

JUNTA DIRECTIVA



Zona Franca de Bogotá
Usuario Operador



Ramiro Ignacio Araújo Segovia
Miembro Junta Directiva



Juan Camilo Restrepo Restrepo
Presidente Junta Directiva



Jorge Ignacio Ángel Gutiérrez
Miembro Junta Directiva



José María De Guzmán Mora
Miembro Junta Directiva



Néstor Ricardo Rodríguez Ardila
Miembro Junta Directiva



Luis Ricardo Ávila Pinto
Miembro Junta Directiva

PRESIDENCIA Y GERENCIA GENERAL



Juan Pablo Rivera Cabal
Presidente
Grupo ZFB



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

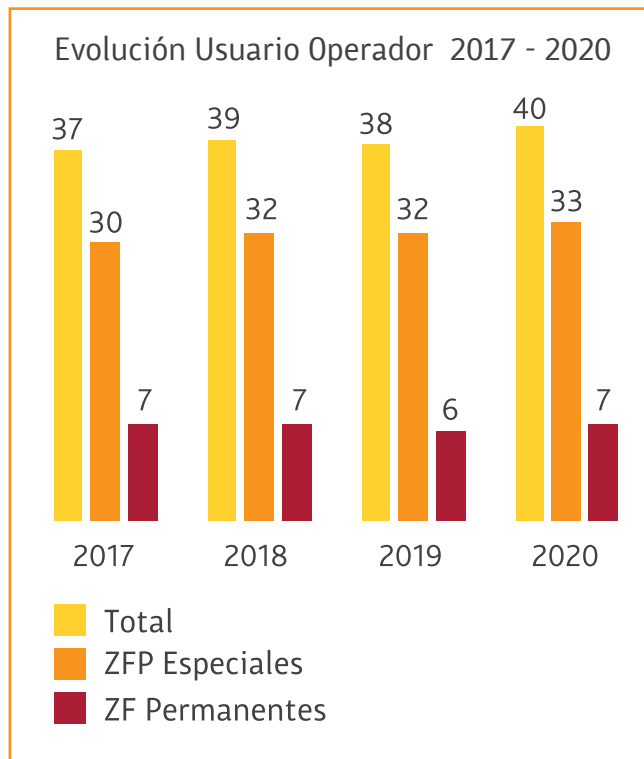
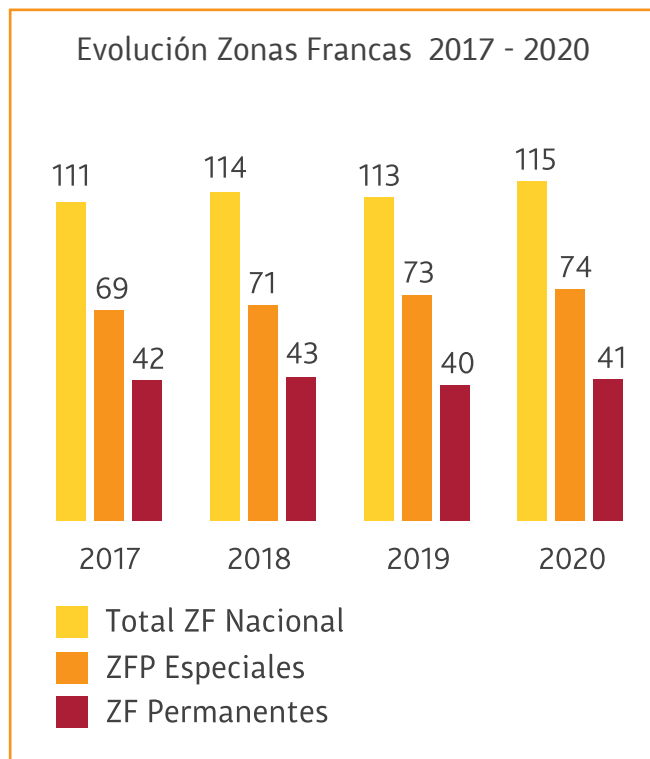




MERCADO DE ZONAS FRANCAS

(GRI 102-6)

OPERACIÓN ZONA FRANCA DE BOGOTÁ



Fuente: MINCIT may 2020

Total de operaciones aprobadas por la Zona Franca Bogotá y demás zonas francas en cantidad y valor FOB en 2020.

	Operaciones 2020	Valor FOB 2020
ZFB	195.837	8.010
ZFP Especiales	172.012	2.386
Cauca	77.232	1.040
FEMSA	32.568	411
ZFP ELDORADO	3.465	177
ZFP Gachancipá	1.760	541
Consolidado Nacional	482.874	12.565

Fuente: interna del área de operaciones



OPERACIÓN NACIONAL DE ZONAS FRANCAS *(GRI 102-3, 102-4)*

1. ATLÁNTICO

- Celsia S.A. Esp
- Sociedad Portuaria Regional de Barranquilla
- Sykes Colombia S.A.S.
- Ternium del Atlántico S.A.S
- Ternium del Atlántico S.A.S
- Palermo Sociedad Portuaria
- Barranquilla Internacional Terminal Company

2. BOLÍVAR

- Puerto de Mamonal S.A.
- Sociedad Portuaria Mardique

3. CAUCA

- Colombina del Cauca S.A.
- Cervecería del Valle S.A.
- ZF del Cauca – ZFP
- Salud para el Cauca IPS

4. CESAR

- Extractora la Gloria

5. CÓRDOBA

- Clínica Universitaria Medicina Integral S.A.S.
- Instituto Médico de Alta Tecnología - IMAT S.A.S.

6. COSTA CARIBE

- Anadarko

7. CUNDINAMARCA

- Zona Franca de Bogotá - ZFP
- Clínica de Marly Jorge Cavellier Gaviria
- Industrial Colmotores S.A.S. Zoficol
- Pepsico Alimentos Ltda
- Praxair Gases Industriales
- Productos Familia Cajicá S.A.
- Protisa Colombia S.A.
- Scotia Global Business
- Services Colombia Zona Franca Empresarial S.A.S
- Vidrio Andino S.A.
- ZFB Eldorado S.A.S.
- Diacor Soacha Zona Franca
- Zona Franca Permanente Parque Industrial Femsa
- BIO D
- Zofrandina

8. GUAJIRA

- Puerto Brisa

9. META

- Bionergy

10. MAGDALENA

- Sociedad Portuaria Puerto Nuevo S.A.

11. NARIÑO

- Alimentos Nariño S.A.

12. NORTE DE SANTANDER

- Medical Duarte
- Termotasajero Dos

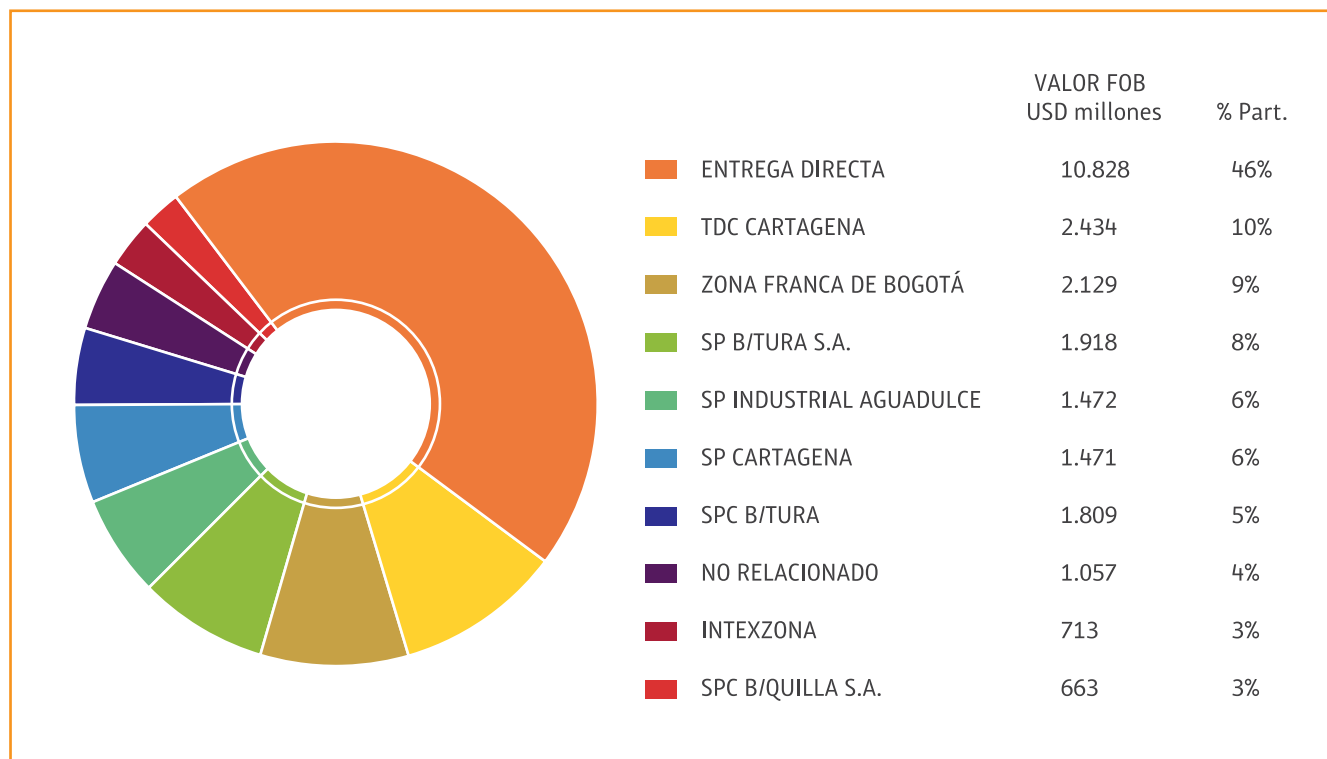
13. SANTANDER

- Fundación Cardiovascular de Colombia
- Fundación Fosunab
- Impala Terminals Barrancabermeja

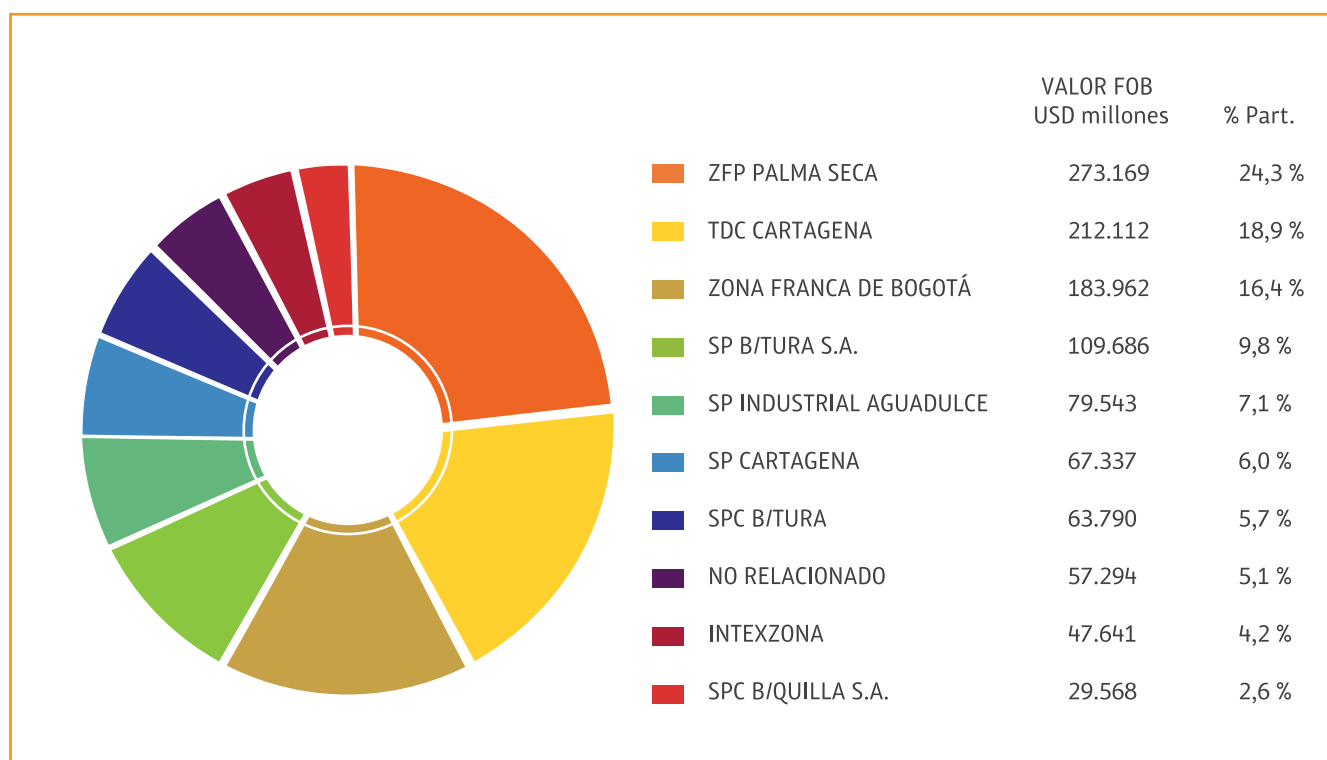




INGRESO DE MERCANCÍAS POR IMPORTACIONES 2020

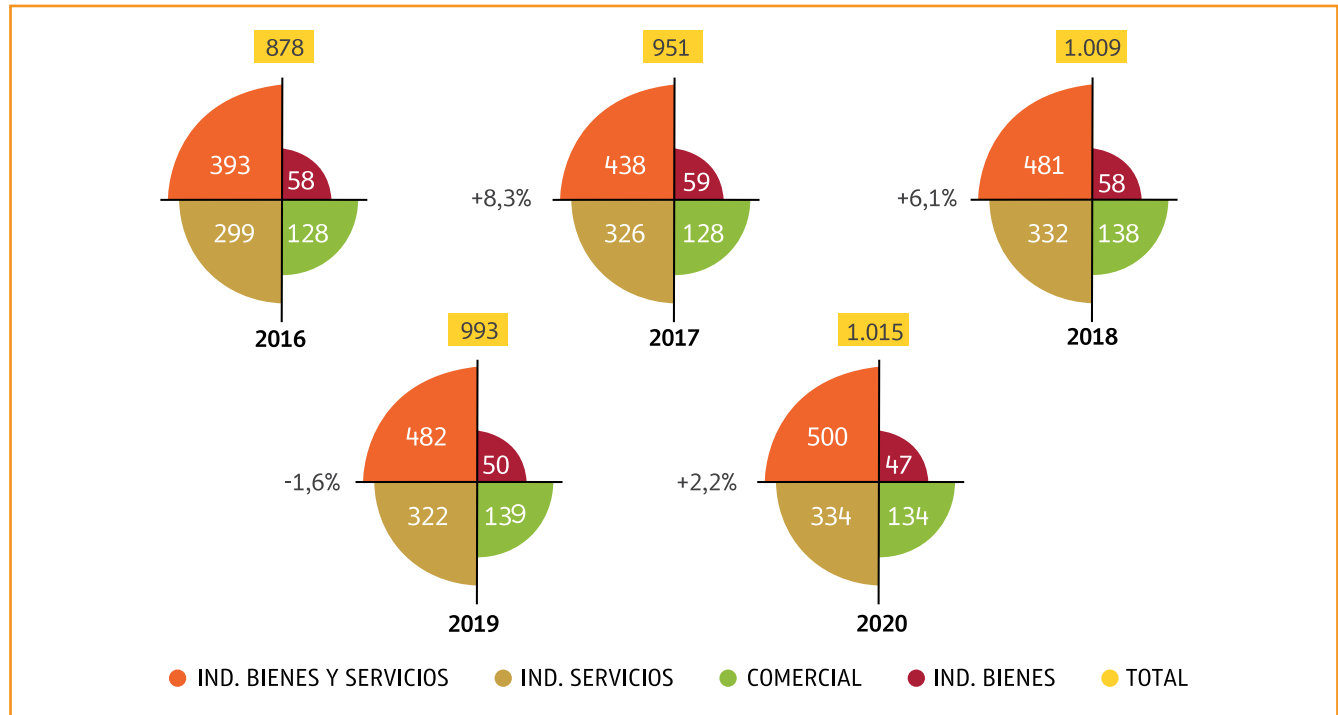


SALIDAS DE MERCANCÍAS DESDE ZONAS FRANCAS 2020 EXPORTACIONES SEGÚN LA ZONA FRANCA. ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

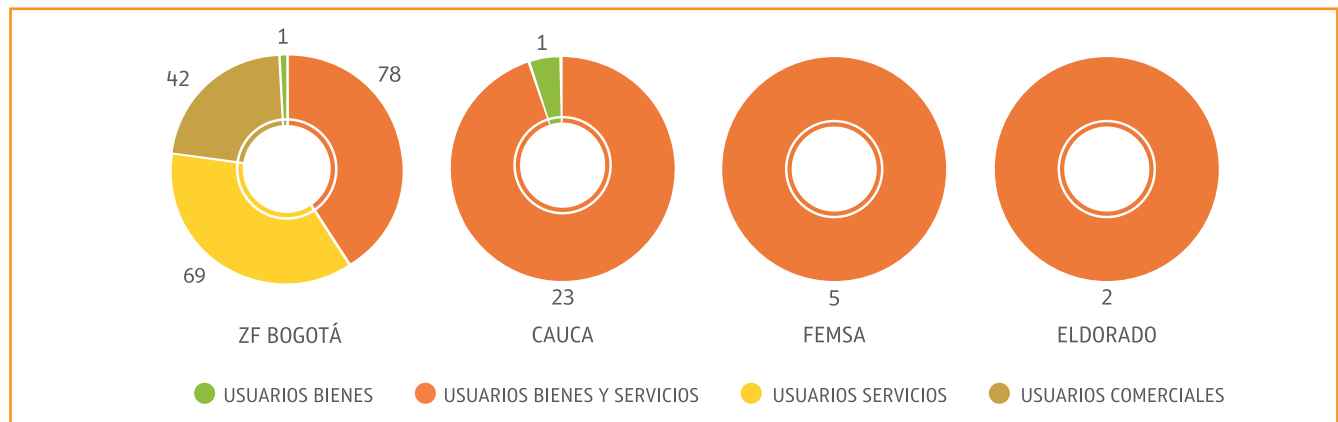




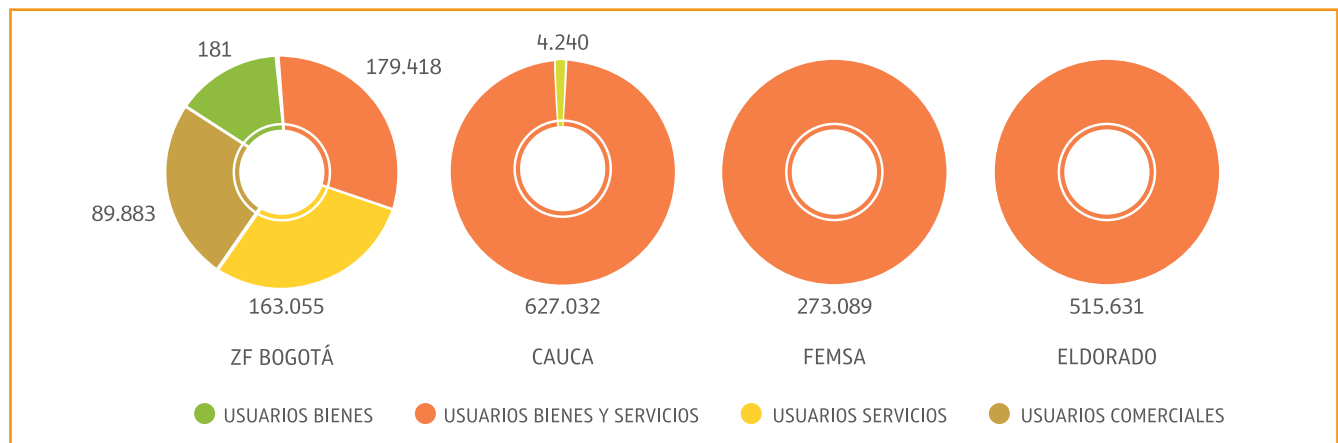
HISTÓRICO DE TIPOS DE USUARIOS CALIFICADOS A NIVEL NACIONAL



USUARIOS INSTALADOS EN ZONAS FRANCAS

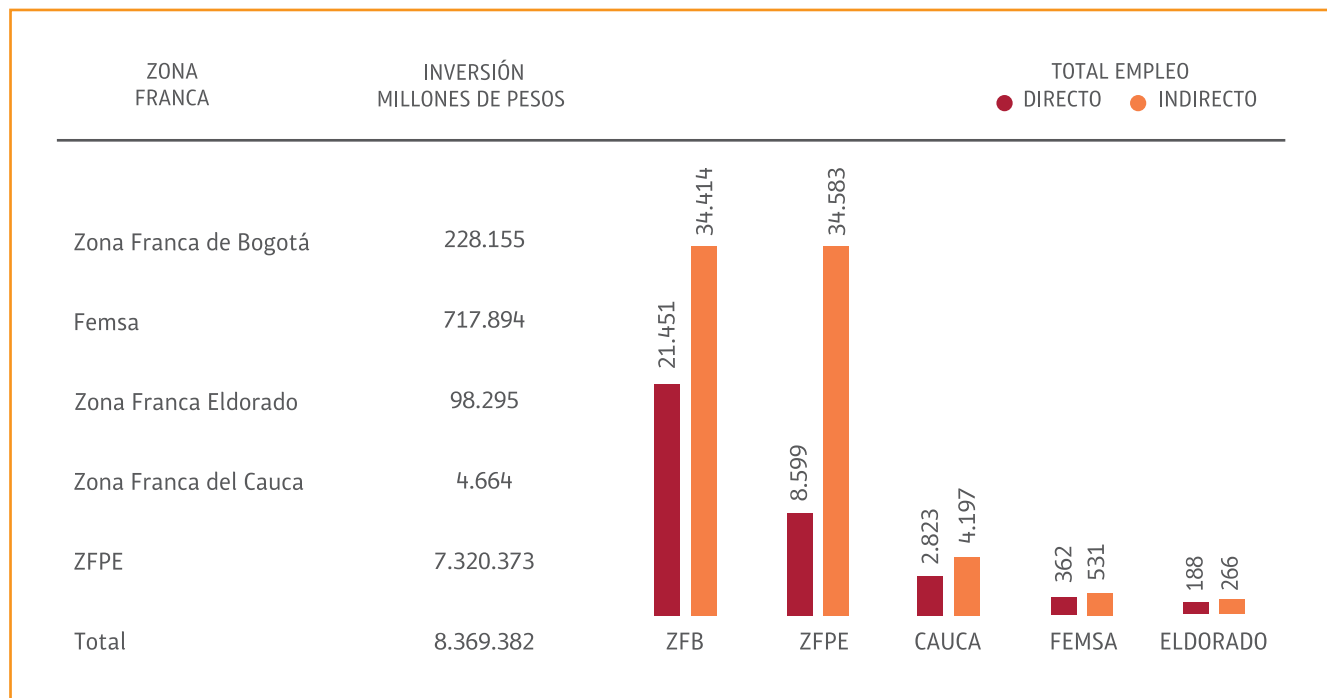


ÁREA OCUPADA EN M² POR TIPO DE USUARIO





INVERSIÓN Y EMPLEO



ZONA FRANCA DE BOGOTÁ

El negocio de la operación de zonas francas se caracterizó en el 2020 por su gran flexibilidad y adaptabilidad para enfrentar las condiciones adversas derivadas de la pandemia. En efecto, se adelantaron de manera oportuna los ajustes requeridos en la administración de cada una de las zonas francas donde tiene presencia el usuario operador, acorde con las diferentes restricciones adoptadas a nivel regional por gobernadores y alcaldes, lo cual permitió la continuidad ágil, segura e ininterrumpida de las operaciones de comercio exterior, aplicando los parámetros y protocolos establecidos por las autoridades nacionales en materia biosanitaria.

En lo corrido del año 2020 el Grupo ZFB continuó con la consolidación y posicionamiento a nivel nacional e internacional no solo como usuario operador, sino, como referente en diferentes escenarios productivos y ejecutivos generando alianzas con promotores de los sectores de e-commerce, logístico, salud, BPO, entre otros. A través de la dirección y participación en diferentes webinars desarrollados por el

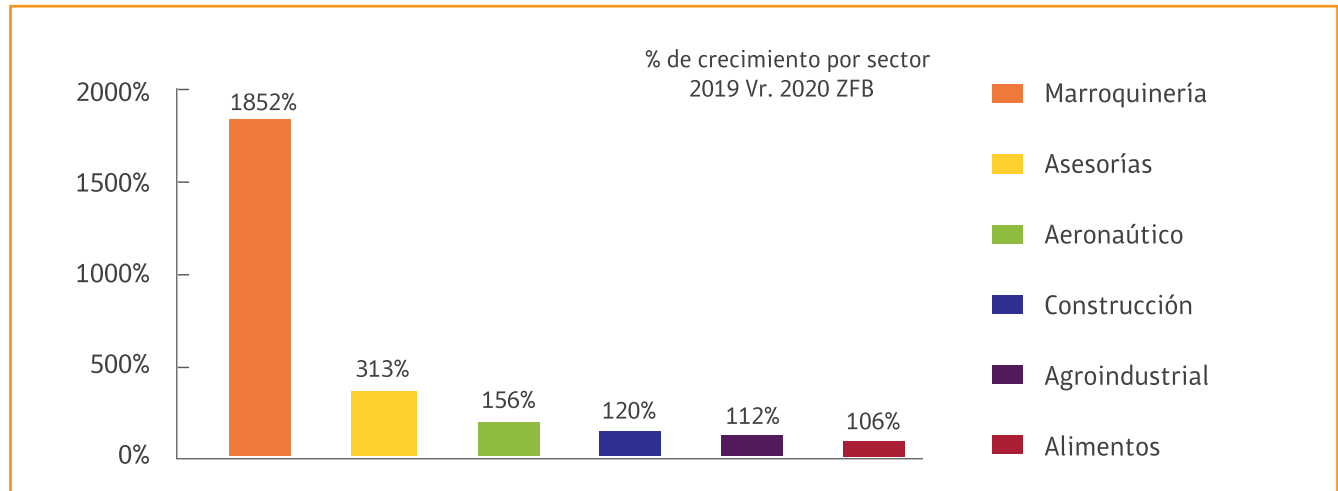
Usuario Operador, mantuvimos una presencia de marca con más de 2.000 empresarios con los que promovimos el régimen de zonas francas y los servicios de consultoría, desarrollo y operación de zonas francas.

Dentro de la búsqueda de alternativas que permitieran optimizar las actividades que la Zona Franca de Bogotá realiza como Usuario Operador, se inició en el año 2020 la implementación del Centro Integral de Servicios (CIS) que permitió generar un modelo operativo sostenible, competitivo y dinámico mediante la aplicación de sinergias entre el recurso humano y la tecnología que nos permitió optimizar los procesos en costo y tiempo, sin sacrificar la calidad, ni seguridad del servicio.

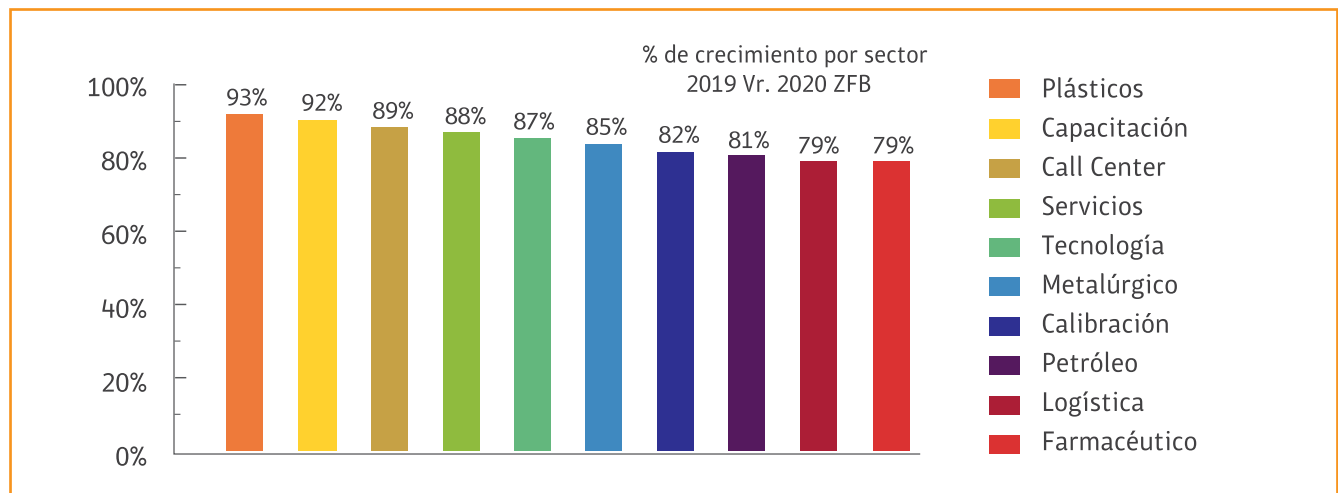
A continuación, presentamos el comportamiento de los sectores que desarrollan sus actividades desde la Zona Franca de Bogotá ubicada en la Localidad de Fontibón y su comportamiento con relación a las operaciones de comercio exterior.



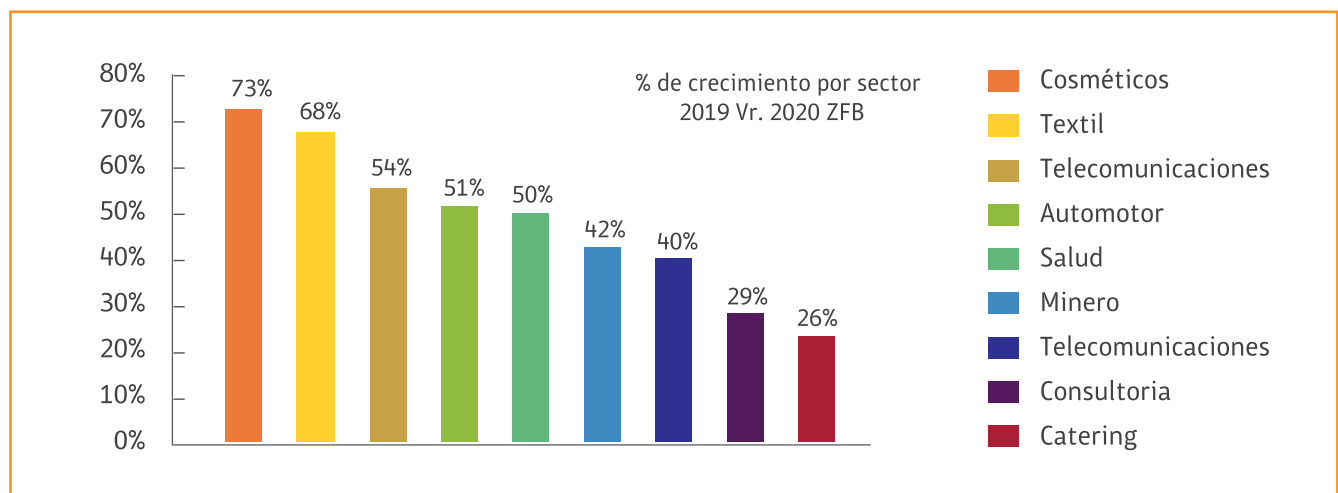
SECTORES QUE INCREMENTARON SUS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR EN EL 2020



SECTORES QUE MANTUVIERON SUS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR EN EL 2020 (REDUCCIONES INFERIORES AL 20%)



SECTORES QUE REDUJERON SUS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR EN EL 2020 (VARIACIONES SUPERIORES AL 30%)





REPORTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

El año 2020 representó un reto importante, para la compañía, la pandemia del Covid-19 requirió decisiones financieras y comerciales encaminadas a la gestión y administración de clientes, cartera y de recursos financieros.

Dentro de las decisiones financieras y comerciales que la Gerencia adoptó, se otorgaron alivios a algunos clientes en flexibilización de

plazos de pagos y descuentos que permitieron conservar la relación comercial con el 100% de los clientes y mantener los ingresos de la compañía. Como resultado, los ingresos de las operaciones del Usuario Operador, que incluye la operación de Eldorado S.A.S. e IFOU S.A.S., cumplieron en un 98% el presupuesto planteado para el 2020, cerrando en \$24.617 millones.



\$24.617

Millones

Valor Económico Directo



\$18.490

Millones

Valor Económico Distribuido



\$ 6.126

Millones

Valor Económico Retenido



\$313

Millones

Beneficios Tributarios por Innovación en Tecnología



\$342

Millones

Valor Donaciones



Estrategia de Sostenibilidad





Política

La política de RSE busca asegurar la contribución a la generación de valor de manera ética, confiable y sostenible, para sus clientes, empleados, accionistas y comunidades, promoviendo el respeto y promoción de los derechos humanos en todas sus actividades y contribuyendo al desarrollo empresarial del país y la región.

En ese sentido, el Grupo ZFB se compromete con:

1. Generar espacios de diálogo con los diferentes grupos de interés con la intención de consolidar relaciones sostenibles.
2. Mejorar la experiencia del cliente, complementando la oferta de valor con acciones de responsabilidad social y ambiental.
3. Promover con los grupos de interés comportamientos éticos y el desarrollo de negocios responsables y respetuosos de los derechos humanos.

4. Evaluar los riesgos sociales y ambientales y generar planes de acción y mejora continua en busca de la excelencia operacional y la sostenibilidad del Grupo ZFB.
5. Articulación de la estrategia de RSE con iniciativas de carácter nacional o internacional que aporten al logro de Objetivos de Desarrollo Sostenible y al desarrollo sostenible.

El Grupo ZFB ha designado los recursos necesarios para el desarrollo de esta política, en procura de generar valor a los grupos de interés. Esta política tiene alcance para el grupo de colaboradores a nivel nacional e invita a los proveedores, contratistas y demás actores de la cadena de valor a respetar los principios corporativos del Grupo ZFB, promover y desarrollar prácticas de responsabilidad social y ambiental en el desarrollo de sus actividades.



Analisis de Materialidad

(GRI 102-40; 102-42; 102-47)



(GRI 102 - 21) Como se ha mencionado en el documento, el año 2020 evidenció la necesidad de organizar y plantear las prioridades en el marco de: una visión más sostenible, el impacto que pueden tener en el contexto económico y social las acciones que se han generado como sociedad, la relevancia que toman las decisiones colectivas y la valoración de nuestra responsabilidad.

En Zona Franca de Bogotá, el año 2020 representó un tiempo de reflexión, revisión

de acciones, identificando la necesidad de priorizar tres aspectos centrales: la bioseguridad, la reactivación económica y la protección y promoción del empleo. En ese sentido, la orientación durante el año estuvo centrada en consolidar las líneas de trabajo y valores agregados y gestionar e innovar en la implementación de las acciones. De igual forma, se mantuvo la alineación con los objetivos de desarrollo sostenible, planteando los siguientes temas claves en los grupos de interés priorizados.



(GRI 102-43, 102-44), (GRI103-1 a 103-3)

GRUPO DE INTERÉS	ODS	TEMAS CLAVES	ACCIONES
 GOBERNANZA		<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos • Derechos humanos • Gestión anticorrupción 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar matriz de riesgos ASG • Identificar matriz de DDHH y ZFB. • Consolidar política y gestión de SAGRLAFT
 MEDIO AMBIENTE	 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado del recurso hídrico • Protección ambiental – Consumo de energía – • Residuos y reciclaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores ambientales • Consolidación Programa de manejo Integral de recursos.
 CLIENTES	   	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Gerenciamiento del cliente • Movilidad • Extensión de buenas prácticas • Formación 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer canales de comunicación. • Plan de mejora relacionamiento • PESV y PEMS • Red de Usuarios • Oferta Unifranca
 CADENA DE SUMINISTRO	 	<ul style="list-style-type: none"> • Área de compras • Prácticas de buen servicio • Desarrollo de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación área de compras. • Creación procedimientos y buenas prácticas. • Programa Zona de Enlace
 COLABORADORES	 	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación de tiempo trabajo - familia y bienestar integral • Administración salarial • Gestión de desempeño • Desarrollo de competencias y habilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Somos Uno. • Comité Salarial • Programa de desarrollo de competencias • Oferta de formación Somos Futuro y Alianza Unifranca.
 COMUNIDAD	    	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta laboral y desarrollo de habilidades • Relacionamiento y comunicación • Movilidad y seguridad -desarrollo local 	<ul style="list-style-type: none"> • Agencia de empleo • Programa ZFB Diversa e Inuyente • Mesa de relacionamiento con comunidad. • Corporación Calle 13



Nuestro Compromiso con los ODS y los Principios del Pacto Global

PRINCIPIOS	ODS	TEMAS	ACCIONES
4, 5 y 6		<p>Mejores prácticas laborales: Red de Usuarios Francamente Responsables. Portal de Empleo: Generación de espacios de articulación de empleo. Zona de Enlace: Programa de fortalecimiento de pequeños proveedores para abrir mercado con las empresas en ZFB.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 206 empresas usuarias participando en la Red de Usuarios. • 198 personas colocadas en 2020 • 70 pequeños empresarios en nuestro directorio
1, 2, 6		<p>Programas de educación formal y no formal (pertinentes con la actividad productiva de los usuarios) para: usuarios, colaboradores y comunidad aledaña.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 7994 personas formadas en la Alianza Unifranca. • 522 personas certificadas en el programa ZFB Bilingüe. • 36% de beneficiarios son personas de la comunidad.
1, 5 y 6		<p>Acciones que promueven la diversidad y la inclusión laboral y un diálogo adecuado con las comunidades aledañas: Programa ZFB Diversa e Incluyente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 122 personas colocadas en el Programa ZFB Diversa e incluyente. • 26 empresas formadas en herramientas de inclusión laboral.
7 y 9		<p>Mejorar las industrial y orientarlas a procesos más sostenibles: Mejoras de transformación digital para la operación de la ZFB.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 56% de madurez digital en el Grupo ZFB. • 22 proyectos en ejecución de transformación digital.
4 y 5		<p>Seguridad y movilidad en el sector: Corporación Calle 13.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 26 empresas usuarias participando en la acciones de seguridad vial. • 241 personas beneficiadas con las acciones de seguridad vial.
7, 8 y 9		<ul style="list-style-type: none"> • Mitigación de impacto ambiental: Departamento de Gestión Ambiental. • Incentivar buenas prácticas: Programa Francamente Responsable. • Gestión conjunta con el Distrito de acciones de movilidad sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> • 70.3% de residuos aprovechados. • 1.073 personas formadas en la Red. • 76 empresas formadas en asuntos de movilidad sostenible.
10		<p>Mejores prácticas de anticorrupción y transparencia en los negocios al interior del parque empresarial: Grupo ZFB.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buen Gobierno corporativo. • Política de anticorrupción. • Programa Somos éticos. • SAGRLAFT





Avance en los Temas Materiales

A pesar de la pandemia, en el año 2020, el trabajo articulado de las diferentes áreas del Grupo ZFB y la Copropiedad ZFB se enfocó en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el impacto positivo en los grupos de interés, aportando al posicionamiento logrado como referentes en el mercado de zonas francas y como una organización que se distingue por sus buenas prácticas empresariales.

Los temas que siguieron siendo relevantes dentro de la gestión de la compañía son:

- Relacionamiento con los grupos de interés.
- Trabajo decente y nuevas oportunidades.
- Educación: Fortalecimiento de habilidades y competencias para el empleo.
- Prácticas de anticorrupción.
- Gestión ambiental.

- Innovación y transformación digital.
- Movilidad sostenible.
- Cumplimiento normativo.

Lo anterior le permite a la Zona franca de Bogotá estar activa en la conversación actual que demanda del sector empresarial, con un enfoque más sostenible de los negocios y una respuesta a las demandas sociales más sentidas como el trabajo decente, la inclusión, la gestión ambiental y las acciones anticorrupción. De igual forma, gestionar adecuadamente estos temas permite consolidar su estrategia de sostenibilidad y su relacionamiento en el territorio.

A continuación se presentan los resultados más relevantes de la gestión lograda en 2020 y las adaptaciones realizadas por causa de la pandemia del COVID-19.



Grupos De Interés

Relacionamiento con clientes, comunidad y proveedores

Para la Zona Franca de Bogotá y el Grupo ZFB el relacionamiento con sus diferentes grupos de interés se considera un tema material, una comunicación adecuada, recíproca y una gestión que articule intereses comunes, con la cual se logre trabajar de la mano y en un proceso de mutuo beneficio, identificando las oportunidades de mejora que llevarán a tener una mejor gestión para los clientes, comunidad y cadena de valor.

En este capítulo se estarán presentando los resultados de la gestión con estos tres grupos de interés: Clientes, comunidad y proveedores durante el año 2020, en las ciudades donde operamos, pero principalmente la gestión desarrollada en la ciudad de Bogotá.

Metas



8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas y fomentar la formalización y el crecimiento de las MIPYNES.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.



Clientes



COMO LO HACEMOS

- Centro de gestión: recepción de PQRS.
- Satisfacción del cliente: evaluación anual.
- Valor agregado para las empresas: promoción de buenas prácticas.
- Campañas especiales 2020 por pandemia.

LO QUE HA PASADO

	2018	2019	2020
% Satisfacción de clientes	92%	93%	96%
# Actividades promoción de buenas prácticas (Red)	29	20	48
# Empresas participantes Red	123	144	206
# Asistencia eventos Red	1.187	942	1.703
% Satisfacción actividades Red Usuario	4,7/5	4,8/5	4,6/5

LO QUE VIENE



Continuidad en la revisión de procedimientos de atención al cliente.



Continuidad en la promoción de las buenas prácticas laborales acorde con las necesidades de las empresas de la ZFB.



Continuidad apoyando a las empresas en la actualización normativa y prevención del COVID-19

LO QUE HEMOS LOGRADO

206

Empresas participan de la red

1.703

Asistencias en eventos de la red

96%

de Satisfacción

48

Actividades



Creación Manual de Experiencia de Cliente



Mejorar en los tiempos de respuesta de PQRS



Programa: Asesor de servicios.



Campaña: ZFB nos reactivamos juntos.
Campaña: ZFB somos salvavidas.





(GRI 103-1, 103-2, 103-3)

Para la Zona Franca de Bogotá y el Grupo ZFB es de vital importancia lograr la satisfacción de sus clientes, atendiendo cada necesidad con un servicio de alta calidad, que garantice la mejor experiencia de servicio. Es por esto que cada unidad de negocio, en cabeza propia de los subgerentes, directores y coordinadores, tienen a su cargo la gestión con los clientes, permitiendo un servicio más cercano, para comprender y desarrollar las acciones que nos permitan ser su aliado de negocio.

El Grupo ZFB cuenta con 396 clientes corporativos, que pertenecen a diferentes sectores de la economía, a quienes se prestan los diferentes servicios ofertados. Estos clientes se encuentran ubicados principalmente en la ciudad de Bogotá en un 79%, les siguen Cauca y Valle: 8%, Cundinamarca: 4%, región Caribe: 4%, otras locaciones: 10%.

Teniendo en cuenta la importancia de este tema para la Zona Franca de Bogotá, en este capítulo

en particular se presentarán los resultados en dos líneas de trabajo: la primera, Atención y satisfacción de clientes, un proceso que permite tener esa cercanía con el cliente para conocer sus necesidades a través de sus peticiones, quejas y reclamos, así como la evaluación de su percepción y satisfacción frente al servicio prestado, que llevan a la compañía a generar acciones de mejora para prestar una mejor experiencia al cliente.

En la segunda línea de trabajo, presentaremos los resultados de la Promoción de buenas prácticas laborales, cuya gestión se realiza a través de la Red de Usuarios Francamente Responsables, como un valor agregado que brinda la Zona Franca de Bogotá a sus clientes, con el objetivo de sensibilizar, informar y aportar a su gestión interna, en temas tan importantes como: Recursos Humanos, responsabilidad social empresarial, actualizaciones normativas en temas laborales, seguridad y salud en el trabajo y movilidad, entre otros, con el propósito de que en las empresas tengan buenas prácticas empresariales.





ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(GRI 103-3)

A través del Centro de Gestión (Call center), la Zona Franca de Bogotá canaliza todas las solicitudes de sus clientes y comunidad en general, siendo el canal de información más importante para la relación entre la compañía y sus diferentes grupos de interés.

El Centro de Gestión recibe todas las inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos, atendiendo los requerimientos especialmente de los clientes, a través de los diferentes canales: teléfono, chat, página web y correo electrónico, resolviendo las necesidades de manera oportuna, contando con indicadores y

encuestas que permiten conocer los tiempos de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios, entre otros aspectos, de igual forma, teniendo un seguimiento y análisis de la información en busca de la mejora continua y el incremento de la satisfacción de los clientes.

Para el año 2020 se recibieron 40.585 llamadas, 12.082 chats, 18.268 correos electrónicos, teniendo una calificación de 94% de satisfacción por parte de las personas que hicieron uso de estos medios de contacto.



40.585
llamadas



12.082
Chats



18.268
e-mails



94%
Índice de
satisfacción



87%
de llamadas se
contestan antes
de 20Seg.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2020

La Zona Franca de Bogotá realiza cada año su encuesta de satisfacción, que es una investigación de campo donde se entrevista una

muestra representativa de clientes para medir su satisfacción en las diferentes variables del servicio, que para el 2020 alcanzó un porcentaje de satisfacción del 96,04%, evidenciándose una mejora en relación con la evaluación de 2019 que tuvo un resultado de 93%.



198
Clientes
Entrevistados



80,8*
Meta satisfacción
clientes



96,04%
Cumplimiento meta
satisfacción clientes

*Estandar regional para empresas de servicios



En los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes de 2020 se pueden resaltar los siguientes impactos positivos, valorados con una calificación superior a 80,8, por los clientes: Trato amable, apoyo en los procesos, acompañamiento a los requerimientos, cobertura de vigilancia, manejo y efectividad en entrega de correspondencia, uso de elementos de bioseguridad, mantenimiento de zonas comunes, carnetización, aseguramiento de energía 24 horas, asesoría e información prestada por el personal del área comercial, facilidad del manejo del sistema PICIZ Web, Red de Usuarios y programa de ética y anticorrupción.

De la misma manera se pudieron identificar algunos procesos o servicios que tienen una oportunidad de mejora, ya que obtuvieron por parte de los clientes una calificación inferior a 80,8, entre los cuales encontramos: Tiempos de atención a los requerimientos, entendimiento y anticipación de necesidades, relación comercial servicios / operación, evaluación de los procesos, claridad en procesos de seguridad, soporte en herramientas tecnológicas, Programa ZFB Diversa e Incluyente, Portal

de empleo, Rutas tu Zona – Corporación Calle 13, convenios educativos - Alianza Unifranca. (Fuente: Resultados encuesta de satisfacción 2019-2020)

MEJORANDO LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Para mejorar la atención al cliente, el Grupo ZFB cuenta con un Comité de Experiencia de Clientes, conformado por líderes de las diferentes unidades, a través del cual se proponen y lideran proyectos asociados a buscar el mejoramiento de la experiencia, con base en los hallazgos de la encuesta anual de satisfacción.

La pandemia trajo consigo algunos retos que afectaron el desarrollo y cumplimiento del Plan de mejoramiento a clientes, sin embargo la organización concentró sus acciones en garantizar la continuidad de la prestación del servicio, obteniendo avances en acciones puntuales de cada área, que permitieron trabajar en los aspectos de mejora identificados en la encuesta de satisfacción del año anterior.

A continuación se presentan los resultados más destacados para el 2020:

Principales acciones proyecto “Mejorando la experiencia de nuestros clientes”



Creación Manual de experiencia al cliente

Integra y estandariza los procedimientos dirigidos a la atención del cliente.



Programa Asesor de Servicios

Comunicación cercana y recurrente con el cliente, para actualización de datos y gestionar requerimientos de 2do y 3er nivel.



Revisión y ajustes de procedimientos

Ajustes documental de acuerdo a las expectativas del cliente en cada una de las etapas del ciclo de experiencia.



Tiempos de respuesta

Cada área que tiene contacto directo con el cliente realizó ajustes para la optimizar los tiempos de respuesta y mejorar los indicadores de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).



BUENAS PRÁCTICAS DE LA ZONA FRANCA DE BOGOTÁ CON SUS CLIENTES EN EL 2020

(GRI 103-3)

Adicional a los resultados presentados anteriormente, del Proyecto “Mejorando la experiencia de nuestros clientes”, se pueden resaltar las siguientes acciones que beneficiaron a los usuarios y clientes de la Zona Franca de Bogotá, como:

- Disminución del tiempo de aprobación de formulario de movimiento de mercancías a 30 minutos.
- Capacitaciones en servicio al cliente y bioseguridad.
- Programa Asesor de cliente, implementación de la nueva central de seguridad, revisión por parte del Centro de Diagnóstico Automotriz a los vehículos.
- Fortalecimiento de lazos de cooperación con la DIJIN y Policía Nacional.
- Reducción en tiempos de generación de carnés.
- Acompañamiento por parte del área comercial a los clientes con necesidades urgentes por resolver.
- Re-estructuración curso PICIZ virtual y renovaciones y actualizaciones del sistema PICIZ.
- Mejoras en procesos internos en el servicio de mantenimiento y adecuaciones, entre otros.

De la misma manera es importante resaltar que durante la pandemia ningún servicio dejó de prestarse, hubo continuidad en todos los servicios sin afectación para los clientes. El trabajo se distribuyó en campo (Presencial) y virtual (Trabajo en casa), según necesidades específicas de los procedimientos, velando siempre por brindar un adecuado servicio al cliente.

De manera paralela, se adoptaron oportunamente todas las medidas de bioseguridad requeridas en los espacios físicos, para garantizar el bienestar de clientes y funcionarios, tanto así que la Zona Franca de Bogotá recibió la certificación de bioseguridad por ICONTEC con una calificación de 100% en cumplimiento en Operaciones Bioseguras, por realizar el manejo adecuado durante la pandemia y tener buenas prácticas en pro de mitigar, controlar, evitar la propagación del COVID-19 en las instalaciones del Parque empresarial.



RED DE USUARIOS FRANCAMENTE RESPONSABLES

(GRI 103-1, 103-2, 103-3)

El 2020 fue un año de grandes cambios y retos para todos, sin embargo, la Zona Franca de Bogotá no se detuvo y el trabajo realizado desde el Área de Responsabilidad Social tampoco, ajustándose a las nuevas dinámicas mundiales, aprovechando la virtualidad para apoyar a las empresas instaladas en nuestro Parque empresarial, promoviendo buenas prácticas en RSE con el personal, para responder a la nueva realidad instaurada por el COVID-19.

Si bien, las empresas instaladas contaban con alrededor de 28.000 colaboradores, en tiempos de cuarentena estricta, alrededor de 7.000 personas (aproximadamente), asistieron de manera presencial a sus empresas, y por

esta razón en el 2020 continuó siendo una necesidad apremiante trabajar de la mano con las empresas (nuestros clientes), para promover un trabajo seguro y en las mejores condiciones posibles, en el marco de la normatividad laboral nacional y distrital.

Este apoyo se brindó principalmente a través de la “Red de Usuarios Francamente Responsables”, desde donde se generaron acciones en pro del cuidado de las buenas prácticas laborales de las empresas. Fue así como desde la Red de Usuarios se trabajó con las empresas a través de seis comunidades temáticas priorizadas por ellas mismas, basadas en sus intereses y necesidades. Esas comunidades de trabajo fueron: Recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad social, educación, empleo, movilidad y seguridad vial.

6 Comunidades temáticas para mejorar la experiencia del cliente





Al inicio del año 2020, en un trabajo conjunto con las empresas, se definió un plan de acción que respondiera a los temas priorizados en cada Comunidad, sin embargo debido a la emergencia presentada por el COVID-19 algunas de las temáticas fueron ajustadas, brindando un apoyo muy cercano a las empresas en los temas que debían gestionar internamente para afrontar la crisis de la pandemia en relación con el cuidado, pero también con el relacionamiento con sus colaboradores.

Fue así como junto con los aliados de cada Comunidad se realizaron **48 actividades virtuales** gratuitas para los participantes (28 más que el año anterior), en las cuales

podieron recibir capacitación e información, en las temáticas de cada Comunidad, cuyo detalle se describirá en la siguiente sección.

Para estas actividades se contó con la participación de **206 empresas usuarias** de la Zona Franca de Bogotá y gracias a la virtualidad, se amplió la cobertura a empresas externas, a otras ciudades y a los clientes de las Zonas Francas Especiales ubicadas en el territorio nacional, contando con la participación adicional de **45 empresas**, para un total de **251 razones sociales o empresas**. En estas actividades se contó con la conexión total de **1.703 personas**, y la calificación promedio de satisfacción de las actividades fue de **4.6/5**.

Testimonio empresa Laax Service SAS:

“Son muchos los beneficios para nuestra empresa y nuestros colaboradores, como capacitación, cultura ciudadana, ambiental, social, etc. mitigación de riesgos, reporte GRI, etc.”

Rosember Silva
Gerente

RESULTADOS RED DE USUARIOS 2020

206

Razones Sociales participando

45

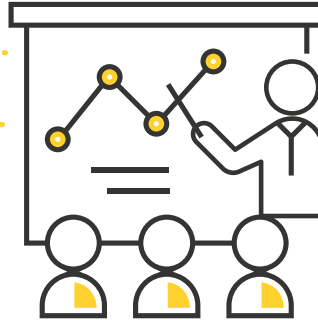
Empresas externas:
Incluye ZF especiales

1.703

Participantes

192

Empresas y grupos empresariales participando



48

Actividades:

- Webinar
- Talleres
- Cursos
- Conversaciones

Teniendo en cuenta las circunstancias generadas por la Pandemia, la Comunidad de Seguridad y salud en el trabajo cobró gran importancia, ya que a través de ella se mantuvo informadas a las empresas sobre los permanentes cambios de normatividad, así como las nuevas normas de bioseguridad que debían asumir las empresas para tener un trabajo seguro tanto en casa como en la presencialidad, sin embargo no se dejó de lado las otras Comunidades, que también fueron muy importantes y aportaron a la continuidad de los negocios. A continuación se presentan los principales resultados de cuatro de las Comunidades de trabajo, ya que los resultados de las comunidades de “Educación y Empleo” serán presentados en su respectivo capítulo:

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
ODS: 3 Y 8



Como consecuencia de la pandemia del Covid-19, se dio un enfoque colaborativo, orientado a recibir información oportuna que estuviera relacionada con los ajustes laborales en torno a la Salud y seguridad en el trabajo, obligaciones y deberes en esta “nueva normalidad” y todos los cambios que en pocos meses se debieron asumir.

La segunda línea de esta comunidad estuvo encaminada a la actualización normativa en asuntos de SST e implementación del SG- SST.

Se realizaron en total 14 webinar, con la participación de 443 personas de 131 empresas.



117

Empresas y grupos empresariales



131

Razones sociales



443

Participantes



14

Eventos virtuales





RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ODS: 5, 8, 10, 17



En esta Comunidad se generaron espacios de capacitación, donde participaron las empresas de la Zona Franca de Bogotá y proveedores locales principalmente.

Los espacios de capacitación estuvieron apoyados por aliados estratégicos del Programa como la ANDI, Pacto Global Colombia y la Universidad Externado de Colombia, en temas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Sostenibilidad, y Derechos Humanos y Empresa. Adicionalmente las empresas pudieron participar en webinars gestionados desde el área de RSE con Min Tic, Min Trabajo Y la Personería Local de Fontibón, así como en el Programa de la Universidad Externado de Colombia y Pacto Global Colombia: Primeros y segundos pasos en RSE, en el que participaron 6 empresas.



40

Empresas y grupos empresariales



46

Razones sociales



85

Participantes



16

Eventos virtuales

RECURSOS HUMANOS

ODS: 8



Buscando mejorar el bienestar de los colaboradores al interior de la Zona Franca de Bogotá, se trabajó en dos líneas centrales: la primera referente a la construcción de una propuesta conjunta de una plataforma de beneficios para los colaboradores de las empresas instaladas en la Zona Franca de Bogotá, con el apoyo de nuestro aliado Kompensity, que continúan en proceso para 2021.

La segunda línea tuvo como propósito generar sinergias con las empresas interesadas para realizar una negociación en bloque con las ARL, con la intención de conseguir mayores beneficios para las empresas y por ende los trabajadores de la Zona Franca de Bogotá, mejorando la reinversión. Con AON Colombia como aliado se avanzó en la realización de una encuesta en la que 31 empresas manifestaron su interés en participar. Adicionalmente se realizó la presentación de la estrategia y la definición de información individual de las empresas, proceso que aún está en ejecución, quedando pendiente la presentación de la propuesta unificada de negociación – por parte de AON para el año entrante.



33

Empresas y grupos empresariales



38

Participantes



2

Eventos virtuales



MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

ODS: 3, 8, 11.



Para el 2020 las empresas que hicieron parte de esta Comunidad priorizaron 3 frentes de trabajo: formación en implementación del PESV, jornadas pedagógicas y gestión de asuntos de infraestructura del corredor de la calle 13.

En este sentido para la primera línea de trabajo, en alianza con la Secretaria Distrital de Movilidad, la Red empresarial de seguridad vial, y GEAMCOL, se generaron los espacios de formación en asuntos como: Implementación de los PESV, así como su lineamiento con los PMS (Planes de Movilidad Segura) Plan exigido por la Alcaldía Mayor para el proceso de reactivación económica en Bogotá en medio de la pandemia.

Se realizaron adicionalmente jornadas pedagógicas para bici usuarios y conductores de carga, dando cumplimiento a los objetivos de la segunda línea de trabajo. (Ver resultados en detalle en el capítulo de Movilidad)

Como se mencionó en los resultados de cada “Comunidad”, se gestionó el apoyo de aliados estratégicos con experticia en cada tema especializado, con los que se sumaron esfuerzos

para ayudar a cumplir los objetivos propuestos desde la Red de Usuarios Francamente Responsables, promocionando buenas prácticas laborales en las empresas que hacen parte de los clientes de ZFB, aportando al programa de capacitación de las empresas, generando un valor agregado para los clientes, permitiéndoles un ahorro económico y optimización de su presupuesto para capacitaciones, ya que todo se brindó de manera gratuita para las empresas.



12 **Empresas en mesa de movilidad**
Participación en formación PESV permanentemente.



10 **Espacios de formación**
Formación virtual e información normativa PESV, PIMS, y su articulación a los SG SST.



76 **Empresas capacitadas**
Módulos de la formación en asuntos de seguridad vial y movilidad

ALIADOS ESTRÁTEGICOS RSE 2020





RECONOCIMIENTO EMPRESA FRANCAMENTE RESPONSABLE

Como todos los años, se hizo un reconocimiento a las empresas que se destacaron por su compromiso y participación en las actividades y procesos de la Red de Usuarios Francamente

Responsables, fue así como se otorgó el premio a la “Empresa Francamente Responsable” en dos categorías reconociendo a la empresa Cavca Ltda, en la Categoría Micro y Pequeña Empresa y a la empresa Decowraps (Geopak) en la categoría Grandes y Medianas Empresas.



CAMPAÑAS ESPECIALES 2020

Debido a las consecuencias generadas por la Pandemia del Covid-19, durante el 2020 fue necesario generar estrategias que le permitieran a la Zona Franca de Bogotá, apoyar a sus empresas especialmente en dos frentes: la prevención del contagio del Covid-19 y la reactivación económica. Fue así como se generaron estas dos campañas que se describen a continuación.

TU ERES NUESTRO SALVAVIDAS

Desde el inicio de la pandemia, la Copropiedad Zona Franca de Bogotá, que es quien administra el Parque empresarial, se comprometió con la prevención del contagio del Covid-19, por esta razón generó el “Manual de convivencia Covid-19”, y realizó unos seguimientos muy estrictos para verificar su cumplimiento en las instalaciones del Parque Empresarial.



En este sentido, a través de esta campaña se reforzó esta gestión, generando conciencia de la importancia del autocuidado en los funcionarios y visitantes del Parque, haciendo énfasis en las normas del Manual de convivencia Covid-19 en las que se presentaron infracciones con más frecuencia, apoyando las medidas de sensibilización que la Copropiedad Zona Franca Bogotá P.H. (CZF) había adelantado para la prevención del contagio del virus.

A través de la campaña se apoyó a las empresas del Parque, especialmente las que tenían mayor cantidad de infracciones, con piezas de comunicación con mensajes de sensibilización caracterizadas por un mensaje fresco, cercano y original, con el objetivo de llamar la atención y sensibilizar a los colaboradores, y así disminuir la cantidad de infracciones y por ende las

situaciones de riesgo de contagio en el Parque empresarial.

Las acciones realizadas con esta campaña fueron:

- Seguimiento personalizado a 25 empresas
- Diseño y entrega de 14 piezas de comunicación digitales propias.
- Socialización Manual de convivencia de la CZF.
- Capacitación de la Secretaría de Salud “Curso Promotores del cuidado”.
- Instalación de piezas en lugares estratégicos del Parque.
- Entrega de piezas de comunicación en físico, a las dos empresas con mayores infracciones, para ubicarlas en sus instalaciones.





EN ZFB NOS REACTIVAMOS JUNTOS

Somos una Zona de Enlace



#ReactivaRSE



EN ZFB NOS REACTIVAMOS JUNTOS

A raíz de la crisis económica generada por la Pandemia, se creó esta campaña que buscó generar espacios de diálogo entre las empresas del Parque Empresarial para conocerse, promocionar sus productos y/o servicios, promoviendo sinergias, buenas prácticas y la articulación de acciones para salir adelante y aportar a la reactivación económica de las empresas buscando esa ayuda mutua.

Las acciones realizadas a través de esta campaña fueron:

1. Invitación a todas las empresas del Parque a los encuentros virtuales, en los que las empresas compartirían su oferta de productos y servicios a las otras empresas de la ZFB.
2. Realización de tres encuentros virtuales para darse a conocer entre las empresas.
3. Promoción de buenas prácticas y sinergias entre las empresas.
4. Vinculación de las empresas de la ZFB al Directorio “Zona de Enlace”, donde dieron a conocer sus productos y servicios a las demás empresas del Parque. (Creación y diseño en 2020, se publicó en 2021)

RESULTADOS DE LA CAMPAÑA DE REACTIVACIÓN



3

Organizaciones
y empresas



13

Empresas
expositoras



1

Directorio
empresarial



RETOS CON LOS CLIENTES PARA EL 2021

A pesar de que el 2020 fue un año lleno de desafíos, se pudieron cumplir las metas previstas para los clientes, sin embargo para el 2021 continúan los retos para mejorar el relacionamiento con este grupo de interés:



RETOS CLIENTES 2021

1. Dar continuidad al proceso de revisión de procedimientos en el proceso involucrado en la experiencia con el cliente, con el objeto de ajustarlos a las expectativas y necesidades de los usuarios.
2. Continuar trabajando en la alineación de todas las áreas con el objetivo común de mejorar la experiencia del cliente.
3. Plan de mejoramiento para la satisfacción del cliente en cada uno de los procesos identificados en la encuesta de satisfacción.
4. Mejorar los tiempos de respuesta.
5. Revisión, alineación y cumplimiento de los procedimientos, definición y seguimiento de ANS para todos los servicios prestados.
6. Dar continuidad a la promoción de las buenas prácticas laborales en los empleos de la ZFB.
7. Beneficiar a más clientes ubicados dentro y fuera de la Zona Franca de Bogotá con los valores agregados a la ZFB.
8. Realizar acciones acorde con las necesidades de los clientes, incluyendo los temas relevantes para hacer frente a la pandemia y prevenir el contagio del COVID-19 en la Zona Franca de Bogotá.
9. Continuar apoyando a las empresas en la actualización normativa y reactivación económica.





Comunidad



COMO LO HACEMOS

- Mesa de relacionamiento comunidad.
- Trabajo con escolares.
- Campañas sociales.
- Ofertas educativas a través de Unifranca

LO QUE HA PASADO

	2018	2019	2020
Organizaciones y líderes comunitarios	43	48	64
Personas participantes.	100	100	137
Actividades realizadas para la comunidad.	4	5	8
Kit escolares entregados	557	477	200
% satisfacción actividades mesa de comunidad.	4,8/5	4,7/5	4,3/5

LO QUE VIENE



Dar continuidad a las actividades dirigidas a la comunidad.



Conseguir el apoyo de las empresas para las donaciones de kits escolares, a pesar de la pandemia.

LO QUE HEMOS LOGRADO

20

Convocatorias a cursos con el SENA

174

Escolares participaron taller “poner a prueba”

2

Convocatorias formación titulada

200

Kits Escolares entregados a población vulnerable

15

Familias beneficios con campañas



Webinars en temas de interés para la comunidad



(GRI 103 - 1, 103 -2, 103-3)

Teniendo en cuenta el impacto que genera la Zona Franca de Bogotá en la comunidad que la rodea, considerada un polo de desarrollo por su impacto positivo en empleo y crecimiento empresarial, el trabajo con la comunidad cobra gran importancia, por lo tanto se tienen varias líneas a través de las cuales se relaciona y beneficia a la comunidad de su área de influencia como: la Mesa de trabajo con la comunidad, campañas sociales, trabajo con escolares, formación, empleo y el Programa Zona de Enlace, que busca fortalecer a los pequeños proveedores locales.

Al estar ubicada la Zona Franca de Bogotá en el occidente de Bogotá, su área de influencia abarca las localidades de Fontibón, Kennedy, Bosa, Engativá y Suba, así como los municipios cercanos de Mosquera, Madrid, Funza y Soacha. Este último municipio no se encuentra ubicado geográficamente cerca de la Zona Franca, sin embargo se ha identificado que se genera un gran impacto, especialmente en temas de empleo (7% de los trabajadores de ZFB residen en ese municipio).

Si bien en este capítulo se dará cuenta de la gestión realizada para el año 2020 para la comunidad del área de influencia, los resultados detallados de la gestión en los temas de: Formación (Alianza Educativa Unifranca), Empleo (Agencia de empleo) y Zona de enlace (Proveedores), serán presentados en sus respectivos capítulos de este informe.

MESA DE TRABAJO COMUNIDAD ZFB

ODS: 8.

Este es un espacio creado en 2015 para tener un relacionamiento más cercano con la comunidad, a través del cual se propicia la gestión del conocimiento, gestión de proyectos, así como apoyo a la comunidad en el trámite de soluciones a problemáticas comunes.

A inicios del año 2020 se realizó un taller participativo de planeación, en el que la misma comunidad seleccionó los temas a priorizar para el año en curso, sin embargo, debido a la Pandemia por el COVID-19 tuvo que realizarse un ajuste en la planeación anual y se programaron las siguientes acciones, de acuerdo a las nuevas circunstancias y necesidades.





1. Creación del SITE con información útil en pandemia para la comunidad: Publicación de artículos de interés para la comunidad y repositoriodeloswebinarrealizados. (<https://sites.google.com/zonafrancabogota.com/zfbconlacomunidad/inicio>).
2. Ciclo de Webinars en temas de interés de convivencia y empleo: Aparte de la reunión de planeación, se realizó un ciclo de conferencias mensuales con el apoyo de la Personería Local de Fontibón y aliados de la Agencia de Empleo, en temas de ayuda para la comunidad:
 - Acción de tutela y derechos de petición.
 - Normatividad en Propiedad horizontal.
 - Código nacional de Policía y convivencia.
 - Cuidados y prevención del COVID-19 en casa y ruta de atención en salud.
 - Delitos en menores, violencia contra la mujer y Ley del adulto mayor.
 - Salud ambiental, manejo de residuos y reciclaje en tiempos de COVID-19.
 - Preparación de hojas de vida y entrevistas.

FORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE UNIFRANCA

Desde la Alianza Educativa Unifranca se abrió la oferta educativa gratuita con apoyo del SENA a la comunidad de nuestra área de influencia en los siguientes temas:



4

Convocatorias al Programa ZFB Bilingüe



2

Convocatorias de Formación Titulada SENA



16

Convocatorias a cursos complementarios



Resultados mesa de relacionamiento con la comunidad



64

Organizaciones y empresas



137

Participantes



8

Actividades





TRABAJO CON ESCOLARES: TALLER PONTE A PRUEBA

La Zona Franca de Bogotá a través de la Fundación ZFB, con el apoyo de Trabajadores Sociales en formación de la Unimonserate, realiza cada año un trabajo con escolares de los dos últimos grados de secundaria de colegios públicos de la Localidad de Fontibón, con el objetivo de aportar en temas de liderazgo personal y proyecto de vida, a jóvenes que están a punto de graduarse de sus estudios secundarios.

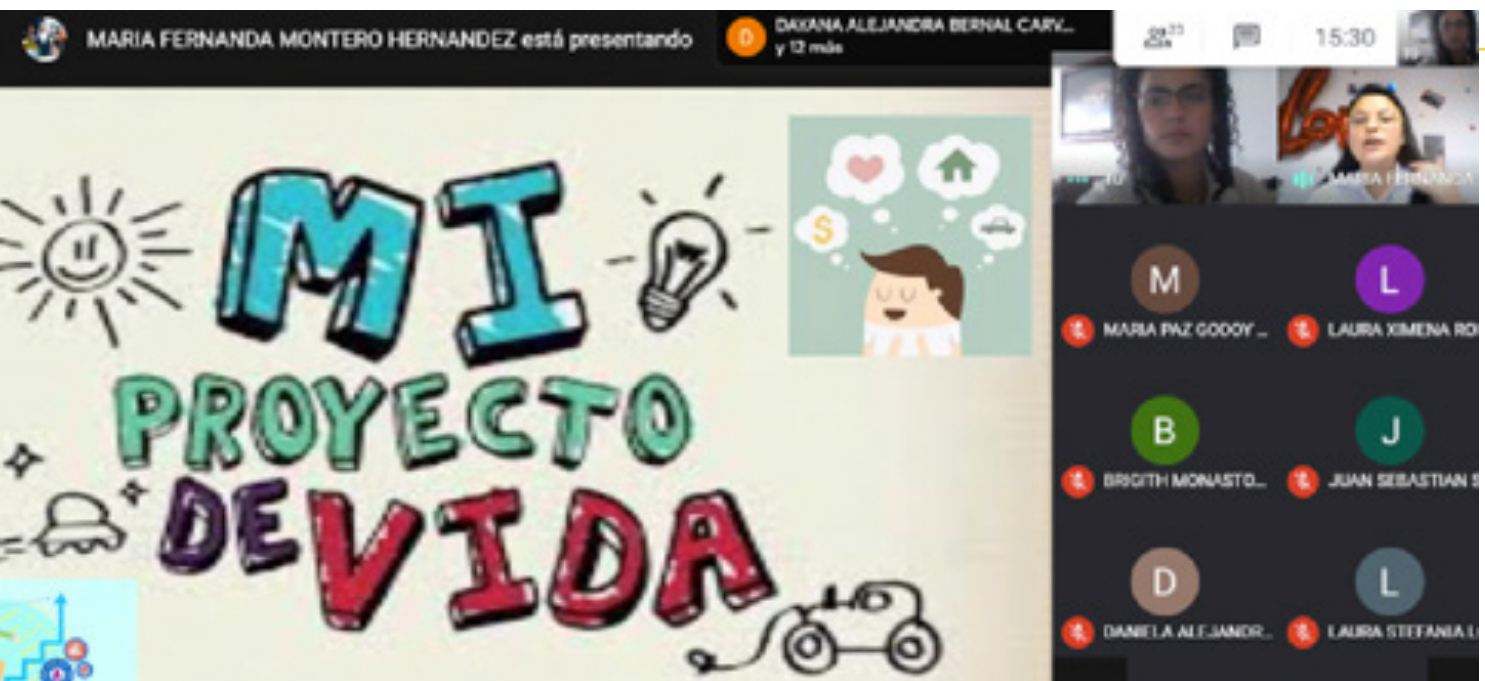
Adicionalmente le da la oportunidad al joven de conocer la Zona Franca de Bogotá en una visita guiada, presentando la oferta educativa con las instituciones de educación superior de la Alianza Educativa Unifranca, explicando los beneficios económicos para la comunidad, así como la oferta laboral existente en el Parque Empresarial para ellos o sus familiares, con el propósito que se proyecten a estudiar y trabajar en el Parque empresarial, cerca de sus casas y a bajos costos

En febrero de 2020 se realizó un encuentro presencial con el colegio Villemar el Carmen con la visita de 101 escolares a la Zona Franca



de Bogotá, sin embargo, debido a la situación de aislamiento estricto por la pandemia del COVID-19, se adaptó el trabajo de manera virtual, a través de pequeños encuentros formativos en temas como: autoconocimiento, proyecto de vida, familia y liderazgo.

Adicionalmente se realizó un ajuste metodológico del taller Ponte a prueba y se evaluaron las acciones a realizar, para lograr mayor pertinencia en 2021. A partir de este nuevo esquema se desarrollaron 10 encuentros con la participación de 174 escolares de los colegios Carlo Federicci y Luis Ángel Arango.



CAMPAÑAS SOCIALES

CAMPAÑA ANUAL “TU ÚTIL, ES ÚTIL”

Campaña de donación
de útiles escolares



En enero de 2020, se hizo la 6ª entrega anual de kits escolares a 200 niños en situación de vulnerabilidad, de las localidades de Fontibón y Bosa.

Este kit con elementos básicos de estudio, tiene como objetivo evitar la deserción escolar por escasez de útiles escolares.

En el mes de diciembre del 2020 se inició la campaña de recolección de donaciones, para apoyar a más niños en el año 2021, contando con el apoyo de las empresas de la Zona Franca de Bogotá y los colaboradores del Grupo ZFB.

Campaña por pandemia “Dona un click a la educación”

Por medio de esta campaña se motivó a las empresas a hacer la donación de equipos de cómputo nacionalizados, que ya no estuvieran en uso y se encontraran en excelente estado, para ser entregados a familias con niños y/o jóvenes en condición de vulnerabilidad, que no contaran con las herramientas tecnológicas para su proceso educativo, teniendo en cuenta el cambio de metodología de estudio generado por la pandemia.



Fue así como a través de la Fundación Zona Franca de Bogotá se recolectaron 15 equipos de cómputo donados por la empresa “Esmeraldas de los Andes”, que fueron entregados a 15 familias,

integradas por varios niños, beneficiarios del Centro Amar de la Localidad de Fontibón de la Secretaría de Integración Social.



DONACIÓN MERCADOS RED DE USUARIOS FRANCAMENTE RESPONSABLES

Teniendo en cuenta la situación que afrontó la sociedad, a causa de la crisis económica causada por la Pandemia, se decidió donar los recursos destinados a las actividades de cierre del año y premiación a las empresas, para apoyar la labor que realiza el banco de alimentos, entregando mercados a las familias más necesitadas de la ciudad y el país.





(GRI 102-9)

Proveedores



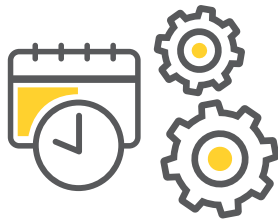
COMO LO HACEMOS

- Gestión interna de compras: órdenes administrativas y de obra.
- Programa de fortalecimiento empresarial proveedores locales: Zona de Enlace

LO QUE HA PASADO

	2018	2019	2020
# Proveedores de obra	-	140	224
# Proveedores de compras administrativas	-	63	80
# Proveedores en el Directorio de Zona de Enlace	41	33	70

LO QUE VIENE



Mejora en tiempos internos entre: obra, diseño, jurídica y compras



Mejora de tiempos internos para el trámite de facturas y su respectivo desembolso

LO QUE HEMOS LOGRADO



Gestión de oportunidades a microempresas



Implementación de la Circular 170 de la DIAN.



Implementación de factura electrónica.



Nuevas tecnologías que mejoran el proceso constructivo y el resultado final





GESTIÓN INTERNA DE COMPRAS

(GRI 103-3)

Si bien el año 2020 llevó al mundo a estar en permanentes cuarentenas y se detuvieron la mayoría de las actividades en todos los ámbitos, la Zona Franca de Bogotá y las empresas que conforman el Grupo ZFB, continuaron sus procesos sin mayor afectación y a pesar de tener un gasto priorizado y tendiente al ahorro, la compra de suministros para los proyectos estratégicos del Grupo empresarial se ejecutó sin mayores contratiempos, apoyando a la proveeduría local al 100%, de acuerdo con la ubicación de nuestros proyectos en Bogotá, Cali y Cartagena.

De la misma manera se implementaron cambios como la facturación electrónica y la implementación de la Circular 170 de la DIAN, para la prevención y el control de lavado de activos.

En este año, se consolidó el AREA DE COMPRAS del Grupo ZFB con dos líneas de acción: las Compras Administrativas y las Compras de Obra de acuerdo a las necesidades de los proyectos de las empresas del Grupo ZFB.

Para cada línea de compras se tiene un procedimiento que busca garantizar que las

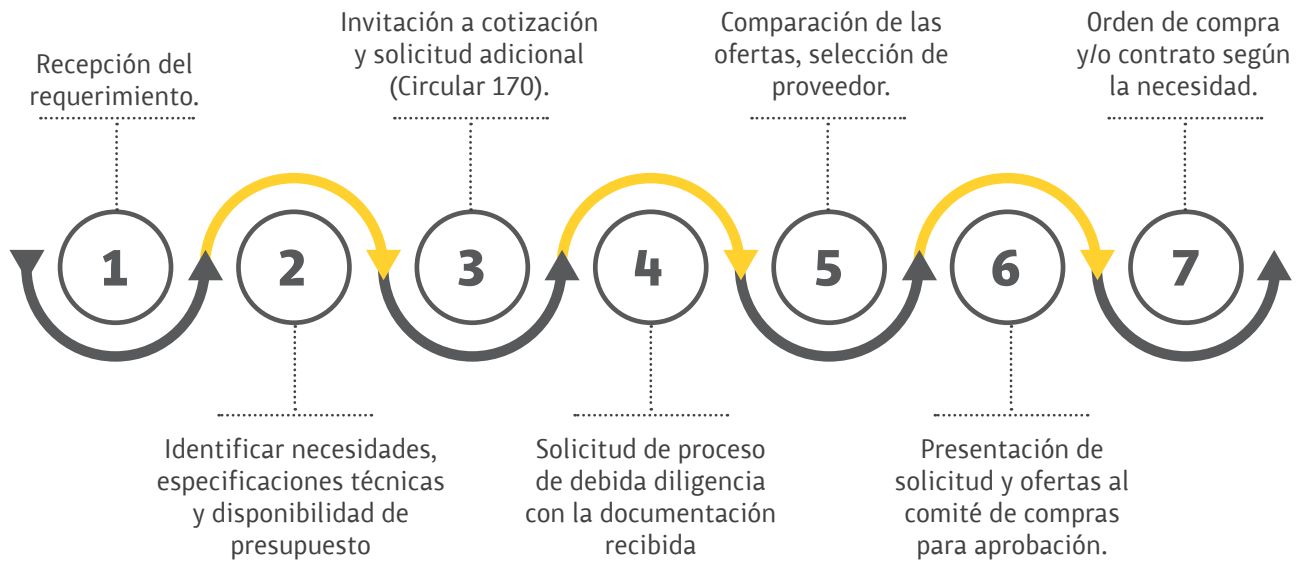
compras y contrataciones cumplan con los estándares exigidos por la compañía y el cliente, así como tener los controles necesarios para minimizar los riesgos asociados al proceso, basados en los lineamientos y requerimientos de las normas BASC V5: 2017, ISO 28001:2007 y SAGRLAFT, revisados por auditorías internas y externas periódicamente, para asegurar su transparencia.

El desempeño de los proveedores es evaluado anualmente y se envían los resultados al proveedor con el fin de que se tomen las medidas correctivas a los aspectos de mejora que causaron impactos a la compañía, y estas acciones se incluyen en un plan de mejora generado por el área que gestionó el bien y/o servicio recibido. Adicionalmente en el proceso de compras de obra, el personal de Lean Construction (Proyectos - Construcciones) realiza evaluaciones de los proveedores durante la ejecución de las actividades propias de obra, así como al terminar la construcción o prestación de servicios, con el fin de ver el impacto positivo o negativo que pudo generar el proveedor al proyecto, teniendo en cuenta que esto afecta directamente la entrega final del producto, así como futuras negociaciones.



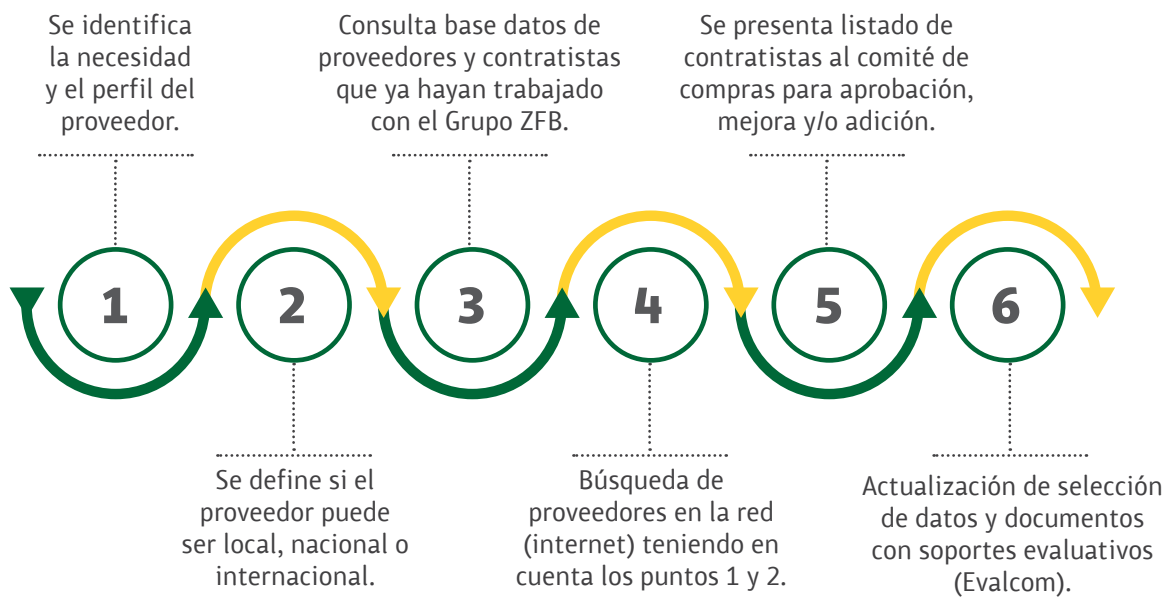


PROCESO DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS GRUPO ZFB



(Procedimiento de compras PR-FA-11, Selección y evaluación de proveedores PR-FA-28. (Última revisión: Septiembre del 2019)

PROCESO DE COMPRAS DE OBRA GRUPO ZFB



(Procedimiento PR-CC-01 Preselección de Proveedores y Procedimiento PR-CC-02 Selección de Banco de Proveedores)

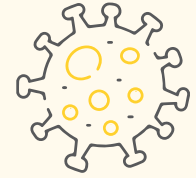


PRINCIPALES LOGROS 2020



- 1. Pago puntual a los proveedores:**
A 30 días proveedores grandes y a 15 días para proveedores pequeños.
- 2. Oportunidades a micro empresas:**
Para servicios o bienes que no afectan el servicio, se han contratado microempresas sugeridas por la ANDI y el Directorio Zona de Enlace.
- 3. Crecimiento de pequeños proveedores o contratistas.**
- 4. Implementación de la Circular 170 de la DIAN:** para la prevención y control de lavados de activos.
- 5. Implementación de la factura electrónica y radicación de facturas digitales.**
- 6. Nuevas tecnologías que mejoran el proceso constructivo y el resultado final.**

IMPACTOS PANDEMIA



- 1. Uso de la virtualidad para los procesos.**
- 2. Reducción de tiempos y efectividad de las reuniones con proveedores.**
- 3. Envío y recibo de documentación digital aprobado.**
- 4. Redacción digital de facturas y cuentas de cobro.**
- 5. Imposibilidad de visitas a obra para realización de cotizaciones.**
- 6. Financiamiento de proyectos por parte de los contratistas por demoras en los pagos de anticipos, cortes de obra y devoluciones de garantía.**

En el 2020 para el proceso de “Compras administrativas” se contó con 80 proveedores de los cuales 12 fueron nuevos frente al 2019 y en “Compras de obra” se tuvieron 224 proveedores en el 2020 de los cuales 84 fueron diferentes a los años anteriores. Cabe resaltar que todos los proveedores son locales y las compras ascendieron a: \$ 55.487.411.095.

Para el 2021 se esperan grandes retos, teniendo en cuenta la incertidumbre que genera la situación ocasionada por la Pandemia del Covid-19, así como las acciones requeridas para

la mejora continua de los procesos de compra de la compañía, dentro de los cuales se resaltan los siguientes:

- Conocimiento de los procedimientos de compras y selección de proveedores por parte de todas las áreas de la compañía.
- Claridad de las áreas y los proveedores, frente a los aspectos de entrega, forma de pago, garantías, contactos, calidad y cumplimiento de los mismos.





RETOS PROVEEDORES 2021



- 1.** Agilidad en la contratación.
- 2.** Agilidad en la legalización de adicionales y liquidaciones.
- 3.** Cumplimiento con pagos y tiempos acordados.
- 4.** Trámite interno de verificación y aprobación de contratos.
- 5.** Mejora en los tiempos internos entre la obra, diseño, jurídica y compras
- 6.** Mejora de tiempos internos para el trámite de facturas y su respectivo desembolso.
- 7.** Actualización del proceso y formatos del proceso de compras de obra.
- 8.** Lograr que los procesos involucren al área de compras desde el momento que se presta la necesidad.
- 9.** Mejorar sistema de calificación de ofertas y proveedores.
- 10.** Incorporar mecanismos de seguimiento para la actualización de base de datos, evaluaciones, calificaciones de proveedores.
- 11.** Implementar reportes de gestión para las compras de inmobiliaria, mantenimiento y misión crítica.
- 12.** Robustecer nuestro listado de proveedores y contratistas.
- 13.** Establecer aliados estratégicos para las actividades y/o compras recurrentes.



PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE PROVEEDORES LOCALES “ZONA DE ENLACE” ODS 8 Meta 8.3



ZONA DE ENLACE

PEQUEÑOS PROVEEDORES CON
PROYECCIONES GRANDES

El Programa Zona de Enlace, cuyo objetivo es fortalecer a micros y pequeños proveedores locales, con el propósito de enlazarlos con las empresas de la Zona Franca de Bogotá y de esta forma ayudarlos a ampliar sus mercados, tuvo una variación importante este año debido a la Pandemia del COVID-19. En este sentido no se contó con un nuevo grupo de proveedores, y se concentraron los esfuerzos en seguir apoyando y fortaleciendo las empresas participantes en 2018 y 2019. Fue así como en 2020 se apoyó a estos empresarios en cinco líneas:

1. VINCULACIÓN DE EMPRESARIOS A PROGRAMAS CON NUESTROS ALIADOS, PARA SEGUIR FORTALECIENDO LAS EMPRESAS:

Con el apoyo de nuestro aliado la Universidad Externado de Colombia se dio la oportunidad de participar de manera gratuita a las empresas en el Curso PYMES en acción; curso reinventando mi negocio y en el Programa Primeros pasos en RSE, así como en el Programa Negocios Competitivos de GRI, a través del cual dos de estos proveedores realizaron su primer Informe de sostenibilidad, bajo estándares GRI. Adicionalmente las empresas participaron en webinars de capacitación de nuestro aliado la Cámara de Comercio de Bogotá, contando con la participación de 33 empresas.



En Zona de Enlace participaron



33
Empresas y grupos
empresariales



56
Participantes



14
Eventos virtuales

2. PARTICIPACIÓN EN ESPACIOS DE CAPACITACIÓN:

Los empresarios vinculados pudieron participar de manera gratuita en los diferentes eventos liderados por la Zona Franca de Bogotá desde espacios como la Red de usuarios, la Mesa de trabajo con comunidad y webinars en temas de compras y actualizaciones normativas.





3. PROMOCIÓN DE LAS EMPRESAS DE ZONA DE ENLACE CON EMPRESAS DE ZFB:

Esto fue posible a través de la difusión del Directorio Zona de Enlace 2019- 2020 con las empresas de la Zona Franca de Bogotá. Adicionalmente y como consecuencia de la pandemia, se invitó a las empresas a participar en la Campaña interna de reactivación económica “SOMOS UNA ZONA DE ENLACE”, donde algunas de estas empresas pudieron presentar sus productos y servicios a las empresas instaladas en el Parque empresarial, en varios espacios virtuales.

4. TERCERA EDICIÓN DIRECTORIO ZONA DE ENLACE:

Se cerró el año con una nueva edición del directorio en el que participaron 70 empresas, que ofertaron sus productos y servicios a las empresas de Zona Franca de Bogotá. Para este año, en el marco de la campaña interna “En ZFB nos reactivamos juntos”, se invitó a las empresas instaladas en la ZFB a promocionar sus productos y servicios a través del Directorio, por lo tanto 35 de las empresas del directorio están instaladas en el Parque Empresarial. La tercera edición del directorio se puede consultar

en el siguiente link: <https://zonafrancabogota.com/fundacion-zona-franca-bogota/directorio/>

5. DIFUSIÓN INICIATIVAS DISTRITALES:

Se apoyó a los empresarios del Programa Zona de Enlace, así como los locales comerciales de la Zona Franca de Bogotá, los negocios y emprendedores de la Localidad de Fontibón, dando a conocer el programa “Bogotá Despega” de la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá, permitiendo que aprovecharan este programa para promocionar de manera gratuita sus negocios en la plataforma “Cívico”.

Adicionalmente, durante los primeros meses de la cuarentena estricta, se apoyó a los micros y pequeños empresarios de Zona de Enlace, dando a conocer varias convocatorias e iniciativas distritales y privadas, donde podían concursar para reactivar sus negocios.

Para el próximo año se espera poder ejecutar el Programa de manera normal, invitando nuevos proveedores a realizar el proceso de fortalecimiento empresarial con nuestro aliado La Cámara de Comercio de Bogotá y de esta manera formen parte de la nueva edición del Directorio Zona de Enlace.



Empleo

Trabajo decente y nuevas oportunidades

Metas



(GRI 102-8)

8.5 De aquí a 2023, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas la mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas discapacitadas, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitaciones.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.



COMO LO HACEMOS

- Estrategia corporativa Somos Uno.
- Programa de ZFB Diversa e incluyente.
- Agencia de gestión y colaboración de empleo.
- Sistema de salud y seguridad en el trabajo.

LO QUE HA PASADO	2018	2019	2020
Colaboradores Grupo ZFB	355	350	336
Ingreso de nuevas personas	81	104	60
Tasa de rotación de personal	2,2%	2,3%	0,43%
Género	56% 44%	0% 0%	44% 56%
Colaboradores Copropiedad ZFB	105	107	109
Ingreso de nuevas personas	20	-	18
Tasa de rotación de personas	1,67%	-	1,45%
Género	84% 16%	83% 17%	0% 0%

LO QUE VIENE



Programas de retorno y bioseguridad



Programas de desarrollo de competencias



Fortalecimiento del sistema de Salud y Seguridad



Reconocimientos y bienestar

LO QUE HEMOS LOGRADO



Evaluación de desempeño al **100%** de colaboradores, calificación promedio: 91,23



Mantener los empleos de **100%** de los trabajadores durante la pandemia



0 fallecimientos en el Grupos ZFB y la Copropiedad por COVID-19



Reconocimiento del programa ZFB Diversa e incluyente.

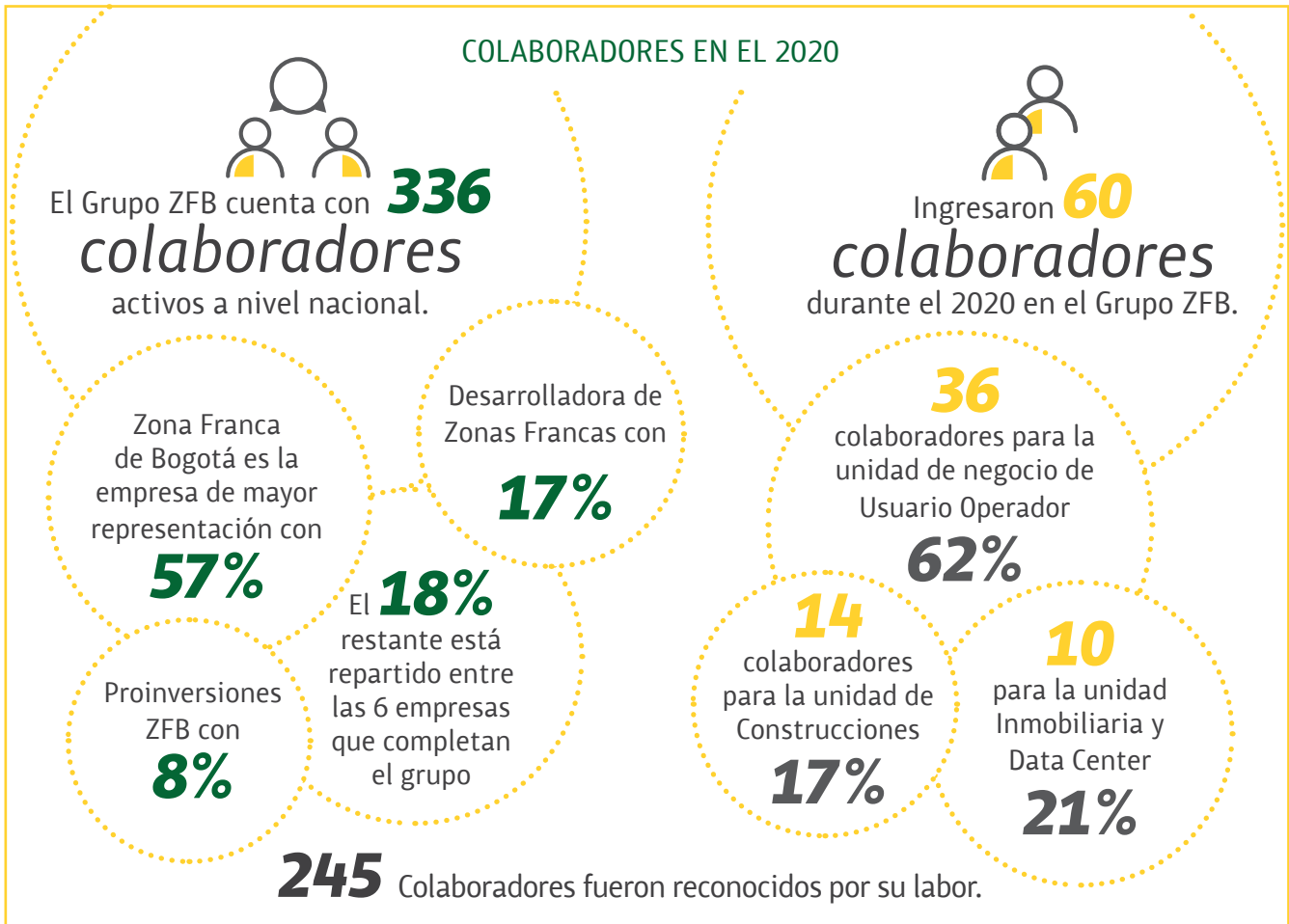


189 personas colocadas en 2020 en el parque empresarial.





GESTIÓN INTERNA: GRUPO ZFB (GRI 401-1)



ROTACIÓN DE PERSONAL

Se presentaron 81 retiros de personal, con un índice de rotación total de 0.43%.

RECONOCIMIENTOS

En total fueron reconocidas 245 personas de todas las áreas. También se reconocieron las acciones de los colaboradores en torno a nuestros principios de Prioridad en nuestros clientes, Gestión innovadora, Relaciones sostenibles e Integridad.

PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

Debido a la pandemia presentada durante el 2020, se implementó el Trabajo en casa para las áreas transversales de la organización y áreas

operativas que por su función podían realizarlo. Desarrollo Organizacional trabajó en esta implementación organizando y proporcionando todas las herramientas y entrenamientos necesarios para que los colaboradores y los equipos pudieran realizar su trabajo en forma virtual. Además, con el fin de llevar el correcto seguimiento a los casos presentados durante la pandemia, y tomar decisiones a tiempo en los temas de control en lo referente a bioseguridad, se implementó la herramienta digital “Productiviapp”, para el reporte del estado diario de salud de los colaboradores.

Adicionalmente el Proceso de Desempeño de la compañía, pasó de ser físico a digital, mediante la implementación del módulo de evaluación de COMPETENCIAS a través de la plataforma Softexpert.



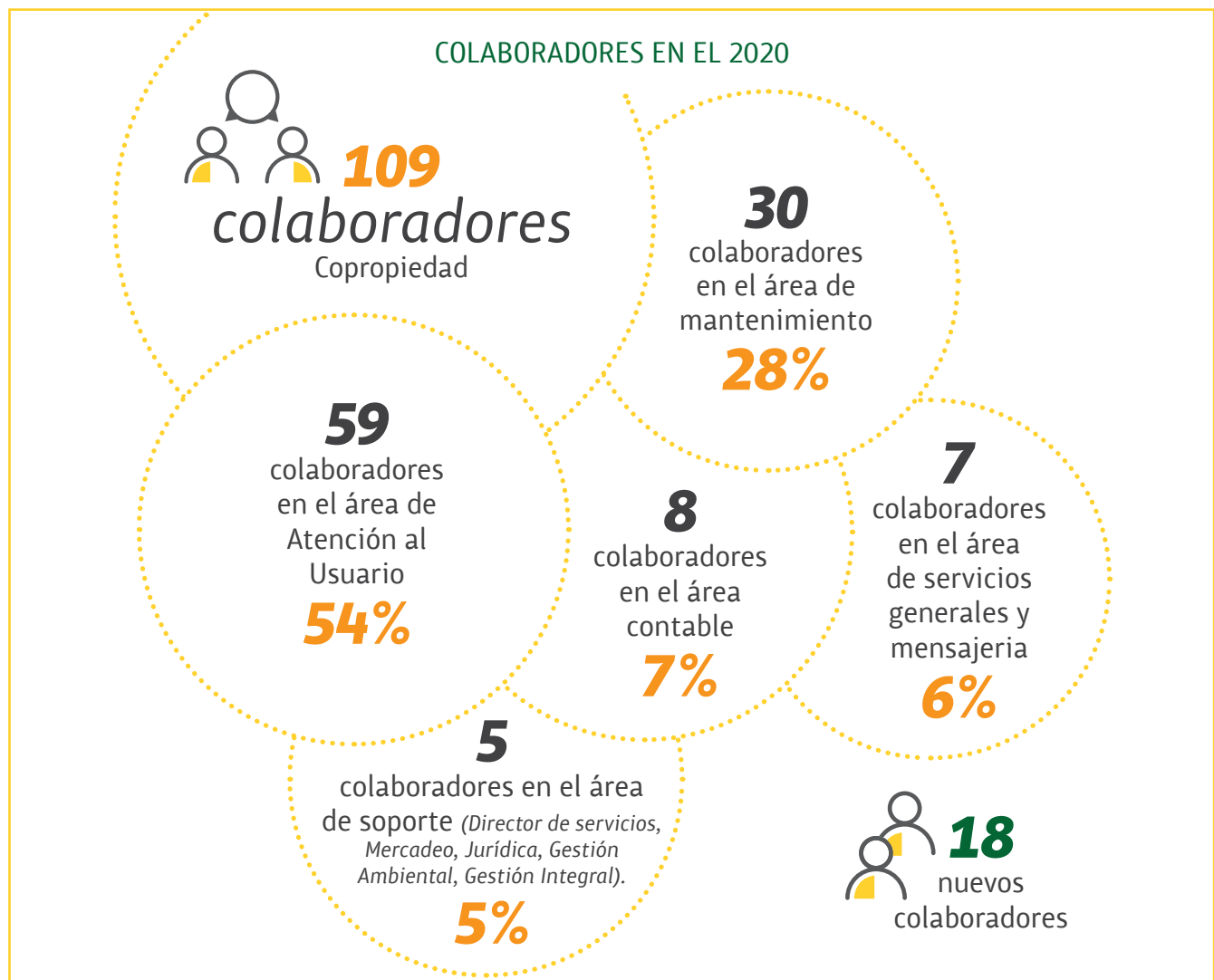


BIENESTAR (GRI 401-2)

Dentro de las actividades principales del programa “Somos conexión”, se resalta el programa “Estamos contigo”, el cual tuvo como objetivo lograr una comunicación constante por medio de llamadas telefónicas a los colaboradores, en las que se hizo un seguimiento a su estado de salud y el de sus

familiares, necesidad que surgió a raíz de la pandemia, entre otros aspectos. Así mismo, se realizaron 59 actividades de bienestar para los colaboradores y sus familias, entre las que encontramos shows de magia, Humor con Hassam, clases de cocina, “Conoce tu empresa”, “Siembra tu sueño”, entre otros.

GESTIÓN INTERNA: COPROPIEDAD



ROTACIÓN DE PERSONAL

Se contrataron 18 personas, la Copropiedad mantuvo un índice de rotación total de 1,45% en el año 2020.



**SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

EL SG-SST DE LA ZONA FRANCA DE BOGOTÁ Y DE LA COPROPIEDAD ZFB CUENTA CON:

TEMÁTICA	GESTIÓN GRUPO ZFB	GESTIÓN PARQUE ZFB
(GRI 403-2) Identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de controles	<ul style="list-style-type: none"> Matriz IPVRDC de acuerdo a la GTC 45 del 2012. Formato de reporte de actos y condiciones inseguras por parte de colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Metodología de identificación y valoración de peligros GTC 45. Inspecciones periódicas con el COPASST. Reporte de condiciones y actos inseguros. Informes de gestión del COPASST.
Investigación de accidentes e incidentes de trabajo.	Procedimiento para la investigación de accidentes e incidentes de trabajo. (De acuerdo a la Resolución 1401 de 2007).	<ul style="list-style-type: none"> Se notifican a través del formato de reporte de condiciones y actos inseguros. Se da solución de acuerdo a la prioridad Cuenta con un procedimiento de reporte de condiciones y actos inseguros y procedimiento operativo Normalizado Procedimiento de investigación de incidentes y accidentes laborales
(GRI 403-3) Servicios de salud en el trabajo	<p>Plan de trabajo en conjunto con la ARL teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Causas de los accidentes de trabajo. Enfermedad laboral del año anterior. Criticidad de los peligros evidenciados. <p>Las actividades se realizan de forma virtual y presencial</p>	<p>La organización gestiona los servicios de salud en el trabajo a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Exámenes médicos de Ingreso, periódicos, post incapacidad y de retiro. Servicio de ambulancia. Centro médico para atención de consultas de medicina general y odontología. <p>Estos servicios son divulgados en las inducciones y en las charlas de SST</p>





TEMÁTICA	GESTIÓN GRUPO ZFB	GESTIÓN PARQUE ZFB
<p>(GRI 403-4) Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de reporte de condiciones, en el cual el trabajador puede participar en SST. • Comité paritario de salud y seguridad en el trabajo (COPASST): los miembros son trabajadores elegidos por votaciones y representantes de del empleador (Reuniones cada mes) • Comité de Convivencia Laboral: los miembros son trabajadores elegidos por votaciones y representantes de del empleador. (Reuniones cada 3 meses). • Comunicaciones a los trabajadores por mailing. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de valoración de riesgos de la actividad laboral. • Comité paritario de salud y seguridad en el trabajo (COPASST): Dentro de sus funciones está: la investigación de Incidentes, accidentes, enfermedades laborales, inspecciones a puestos de trabajo. • Comité de Seguridad Vial: su principal responsabilidad es identificar y mitigar los riesgos viales, liderar el plan estratégico de seguridad vial y establecer planes de acción, se reúne cada 4 meses. • Comité de Convivencia Laboral, su función principal es recibir y dar trámite a las quejas presentadas que puedan constituir acoso laboral de forma confidencial y proponer planes de mejora concertado entre las partes. Se reúne cada tres meses.
<p>(GRI 403-5) Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo:</p>	<p>Plan y programa de capacitaciones anual (Se toma como fuente la causalidad de accidentalidad y los riesgos prioritarios identificados en la matriz de peligros.</p>	<p>Cuenta con un plan de formación anual enfocado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción en SST • Entrenamiento en el cargo • Certificación de operadores de equipos. • Cursos en actividades de alto riesgo • Certificados de trabajo alturas y riesgo eléctrico • Capacitaciones en manejo seguro de sustancias químicas • Seguridad vial para conductores. • Seguridad física (BASC) • Manejo de herramientas y equipos. • Actualizaciones legales y tributarias. • Actividades lúdicas y recreativas. <p>Lo anterior con la participación de 99 colaboradores.</p>



TEMÁTICA	GESTIÓN GRUPO ZFB	GESTIÓN PARQUE ZFB
<p>(GRI 403-6) Fomento de la salud de los trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de la semana de la salud. • Revisión de optometría con posibilidades de hacer los lentes con descuento de nómina. • Jornada de vacunación contra la influenza. • Programación de estilos de vida y trabajo saludables. • Exámenes médicos de ingreso, periódicos y de egreso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con servicio médico, donde se atienden consultas de medicina general y odontología. • Seguimiento médico a casos especiales por enfermedades laborales y comunes. • Promoción y Prevención con campañas de salud y capacitación en: <ul style="list-style-type: none"> - Influenza - Prevención consumo de alcohol y drogas - Cultura de autocuidado - Gimnasia laboral - Estilo de vida saludable
<p>(GRI 403-7) Prevención y mitigación de los impactos en SST</p>	<p>De acuerdo con la valoración de peligros y de riesgos realizada por la compañía para todos los trabajadores, incluyendo los directamente vinculados con las relaciones comerciales, se realizan actividades de mitigación inmediata para los riesgos y peligros identificados como prioritarios, que están relacionadas en el Plan de Trabajo anual; con el fin de preservar la seguridad física, social y mental de los trabajadores.</p>	<p>El enfoque está basado en el control y minimización de los riesgos, garantizando ambientes de trabajo seguros en las instalaciones y áreas comunes, siendo prioridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación y capacitación en los riesgos de la labor y procedimientos técnicos. fomentando una cultura de autocuidado. • Desarrollo de los programas de mantenimiento de equipos e instalaciones, que incluye la compra y reposición de equipos, garantizando así la prestación de un óptimo servicio.



INDICADOR SST	GRUPO ZFB	PARQUE ZFB
Número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0
El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	5 Casos, Tasa 1.7%	6 Casos, Tasa 5,6%
Los principales tipos de lesiones por accidente laboral.	Golpes, contusiones y/o torceduras de miembros inferiores (tobillo, pie, rodilla); golpes y/o contusiones en rostro	Traumas de manos con (2 lesiones) traumas de pies con (1) lesión, trauma en miembros inferiores con (1) lesión, picaduras (2)
El número de horas trabajadas.	45 horas semana (p)	45 horas semana (P)

GESTIÓN DEL COVID-19 2020

COVID - 19	GRUPO ZFB	PARQUE ZFB	USUARIOS PARQUE EMPRESARIAL
Casos positivos reportados	143	9	230
Casos recuperados	143	9	228
Fallecidos	0	0	2





ACCIONES EN EL PARQUE EMPRESARIAL

PROGRAMA ZFB DIVERSA E INCLUYENTE



Alianza Empresarial Para La Inclusión Laboral
Zona Franca de Bogotá

Como resultado de la participación de la Fundación Zona Franca de Bogotá en el encuentro de prestadores, denominado Col-Col “Hacia el cierre de brechas para la inclusión laboral”, organizado por Prosperidad Social en articulación con la Unidad de la Agencia Pública de Empleo, Cuso International y la Embajada de Canadá; entregaron un reconocimiento a la Bolsa de empleo de la Fundación ZFB, por los avances logrados en su programa de inclusión “ZFB Diversa e incluyente”.

Como parte de este reconocimiento la Fundación ZFB fue invitada como ponente al evento de cierre con el tema “Cierre de brechas entre oferta y demanda de empleo”, posicionando la Zona Franca de Bogotá como un espacio diverso e incluyente.





AGENCIA DE EMPLEO

A través de la Bolsa de empleo de la Fundación ZFB, en el año 2020 se contrataron 189 personas, en las ofertas publicadas por nuestras empresas usuarias.

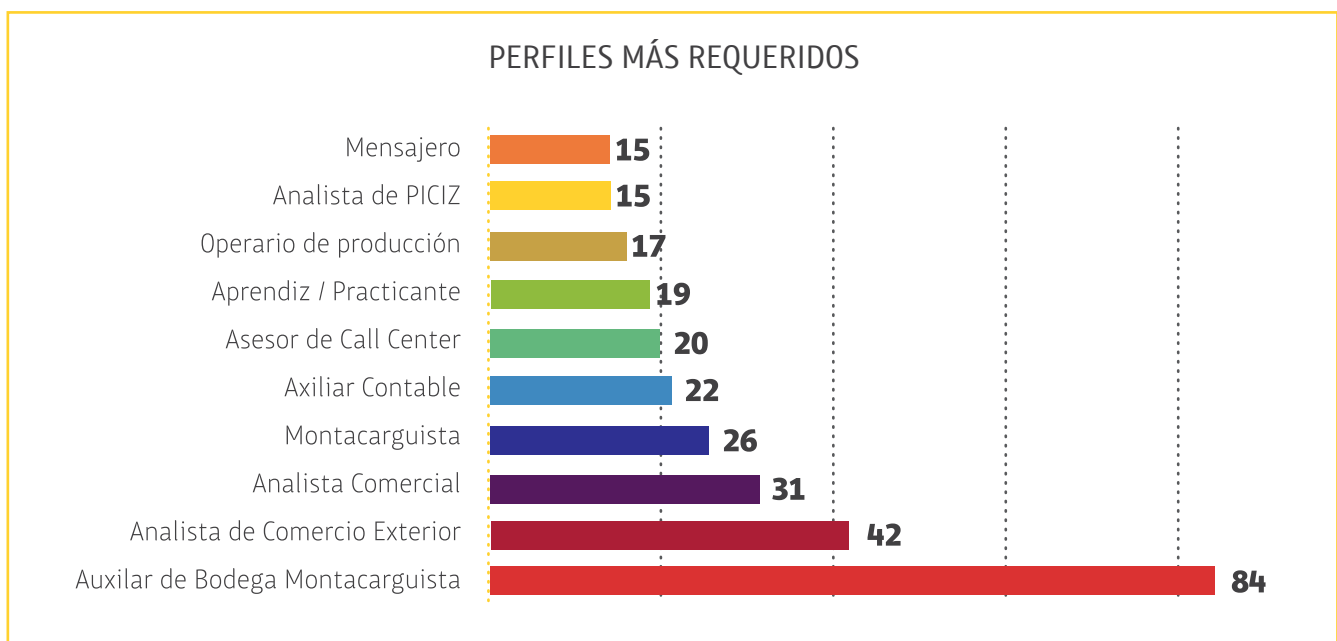
COMPARATIVO CIFRAS AGENCIA EMPLEO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Empresas que publicaron vacantes	82	81	75
Personas inscritas	15148	9092	8547
Hojas de vida remitidas	39878	25238	20931
Personas contratadas a través de la Agencia	463	366	189

Desde hace cuatro años la Agencia de empleo de ZFB realiza un estudio de focalización de perfiles que permite revisar las tendencias del empleo en la Zona Franca de Bogotá, con información valiosa como: perfiles laborales más solicitados, periodicidad en la que se requieren, nivel de formación requeridos para las ofertas laborales, experiencia, salarios, nivel de participación de las empresas y postulación por género, para luego caracterizar y convertir

la información resultante, en insumos tanto para las empresas del parque, como para las nuevas empresas que llegarán.

Como producto de este estudio se evidencia que de las de las vacantes laborales publicadas en el 2020, los cargos más solicitados fueron: Auxiliar de Bodega, analista de comercio exterior, analista comercial y le siguen cargos como montacarguista y asesor de call center.

A continuación se encuentran los 10 perfiles más requeridos por las empresas:



Educación

Formación y desarrollo

Metas



8.5 De aquí a 2023, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas la mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas discapacitadas, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitaciones.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.



COMO LO HACEMOS

Formación Interna

- Colaboradores
- Programa Somos Futuro

Formación para el trabajo

- Clientes, colaboradores y comunidad
- Alianza Educativa Unifranca

Formación Especializada

- Clientes
- Centro de capacitaciones y desarrollo

LO QUE HA PASADO

2018

2019

2020

Formación Interna

Colaboradores Grupos ZFB capacitados	203	326	360
Número de capacitaciones gestionadas	33	62	131

Formación para el trabajo - Alianza Unifranca

Total de personas matriculadas Unifranca	1.160	1.080	1.556
Graduados anuales en la Alianza	162	689	106
Personas Certificadas en ZFB Bilingüe	210	142	289
Matriculados en formación titulada	601	491	439
Matriculados en cursos complementarios	245	356	680
Trabajo con escolares - taller ponte a prueba	829	902	275

Formación especializada

Empresas capacitadas en PICIZ y otros temas	240	-	328
Personas beneficiadas de la formación	2.500	300	1.246

LO QUE VIENE



Enfocar las capacitaciones al desarrollo de las competencias de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño del año 2020.

- Estructurar las capacitaciones y cursos por ejes de formación de acuerdo a las estrategias de la organización.
- Organizar las capacitaciones por mallas curriculares por trimestre.



Estudio de sectores productivos y sus necesidades de formación.



Fortalecer y avanzar en el proceso de consolidación del programa de ZFB Bilingüe.



Diagnóstico sobre la prospectiva laboral y académica de los jóvenes.



Gestión de espacios de formación y capacitación: alineados a las nuevas necesidades de las empresas.

LO QUE HEMOS LOGRADO



360

Colaboradores participaron y se capacitaron

7.994



Personas se han formado a través de la Alianza Unifranca desde el 2011 en formación titulada, complementaria, certificación por competencias y bilingüismo

131



Capacitaciones a empleados Programa Somo Uno, con enfoque en gestión de competencias

792



Egresados de la Alianza Unifranca
- 88 Profesionales
- 181 Tecnólogos
- 523 Técnicos

522



Certificados del Programa ZFB Bilingüe en niveles A1, A2, y B1





Entre el Área de Desarrollo organizacional, el área de capacitaciones del Usuario operador y la Fundación Zona Franca de Bogotá se articulan acciones en pro del cumplimiento del ODS 4: Educación de calidad y se alinea a este objetivo bajo la meta (1.3) Asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria, y la meta (1.4) Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES GRUPO ZFB:

(GRI 404-1, 404-2)

En 2020 se dio continuidad al programa “Somos Futuro” que promueve la competitividad, el compromiso y el logro de los objetivos en la metas de la organización desde el rol y área de cada colaborador. La estrategia de formación para los colaboradores de la compañía, se

traza de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño (Competencias), resultados de las encuestas de riesgo psicosocial y la evaluación de clima laboral, ejes sobre los cuales se definen los enfoques de formación que se gestionan a través de los aliados, proveedores y áreas de la organización expertas en los diferentes temas.

En este sentido, siendo el 2020 un año atípico y lleno de retos en la gestión del talento humano de la compañía, debía prevalecer *el cuidado de la salud física y mental de los colaboradores*, por esta razón se gestionaron capacitaciones orientadas al desarrollo de habilidades, competencias y capacidades, logrando así que todos los equipos se relacionaran aún en medio de la distancia social e incertidumbre que se tuvo que enfrentar, teniendo un especial cuidado con quienes debían permanecer de manera presencial en la operación, por la naturaleza misma de sus cargos, procurando que sintieran el apoyo, cuidado de la compañía, con un foco claro: preparar al equipo humano frente a los retos actuales y futuros de la organización.





Los procesos de capacitación se gestionaron en temas relevantes para el negocio y también en lo diagnosticado en las evaluaciones de desempeño y de clima laboral, siendo estos los temas abordados para el 2020: *Transformación Digital, Competencias, Seguridad y Salud en el Trabajo, Riesgo Psicosocial, Sistemas Integrados de gestión, SAGRILAFT, Formación en Zonas Francas, BASC*. En general lo más importante en la organización es brindar a sus colaboradores la posibilidad de fortalecer sus competencias técnicas y del ser, con las cuales se puedan cerrar sus brechas de desarrollo y crecer dentro de la organización, así el Grupo ZFB puede atraer y retener el talento humano.

El resultado promedio de la *eficacia de las capacitaciones en el año 2020 fue de 86.63%*,

logrando en este año aproximadamente 210 horas de formación en 131 espacios de capacitación, que en comparación a los 62 espacios gestionados de 2019 tiene un impacto significativo al gestionar formaciones más cortas, pero diversas y de forma periódica, impactando de manera positiva en los colaboradores. A pesar de la situación presentada a nivel mundial por la pandemia, se logró reaccionar de manera rápida y adaptarse a la situación, al migrar a capacitaciones virtuales, flexibilizando los horarios, así mismo siendo recursivos para atender la necesidad de capacitaciones a nivel nacional y la participación aproximadamente 360 colaboradores que se vincularon a ellas de forma virtual.

LOGROS Y APRENDIZAJES 2020	RETOS 2021
<p>a. Ampliación de cobertura en los programas de formación, la implementación de programas virtuales facilita la interacción con todos los colaboradores.</p>	<p>a. Consolidar la oferta de formación por competencias, aprovechando los aprendizajes y las modalidades de formación que se implementaron con la pandemia.</p>
<p>b. La consolidación de la evaluación de eficacia de las capacitaciones, la virtualidad permite dejar sistematizado de forma más rápida este proceso tanto de asistencia como la evaluación de las mismas.</p>	<p>b. Aumentar el número de personas que gestionan la encuesta de eficacia; ya que en la actualidad solo el 40% de las personas capacitadas responden la encuesta de eficacia y satisfacción de las capacitaciones.</p> <p>c. Fortalecer capacidades en temas de innovación y transformación digital.</p>





GESTIÓN DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Desde la Secretaría Técnica se realiza la coordinación de las capacitaciones que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los empresarios, a partir de la implementación de un cronograma de capacitaciones que se enmarque en temas de actualidad y directamente relacionados con la operación y dinámica de las zonas francas y el comercio exterior. (Manejo de inventarios, conocimiento de INCOTERMS).

Adicionalmente se busca ofrecer a clientes internos y externos, capacitaciones, foros y cursos en temas de actualidad, comercio exterior, entre otros; y de esta manera mantener actualizadas a las empresas, respecto a normas y obligaciones que conlleven a sanciones de tipo pecuniario y reputacional.

Este proceso se logra gestionando necesidades de mercado frente a las posibles capacitaciones

o foros, desarrollando todo el ciclo de gestión requerido para cumplir con las expectativas de los clientes en términos de idoneidad de los facilitadores, temas relevantes en su operación diaria y actualización normativa.

En este sentido para el 2020 se había proyectado un plan de trabajo de 14 capacitaciones, sin embargo solo se ejecutaron once (11), esto como consecuencia de los efectos por la Pandemia del Covid-19; pero en procura de no detener los procesos de formación de los clientes se desarrollaron los siguientes espacios de capacitación especializada, manteniendo la calidad esperada:

Para el 2021, el mayor reto estará en aportar a las empresas valor con capacitaciones alineadas a la reactivación económica, asuntos legislativos, nuevos modelos de negocio y gestión logística, que pueda impactar la competitividad de las compañías en el Parque ZFB.

CAPACITACIONES ESPECIFICAS



931

Personas formadas

241

Empresas participaron

CAPACITACIONES PICIZ



315

Personas formadas

87

Empresas participaron

1. Taller de actualización cambiaria.
2. Conversatorios: Zonas de Francas traen mayor competitividad a la industria del Cannabis.
3. Medidas y controles para la prevención del lavado de Activos y Financiación del terrorismo en tiempos de COVID - 19.
4. Actualización aduanera.
5. Vistos buenos socializados para la utilización de los regímenes aduanero.
6. Gran foro "innovación en el transporte de carga".
7. Aplicación del régimen cambiario en las operaciones de comercio exterior en zonas francas.
8. Tránsito aduanero.
9. Delitos financieros relacionados con comercio exterior, amenazas y tendencias.
10. Facturación electrónica.
11. Inconterms 2020 aplicado a operaciones de comercio exterior y Zonas Francas.





ALIANZA EDUCATIVA UNIFRANCA:

Es la iniciativa que viene adelantando La Fundación Zona Franca de Bogotá desde el año 2011 con la intención de aportar valor a las 396 empresas instaladas, generando una estrategia de formación formal y no formal, para las empresas usuarias y sus colaboradores, incluyendo a sus familiares y comunidad del área de influencia interesada en desarrollar habilidades y competencias en los temas de interés para los sectores productivos presentes en el Parque empresarial ZFB.

En este sentido se cuenta con una oferta de formación y capacitación accesible para empresas y empleados, la cual se ha logrado a

través de la gestión de alianzas con instituciones de educación superior, entidades de educación para el trabajo y formación especializada.

Desde el 2019 se había generado una amplia oferta educativa con formación virtual y especializada. Sin embargo, la situación que se generó debido a la pandemia por Covid-19, causó que la oferta académica de la Alianza Educativa Unifranca migrara en un 100% a la modalidad virtual y/o a distancia, modificando la dinámica que se estaba generando en la sede Unifranca. Esto permitió que en el año 2020, se ampliara la parrilla de cursos y formaciones a otras ciudades del país y de esta manera se amplió la cobertura educativa.

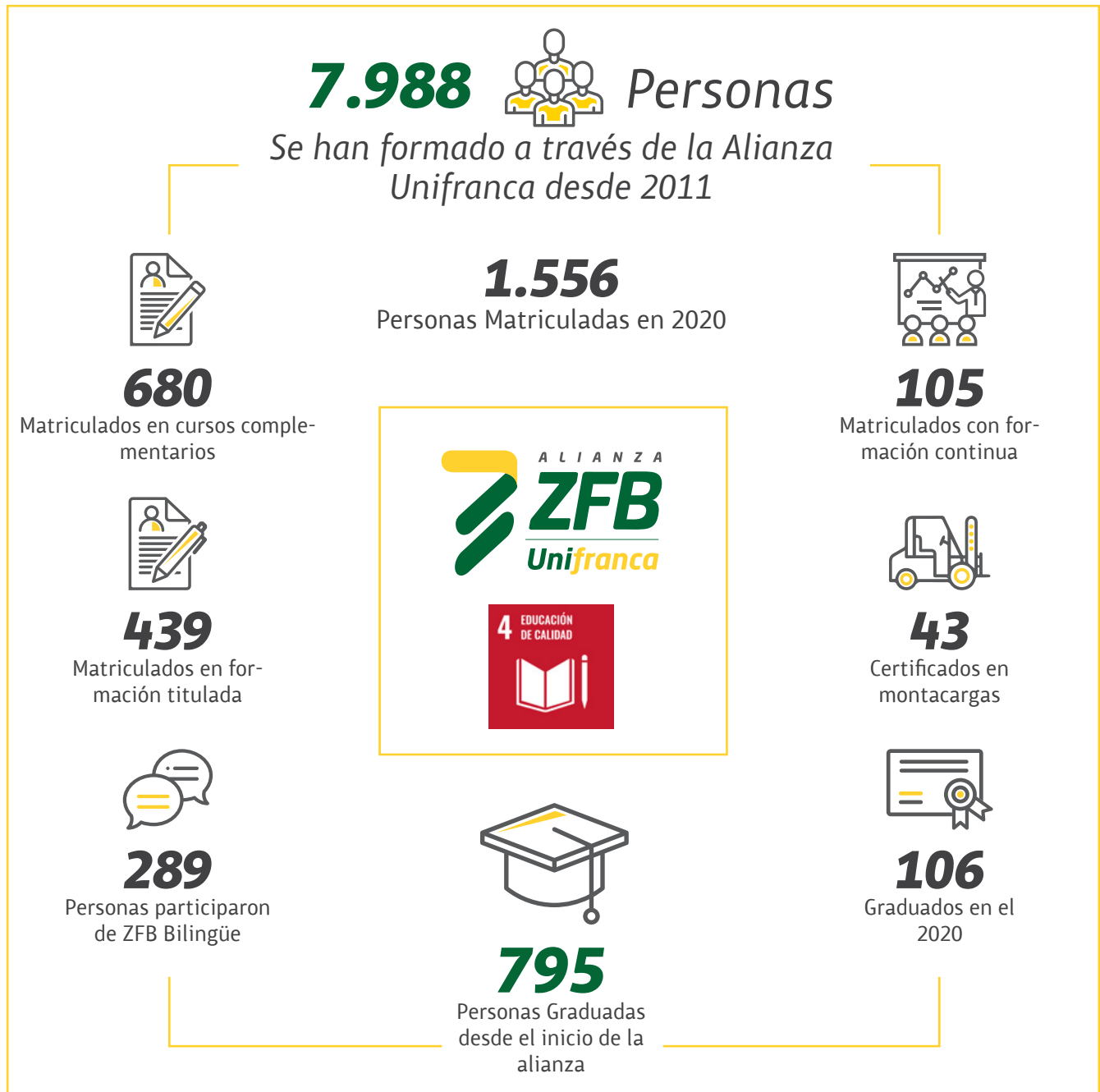




De igual forma, tomó mayor relevancia para empresas y personas, la oferta de formación complementaria que desarrolla cursos cortos de 40 a 60 horas, permitiendo a las personas avanzar en sus procesos de capacitación, sin abandonar las demás dinámicas personales y familiares que trajo los procesos de aislamiento y cuarentenas en el país.

Se incrementó en un 91% la participación en formación corta, pasando de 356 personas en 2019 a 680 en el 2020, hecho que demuestra que la virtualidad es una de las modalidades a seguir promoviendo una vez se retome la “nueva normalidad”.

A continuación algunos datos relevantes de este año 2020:





Finalmente, es importante resaltar que con todos los cambios que trajo el 2020, el nuevo año será la oportunidad de retornos a un nuevo esquema de formación, que se alinee no solo con las nuevas necesidades competitivas de las compañías, sino también a las necesidades e intereses de los trabajadores, sus familias y en general a la comunidad interesada en vincularse con la Zona Franca de Bogotá.

ZFB BILINGÜE:

A través del convenio entre el SENA y la Fundación ZFB, se ha desarrollado el Programa “ZFB Bilingüe”, con el cual se busca avanzar en el desarrollo de habilidades y competencias en un segundo idioma por parte de la comunidad del parque empresarial. Para el 2020 se contó con la participación de 289 personas en los 5 ciclos de formación. Durante este año se mantuvo una oferta permanente de cursos de inglés garantizando la opción de realizar el ciclo formativo completo y 5 niveles de inglés en el año.

Como resultado del ejercicio el 44% de las personas realizaron 2 niveles de formación y el 8% realizó los 5 niveles de formación ofertados este año.

El 72% de las personas formadas en el Programa ZFB Bilingüe son colaboradores de las empresas usuarias de la Zona Franca de Bogotá y el 28% corresponde a personas que residen o trabajan cerca al parque industrial.



295 personas participaron en ZFB Bilingüe



5 Ciclos de formación en los niveles desde A1 a B1



184 Personas calificadas



44 Empresas participando



Innovación y Transformación Digital

Construyendo y gestionando transformación digital

Metas



9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles



COMO LO HACEMOS

- Súmate a la idea: recepción de ideas.
- Comité de innovación: revisa, analiza pertinencia y recursos disponibles.
- Evaluación técnica, financiera y riesgos de los proyectos.
- Metodologías y buenas prácticas (PMI, SCRUM, Lean Starup, entre otras).

LO QUE HA PASADO

	2018	2019	2020
ZF Usuaris de PICIZ	48	47	50
Proyectos transformación digital	20	26	22
Indice de madurez digital.	48%	55%	56,4%

LO QUE VIENE



Proyectos que mejoren el servicio.



Innovación de servicios del Grupo ZFB.



Aumentar el indice de maduración digital.



Dar comunidad a proyectos planeados e iniciados.

LO QUE HEMOS LOGRADO



Bodega Virtual.



Inspección de mercancías por tele presencia.



Integrador de procesos aduaneros.



Ingreso y salida de vehiculos de carga - intervención humana mínima.



(GRI 103-1, GRI 103-2)

Para la Zona Franca de Bogotá la innovación obedece a un propósito superior y hace parte de sus principios corporativos: Gestión Innovadora. En ese sentido, es vista de manera estratégica y transversal a todos los procesos y áreas de la organización, buscando fundamentalmente:

- La generación de valor a todos los grupos de interés.
- Fomentar el desarrollo de nuevos modelos de negocio, nuevos productos y/o servicios.
- La transformación digital y el uso de tecnologías emergentes.
- El mejoramiento de procesos.

Esto se logra desarrollando una cultura orientada a la innovación, la integración del conocimiento, aprovechando la experiencia de los colaboradores sumado al Know-How y la trayectoria de la compañía, con la intención de responder de manera proactiva a las tendencias de mercado y de esta forma seguir nuestro propósito de ser socios de valor para nuestros clientes y usuarios.

En tal sentido, la transformación digital y el uso de tecnologías emergentes agilizan todos los procesos de la compañía, los modelos de negocio, la experiencia que se brinda a los clientes, los canales de contacto, la forma como se interactúa, el uso de la información como activo estratégico que multiplica la capacidad de crear valor y mejorar la competitividad.

BENEFICIOS DE LA INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Mejoras en tiempos de inspección.
- Atención remota de clientes y procesos.
- Mejoras en los controles operacionales.
- Optimización de la infraestructura y los espacios.
- Internet de las cosas y herramientas colaborativas.
- Eficacia en la planeación y ejecución presupuestal.
- Fácil transición a home office por experiencia desde 2018.
- Mejor experiencia para clientes, usuarios y visitantes de la ZF.
- Encadenamientos productivos entre Usuarios Calificados de la ZF.
- Reducción de los ANS hacia los clientes y mejora en los tiempos de atención.



Las iniciativas y proyectos gestionados mediante el proceso de innovación y transformación digital han impactado de manera directa a procesos del core del negocio como la gestión financiera, la gestión tecnológica, así como la gestión de Fidelización y Gerenciamiento del Cliente, asimismo impacta a diversos grupos de interés como clientes, visitantes, proveedores, empresas de apoyo y copropietarios en la Zona Franca de Bogotá.

De igual forma, se ha contribuido al fortalecimiento y mejora de procesos de prestación de servicios operativos, administrativos y adecuación de la infraestructura. Sin duda, la innovación ha contribuido en el proceso de Desarrollo Organizacional con el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores para abordar y gestionar proyectos estratégicos e incorporar nuevas tecnologías que mejoran la trazabilidad de la información de la gestión del talento humano, la toma de decisiones por parte de la Gerencia General y mejora continua del Sistema de Gestión.



¿CÓMO LO HACEMOS?



Súmate a la idea

Canal para recepción de ideas sobre nuevos productos y/o servicios, disponibles para todos los colaboradores



Comité de innovación

Análisis del nivel de alineación con la estrategia y la necesidad de recursos para su ejecución.



Evaluación nuevos proyectos

Análisis de riesgos que pueden iniciar en la correcta ejecución del proyecto y afecten a oportunidad de negocio para la ZFB



Planeación del proyecto

En proyectos de construcción, evaluación de riesgos de acuerdo con la normatividad y los estándares de la ISO. 31000: 2018



Ejecución del proyecto

Ejecución del proyecto planeado, evaluaciones, ambientales (cuando se requiere). Seguimientos a objetivos.

Los resultados de la innovación son comunicados en el comité de innovación y nuevos proyectos, liderado por la Dirección de INN&NP. La responsabilidad y el compromiso con la innovación es la evaluación por parte de la alta dirección periódicamente en las evaluaciones de desempeño de los líderes de cada proyecto, se realizan reconocimientos públicamente y se otorgan beneficios a través del programa interno "Somos Uno"

Actualmente no se cuenta con una política específica relacionada con la Innovación, no obstante la organización en su misión y visión ha declarado la Innovación como el mecanismo para identificar oportunidades de negocio y nuevos productos y servicios que permitan aumentar la competitividad de los clientes y gestionar procesos operativos de manera ágil. (<http://www.grupozfb.com/acerca-del-grupo-zfb>). El desarrollo de las actividades de Innovación toman como base las buenas prácticas derivadas de la experiencia y participación en iniciativas públicas y privadas dentro del Ecosistema de Innovación local y nacional como: Pactos por la Innovación del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación; Rankings de Innovación; Convocatorias de Innovación Abierta; Colombia Productiva; Consultandes de la Universidad de los Andes, entre otras; lo que ha hecho que la ZFB se haya convertido en un aliado clave de organizaciones como; la ANDI, Connect Bogotá, Cámara de Comercio de Bogotá e Invest in Bogotá.

Por su parte la gestión de la transformación digital en la ZFB, se implementa a través de diferentes proyectos que se realizan para lograr la madurez digital en las áreas de trabajo: Medios de contacto, procesos, Analytics, marketing y producto, se cuenta con políticas y procedimientos que sirven como directriz para su gestión, entre ellas están: Visión de Transformación Digital Grupo ZFB 4.0, Estrategia del Grupo ZFB, Política de Seguridad Informática, Política de uso de correo electrónico corporativo que se revisan anualmente. (Fecha de publicación: 01/07/2019). Adicionalmente se toman como referencia normas internacionales como la ISO 27001, ISO 22301, ITIL y la Estrategia Digital de la World Free Zones Organization.





El programa “Visión de Transformación Digital Grupo ZFB 4.0” se nutre anualmente con iniciativas de transformación que surgen de la planeación estratégica, el proceso de innovación y talleres de transformación. Se realiza el monitoreo de los avances a través de auditorías externas a los sistemas de Gestión, IDC digital Maturity Competitiveness Ranking, y la Encuesta de transformación digital de la ANDI.

Son partícipes de la gestión de la innovación y la transformación digital tanto los colaboradores de la Zona Franca de Bogotá (ZFB) a nivel nacional, los resultados del proceso de innovación y transformación digital se ubican inicialmente en el parque empresarial de la Zona Franca de Bogotá, y en consecuencia de su puesta en marcha, el impacto puede darse a nivel regional y nacional en las demás Zonas Francas operadas por la organización.



La alta dirección en cabeza del Presidente del Grupo ZFB, el Gerente General de la Zona Franca de Bogotá, el Subgerente de IT & Transformación Digital y el Director de Innovación & Nuevos Proyectos (INN&NP), son los encargados de motivar y garantizar que todos los colaboradores de la organización sean partícipes del proceso de innovación y transformación digital.

Adicionalmente la Subgerente de Desarrollo Organizacional desempeña una labor fundamental

en la incorporación de la Innovación en la cultura y procesos de la organización gestionando espacios, mecanismos y recursos internos como externos (Convocatorias Sena - Innova, Colombia Productiva, entre otros), para el desarrollo de los proyectos de innovación. De igual manera son responsables de incorporar estos temas de manera transversal en los diferentes procesos de la compañía los Gerentes, Subgerentes, Directores, Coordinadores y demás profesionales tanto de áreas relacionadas con la operación como de soporte.

En el año 2020, 45 colaboradores del Grupo ZFB participaron directamente en proyectos de innovación, de los cuales 25 son de la Zona Franca de Bogotá.





Para el año 2020 el presupuesto asignado a INN&NP fue de \$1.594 millones, destinados a la ejecución de los proyectos orientados a la innovación de productos y procesos, incluyendo el presupuesto para el recurso humano conformado por 4 personas.

En los tres años que lleva el programa de transformación digital, el Grupo ZFB ha realizado inversiones por \$5.000 millones aproximadamente, realizando la contratación de SW en la nube y un equipo de 11 personas aginado al área de IT & Transformación Digital.

IMPACTOS DE LA PANDEMIA INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Teniendo en cuenta los retos que trajo consigo la pandemia de COVID-19, fue necesario ajustar el enfoque de la gestión y el presupuesto para las actividades, dando prioridad a aquellas iniciativas estratégicas que pudieran generar mayor valor a la organización y mayor impacto para sus partes interesadas.

- Se tuvo mayor participación en actividades de innovación abierta, el enfoque estuvo dirigido a la generación de nuevas iniciativas y sectores estratégicos, más que en actividades de cultura de la innovación.
- Se desarrollaron campañas que involucraron a las distintas áreas, en la gestión de iniciativas a través de “Súmate a la idea” a través de la cual se identifican alternativas para hacer frentes a la situación de COVID-19.
- Se priorizaron los proyectos que fueron postulados dentro de la convocatoria del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, con el objetivo de contribuir a mejorar los resultados financieros de la organización en el año 2020.
- Gracias a que el programa de transformación digital inició en 2018 se contaba con experiencias de home office.
- Se implementaron soluciones tecnológicas para ajustarse a las nuevas necesidades como: atención remota de clientes y procesos, inspecciones por telepresencia, automatizaciones, internet de las cosas y herramientas colaborativas

2020 AÑO DE RETOS, INNOVACIÓN E INICIO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El año 2020 fue un año de grandes retos para la compañía desafiando la creatividad, inventiva y capacidad para adaptarse a un nuevo mundo en medio de la pandemia. Como organización nos dimos cuenta que las soluciones a los grandes retos de Innovación están más cerca de lo que pensábamos; pues se encontraban en el ingenio de cada uno de los colaboradores, en el empuje de emprendedores deseosos de ser parte de la

Transformación Digital del Grupo ZFB o en las nuevas conexiones que se facilitaron, gracias al nuevo mundo digital.

Fue así como en el 2020 la Zona Franca de Bogotá se permitió soñar y vislumbrar cómo debería ser la Zona Franca del Futuro, desarrollando por primera vez, en compañía de Connect Bogotá Región, un proceso de Innovación Abierta, que permitió a través de la convocatoria, obtener cerca de 59 propuestas de start-ups que formularon soluciones a tres intereses estratégicos de Innovación.





Resultado de esta convocatoria se pre-seleccionaron tres start-ups con soluciones que van desde realidad aumentada, hasta algoritmos de inteligencia artificial para el control de las operaciones que fortalecen el proceso de Transformación Digital de nuestra organización.

Debido a la pandemia provocada por el Covid-19, en el 2020 la gestión de Transformación Digital en la Zona Franca de Bogotá estuvo en gran medida enfocada en las necesidades de la operación tecnológica de los negocios, mediante una estrategia focalizada en las siguientes áreas de gestión:

1. Aprovechamiento de los proyectos desarrollados en el programa de Transformación Digital:

Se intensificó el uso de herramientas digitales que se han desarrollado, pues facilitan la gestión remota de las operaciones de las diferentes unidades de negocio de la organización.

2. Activación del Plan de Continuidad de Negocio.

Con ocasión de la pandemia y los aislamientos preventivos obligatorios realizados, fue necesario activar los procedimientos de

plan de continuidad de negocio mediante las siguientes actividades:

- Adecuación de redes y telecomunicaciones para conectividad y acceso remoto.
- Activación de 162 nuevas VPN (Red Privada Virtual) para funcionarios que aún no realizaban trabajo en casa.
- Pruebas de Plan de recuperación de desastres de PICIZ.
- Alquiler de equipos para trabajo en casa y devolución de equipos que no se usaron en las instalaciones de ZFB.
- Configuración de 127 equipos propios de funcionarios y 35 de contingencia.
- Monitoreo remoto de cámaras del Parque.
- Desborde de llamadas del Centro de Gestión a casas de los funcionarios.
- Refuerzo de las prácticas de trabajo remoto seguro.

3. Proyectos tecnológicos.

Dando continuidad a nuestro programa de Transformación Digital, en 2020 se iniciaron 22 proyectos tecnológicos para el Grupo ZFB, entre los cuales se destacan los siguientes:

A continuación se tienen los principales logros en materia de INN&NP y transformación digital para el Grupo ZFB y la Zona Franca de Bogotá.

NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	ANALYTICS Y BI
<ul style="list-style-type: none"> • Bodega virtual. • Alianza WMS (Software de gestión de bodegas). • Alianza para la elaboración de declaraciones ordinarias de importación (DIM). 	<ul style="list-style-type: none"> • Salesforce y embudo de ventas. • Integración información: Legiscomex y Supersociedades. • Integración SINCO y matriz inmobiliaria.
EXCELENCIA OPERATIVA	PARQUE ZFB
<ul style="list-style-type: none"> • Diversificación Centro Integral de Servicios (CIS). • Geolocalización inspecciones por tele presencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización sistemas de seguridad electrónica.

Construcciones BIM (Bulding Información Modeling).





PRINCIPALES LOGROS 2020

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Bodega Virtual: Este nuevo servicio cambia la dinámica tradicional de alquiler de bodegas, permitiendo a los usuarios calificados obtener rápidamente ampliaciones de área (racks de la bodega Virtual) para atender sus necesidades de manera flexible.

Inspección de mercancías por tele presencia: Es una innovación radical ya que comúnmente las Zonas Francas prestan el servicio de inspección de área y mercancía de manera presencial. Hacer uso de la tecnología, nos permite cumplir con las obligaciones aduaneras agregando eficiencia a la cadena logística. Una solución que respondió de manera efectiva a los retos que trajo consigo la pandemia.

Integración de procesos aduaneros para la optimización logística: Este desarrollo tecnológico de interoperabilidad, permite compartir la información de los sistemas aduaneros (DIAN), con la plataforma de control para zonas francas PICIZ brindando seguridad, reducción de costos y optimización de la cadena logística.

Ingreso y salida de vehículos de carga: Esta solución permite el ingreso, pesaje, registro y salida de vehículos de carga con un mínimo de intervención humana.

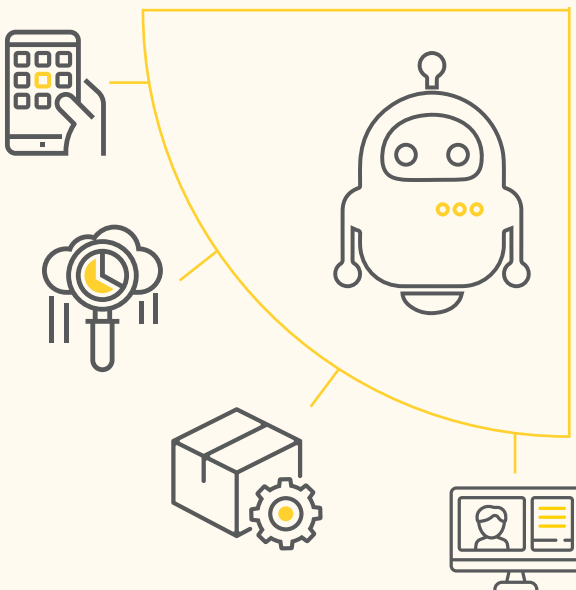
Centro integral de servicios: Esta opción permite la aprobación de FMM de manera virtual, es decir que cualquier funcionario puede hacer aprobaciones desde cualquier zona franca.

ZFBot: Nuestro Bot realiza parte de las actividades de aprobación de los FMM, descargando actividades repetitivas a los funcionarios.

Uso de Software de construcciones en la nube y BIM: Gran parte del software de construcciones se encuentra en la nube, lo que permite trabajar de manera remota y distribuida.

Trabajo en casa: ZFB implementó la opción de llevar a cabo actividades de trabajo desde casa desde 2019, dos veces al mes y durante los paros realizados durante ese año, esto nos preparó para escalar esta modalidad de trabajo durante la pandemia.

Soluciones en la nube: Las siguientes soluciones han sido contratadas como Software as a Service: SINCO, Salesforce y SoftExpert, adicionalmente en 2019 se trasladó el ERP SIESA a la nube de Oracle. El uso de la nube permite que nuestros funcionarios puedan conectarse desde sus casas y continuar su trabajo sin interrupciones como si estuvieran en las instalaciones del Grupo ZFB.





SOFTWARE DE GESTIÓN DE ZONAS FRANCAS PICIZ

PICIZ[®]

El Software de Gestión de Zonas Francas
Líder en Colombia con una participación de 43,5 % en el mercado

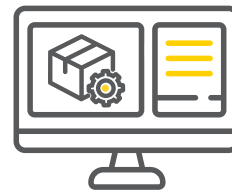
El software de Gestión de Zonas Francas PICIZ continúa como líder en Colombia con una participación de 43,5% en el mercado. En 2020 se pasó de 47 a 50 Zonas Francas usuarias.

Adicionalmente, mediante los desarrollos realizados en el sistema como parte del Programa de Transformación Digital, se ha puesto a disposición de la comunidad de las zonas francas herramientas de facilitación logística tales como el ingreso y salida automatizada de vehículos, asistencia de aprobación de formularios, inspecciones a la mercancía por telepresencia, la prestación de servicios operativos continuos y descentralizados del

Centro Integral de Servicios (CIS), entre otros, los cuales contribuyeron para la reducción en 25% de los ANS de aprobación de FMM y de Inspecciones de mercancías.

Otro paso importante para las 50 Zonas Francas usuarias de PICIZ fue la conexión en tiempo real con el sistema informático aduanero, a través de la interoperabilidad desarrollada entre MUISCA y PICIZ a partir del cual se transmite permanentemente a la DIAN la información de más de 600.000 operaciones de comercio exterior que se realizan anualmente en estas zonas francas, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

MUISCA



PICIZ



Más de **600.000**
operaciones de comercio exterior





INICIATIVAS EN PROCESO - RETOS PARA EL 2021

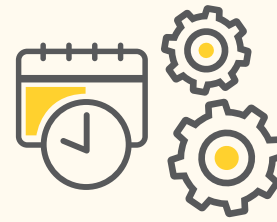
Con la continuidad de la pandemia del Covid-19 para el año 2021 y las implicaciones que esto conlleva, la Zona Franca de Bogotá tiene el reto de seguir innovando y realizando los ajustes, propuestas y proyectos necesarios para dar continuidad y sostenibilidad al negocio, para lo cual tiene metas establecidas para el tema de innovación y transformación digital, sin embargo tiene como principal meta dar continuidad a algunas iniciativas planteadas en el 2020. A continuación se presentan los principales avances en los proyectos iniciados en el 2020 que se espera continuar en el 2021:

1. Incubadora de Alta Tecnología de Impresión 3D:

En el año 2020 la Zona Franca de Bogotá incursionó en nuevas tendencias y tecnologías de la industria 4.0, de la mano de LEITAT y en alianza con el Consorcio ZF de Barcelona, se avanzó en el liderazgo regional para el desarrollo del estudio de pre factibilidad, cuyo objetivo a futuro es la creación de la primera incubadora de Alta Tecnología de impresión 3D. Se espera con ello iniciar el camino para convertir a la ZF Bogotá en un referente y pionero en el uso de esta tecnología al servicio de la ciudad y del país.

2. Automatización del proceso de modificación de áreas de las bodegas del grupo empresarial ZFB:

Para el 2020 se trabajó en este proyecto que traerá consigo optimizaciones en los procesos de ampliaciones de áreas, la solución de necesidades de nuestros usuarios y la implementación de un nuevo modelo de negocio colaborativo y flexible para el arrendamiento de espacios. Bajo este proyecto, tres compañías del Grupo ZFB fueron beneficiadas bajo la Resolución 1579 de 2020 emitida por el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, donde certifica la aprobación del beneficio tributario para este proyecto.



3. **Beneficios tributarios:** La participación en la convocatoria de Beneficios Tributarios hace parte de las metas anuales que tiene la organización, con la cual se busca obtener beneficios por inversión en proyectos de innovación y transformación digital que responden a la estrategia de la organización. En el año 2020 la Zona Franca de Bogotá formuló y postuló el proyecto denominado “Automatización del proceso de modificación de áreas de las bodegas del grupo empresarial ZFB” dentro del marco de la Convocatoria 869 del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, proyecto que representó una inversión en I+D+i de \$1.531 millones de pesos, monto que fue aprobado para ser deducible de la base de renta en un 100%.
4. **Índice de madurez digital:** Frente a la implementación del El programa de transformación digital “Visión de Transformación Digital Grupo ZFB 4.0 se tiene una meta para el 2023 tener el 66%, en el índice de madurez digital, meta que supera el promedio de madurez digital de Colombia y alcanzando el de Chile que es el país más adelantado de la región. Se espera tener para el 2021 un Índice de Madurez Digital del 60,1%.
5. **Diversificación de ingresos:** En el año 2020 mediante el uso de metodologías de innovación se estructuraron iniciativas estratégicas de diversificación de ingresos como eCommerce, Encadenamientos Logísticos y “ZF a un Click”, a partir de las cuales se espera a un futuro diversificar la oferta de productos y servicios para los usuarios.



Movilidad

Seguridad vial y movilidad sostenible

Metas



3.6 Para el 2020, reducir a la mitad del número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

11.2 De aquí a 2030 proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial.



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



COMO LO HACEMOS

Promoción de seguridad vial

- Campañas de seguridad vial.
- Talleres y jornadas pedagógicas.

Procesos de formación empresarial

- Información permanente en asuntos de movilidad.
- Formación en implementación y gestión de los planes empresariales de seguridad vial.

Gestión de externalidades

- Relacionamiento con autoridades distritales, locales y nacionales sobre asuntos de movilidad, seguridad vial e infraestructura de vías.

LO QUE HA PASADO

	2018	2019	2020
Beneficios de las campañas de seguridad vial	256	1.480	241
Empresas participantes en las campañas.	27	43	23
Empresas participando en formación en capacitaciones sobre el PESV.	-	53	76
Campañas de acción vial para los distintos actores en la vía.	8	9	8
Participantes en espacios intergremiales y distritales.	6	7	7

LO QUE VIENE



Gestión, promoción y divulgación estudio Calle 13 en alianza con la ANDI.



Promover la integración de los PESV en el SG-SST de las empresas según la Ley 2050 del 2020.



Seguimiento a cronogramas de obras, estudios y diseños en el corredor vial y otras que le afecten.

LO QUE HEMOS LOGRADO



241

Personas beneficiadas en tiempo de pandemia



76

Empresas recibieron formación e información de asuntos de seguridad vial en tiempos de pandemia




MESA DE SEGURIDAD VIAL Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

El 2020 fue un año lleno de retos, pero nos dio la oportunidad de mantener contacto con las empresas a través de la mesa de movilidad y ejecutar para ellos las actividades planeadas en temas de formación y campañas pedagógicas en seguridad vial, además de ser parte activa de varias acciones a nivel distrital y regional.

A pesar de los ajustes razonables al plan de trabajo y la necesidad de migrar todo a la virtualidad, las empresas que hicieron parte de esta mesa priorizaron tres frentes de trabajo:


- Formación en implementación del PESV.
- Jornadas pedagógicas.
- Gestión de asuntos de infraestructura del corredor de la calle 13.

PRIORIZACIÓN 2020




1.

Formación en implementación de PESV.



2.

Jornadas pedagógicas y campañas de seguridad vial.



3.

Gestión de asuntos de infraestructura del corredor de la Calle 13


En comparación con el año 2019, la participación de las empresas incrementó en 43.3%, pasando de 53 a 76 empresas interesadas en gestionar las acciones de movilidad sostenible o sus planes de seguridad vial. Parte de este interés se generó al darse la necesidad de promover medios alternativos de transporte a causa de la pandemia, que debían gestionarse con responsabilidad, como es el uso de la bici en un sector como Fontibón y en Bogotá en general.

- Cuatro módulos de formación en pilares estratégicos del PESV.
- Talleres de capacitación para conductores de carga.


FORMACIÓN EN IMPLEMENTACIÓN DEL PESV

En torno a la primera línea de trabajo, se generaron espacios de formación de manera articulada con aliados estratégicos como la Secretaria Distrital de Movilidad, la Red empresarial de seguridad vial, y GEAMCOL, en asuntos como:


- Implementación de los PESV, ¿Cómo articular el PESV al SG- SST de su empresa? - integración en el marco ley 2050.



12 empresas en la mesa de movilidad participando en la formación de PESV permanentemente.



10 espacios de formación virtual e información de la normatividad



76 empresas capacitadas Módulos de formación en asuntos de seguridad vial y movilidad.



JORNADAS PEDAGÓGICAS

El siguiente asunto priorizado fue la realización de jornadas pedagógicas en asuntos de seguridad vial, las cuales se gestionaron y articularon teniendo en cuenta las restricciones de aglomeración, algunas cuarentenas sectorizadas y los protocolos de bioseguridad.

Sin embargo, la formación en general se logró 100% de forma virtual, contando así con 76

empresas que asistieron y 12 empresas que por su regularidad en la asistencia y participación, conformaron el comité de movilidad, esto con el fin de aportar de forma más específica y cercana a estas empresas en la gestión de sus PESV (Planes estratégicos de Seguridad Vial) y su lineamiento con los PMS (Planes de Movilidad Segura), plan exigido por la Alcaldía Mayor para el proceso de reactivación económica en Bogotá, a partir del mes de mayo 2020.



241 Personas beneficiadas

con campañas de seguridad vial entre Mayo y Diciembre de 2020



23 Empresas beneficiadas

Empresas de la corporación Calle 13 y de la mesa de movilidad de Zona Franca de Bogotá.



7 Jornadas de marcación de bicicletas

Estrategia para mitigar el hurto de bicicletas y facilitar la recuperación.



1 Jornada pedagógica, conductores de carga.

Pedagogía vivencial de efecto Venturi, actividad de cambio de roles.



Adicionalmente a la formación virtual, una vez terminaron las cuarentenas obligatorias, se realizaron campañas y acciones que también aportaron a la movilidad de los cientos empleados que participarían en la reactivación económica, por lo cual se programaron jornadas de marcación de bicis en ZFB con un total 241 bicis marcadas y una jornada pedagógica para conductores de carga denominada “Cambio de roles”.

No obstante el nivel de beneficiarios fue considerablemente menor ya que no se pudieron gestionar campañas masivas como las ejecutadas en 2019, un ejemplo de ello es que en términos de beneficiarios redujimos el impacto en un 84% aproximadamente, ya que pasamos de 1.480 beneficiarios en 2019 a 241 en 2020, esto a causa de las cuarentenas obligatorias que se prolongaron por más de seis meses durante la vigencia, así como por la necesidad de modificar la metodología y los espacios de acuerdo a los aforos y disponibilidad de las entidades promotoras de estos espacios pedagógicos.

En definitiva se continuarán gestionando estas jornadas, ya que son importantes y necesarias

para generar la conciencia en los ciclistas sobre los buenos hábitos de manejo en vía, como medida de prevención de incidentes viales o fatalidades en la vía.

GESTION DE EXTERNALIDADES

La Corporación Calle 13, participó en las Mesas de movilidad, seguridad vial e infraestructura, creadas por diferentes agremiaciones, entidades distritales y gestores regionales que movilizan las acciones de solución en términos logísticos de la carga y la movilidad de personas, así como asuntos relacionados con el uso de la infraestructura vial y el bienestar de las empresas, empleados y comunidades que están sobre el corredor de la Calle 13.

En ese sentido, en el año 2020 se participó de espacios como: Observatorio local de movilidad, Mesas Región Metropolitana, Comités de Infraestructura y Movilidad de la Secretaria Distrital de Movilidad (SDM), Comité Logístico de la ANDI, Red de Seguridad Vial por Bogotá, Red Muévete Sostenible y Red Logística Regional de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB).

10 Sesiones Red empresarial de seguridad vial Participación en la Red, en el marco de representación de la Copropiedad Calle 13 en espacios distritales y locales.

5 Comités logísticos de ANDI Atención de espacios empresariales, junto con las autoridades Distritales y las entidades que las representan, trabajando de manera articulada en asuntos de infraestructura y movilidad que afecten o beneficien la competitividad empresarial.



4 Comités corredor eficiente -Calle 13 Mesa de gestión, consulta, seguimiento y promoción de acciones sobre el corredor, incluye mesas con el IDU y UMV.

6 Comités locales de movilidad Participa: Gestión social Transmilenio, SDM, IDU y Alcaldía de Fontibón, JAL, Observatorio de Movilidad Fontibón y Representantes Juntas Locales.

2 Sustentaciones en ley orgánica - Bogotá/Región

- Presentación de argumentos en audiencia de la localidad de Fontibón.
- Presentación de argumentos en audiencia por sectores - Sector Movilidad.



En consideración a estos espacios de participación en los que Zona Franca de Bogotá fue representada por la Corporación Calle 13, se articularon esfuerzos con entidades como la ANDI y la Alianza Logística Regional de la Cámara de Comercio de Bogotá, para conocer las afectaciones generadas a los diferentes gremios, empresas y organizaciones usuarias permanentes de la vía, por la medida tomada por la Administración Distrital de crear el “bici carril” adosado al separador de la vía. De igual forma, se integraron los argumentos para gestionar ante el Distrito de manera conjunta, la posibilidad de modificar la ubicación del bici carril, para mitigar su impacto actual.

Para la Zona Franca de Bogotá estas acciones son muy importantes toda vez que debe gestionar el bienestar y la competitividad de las empresas, colaboradores y empleados directos que transitan día a día este sector de la ciudad. Por eso, a través de la Corporación y con las demás agremiaciones, se gestionaron acciones que permitieran a las Autoridades re considerar esta medida y ver otras alternativas donde la premisa por la vida fuera la bandera, sin desestimar la competitividad y calidad de vida de comunidades, empresarios y empleados de la Zona Franca de Bogotá, así como las empresas ubicadas al interior y sobre el corredor vial.



ENTRE LAS ACCIONES ADELANTADAS

- Radicación de derecho de petición ante la Secretaria Distrital de Movilidad con copia a la Secretaria de Movilidad de Cundinamarca y el Presidente del Concejo de Bogotá.
- Participación de la mesa técnica de trabajo con gremios y empresas de la Alianza Logística Regional de la Cámara de Comercio de Bogotá, para movilizar el tema de Calle 13 en espacios de interlocución con el Distrito, la Academia y con el Gobierno Nacional.
- Socialización y recopilación de datos de las empresas afiliadas y sus cadenas de valor sobre el impacto que ha tenido la medida en sus operaciones y el tránsito de sus colaboradores.
- Participación en mesa comunitaria de la Iniciativa ciudadana: “Juntos por la 13”, con el ánimo de conocer las afectaciones de la medida en la comunidad residente de Fontibón, así como las medidas que surgen desde la comunidad para gestionar el tema con el Distrito.





- Gestión, socialización y promoción del Proyecto de estudio de movilidad del corredor de la calle 13 en alianza con la ANDI, la Universidad de La Sabana y Zona Franca de Bogotá, para medir los impactos de la medida.

Estos espacios de participación nos permitieron posicionar el compromiso de la Zona Franca

de Bogotá y de la Corporación Calle 13, al generar un trabajo articulado entre distintas organizaciones, consolidando una masa crítica suficiente para gestionar los asuntos de Seguridad Vial, Movilidad e Infraestructura, que al final buscan mejorar tanto la calidad de vida de empleados y comunidades aledañas, así como la competitividad de las empresas.

RETOS 2021

En el 2021, continuaremos trabajando en la ejecución, gestión y socialización del Estudio de competitividad de la Calle 13, que permitirá tener argumentos de valor y datos para el trabajo con el Distrito y otras entidades territoriales a nivel nacional, procurando un avance significativo en recursos y ejecuciones para este corredor vial.

Paralelo a ello, se buscará la consolidación de mesas de formación a las empresas para la Integración de los PESV en el SG- SST de las empresas según ley 2050 del 2020; el seguimiento permanente al cronogramas

de obras, estudios y diseños en el corredor vial de la Calle 13 y otras obras que le afecten, y para finalizar se realizarán campañas pedagógicas e informativas que nos permitan garantizar un corredor vial seguro y sostenible para todos.

La movilidad sostenible y la seguridad vial como eje de nuestra gestión, permite gestionar entornos de calidad y competitividad para las empresas y los empleados, lo que se transforma en comunidades y personas con una mejor calidad de vida en toda la cadena de valor.





Gestión Ambiental

Buenas practicas en manejo de residuos aprovechables

Metas



12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.





COMO LO HACEMOS

Contribución, recolección de basuras e incentivos ambientales

- Gestión de residuos aprovechables
- Gestión de residuos no aprovechables
- Post consumo

LO QUE HA PASADO	2018	2019	2020
Manejo ambientalmente responsable a basuras con potencial de aprovechamiento	1.880 ton	1.566 ton	1.568 ton
Porcentaje en la gestión de residuos aprovechables	74,5%	63,5%	70,3%
Porcentaje en la gestión de residuos no aprovechables	25,5%	36,5%	29,7%
Post consumo - LUMINA de la ANDI (Residuos de luminaria)	1.155 kg. 5.640 unds.	399,8 Kg. 2.510 Unds.	496,9 kg. 2.720 Unds.

LO QUE VIENE



Mantener el porcentaje de aprovechamiento de residuos en **65%**.



Certificación del sistema de gestión basura cero - Incontec



LO QUE HEMOS LOGRADO



70%
De los residuos sólidos en Zona Franca de Bogotá son reciclados.



438
Personas capacitadas en los diferentes temas de interés ambiental para el Parque y la ciudad.



35
Espacios de capacitación en temas de interés ambiental para las empresas del Parque.





(GRI 306-2)

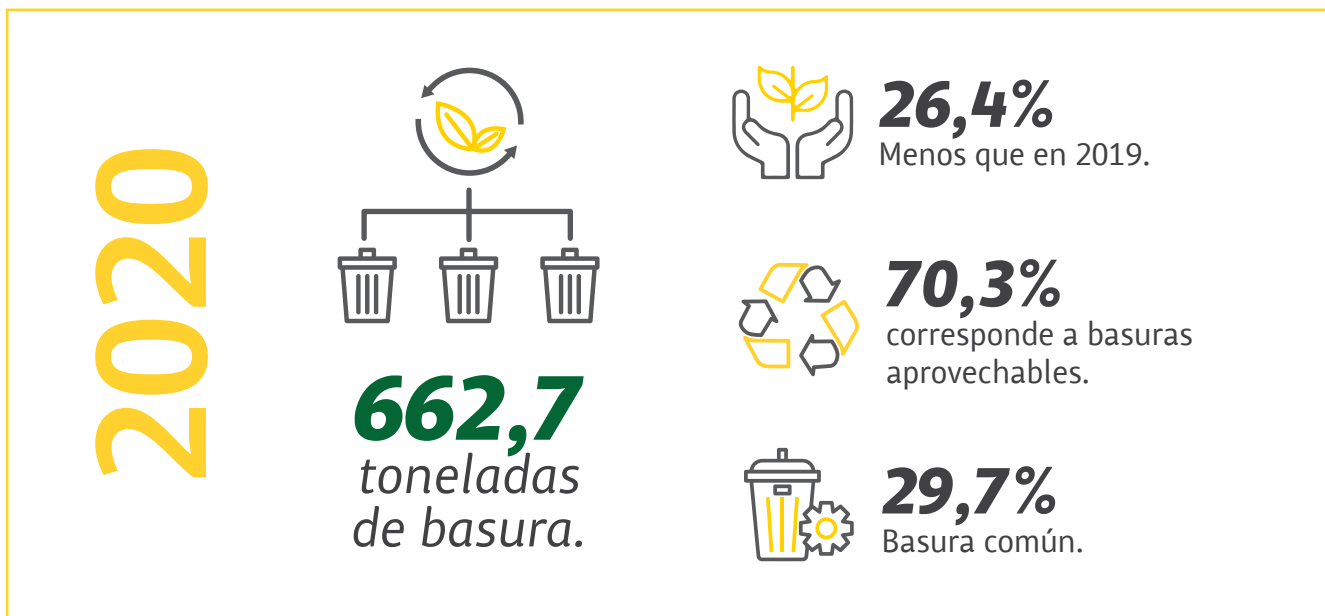
MÓDULO DE CONTRIBUCIÓN RECOLECCIÓN DE BASURAS E INCENTIVOS AMBIENTALES

Durante el año 2020, pese al impacto generado por la pandemia de Covid-19, las empresas ubicadas en la Zona Franca de Bogotá, con el apoyo del Departamento de Gestión Ambiental de la Copropiedad Zona Franca de Bogotá, lograron darle un manejo ambientalmente responsable a 1.568 Toneladas de Basuras con potencial de aprovechamiento.

En promedio, durante el año 2020 se generaron 130.7 Ton/mes de basuras con potencial de aprovechamiento, un 0.17% más en relación al año 2019.

Frente a los residuos no aprovechables, durante el año 2020 se generó un total de 662.7 Toneladas de basuras, un 26.4% menos en comparación al año anterior, lo cual equivalente a 237.6 Toneladas menos de basura dispuestas en el relleno sanitario y que es atribuible a cuarentena estricta por la pandemia del COVID 19.

El total de residuos generados durante el año 2020 fue igual a 2.231.5 Toneladas, lo cual nos indica que el 70.3% corresponden a basuras aprovechables y el 29.7% restante a basura común.



VERTIMIENTOS

Con respecto a los vertimientos de la Zona Franca de Bogotá, luego de ser tratados en la PTAR, son entregados a la Planta elevadora la Rivera a cargo de la EAAB. El caudal promedio fue de 3,43 Lts/s; sin embargo es importante aclarar que los vertimientos del Parque no afectan los cuerpos de agua aledaños.

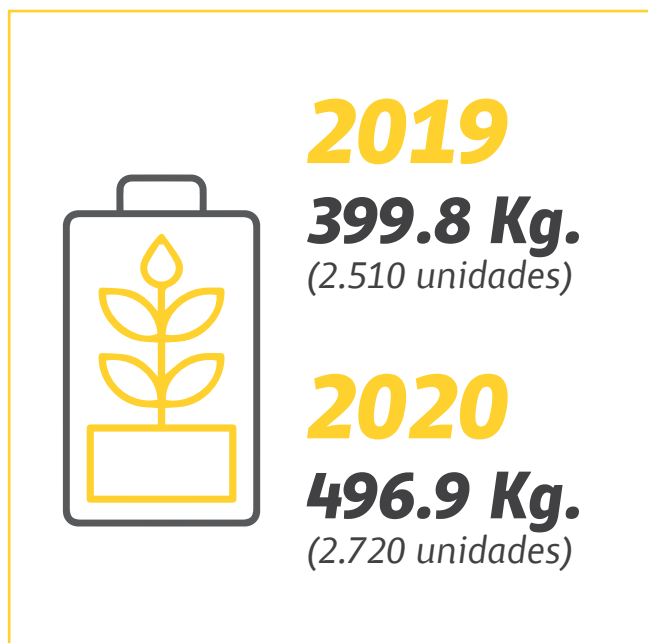


POS CONSUMOS LUMINA – ANDI

Durante el año 2020 fueron entregados al pos consumo “LUMINA” de la ANDI un total de 496.9 Kg (2.720 unidades) de residuos de luminarias en desuso, lo que permitió un ahorro para las empresas usuarias y la Copropiedad ZFB en los costos de transporte y disposición final de estos residuos.

En general en la gestión hubo avances significativos, sin embargo se continuará fortaleciendo la gestión ambiental con las empresas, promoviendo el desarrollo sostenible por medio de proyectos que mejoren los procesos de vertimientos y el manejo de los residuos sólidos.

En este sentido como uno de los retos en el 2021 es continuar con la formación para las empresas del parque en procesos de separación de residuos, y dar inicio al proceso de certificación de gestión Basura Cero, con Icontec el cual consiste en conformar un sistema de gestión que se basa en modelos de Economía Circular y Ecología Industrial que permite a las organizaciones implementar estrategias de reducción, reutilización, aprovechamiento y valorización de residuos.



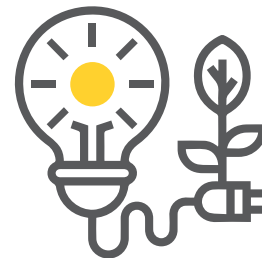
En este sentido se buscará aportar a las políticas nacionales que buscan una gestión integral en el manejo de los residuos sólidos y gestionar 100% buena práctica ambiental de las empresas y la comunidad en general.

ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES

Para el 2020 se firmó el contrato con CODENSA (ENEL) para el aumento de la capacidad eléctrica del parque en 15.00kV, hecho que se concretó en el mes de Abril de 2020. Con estas variaciones la tarifa de energía sigue siendo 15, 18% más económica con respecto al mercado.

Adicionalmente, con el proyecto de la sub estación de 115kV se contó con una disponibilidad más amplia y confiables en la calidad del servicio de energía, logrando un ahorro hasta de \$70 en el valor del kV.

Mantenimiento a la infraestructura eléctrica del parque



- 11** Transformadores de las áreas comunes del parque
- 3** Transformadores de 5 MVA que alimentan a los Usuarios.
- 2** Anillos de 13,8 kV y uno de 34,5 kV.

Ejecución del mantenimiento que se realiza cada 10 años a las 30 celdas de 13,8 kV y 34,5 kV. de la subestación principal.



Prácticas Anticorrupción

*Relaciones y
buen gobierno*

Metas



16.4 De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada.

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.





COMO LO HACEMOS

- Política corporativa de ética y anticorrupción.
- Sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRLAFT)
- Programa somos éticos.
- Buen gobierno corporativo.

LO QUE HA PASADO	2018	2019	2020
Política anticorrupción	Creación de la política	Comite de ética	Programa Somos Éticos
SAGRLAFT	-	Matrices de riesgos	Aprobación del sistema
Oficial de cumplimiento	-	-	Nombramiento oficial
Reportes	-	-	ROS y RTE
Política Anticorrupción	Certificado	Certificado	Certificado

LO QUE VIENE



Lanzamiento de canal de denuncia



Política de Derechos Humanos



Fortalecimiento SAGRLAFT



Fortalecimiento modelos de gobernanza Grupo ZFB

LO QUE HEMOS LOGRADO



Consolidar el SAGRLAFT para todas las empresas del Grupo ZFB.



Participación en la Red de Oficiales de Cumplimiento de Pacto Global y OUNDC



Promover la política de anticorrupción



Capacitar a los colaboradores sobre riesgos de corrupción y AL/FT.



Certificación BASC.





PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Una vez aprobados los Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT) del

Grupo ZFB en el año 2019, la Secretaría Técnica, específicamente el Oficial de Cumplimiento designado inició las gestiones definidas en los manuales y concentró sus acciones en tres líneas de trabajo:

DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN – ACTUALIZACIÓN NORMATIVA

ZFB-OC-257

Debida diligencia con la contraparte.

ZFB-OC- 258

Suspensión de reportes a la uiaf de acuerdo a la resolución 74

ZFB-OC- 259

Comunicado gafilat sobre riesgos la/ft en comercio exterior

ZFB-OC- 260

Recomendaciones buenas prácticas en las empresas referente a la prevención de la/ft.

ZFB-OC- 261

Invitación actualización información dian – subdirección de fiscalización aduanera oficiales de cumplimiento

ZFB-OC- 262

Reanudación de reportes a la uiaf

La aparición de la pandemia representó un reto para la organización, sin embargo, se realizaron las gestiones necesarias para mantener los controles de la operación de zonas francas y realizar los reportes requeridos por la UIAF.

Durante el 2020, se expidieron seis (6) circulares a las empresas usuarias, relacionadas con debida diligencia, implementación de controles de LA/FT, así como cambios y recomendaciones a tener en cuenta en sus operaciones de comercio exterior.

A la fecha ya se cuenta con una base importante de oficiales de cumplimiento de las empresas usuarias, con las cuales se buscará en 2021 generar una red de trabajo.



CAPACITACIONES

Para garantizar la comprensión de las medidas que desarrolla el Grupo ZFB en los riesgos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) y orientar a las empresas usuarias para que inicien sus

controles anticorrupción, se desarrollaron seis (6) capacitaciones, la mayoría en modalidad virtual a los oficiales de cumplimiento, directivos y colaboradores de las empresas usuarias, así como del Grupo ZFB. Los temas centrales fueron:

- **Capacitación a los colaboradores del grupo ZFB** a partir de lo establecido en el manual SAGRLAFT (13- MARZO).
- **Capacitación a los usuarios de la ZFPC** debida diligencia. (28-JULIO).
- **Medidas y Controles en Materia LA/FT** en tiempos de COVID – 19 (UIAF y DIAN). (28-JULIO).
- **Obligaciones de los oficiales de cumplimiento y las implicaciones por no acatar la normatividad.** (02-OCTUBRE).
- **¿Qué debo hacer para cumplir con una debida diligencia en materia de prevención de lavado de activos?** (16-OCTUBRE)
- **Capacitación a usuarios nuevos** en temas SAGRLAFT (INDUCCION).

REPORTES UIAF

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, se generaron los reportes periódicos por cada una de las sociedades del Grupo ZFB de actividades sospechosas. Los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) y Reportes de Transacción en Efectivo (RTE) se deben realizar mensualmente ante la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF cuando estos sea negativos o presenten alguna ausencia de estas operaciones. Los reportes generados fueron:

Los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) positivos se deben reportar de manera inmediata cuando dicha actividad sea detectada y analizada. Se reportan 23 operaciones ante la UIAF durante el año 2020, dando cumplimiento a lo establecido en las diferentes normas que obligan como usuario operador a realizar dicha función.



PACTO GLOBAL – LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Zona Franca de Bogotá participa activamente en los espacios de trabajo propuestos por Pacto Global Colombia, del cual somos adheridos y miembros del Comité

Directivo en representación de las PYMES. Una de las líneas de trabajo articulado es: La Mesa Anticorrupción, en la cual participa la Directora de Fundación ZFB.

Durante el año 2020, se participó en dos iniciativas:



Pacto Global
Red Colombia

Red de Oficiales de Cumplimiento de las empresas adheridas en el país.




Alliance for Integrity: iniciativa “De Empresas para Empresas (DEPE)”

Participación en 4 espacios de formación, 5 encuentros empresariales, contando con la participación adicional de 5 empresas de la Red de Usuarios, interesadas en movilizar acciones de trabajo en ética y anticorrupción.

RETOS 2021

- Fortalecer nuestro SARLAFT
- Consolidar el canal de denuncia
- Fortalecer nuestro Programa Somos éticos.
- Promover la cultura ética con nuestros Grupos de Interés.



An aerial night photograph of a city, showing a dense residential area with many lights in the background. In the foreground, a large, modern, multi-story building with a glass facade is illuminated from within. The building has a prominent entrance area with a covered walkway. A sign on the building reads "AUDITORIOS Y SALAS DE CAPACIDAD DISPONIBLES 315 670 4236". The overall scene is lit with warm yellow and white lights, creating a vibrant urban atmosphere.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN NUESTRA GESTIÓN

INDICADORES GRI





APENDICE.

CUADRO GENERAL OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN NUESTRA GESTIÓN



	ODS							
	 ODS 4	 ODS 8	 ODS 9	 ODS 10	 ODS 11	 ODS 12	 ODS 16	 ODS 17
Certificaciones						X		
Mercado de Zonas Francas		X						X
Relación con Nuestros Grupos de Interés	X	X	X	X	X		X	X
Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades		X		X				
Educación	X			X				
Anticorrupción							X	
Innovación y Transformación Digital		X	X					
Movilidad		X			X	X		
Gestión Ambiental					X			



TABLA DE INDICADORES GRI

(GRI 102-55)

TABLA DE INDICADORES GRI		
CONTENIDOS GENERALES	PAG.	CAPÍTULO/OBSERVACIÓN
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
Contenido 102-1 Nombre de la organización	6	Portada
Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	14, 16	Empresas del Grupo ZFB
Contenido 102-3 Ubicación de la sede	26	Operación de Zona Franca de Bogotá
Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones	26	Operación Nacional
Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica		Sociedad Anónima
Contenido 102-6 Mercados servidos	25	Mercado de Zonas Francas
Contenido 102-7 Tamaño de la organización		Mediana
Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	66	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 102-9 Cadena de suministro	59	
Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No se presentan cambios significativos.
Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución		
Contenido 102-12 Iniciativas externas	20	Iniciativas Externas
Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones	20	Vinculo del Grupo ZFB con Gremios y Asociaciones
ESTRATEGIA		
Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9	A nuestros grupos de interés



ÉTICA E INTEGRIDAD		
Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	12	Perfil de la Organización Anticorrupción
GOBERNANZA		
Contenido 102-18 Estructura de gobernanza	24	Gobernanza
Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	34	Estrategia de sostenibilidad
Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	24	Gobernanza
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Contenido 102-40 Lista de grupos de interés	34	Estrategia de sostenibilidad
Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva		
Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	34	Estrategia de sostenibilidad
Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	35	Relacionamiento con Grupos de Interés.
Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	35	Estrategia de sostenibilidad
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		Zona Franca de Bogotá S.A.
Contenido 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		Presentación del Informe
Contenido 102-47 Lista de temas materiales	34	Análisis de Materialidad
Contenido 102-48 Re expresión de la información		Ninguna





Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes		Ninguno
Contenido 102-50 Periodo objeto del informe		2020
Contenido 102-51 Fecha del último informe		Enero 2021: Informe de Sostenibilidad 2019-2018
Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes		Anual
Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	Contraportada
Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	6	Presentación del Informe
Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI	112	Tabla Indicadores GRI
Contenido 102-56 Verificación externa		No cuenta con verificación externa.
ENFOQUE DE GESTIÓN EN CADA TEMA MATERIAL		
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	35, 40, 44, 54, 86	Cada tema material
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 40, 44, 54, 86	Cada tema material
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 40, 41, 43, 44, 54, 60	Cada tema material
CONTENIDOS SOCIALES		
EMPLEO		
Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	68	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades





Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 8	69	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 401-3 Permiso parental		
RELACIONES TRABAJADOR - EMPLEADOR		
Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	70	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo	70	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	71	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	71	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	72	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	72	Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral		Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades
Contenido 403-10 Dolencias y enfermedades laborales		Trabajo Decente y Nuevas Oportunidades

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado 6	78	Educación
Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	78	Educación
Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		100% de los colaboradores del Grupo ZFB.
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		Se relaciona exclusivamente información sobre Género.
Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Tanto hombres como mujeres en el Grupo ZFB reciben la misma remuneración de acuerdo a su cargo.
NO DISCRIMINACIÓN		
Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No se presentan casos relacionados.
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		Relacionamiento con Grupos de Interés.
EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Contenido 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Se presentará en posteriores informes.
Contenido 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Se presentará en posteriores informes.
Contenido 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		Se presentará en posteriores informes.



COMUNIDADES LOCALES		
Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		Relacionamiento con Grupos de Interés.
Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales		No se evidencian en los procesos revisados para este informe
PRIVACIDAD DE CLIENTES		
1. Contenido sobre el Enfoque de Gestión		Relacionamiento con Grupos de Interés.
2. Contenidos temáticos		Relacionamiento con Grupos de Interés.
Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Relacionamiento con Grupos de Interés.
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		No se presentan casos relacionados.
CONTENIDOS AMBIENTALES		
ENERGÍA		
Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización		No se cuenta con esta información en este informe.
Contenido 302-2 Consumo energético fuera de la organización		No se cuenta con esta información en este informe.
Contenido 302-3 Intensidad energética 10		No se cuenta con esta información en este informe.
Contenido 302-4 Reducción del consumo energético 11		No se cuenta con esta información en este informe.

Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No se cuenta con esta información en este informe.
EFLUENTES Y RESIDUOS		
Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		Tratamiento en la PTAR de 16.74m3/hora. 150.000 al año
Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	103	Gestión Ambiental
Contenido 306-3 Derrames significativos		No se presentan casos relacionados.
Contenido 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		Rio Bogotá
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No se presentan casos relacionados.
CONTENIDOS ECONÓMICOS		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido		Informe administrativo
Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		A la fecha no se cuenta con valoraciones al respecto.
PRESENCIA EN EL MERCADO		
Contenido 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Se presentará en posteriores informes.
Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		Alta Dirección es 100% Colombiana
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
Contenido 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		



Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos		Se presentará en posteriores informes.
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		Relacionamiento con Grupos de Interés.
ANTICORRUPCIÓN		
Contenido 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		Anticorrupción
Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		Anticorrupción
Contenido 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Anticorrupción
COMPETENCIA DESLEAL		
Contenido 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No se presentan casos relacionados.



grupozfb.com