



zona franca  
**Santander**

# INFORME DE GESTIÓN 2015







## COMUNICACIÓN DE LA GERENCIA Y LA JUNTA DIRECTIVA

Estimados señores Accionistas:

Nos complace compartir con Ustedes el informe de gestión de Zona Franca Santander S.A. para el periodo 2015.

En el mismo podrán encontrar información correspondiente al impacto económico, ambiental y social de la Organización, la cual se destaca por su liderazgo en la gestión de Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park y por el mayor posicionamiento de esta plataforma como un polo de inversión local y extranjera y la generación de oportunidades de empleo y desarrollo para los Santandereanos.

Dentro de este informe se evidencia que hemos apropiado los objetivos de desarrollo sostenible promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, como una clara demostración de nuestro compromiso por aportar positivamente al desarrollo responsable de nuestra sociedad en el esfuerzo conjunto y global por equilibrar la actividad económica con su impacto en el ambiente y en el ser humano.

En materia de impactos externos, 2015 estuvo marcado por varias coyunturas macroeconómicas como el fortalecimiento del dólar, la alta inflación y la caída pronunciada de los precios del petróleo, dando comienzo a una desaceleración en la actividad económica general del país, que evidenciamos con la reducción de las operaciones de los Usuarios, una menor dinámica en los proyectos de calificación de los clientes y una presión en el mercado inmobiliario de inmuebles de uso empresarial.

A pesar de haber logrado un incremento importante en los ingresos por arrendamientos y ventas de inmuebles, los resultados económicos finales se vieron impactados por el incremento de los gastos financieros y los mayores compromisos tributarios por el impuesto a la riqueza.

Para el 2016 confiamos en lograr una instalación exitosa de los usuarios ancla concretados en el 2015, dar inicio a proyectos de expansión de infraestructura bajo los nuevos parámetros de mercado y continuar nuestros esfuerzos por lograr una mayor eficiencia en el gasto y en el uso de los recursos.

Agradecemos su confianza y apoyo en la alta dirección, y ratificamos nuestro compromiso con el desarrollo exitoso y sostenible de la organización y la maximización de valor hacia sus accionistas  
Cordialmente,



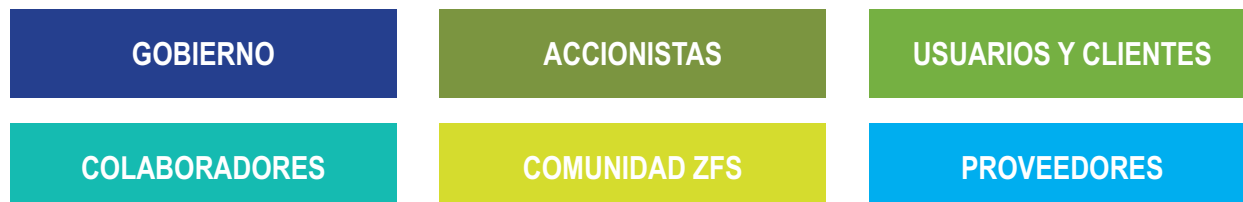
**NIVEA SANTARELLI FRANCO**  
Gerente General



**JUAN CAMILO MONTOYA BOZZI**  
Presidente Junta Directiva

## MODELO DE SOSTENIBILIDAD DE ZONA FRANCA SANTANDER

La organización cuenta con un modelo de gestión que abarca las tres esferas de la sostenibilidad y que propende por un desempeño económico competitivo, un equilibrio ambiental y un desarrollo humano profesional en plena interacción con sus grupos de interés



La organización, no ajena a las dinámicas actuales y consiente de su rol en la sociedad, ha vinculado y asimilado en su gestión los objetivos de desarrollo sostenible promulgados por la Organización de las Naciones Unidas en la agenda 2030, un programa de 15 años que regirá la agenda mundial y plasma la visión colectiva por alcanzar un desarrollo equitativo y sostenido en el tiempo.

## **OBJETIVOS** **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**





# 1 IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD

Zona Franca Santander en su compromiso y visión por desarrollar una plataforma de Zona Franca Permanente con altos estándares internacionales de infraestructura, operación y sostenibilidad, presenta a continuación un resumen de la gestión del año 2015 con base en sus indicadores de impacto en los ámbitos económico, ambiental y social.

## 1.1 Resultados Económicos

### Creación de empresas y atracción de inversión

Para Zona Franca Santander, aportar al fortalecimiento e incremento del tejido empresarial en la región, es un mecanismo sostenible para generar oportunidades de desarrollo económico, social y ambiental. A través de estos esfuerzos la organización contribuye con los objetivos No. 8 y 9 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas



Durante el 2015 se mantuvo una activa gestión comercial y de divulgación para que todos los empresarios locales o internacionales interesados en desarrollar nuevas unidades de negocio conocieran las ventajas competitivas de operar desde Zona Franca Santander. Gracias a esta labor tres importantes nuevos usuarios ancla consolidarán aún más la comunidad de empresas Zona Franca Santander y serán una fuente importante de inversión en bienes y servicios así como en generación de empleo durante 2016 y los años a venir:

- **Accedo Technologies:** Empresa Nicaragüense con amplia trayectoria en el sector de servicios globales. Instalará un centro de operación bilingüe para la exportación de servicios hacia Estados Unidos.
- **Grupo Galvis Ramirez:** Una de las empresas líderes a nivel nacional en el sector de medios de comunicación. Desarrollará una nueva unidad de negocio de impresión y servicios compartidos.
- **Unidrogas:** Importante organización del sector de distribución minorista de artículos farmacéuticos, de aseo y belleza. Construirá un centro de Distribución para el Nororiente Colombiano.

En los cinco años de operación de Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park se ha logrado la creación de 19 nuevas empresas que gozan de los beneficios e incentivos del régimen franco; esto se complementa con cerca de 21 empresas no usuarias que consolidan la comunidad ZFS.

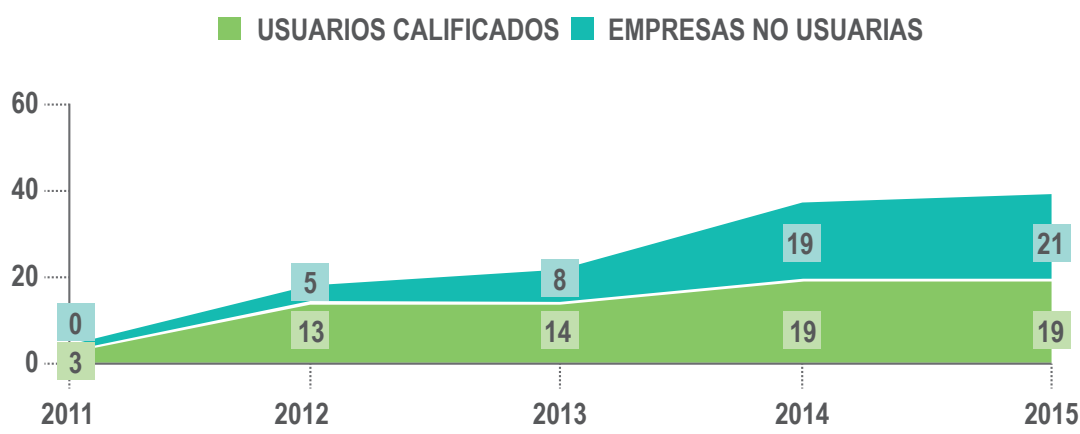


Grafico 1. Empresas instaladas en ZFS

## Construcciones y desarrollos en el parque

En 2015 se llevaron a cabo construcciones al interior del parque orientadas a albergar las operaciones de Usuarios calificados, que se reflejaron en nuevas inversiones y contratación de personal durante el desarrollo de las obras.



Foto 1: Construcción Nutrafoods



Foto 2: Construcción Fundiherrajes



Foto 3: Construcción Jitanjáfora

Como parte de la propuesta de valor del Usuario Operador, hemos venido acompañando el crecimiento de los Usuarios calificados, el cual se ve reflejado en el valor de las operaciones de los mismos. Cabe destacar que desde el 2013 se ha evidenciado un decrecimiento en este indicador impactado principalmente por la variación de los bienes administrados por los Usuarios de la plataforma logística.



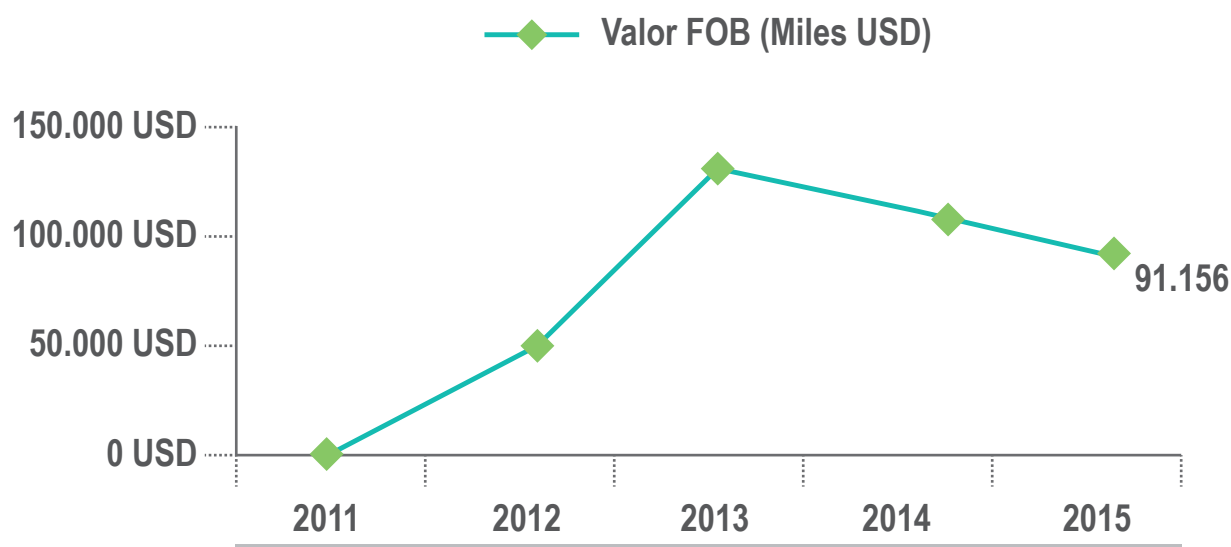


Grafico 2. Valor Operaciones realizadas en ZFS

Se resalta el volumen de exportaciones desde Zona Franca Santander, el cual ha venido posicionando a esta plataforma como un caso de éxito en el impulso de este renglón económico en el departamento.

	2013	2014	2015
Exportaciones desde ZFS Valor FOB (millones USD)	6	15,5	11,5

En el 2015 los resultados obtenidos se vieron impactados por la disminución en la exportación de servicios y la coyuntura del sector Oil&Gas en la exportación de bienes manufacturados. Para 2016 se espera recuperar los niveles del año 2014 y diversificar los destinos y operaciones de exportación con la entrada en operación de Usuarios en los sectores Farmacéutico y Servicios Tercerizados.

### Pago de impuestos

En concepto de pago de obligaciones al estado, la Organización cumplió a plenitud sus compromisos aportando una cifra de 598.7 millones de pesos por concepto de impuestos de orden nacional y 352,9 millones de pesos por concepto de impuestos locales.

### Inversión Usuario Operador

En 2015, la Organización culminó la construcción del edificio SUHE ubicado en la manzana E del parque. Esta instalación requirió inversiones del orden de 2.687.7 millones de pesos y alberga la subestación central del parque así como zonas de parqueaderos y oficinas.

**106.000 millones de pesos es la inversión ejecutada a 31 Dic 2015 por el Usuario Operador en el desarrollo de Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park**



Foto 4. Edificio SUHE

## 1.2 Resultados Ambientales

Zona Franca Santander S.A. promueve una política de desarrollo sostenible al interior de la organización y del parque con el objetivo de consolidar una comunidad de negocios consciente de su impacto ambiental y de la responsabilidad tanto individual como colectiva por desarrollar las operaciones propias del negocio bajo una línea de sostenibilidad. La política interna de sostenibilidad ambiental de Zona Franca Santander contribuye al objetivo No. 11 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



### Residuos Sólidos

La organización continuó desarrollando el programa de gestión de residuos sólidos implementado al interior del parque, haciendo especial énfasis en la sensibilización hacia una separación de residuos efectiva. Estos esfuerzos contribuyeron a aumentar en un 25% el porcentaje de aprovechamiento en comparación al año inmediatamente anterior. Adicionalmente se explorarán otros mecanismos para poder incrementar considerablemente esta proporción en los próximos años y vincular al 100 % de las empresas instaladas. Con estos esfuerzos se contribuye al objetivo No. 12 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.





Complementariamente se logró la instalación de puntos permanentes de acopio de las campañas posconsumo promovidas por la ANDI.

Parque	2014	2015
R. Sólidos Totales [Ton]	37,64	38,5
R. Sólidos aprovechados	16 %	20%
R. Sólidos recolectados en campañas posconsumo <sup>1</sup> [kg]	-	145

A nivel de Usuario Operador se logró realizar la caracterización y dar inicio al registro del peso de los residuos generados e incrementar la proporción de aprovechamiento con el uso de los residuos biodegradables como abono orgánico.

Usuario Operador	2015
Residuos sólidos totales [Ton]	1.349
Residuos sólidos aprovechados	50,61%
Residuos peligrosos gestionados con operador especializado [kg]	130

## Vertimientos

Los resultados del año 2015 continuaron siendo satisfactorios en la medición de los indicadores empleados para monitorear la carga contaminante del agua vertida a la quebrada Aranzoque, arrojando unos resultados muy por debajo de la meta establecida por la autoridad ambiental<sup>2</sup>. Con esta gestión se contribuye al objetivo No. 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



1 Campañas Posconsumo: Pilas/Baterías, luminarias, empaques de medicamentos, contenedores de insecticidas, equipos de computo.

2 Esta meta hace referencia al límite máximo posible de carga contaminante para Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park establecida por la Corporación por la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB.

### Carga contaminante Resultados 2015

- DBO<sub>5</sub>: 0,58 Kg DBO<sub>5</sub>/ día
- SST: 0,56 Kg DBO<sub>5</sub>/ día

### Carga contaminante Estándar CDMB\*

- DBO : < 8 Kg DBO / día
- SST: < 6 Kg DBO<sub>5</sub> / día

Cabe destacar que el crecimiento del parque ha conllevado un crecimiento poblacional y por ende un incremento en la generación de agua residual vertida al afluente, situación prevista dentro de los planes de expansión y para lo cual se espera desarrollar la segunda fase de la PTAR en 2016.

## Huella De carbono

La organización se vinculó al programa “**Mecanismo para la Mitigación Voluntaria de Emisiones de Gases Efecto Invernadero para Colombia**”, una iniciativa pionera en el país promovida por la Fundación Natura y la Corporación Ambiental Empresarial, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo. A través de este programa estamos dentro de las primeras 10 empresas modelo en Santander, en medir el impacto de nuestra operación en términos de emisión de gases efecto invernadero. Con la medición y posterior mitigación de la huella de carbono se contribuye al objetivo No. 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



Los resultados encontrados establecieron nuestra línea base de emisión de gases invernadero por las actividades de operación, administración y comercialización de Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park, los cuales arrojaron una emisión global de **254,39** ton CO<sub>2</sub>e/año.



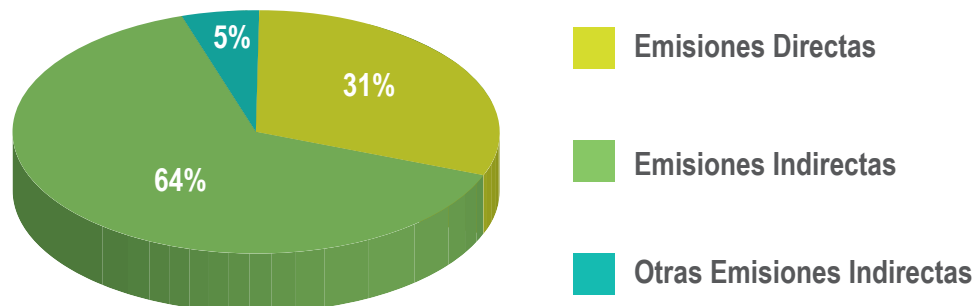


Grafico 3. Emisiones de gases efecto invernadero por tipo de fuente de emisión

**Emisiones directas:**

Plantas eléctricas, equipos móviles, refrigerantes de aire acondicionado

**Emisiones indirectas:**

Consumo de energía eléctrica

**Otras emisiones Indirectas:**

Consumo de papel, viajes aéreos

Esta línea base será el referente para monitorear las emisiones de aquí en adelante y contribuirá a definir las estrategias pertinentes para reducir las mismas en el tiempo.

**Jornadas de sensibilización y cultura:**

Durante el año continuamos el trabajo de sensibilización y acompañamiento hacia los Usuarios con jornadas informativas y de sensibilización.



Foto 5. Actividad siembra de árboles

Por motivo de la celebración del día de la tierra se organizó una jornada de siembra de árboles al interior del parque. La actividad contó con la vinculación de 19 Usuarios, los cuales sembraron 35 unidades de frutales y follaje.

De igual forma se llevaron a cabo capacitaciones periódicas en materia de separación efectiva de residuos sólidos, eficiencia energética y huella de carbono.

## 1.3 Resultados Sociales

### Generación de oportunidades para el Talento Humano Santandereano

En el 2015 la Organización ratificó su compromiso por proveer las mejores condiciones de empleabilidad para garantizar la retención y el sentido de pertenencia de los colaboradores, tanto del Usuario Operador como de la Comunidad ZFS.

Es por esto que durante el 2015 direccionamos la gestión hacia la consolidación de un ambiente dinámico y atractivo para el personal, atrayendo la instalación de servicios de apoyo, la realización de ferias, exposiciones de arte, entre otras iniciativas de esparcimiento y bienestar.



Foto 6 Exposición de arte en ZFS



Foto 7. Actividad de integración

- Foto 6: Se realizaron dos muestras pictóricas de artistas Santandereanos los cuales expusieron sus obras en el paseo Baiachalá.
- Foto 7: Actividades de sensibilización y cultura permitieron acercar a la organización a los colaboradores que trabajan en las empresas instaladas.



Foto 8. Espacio de esparcimiento

- Foto 8: Utilizando elementos reciclados y contemporáneos se adecuó un espacio de descanso en el paseo Baiachalá para el disfrute de la comunidad ZFS.

**“El presupuesto invertido en estas iniciativas fué de 50 millones de pesos.”**



Finalmente cabe destacar el trabajo realizado por mejorar los servicios de apoyo del parque

- Instalación de IPS en área de locales de parqueaderos. Exploración apertura Servicio de enfermería para el año 2016
- Instalación de nuevo servicio de Restaurante **desde las 6 am** en terraza Baiachalá I.
- Ampliación área de operación **Zona Market** – Diciembre de 2015

En materia de empleabilidad la Organización contó con un equipo de colaboradores de 25 personas, de los cuales el 60% eran mujeres y el 40% hombres. A través de una política de contratación transparente y por méritos personales y profesionales, la empresa contribuye a brindar igualdad de oportunidades tanto a hombres y mujeres aportando a la consecución del objetivo No. 5 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

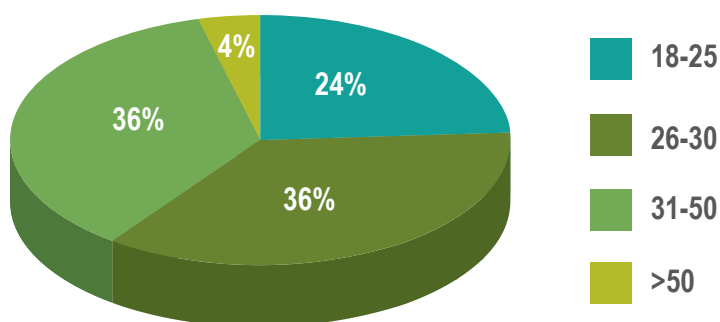


Gráfico 4. Distribución de colaboradores U.O. por edad

Durante el 2015 la organización vinculó además a través de la modalidad de práctica empresarial a 6 estudiantes de los programas de Negocios Internacionales y Comunicación de las Universidades Santo Tomás y Pontificia Bolivariana.

A nivel de Comunidad ZFS, las empresas instaladas en el parque reportaron una cifra de empleabilidad de 1.841 personas al cierre del año 2015. Este crecimiento se vio impulsado por la dinámica de construcciones de bodegas y plantas de producción al interior del mismo, así como los mayores niveles de contratación por parte de las empresas instaladas. El desarrollo de todas estas empresas contribuye a lograr el objetivo No. 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas



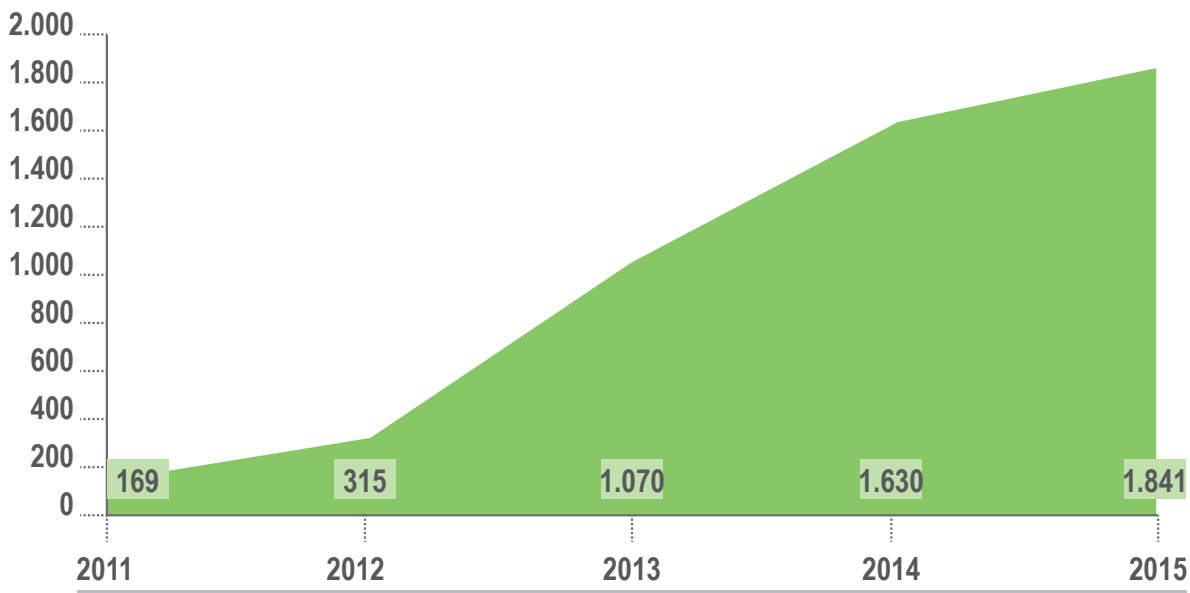


Gráfico 5. Empleos generados comunidad de empresas ZFS

Cerca del 30% del empleo generado pertenecía al municipio de Floridablanca, entidad que alberga a Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park

## 1.4 Impacto en la sociedad

Zona Franca Santander participa activamente en proyectos de carácter regional encaminados a posicionar a Santander como un destino atractivo de inversión así como un referente en desarrollo territorial sostenible. De igual forma los reconocimientos y logros obtenidos como Organización se reflejan en la imagen del departamento y contribuyen a su posicionamiento y reconocimiento internacional. A través de estas y otras iniciativas, la Organización aporta a la consecución del objetivo No. 17 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



### 1.4.1 Participación activa en iniciativas y escenarios gremiales

#### Invest in Santander

A través de la Agencia de promoción de inversión regional se logró el acompañamiento, la recopilación de información y la construcción de propuestas de valor regionales para potenciales inversionistas que evaluaron a Santander y Zona Franca Santander como su destino de inversión. **Durante el periodo la organización realizó aportes en especie por 10.9 millones de pesos.**

## Santander Life

Zona Franca Santander aceptó la invitación de Findeter y la Fundación Metrópoli para vincularse en las mesas de trabajo de formulación del Proyecto Diamante Caribe y los Santanderes. Fruto de esta participación y de los resultados de la consultoría realizada por la Fundación Metrópoli nació el proyecto “Santander Life: Lugares para la Innovación y Fomento Empresarial”, una concepción de región que reconoce las fortalezas y oportunidades del sur de área metropolitana de Bucaramanga como un polo de desarrollo de nueva generación.



Foto 9 Foro candidatos

Zona Franca Santander ha promovido la integración de todas las fuerzas locales público privadas en torno a la formalización de este polo de innovación y desarrollo sostenible como la estrategia público privada más importante de la región en los últimos años.

En el marco de esta gestión, Zona Franca Santander promovió la suscripción de un acuerdo de voluntades entre las principales fuerzas vivas del departamento y un foro de divulgación e intercambio de propuestas entre los candidatos a las alcaldías de los municipios del área metropolitana de Bucaramanga en las elecciones de gobernantes locales en Octubre de 2015.



Foto 10 Firma acuerdo voluntades Santander Life



## Seminario “Coyuntura económica, oportunidades y perspectivas para el sector de servicios globales en 2016”.

Este evento organizado por Zona Franca Santander, Invest in Santander y la Cámara de Comercio Colombo Americana - AmCham Colombia-, fue el espacio para que empresarios nacionales e internacionales del sector de Servicios Globales localizados en Colombia se informaran sobre la coyuntura económica actual, sus perspectivas, oportunidades y los nuevos criterios de decisión para definir una estrategia de localización para empresas de servicios globales.



Foto 11 Seminario Bogotá

## Participación en escenarios gremiales

La organización mantiene una activa y permanente participación e interacción en los diferentes escenarios gremiales a los cuales se encuentra afiliada, esto en línea con su objetivo de ser un referente a nivel regional y un polo de concertación, vocería y generación de valor compartido para el departamento.



- En 2015 ingresamos a la Asociación con el objeto de estrechar relaciones e intercambiar buenas prácticas con los pares en el continente. Desde finales del año anterior ZFS forma parte de la Junta Directiva de la Asociación.



- Se logró una participación muy importante en los escenarios de concertación junto al Gobierno Nacional en el proceso de actualización del estatuto tributario y la ley de Zonas Francas. ZFS forma parte de la Junta Directiva de la Cámara.



- A través de la Cámara BPO se logró una permanente actualización en conceptos y tendencias de la industria de Servicios Globales que permitieron renovar y fortalecer la propuesta de valor. Igualmente ZFS forma parte de la Junta Directiva.



- Junto a la Cámara de Comercio Colombo Americana se llevaron a cabo diferentes jornadas de capacitación, networking y gestión comercial que permitieron posicionar a Zona Franca Santander como un destino de inversión competitivo para sus afiliados.

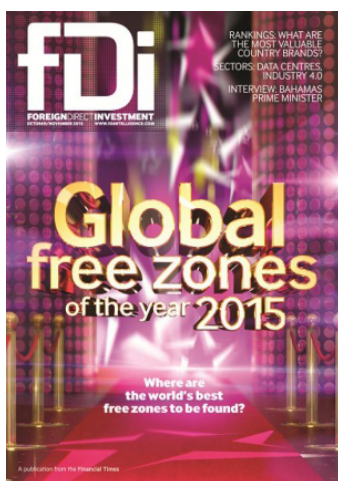


- Junto a FENALCO se organizaron jornadas de capacitación y divulgación entre sus afiliados para identificar oportunidades de negocio en la plataforma de Zona Franca Santander.

### 1.4.2 Certificaciones y Reconocimientos



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE



- Zona Franca Santander S.A. mantuvo la certificación de alta calidad bajo la norma ISO 9001:2008 ICONTEC, para el 2016 se tiene por objetivo actualizar el sistema de acuerdo con los cambios de la norma a su versión 2015

- La Organización obtuvo la certificación **Business Alliance for Secure Commerce BASC** ratificando el compromiso con las Empresas Instaladas por mantener un entorno de negocios regido bajo los más altos estándares internacionales en materia de operatividad y oportunidad aduanera, seguridad física y prevención de actividades ilícitas.

- En 2015 Zona Franca Santander recibió el galardón como la **Mejor Zona Franca de Suramérica**, junto a otros tres importantes reconocimientos de parte de la prestigiosa revista **fDi Intelligence**, una publicación del rotativo británico **The Financial Times**.

Estos reconocimientos dan muestra del impacto que ha tenido Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park en el Área metropolitana de Bucaramanga, contribuyendo a incrementar la empleabilidad y el desarrollo de nuevas empresas. La publicación también destacó la condición de ser pioneros en Colombia como la primera ZZFF con vocación al sector de servicios Globales y el albergar centros de formación que atiendan las necesidades de las empresas allí instaladas.



## 1.5 Responsabilidad sobre los servicios

Zona Franca Santander cuenta dentro de su propuesta de valor y su Sistema Integrado de Gestión con un completo portafolio de servicios de acompañamiento constante a los clientes. Desde el primer contacto, el cliente recibe de la organización toda la información veraz y pertinente sobre las oportunidades a desarrollar bajo el esquema de Zona Franca y el acompañamiento se mantiene durante los procesos de instalación, puesta en marcha y operación en el parque.

En 2015 se llevaron a cabo planes de acompañamiento con todos los Usuarios instalados con el propósito de apoyar el crecimiento y consolidación de sus operaciones, siendo éste un valioso canal de interacción para la generación de valor entre el Usuario Operador y las empresas instaladas.

Por otro lado, herramientas como el sistema de quejas y reclamos, y la encuesta anual de satisfacción, fueron mecanismos de monitoreo a la satisfacción del cliente que permitieron controlar los indicadores de servicio y oportunidad de la Organización.

### Actividades de fortalecimiento empresarial:

La organización, apegada a su compromiso por apalancar y fortalecer las empresas instaladas, mantiene una gestión constante por acercar programas de interés para las empresas en temas relacionados con acceso a fuentes de financiación, promoción exportadora, programas de apoyo gubernamental, entre otros.



“Vemos con mucho optimismo que las empresas instaladas en ZFS presentan gran diversidad de sectores a comparación de los tradicionales que hay en Colombia”

**Luis Fernando Castro Vergara**  
**Presidente BANCOLDEX**

