

**REPORTE DE ENTREGABLE**  
**PLAN DE ACCIÓN ANUAL - SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL**

**4352 - ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA - ZOFRATACNA**

**TACNA - TACNA - TACNA**

**AÑO 2022**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES AUTORIZADAS EN EL COMPLEJO ZOFRATACNA	LAS REGLAS DE NEGOCIO PARA EL SISTEMA DE LA ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA PODRÍAN NO ESTAR SIENDO ACTUALIZADAS CON OPORTUNIDAD A PARTIR DE LAS DEFINIDAS POR LOS SECTORES COMPETENTES.	ACTUALIZAR EL PROCEDIMIENTO PC-163-OPP-09 PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN, APROBACIÓN, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS PLANES INSTITUCIONALES, COMPRENDIENDO EN LA REVISIÓN DEL ENTORNO PARA EL ANÁLISIS ESTRATÉGICO, LOS CAMBIOS DE LAS REGLAS DE NEGOCIO Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	01/03/2022	30/06/2022	INFORME OPP CORREO ELECTRÓNICO PLANES Y PROGRAMAS INFORME SISTEMA RACIONALIZACIÓN RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PC-163-OPP-09	ES IMPORTANTE RECOGER LA OPINIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS LAS CUALES SE PROGRAMARÁN OPORTUNAMENTE.
INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES AUTORIZADAS EN EL COMPLEJO ZOFRATACNA	PODRÍA NO SER SUFICIENTE LA DISPONIBILIDAD DE PERSONAL DEBIDAMENTE CAPACITADO Y ACTUALIZADO	IDENTIFICAR BRECHAS Y CAPACITAR AL PERSONAL EN TEMAS RELACIONADOS A SU PUESTO DE TRABAJO	GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO / OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	01/03/2022	01/06/2022	REPORTE DE BRECHAS, RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PDP, LISTAS DE PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN CAPACITACIONES	LAS BRECHAS IDENTIFICADAS POR EL ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS FORMA PARTE DEL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS - PDP, APROBADO MEDIANTE ACTO RESOLUTIVO.

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES AUTORIZADAS EN EL COMPLEJO ZOFRATACNA	PODRÍAN REDUCIRSE LOS INGRESOS, LO QUE GENERARÍA LA LIMITACIÓN DEL PRESUPUESTO ASIGNADO A LAS INVERSIONES Y/O SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.	ACTUALIZAR LA PROPUESTA DEL PORCENTAJE DE DEDUCCIÓN DEL ARANCEL ESPECIAL A QUE REFIERE EL ARTÍCULO 19° DE LA LEY N°27688 Y SU REGLAMENTO	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	01/03/2022	31/12/2022	INFORME OPP, CORREOS ELECTRÓNICOS, OFICIO DE REMISIÓN DE PROPUESTA AL MINCETUR	LA PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL PORCENTAJE DE DEDUCCIÓN ES FORMULADA POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE ZOFRATACNA Y ES APROBADA POR EL MINCETUR.
MEJORAMIENTO EFECTIVO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA	EL PERSONAL NO PODRÍA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ZONA FRANCA	MEDIR ANUALMENTE LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA ZONA FRANCA POR LOS SERVICIOS BRINDADOS.	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	01/01/2022	31/12/2022	FORMATO DE ENCUESTA, CORREOS ELECTRÓNICOS, INFORMES DE RESULTADOS	LA RETROALIMENTACIÓN PERMITE CONOCER ASPECTOS DE DEBILIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO
MEJORAMIENTO EFECTIVO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA	EL PERSONAL NO PODRÍA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ZONA FRANCA	BRINDAR SOPORTE PSICOLÓGICO AL PERSONAL QUE ATIENDE DIRECTAMENTE AL USUARIO EN LOS CASOS QUE CORRESPONDAN A EFECTOS DE OPTIMIZAR EL SERVICIO AL USUARIO.	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	01/03/2022	31/12/2022	CORREOS ELECTRONICOS DE COORDINACIÓN, REGISTRO DE REUNIÓN CON PSICÓLOGA, INFORMES	EVENTUALMENTE SE REGISTRAN CASOS DE DESENTENDIMIENTO ENTRE EL USUARIO EXTERNO Y EL PERSONAL QUE BRINDA EL SERVICIO, PRETENDIÉNDOSE MINIMIZAR EL RIESGO, QUE TAMBIÉN PODRÍA AFECTAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL.
MEJORAMIENTO EFECTIVO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA	EL PERSONAL NO PODRÍA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ZONA FRANCA	IMPLEMENTAR VISITAS Y REUNIONES ANUALES CON LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA PARA RECOGER SUS COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO, ENTRE OTROS ASPECTOS.	GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO / GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	01/03/2022	31/12/2022	CORREOS ELECTRÓNICOS DE COORDINACIÓN, OFICIOS, INFORMES GPD / GO	ES UNA PRÁCTICA EN ZOFRATACNA RECOGER LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA A EFECTOS DE MEJORAR LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN.
MEJORAMIENTO EFECTIVO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA	EL PERSONAL NO PODRÍA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ZONA FRANCA	CAPACITAR AL PERSONAL QUE ATIENDE DIRECTAMENTE AL USUARIO EN EL TEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LOS ALCANCES DEL TUO DE LA LEY N° 27444	GERENCIA DE OPERACIONES / OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	01/03/2022	31/12/2022	REQUERIMIENTO GO, CORREO ELECTRÓNICO, LISTADO DE ASISTENCIA	EL OBJETIVO ES MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE, USUARIO DE LA ZONA FRANCA

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
MEJORAMIENTO EFECTIVO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA	PODRÍA EL PERSONAL ESTAR PREDISPUERTO A UNA CONDUCTA ANTIÉTICA O CONDICIONAR LA PRESTACIÓN DE SU SERVICIO.	MEJORAR Y DIFUNDIR LOS VALORES CORPORATIVOS DE ZOFRATACNA	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	01/03/2022	31/12/2022	INFORMES; CORREOS, MEMORANDUMS, ACTA	SE PROPICIARÁ GENERAR UNA CULTURA DE VALORES EN ZOFRATACNA
MEJORAMIENTO EFECTIVO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA	PODRÍA EL PERSONAL ESTAR PREDISPUERTO A UNA CONDUCTA ANTIÉTICA O CONDICIONAR LA PRESTACIÓN DE SU SERVICIO.	IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS SOBRE ÉTICA E INTEGRIDAD EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	01/03/2022	31/12/2022	CORREO ELECTRÓNICO, LISTADO DEL PERSONAL PARTICIPANTE	ESTA MEDIDA SE IMPLEMENTARÁ CON PERSONAL DE LA ENTIDAD Y/O A TRAVÉS DE TERCEROS
MEJORAMIENTO EFECTIVO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ZONA FRANCA	PODRÍA EL PERSONAL ESTAR PREDISPUERTO A UNA CONDUCTA ANTIÉTICA O CONDICIONAR LA PRESTACIÓN DE SU SERVICIO.	DIFUSIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE ÉTICA	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	01/03/2022	31/12/2022	CORREO ELECTRÓNICO, MEMORANDUMS CIRCULARES, PORTAL DE INTRANET	SE PROPICIARÁ GENERAR UNA CULTURA DE VALORES EN ZOFRATACNA
PROMOCIÓN DE LA ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA	PODRÍA NO CONTARSE CON PERSONAL ESPECIALIZADO EN MARKETING Y NEGOCIOS	PROGRAMAR CAPACITACIONES EN MARKETING Y NEGOCIOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS	GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	01/03/2022	31/12/2022	REQUERIMIENTO DE LA GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS - PDP 2022	SE RECURRIRÁ A ASISTENCIA ESPECIALIZADA EXTERNA EN LOS CASOS QUE SEAN NECESARIOS
PROMOCIÓN DE LA ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA	PODRÍAN NO EFECTUARSE LAS CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE LA ZONA COMERCIAL DE TACNA EN LAS FECHAS PREVISTAS	FORMULAR Y TRAMITAR LOS TERMINOS DE REFERENCIA CORRESPONDIENTES CON UNA ANTICIPACIÓN DE DOS (02) MESES Y CON UNA PROYECCIÓN ANUAL, EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE.	GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	01/01/2022	31/12/2022	INFORMES / MEMORANDUM, TERMINOS DE REFERENCIA, ORDENES DE SERVICIO, CORREOS ELECTRÓNICOS	EL ÓRGANO REQUIRIENTE FORMULA LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, QUE LUEGO SON TRAMITADOS Y COORDINADOS CON EL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA SU REVISIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRÁMITE.

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
PROMOCIÓN DE LA ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA	PODRÍAN NO EFECTUARSE LAS CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE LA ZONA COMERCIAL DE TACNA EN LAS FECHAS PREVISTAS	EFFECTUAR EL SEGUIMIENTO PERIÓDICO A LOS REQUERIMIENTOS QUE REALIZA LA GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN, A EFECTOS DE SU PRIORIZACIÓN Y CUMPLIMIENTO	GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	01/03/2022	31/12/2022	INFORMES / MEMORANDUM, ÓRDENES DE SERVICIO / ÓRDENES DE COMPRA / CONTRATOS	LAS CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE LA ZONA COMERCIAL DE TACNA SE EFECTÚAN PRINCIPALMENTE PARA LOS DÍAS FESTIVOS DEL AÑO (DIA DE LA MADRE, FIESTAS PATRIAS, FIESTAS DE TACNA, BLACK FRIDAY, NAVIDAD)
PROMOCIÓN DE LA ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA	PODRÍAN PRIORIZARSE OTRAS ACTIVIDADES NO PROGRAMADAS Y NO PRESPUESADAS	IMPLEMENTAR MODIFICACIONES PRESUPUESTALES SUSTENTADAS POR EL ÁREA USUARIA Y APROBADAS POR LA GERENCIA GENERAL PARA COBERTURAR LA ACTIVIDAD.	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO / GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	01/03/2022	31/12/2022	REQUERIMIENTO DE LA GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, NOTA MODIFICATORIA DEL PPTO. , RESOLUCIÓN	EN LOS CASOS DE NO SER VIABLE LA COBERTURA PRESUPUESTAL CON LA MODIFICACIÓN INTERNA, SE RECURRÍA AL CRÉDITO SUPLEMENTARIO

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
SERVICIOS OPERATIVOS E INFORMÁTICOS MEJORADOS Y NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA ZOFRATACNA	PODRÍA NO CONTARSE CON EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO OPORTUNO Y PERIÓDICO A LA PLATAFORMA INFORMÁTICA ACTUAL Y DONADA	MANTENIMIENTO DE PLANTA EXTERNA (POZOS A TIERRA, PEDESTALES Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES)	GERENCIA DE OPERACIONES	01/03/2022	31/12/2022	REQUERIMIENTO GO/ATIC, ORDEN DE SERVICIO, INFORMES/MEMORANDUM  ZOFRATACNA, ADMINISTRA LA ZONA FRANCA, EN LA QUE PARTE DE ELLA ESTÁ CERCADA (180 HAS.), SIENDO UN ÁREA CERRADO Y EN DONDE LAS PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, USUARIAS DEL SISTEMA, DESARROLLAN LAS ACTIVIDADES AUTORIZADAS POR LEY, ESTANDO INTERCONECTADAS PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE SUS OPERACIONES DE INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE MERCANCÍAS.	
SERVICIOS OPERATIVOS E INFORMÁTICOS MEJORADOS Y NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA ZOFRATACNA	PODRÍA NO CONTARSE CON EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO OPORTUNO Y PERIÓDICO A LA PLATAFORMA INFORMÁTICA ACTUAL Y DONADA	ADQUIRIR E INSTALAR BATERIAS UPS	GERENCIA DE OPERACIONES	01/03/2022	31/12/2022	REQUERIMIENTO GO/ATIC, ORDEN DE SERVICIO, INFORMES/MEMORANDUM  LA BATERÍA UPS RESPALDAN EVENTUALIDADES DE INTERRUPCIÓN DEL FLUIDO ELÉCTRICO EN LA ZONA FRANCA	

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
SERVICIOS OPERATIVOS E INFORMÁTICOS MEJORADOS Y NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA ZOFRATACNA	PODRÍA NO CONTARSE CON EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO OPORTUNO Y PERIÓDICO A LA PLATAFORMA INFORMÁTICA ACTUAL Y DONADA	MANTENIMIENTO DE SERVIDORES	GERENCIA DE OPERACIONES	01/03/2022	31/12/2022	REQUERIMIENTO GO/ATIC, ORDEN DE SERVICIO, INFORMES/MEMORANDUM	ZOFRATACNA TIENE IMPLEMENTADO UN DATA CENTER EN DONDE SE CONCENTRA LOS SERVIDORES QUE PROPORCIONAN SERVICIOS DE TI A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SISTEMA (USUARIOS INSTALADOS AL INTERIOR DE LA ZONA FRANCA).
SERVICIOS OPERATIVOS E INFORMÁTICOS MEJORADOS Y NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA ZOFRATACNA	PODRÍA NO DISPONERSE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS NECESARIOS	PRIORIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS PARA EL PRODUCTO PRIORIZADO "SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES RED DE LA GERENCIA DE OPERACIONES", ANTE LA EVENTUALIDAD DE DISMINUCIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS, CONFORME A LOS REPORTES TRIMESTRALES DE EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	01/03/2022	31/12/2022	INFORME TRIMESTRAL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INFORME A GERENCIA GENERAL SITUACIÓN PPTAL.	ZOFRATACNA SE FINANCIA CON INGRESOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS, PROVENIENTES DE LA RECAUDACIÓN DEL ARANCEL ESPECIAL Y DE SUS INGRESOS PROPIOS.

---

**Firma del Titular de la Entidad**

**Cargo: GERENTE GENERAL**

**Nombre y Apellidos: JOSE ALEJANDRO CONDORI SALINAS**

**DNI: 00487462**

---

**V°B° del Funcionario a Cargo de la UO responsable de implementar el SCI**

**Cargo: JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**

**Nombre y Apellidos: SAUL RENAU COAYLA ALCAZAR**

**DNI: 00471601**