

# INFORME DE GESTION 2016



zona franca  
**Santander**  
Offshoring & Outsourcing Park





zona franca  
**Santander**  
Offshoring & Outsourcing Park

# INFORME DE GESTIÓN 2016









# CONTENIDO

Comunicación de la Gerencia y la Junta Directiva	3
Hitos 2016 y modelo de Sostenibilidad ZFS	4
Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park	5
ZFS Usuario Operador	17
Estados Financieros	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Empresas Instaladas en ZFS	5
Gráfico 2. Exportaciones desde ZFS	8
Gráfico 3. Valor Operaciones realizadas en ZFS	8
Gráfico 4. Empleos generados en el parque	11
Gráfico 5. Ingresos Misionales	17
Gráfico 6. Ingresos Inmobiliarios	17
Gráfico 7. Ingresos por Servicios del Usuario Operador	18
Gráfico 8. Gastos Operacionales	18
Gráfico 9. Capital	19
Gráfico 10. Huella de Carbono	20

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Foto 1. Construcción Unidrogas	6
Foto 2. Construcción Jitanjafora	6
Foto 3. Operación Free Zone Service	7
Foto 4. Proyecto Zenith Tower	7
Foto 5. Jornada de recolección de residuos	10
Foto 6. Contenedores de reciclaje	10
Foto 7. Día del árbol	11
Foto 8. Programas SENA en ZFS	12
Foto 9. Curso SENA – BASC	12
Foto 10. Acceso Santander	13
Foto 11. Reconocimiento Arvato	13
Foto 12. Declaración por la transparencia	14
Foto 13. Conferencias ANDI	14
Foto 14. Certificado de la WFZO	15
Foto 15. Inauguración DIAN	15
Foto 16. Taller aprovechamiento de residuos	15
Foto 17. Charla cambio climático	22
Foto 18. Capacitación uso eficiente del agua y energía	22
Foto 19. Celebración Amor y Amistad	22
Foto 20. Reconocimiento a Colaboradores ZFS	23
Foto 21. Reunión fin de año 2016	23



## 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 período 2016.

En el marco de los objetivos de desarrollo sostenible promulgados por la ONU, mostramos la información más relevante sobre el impacto social, ambiental y económico de la Organización.

Para el país, 2016 fue un año marcado por la incertidumbre política, económica y social generada por dos grandes hitos: el referendo de los acuerdos de paz y la reforma tributaria. Esto sumado a la discusión sobre el futuro de las zonas francas en la reforma tributaria y la no divulgación oportuna de la política gubernamental de apoyo a las zonas francas como instrumento de competitividad, ocasionó una parálisis en las decisiones de inversión de los empresarios que venían en el proceso de creación de nuevas unidades de negocio en la zona franca. Afortunadamente recibimos 2017 con un nuevo Estatuto de Zonas Francas que consolida y fortalece su posición como plataformas estratégicas de competitividad y empleo para el país y una Reforma Tributaria que deja a las zonas francas con una posición privilegiada frente al territorio nacional.

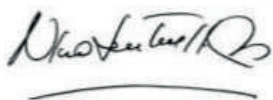
En medio de este panorama, Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park muestra unos resultados positivos en su evolución como parque, entre los que resaltamos: la calificación de 11 nuevos usuarios, en los que se destaca el ingreso de 2 nuevas empresas anclas en las plataformas de Servicios Globales y de Logística, el inicio de operaciones de una de ellas como pionera en la contratación de personal bilingüe en la región, y la estructuración de la torre ZENITH que ampliará durante 2017 la oferta inmobiliaria para empresas de Servicios en 6.700 m<sup>2</sup>.

La sociedad Zona Franca Santander – Usuario Operador, mantuvo su estrategia orientada a lograr una sostenibilidad en su operación frente a los ingresos misionales, incrementando éstos últimos y reduciendo aún más los gastos operacionales. Esto aunado al incremento en los ingresos por ventas, generó un EBITDA importante, que infortunadamente, al analizar la Utilidad Neta antes de impuestos, ésta sigue siendo impactada negativamente por altos gastos financieros de la compañía.

El año 2017 nos depara grandes retos. En el parque: Nuevas construcciones, mayor oferta inmobiliaria, atracción de nuevas empresas, entre otros. A nivel de la sociedad, lograr reducir significativamente la deuda financiera, de manera que se reduzca el costo de la misma y podamos continuar por la senda de una mayor productividad en la operación de la compañía buscando finalmente rentabilidad para los accionistas y un importante aporte al desarrollo empresarial de la región.

Con nuestro agradecimiento por la confianza y el apoyo que nos han dispensado, mantenemos y reafirmamos nuestro compromiso con la organización y sus grandes propósitos.

Cordialmente,



NIVEA SANTARELLI FRANCO  
Gerente General



JUAN CAMILO MONTOYA BOZZI  
Presidente Junta Directiva



# HITOS 2016 Y MODELO DE SOSTENIBILIDAD ZFS

Zona Franca Santander enmarca su gestión en dos grandes Propósitos que abarcan las tres esferas de la sostenibilidad, buscando un desempeño económico competitivo, un equilibrio ambiental y un desarrollo humano profesional para sus grupos de interés:



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Estos ideales están enmarcados en los objetivos de desarrollo sostenible promulgados por la Organización de las Naciones Unidas en la agenda 2030, buscando alcanzar un desarrollo equitativo y sostenible en el tiempo.



# ZONA FRANCA SANTANDER OFFSHORING & OUTSOURCING PARK

Frente al compromiso de consolidar a Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park como una **ciudadela de empresas competitivas, que generan empleo y riqueza para la región**, a continuación se consolida un resumen de la gestión realizada por la Organización durante el año 2016:

## RESULTADOS ECONÓMICOS



### Creación de empresas y atracción de inversión

Consolidar a Zona Franca Santander O&O Park como una plataforma competitiva para la instalación de empresas sostenibles es uno de los grandes objetivos del Usuario Operador del parque, quien durante 2016 fortaleció su estrategia comercial y logró la creación de 11 nuevas Empresas en la región que fueron calificadas como Usuarios de Zona Franca Santander y la instalación de 4 Empresas de Apoyo:

#### • 11 nuevos Usuarios



#### • 4 nuevas Empresas de Apoyo

- Grupo empresarial seguros
- IBM de Colombia
- TRACOCAR
- Oscar Rueda Abogados



A cierre de 2016 Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park cuenta con 50 empresas instaladas y logró un crecimiento de 16% frente al año 2015:

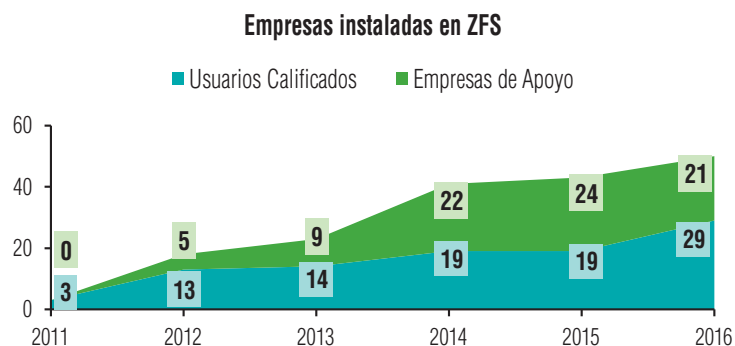


Gráfico 1. Empresas Instaladas en ZFS



Así mismo, se logró concretar la operación de 2 nuevas empresas “Ancla”, las cuales serán fuente importante de inversión en bienes y servicios, así como generadoras de empleo durante 2017 y los años por venir:

### En la plataforma logística:

- **UNIDROGAS:** Importante organización del sector de distribución minorista de artículos farmacéuticos, de aseo y belleza. Finalizó su proceso de calificación e inició la construcción de su bodega al interior del parque.

### En la plataforma de servicios globales:

- **Accedo Santander SAS – BPO:** Empresa subsidiaria de Accedo Technologies, organización nicaragüense con amplia trayectoria en el sector de servicios globales. Logró el inicio de su operación en inglés con más de 200 personas vinculadas exitosamente. Debemos resaltar que con esta operación marcamos un hito importante en la región al convertirse en la primera operación de importancia en inglés, hecho que confiamos consolidará nuestra posición como destino de inversión en la prestación de Servicios al resto del mundo. Igualmente se convertirá en un gran reto para el gobierno, academia y gremios locales en la formación de talento humano bilingüe competitivo con capacidad de acceder a nuevos conocimientos y fuentes de progreso y bienestar.

## Desarrollos en el parque

El parque cuenta con un total de 215.082,03 m<sup>2</sup> de área comercializable. A cierre de 2016 el 19,5% de esta área se encuentra ocupada por empresas en operación

- **Inicio de nuevas construcciones:** Se inició construcción en el lote F4 y F6 (5.163,12 m<sup>2</sup>) para la instalación y operación de Unidrogas. Para el año 2017 se programa la finalización de la obra que reflejará nuevas inversiones y contratación de personal.



Foto 1. Construcción Unidrogas

- **Cierre de construcciones:** Jitanjafora finalizó construcción de su bodega. Se espera que en el 2017 inicie el desarrollo de sus actividades. A cierre del año el parque cuenta con 23.143,88 m<sup>2</sup> construidos.



Foto 2. Construcción Jitanjafora



• **Operación en patio:** Se encuentran ocupados 13.679,05 m<sup>2</sup> con la operación en patio de los Usuarios Calificados Free Zone Service y AES CARGO, quienes ofrecen servicios de logística integral.



Foto 3. Operación Free Zone Service

### Inversiones

Al cierre del año y después de seis años de operación de Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park se han invertido 120.184 millones de pesos en el desarrollo del parque, incluidas las inversiones realizadas por el Usuario Operador, los propietarios de inmuebles y los Usuarios Calificados.

### Nuevos proyectos de desarrollo

Como respuesta a la demanda inmobiliaria por parte de empresas de servicios globales que proyectan expansión en ZFS, durante 2016 el Usuario Operador finalizó el diseño y estructuración del proyecto **Zenith Tower**. Esta nueva torre combina diseño, conocimiento y experiencia para el desarrollo de operaciones de talla internacional, generando eficiencia y flexibilidad de su infraestructura a favor de las empresas a instalarse.

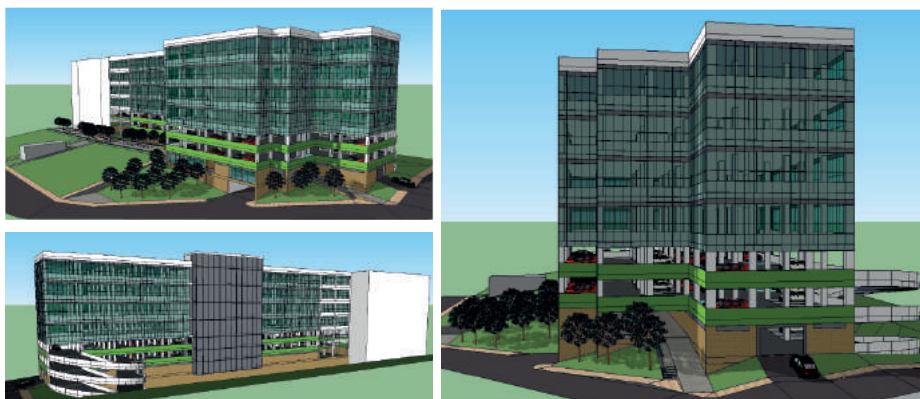


Foto 4. Proyecto Zenith Tower

Para la construcción de Zenith Tower, sobre la primera fase del edificio de parqueaderos en el Parque BPO BAIACHALÁ, se proyecta la inversión de **26.213 millones de pesos**, con el desarrollo de 4 pisos de oficinas de **1.674,47 m<sup>2</sup>** por planta, para un total de **6.700 m<sup>2</sup>** de área arrendable.

Se proyecta terminar la construcción de la torre en Octubre de 2017.



## Actividades de comercio exterior

Un importante objetivo de ZFS es contribuir a una mejor competitividad de la región y a su inserción en los mercados externos. Este objetivo se ha venido logrando con las condiciones de competitividad del parque y con la instalación y crecimiento de empresas “Ancla” orientadas a la exportación de bienes y servicios. Durante el año 2016 se resalta:

- El valor de las exportaciones desde Zona Franca Santander durante 2016 fue de **12,3** millones de dólares, de los cuales el **99,9%** corresponden a exportaciones de Servicios y **0,1%** a exportaciones de bienes. Este rubro se logró incrementar en un **7%** con respecto al año 2015, debido al inicio de nuevas operaciones de usuarios como **ACCEDO, Mantilla Marketing, ECOSI** en Servicios y **ORFEX** en Bienes.

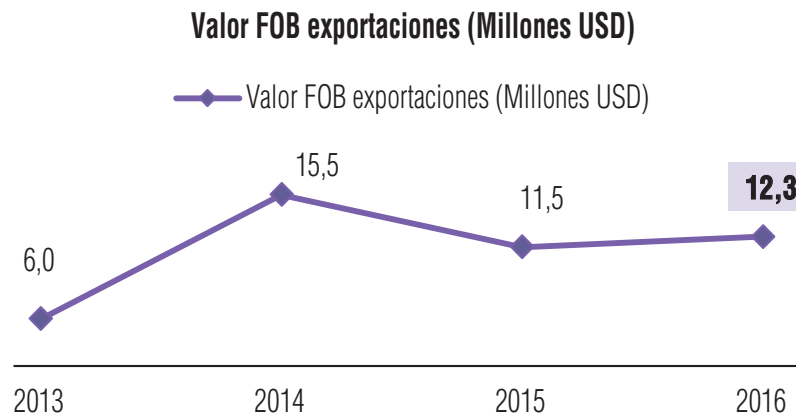


Gráfico 2. Exportaciones desde ZFS

- Disminución del valor y número de Operaciones desde el año 2013 debido a la baja en las construcciones realizadas por las empresas instaladas en ZFS y la no instalación aún de mayores operaciones logísticas o de manufactura. Se espera que este indicador se reactive durante 2017 con el inicio de la construcción de Zenith, nuevos proyectos de construcción de usuarios en el parque y nuevas operaciones previstas en logística.

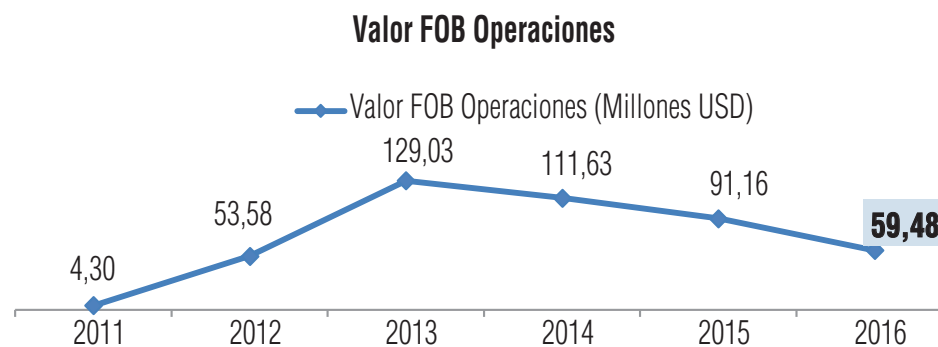


Gráfico 3. Valor Operaciones realizadas en ZFS



RESULTADOS AMBIENTALES

Como parte de la política de gestión ambiental, elemento fundamental del Sistema Integrado de Gestión de la organización, ZFS ha implementado estrategias para que las empresas al interior del parque tengan una gestión sostenible y una cultura ambiental que les permita prevenir, mitigar, controlar y/o compensar los impactos ambientales de sus actividades.



Vertimientos

En su compromiso con la protección del medio ambiente Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park opera su planta de tratamiento de aguas residuales e implementa controles para reducir la carga contaminante, con el fin de garantizar que la calidad de los vertimientos que realiza generen un menor impacto sobre la Quebrada Aranzoque, los ecosistemas asociados y los usuarios de la fuente receptora aguas abajo.



En 2016 los vertimientos fueron de 9.646 m3. Cabe resaltar que el volumen de la carga tiende a incrementarse con el tiempo por la operación de mayor número de empresas en el parque, sin embargo, logramos garantizar que los niveles de carga contaminante sean significativamente menores a los valores mínimos establecidos por la autoridad ambiental.

**Carga contaminante**  
Resultado 2016

- DBO<sub>5</sub>: 0,58 Ton / año
- Sólidos suspendidos: 0,55 Ton / año

**Carga contaminante**  
Estándar CDMB

- DBO<sub>5</sub>: 1,94 Ton / año
- Sólidos suspendidos: 1,94 Ton / año

Así mismo, se llevaron a cabo muestreos de caracterización de la Quebrada que permitieron identificar que las descargas realizadas por Zona Franca Santander no impactan significativamente en la calidad del agua de la misma, de acuerdo con los objetivos establecidos por la autoridad ambiental:

Parámetro	Unidades	Quebrada Aranzoque		Objetivos de calidad Quebrada Aranzoque
		Aguas arriba	Aguas abajo	
DBO <sub>5</sub>	mg O <sub>2</sub> /L	4,1	4,4	10
pH	und	7,6	7,7	4,5-9
Sólidos Suspendidos totales	mg /l	<10	<10	<120
Nitrógeno Total	mg N/l	3,63	1,95	<2
Oxígeno Disuelto	mg O <sub>2</sub> / l	6,4	6,69	5.0
Coliformes totales	NMP/100ml	3500	2400	< 5000
Coliformes fecales	NMP/100ml	<18	78	< 1000
Caudal	L/s	251	272	



## Residuos sólidos

Zona Franca Santander implementa estrategias para lograr un mejor aprovechamiento de los residuos sólidos generados en el parque. Durante 2016 a través del programa de gestión integral de residuos sólidos se logró recolectar 16.2 toneladas de residuos sólidos peligrosos, entre los que se incluían cartón, chatarra de hierro, papeles, vidrio, plástico y metal.



	2014	2015	2016
R. sólidos totales (Ton)	37,64	38,5	53,7
Porcentaje de aprovechamiento	16%	20%	30%

Así mismo, se llevaron a cabo campañas y mecanismos de sensibilización enfocadas al personal de aseo, logrando un incremento del 20 al 30% en el aprovechamiento de residuos sólidos.

## Jornadas de sensibilización y cultura ambiental

En el transcurso del año Zona Franca Santander llevó a cabo jornadas para sensibilizar y generar cultura ambiental en las personas que trabajan al interior del parque, con el fin de garantizar el buen manejo y la correcta disposición final de los residuos:

- Jornadas de Recolección de Residuos en el marco de los programas Posconsumo e Inservibles con el fin de gestionar los residuos sólidos de manejo especial. Como resultado de estas jornadas se logró recolectar y llevar a los puntos de recolección más de 117,5 Kg de residuos Posconsumo y 60 Kg de Inservibles.



Foto 5. Jornada de recolección de residuos

- Se llevó a cabo el diseño, elaboración e instalación de contenedores fabricados a partir de botellas plásticas para estimular un mayor reciclaje de botellas en las Cafeterías Baiachalá, Macaregua y Zona Market.

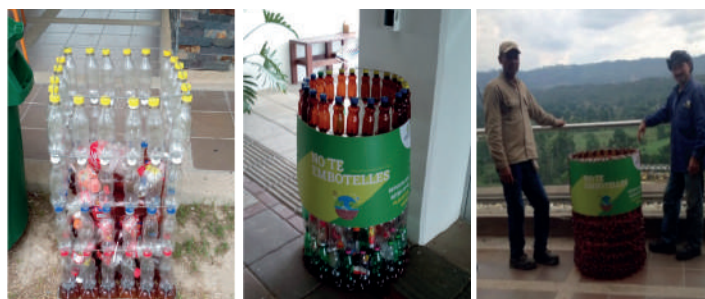


Foto 6. Contenedores de reciclaje

Así mismo, en conmemoración del día del árbol y fieles por rescatar la simbología de nuestra tierra, se rindió homenaje con la siembra de una Ceiba barrigona - *Cavanillesia chicamochae* - especie endémica del departamento y que se encuentra en peligro de extinción.



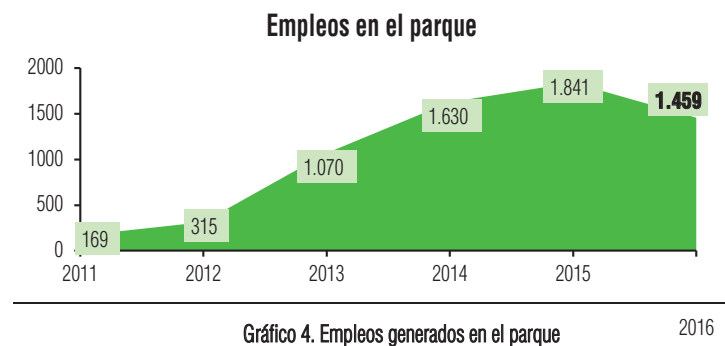
Foto 7. Día del árbol

## RESULTADOS SOCIALES



### Generación de oportunidades para el Talento Humano Santandereano

Ser un polo de desarrollo y generación de empleo para la Comunidad es uno de los pilares fundamentales de la política de Responsabilidad Social Empresarial de Zona Franca Santander. Las empresas instaladas en el parque reportaron una cifra de empleabilidad de 1.459 personas al cierre del 2016. La disminución de empleos se dio, debido principalmente a la reducción de personal en la planta de Arvato, quien proyecta recuperación durante el año 2017 con el crecimiento previsto en los nuevos negocios.



Con el propósito de generar nuevos empleos en la región y darle la oportunidad a jóvenes de vincularse con su primer empleo, Zona Franca Santander gestionó durante 2016 la vinculación de sus empresas al programa 40 mil empleos, financiado por el gobierno nacional. Este programa representa ahorros al empresario de hasta un 50% del salario, incentivando la vinculación de profesionales sin experiencia.



## Formación del Talento Humano en el Parque

Teniendo claro que la gente es el recurso más valioso de la región en materia de su atraktividad como destino de Inversión, y el impacto que tiene la formación en nuevas competencias en la competitividad de las empresas instaladas, Zona Franca Santander promueve espacios de formación en sitio que han permitido los siguientes logros en el último año:



- Bajo el **convenio suscrito con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA** se llevó a cabo diseño y ejecución de programas de formación ajustados a las necesidades de las empresas instaladas en el parque. Se brindaron 1.200 horas de formación en sitio a 210 colaboradores de la Comunidad ZFS:
  - Colaboradores de las empresas Sonseis, Comertex y Usuario Operador recibieron **formación en el idioma Inglés**.
  - Empresas del sector de ingeniería como Ecosi, CAG, AMV, Construsol, Ingeniería integral, Servicios de Construcción y algunas empresas externas recibieron formación de **revit básico**.
  - Colaboradores de Arvato recibieron formación de **Excel avanzado, técnico en sistemas y formación complementaria en redes**.



Foto 8. Programas SENA en ZFS

- Se aplicó prueba diagnóstica en conjunto con el SENA, el Programa de Transformación Productiva y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de identificar el nivel de inglés de los colaboradores de las personas que trabajan al interior del parque. Durante 2017 se espera implementar programa de formación para el fortalecimiento de esta competencia en la Comunidad ZFS.
- Con el fin de contribuir al mejoramiento de la seguridad y pertinencia de los procedimientos establecidos por las empresas ubicadas en Zona Franca Santander, se llevó a cabo curso para el estudio de confiabilidad de los asociados de negocio, en el marco del convenio interinstitucional SENA – BASC Colombia.



Foto 9. Curso SENA – BASC

## Actividades de bienestar para las personas

- ZFS promueve espacios de bienestar para los colaboradores de las empresas instaladas a través del convenio suscrito con el teatro CORFESCU en donde se promueven actividades culturales como Obras de teatro, Stand up Comedy, Domingos en Familia entre otros.

## Actividades de fortalecimiento empresarial

Como estrategia para la consolidación y articulación de la Comunidad ZFS, Zona Franca Santander facilita y promueve espacios de encadenamientos productivos que permiten a las empresas instaladas aumentar su competitividad:



- En conjunto con la agencia de promoción de inversión regional se logró llevar a cabo acompañamiento a Accedo Santander en la vinculación del personal bilingüe requerido para dar inicio a su operación. El Usuario Operador implementó campaña de reclutamiento de personal bilingüe que contemplaba plan de medios y comunicaciones, además de la articulación con actores claves (USTA, UNAD, SENA y Cajasan) para cumplir satisfactoriamente los requerimientos del cliente.



Foto 10. Accedo Santander

- Se logró generar encadenamiento productivo entre las empresas Accedo Santander y Grupo Synnergia con el fin de dar respuesta a los requerimientos de mobiliario apropiados para la operación de este nuevo Contact Center que brinda servicios al mercado americano desde Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park.
- A través de la gestión realizada por Zona Franca Santander la Asamblea Departamental hizo entrega de la Resolución e Imposición de la Orden Luis Carlos Galán Sarmiento a Arvato Colombia, como reconocimiento a los aportes brindados a la región durante los 4 años de operación.



Foto 11. Reconocimiento Arvato



## Participación activa en iniciativas y escenarios gremiales

Con el fin de consolidar a Santander como un destino atractivo de inversión y a ZFS como una plataforma ideal para que las empresas se instalen y operen en la región, la Organización lidera iniciativas y se vincula a proyectos con entidades gremiales que contribuyen al posicionamiento y reconocimiento internacional:



### Invest in Santander

- Zona Franca Santander mantiene su alianza con Invest in Santander con el fin de implementar estrategias para la atracción de inversión extranjera en la región. **Durante 2016 la organización realizó aportes en especie por 18,9 millones de pesos.**



### AMCHAM

- Como parte de su razón de **ser un espacio seguro y confiable** para las empresas que se instalen al interior del parque, Zona Franca Santander firmó **declaración por la transparencia y la lucha contra la corrupción**, iniciativa liderada por AMCHAM en donde ZFS definió políticas frente a la dirección y administración de la compañía para la protección de su nombre e intereses de sus inversores y accionistas, por medio de herramientas que contribuyen a la ejecución de operaciones justas y equitativas en un mercado altamente competitivo.



Foto 12. Declaración por la transparencia

### ANDI

- Junto con la ANDI se llevaron a cabo dos conferencias con el fin de dar a conocer a los empresarios de la región la importancia de las zonas francas como herramienta adecuada para enfrentar los nuevos retos que presenta el mercado y la nueva Política gubernamental de desarrollo productivo, que focaliza los esfuerzos institucionales en la capacidad, el potencial regional y la



Foto 13. Conferencias ANDI

### World Free Zone Organization (WFZO)

- Se recibió certificado como miembro votante de la World Free Zone Organization (WFZO). De esta manera Zona Franca Santander contribuye con la Organización Mundial de Zonas Francas y consolida su imagen como plataforma estratégica en escenarios a nivel global.



Foto 14. Certificado de la WFZO

### DIAN

- En su compromiso con garantizar operaciones ágiles y confiables al interior del parque, se llevó a cabo inauguración de la oficina de la DIAN en Zona Franca Santander. Esta oficina prestará servicios a los usuarios calificados de ZFS y de las demás zonas francas de la región.



Foto 15. Inauguración DIAN

- La Organización mantiene una activa y permanente participación e interacción en los diferentes escenarios gremiales a los cuales se encuentra afiliada, esto en la línea de ser un referente a nivel regional y un polo de generación de valor compartido para el departamento:





## Reconocimientos

Zona Franca Santander continúa trabajando en consolidarse como una plataforma de clase mundial para organizaciones competitivas y sostenibles. Durante 2016 ZFS volvió a ser protagonista en el Ranking "The Global Free Zone of The Year 2016", del fDi Magazine, publicación especial del diario británico Financial Times, siendo galardonada como la mejor Zona Franca de Latinoamérica y el Caribe, entre otras categorías:



Este nuevo reconocimiento ratifica que talento + compromiso + esfuerzo + perseverancia son la fórmula para avanzar en el camino de la excelencia.

## ZFS USUARIO OPERADOR

Frente al compromiso de la Organización en lograr que ZFS usuario operador tenga una operación rentable, sostenible y en crecimiento, presentamos los resultados obtenidos durante 2016:

### RESULTADOS ECONÓMICOS



#### Ingreso por actividades ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias totalizaron la suma de 5.969,6 millones de pesos. Estos provienen de las utilidades del patrimonio autónomo y los ingresos de las actividades misionales:

##### • Ingresos por Escrituración

Se logró un volumen de escrituración de 15.472 m2 del Patrimonio Autónomo y se incrementaron en un 15% los ingresos por este concepto, los cuales alcanzaron la cifra de 11.017,95 millones de pesos. Por este concepto el patrimonio autónomo generó utilidades de 3.102,6 millones de pesos, que alimentan la cifra de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros.

##### • Ingresos Misionales

La organización ha enfocado su gestión para aumentar los ingresos misionales de la compañía con el fin de garantizar la sostenibilidad de la misma a lo largo del tiempo. En 2016 se logró aumentar los ingresos misionales en un **7%**.



Gráfico 5. Ingresos Misionales

Los ingresos misionales provienen de las siguientes fuentes: Servicios Inmobiliarios y Servicios del Usuario Operador, sobre los cuales se informa a continuación:



### • Ingresos por Servicios Inmobiliarios

Los ingresos inmobiliarios tuvieron un incremento del 2,5%, frente al año 2015. Se logró un valor de 2.537,07 millones de pesos por ingresos inmobiliarios que contemplan ingresos por concepto de arrendamiento de inmuebles, gestor inmobiliario y servicio de parqueadero.

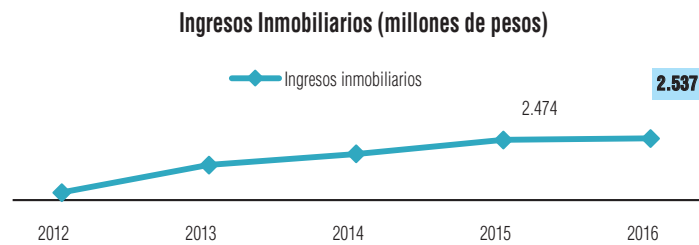


Gráfico 6. Ingresos Inmobiliarios

### • Ingresos por Servicios del Usuario Operador

Los ingresos por servicios del Usuario Operador tuvieron un aumento del **55%** frente al año 2015. Estos ingresos contemplan los servicios ofrecidos por el área de Operaciones, tales como: calificación de usuarios, carnetización de los colaboradores de las empresas instaladas, organización de eventos, acompañamiento en el proceso de calificación de usuarios, entre otros.

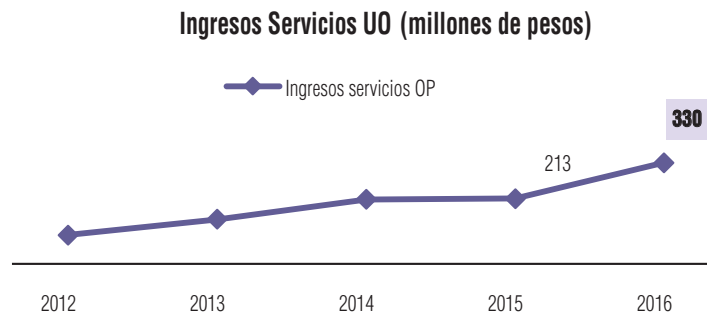


Gráfico 7. Ingresos por Servicios del Usuario Operador

## Desempeño Financiero

- Los gastos operacionales se ubicaron en 3.516 millones de pesos, logrando reducción del 4% frente al año 2015.

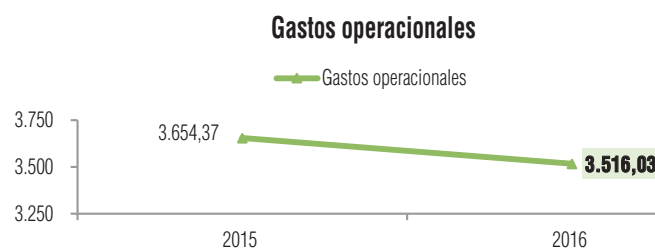


Gráfico 8. Gastos Operacionales

- La utilidad antes de impuestos se ubicó en 1.117,8 millones de pesos, logrando un incremento del **31%** respecto al año anterior. Los compromisos tributarios por concepto de impuestos de renta e impuesto a la riqueza ascienden a la cifra de 565,8 millones de pesos.
- La utilidad neta del periodo fue de 551,9 millones de pesos, representando un incremento del **115%** con respecto al año anterior.

## Balance General

### Activos

- El total de Activos tuvo un incremento del **5%** alcanzando el valor de 118.885,6 millones de pesos al cierre del ejercicio.

### Pasivos

- El total de Pasivos tuvo un incremento del 8% alcanzando la cifra de 77.051,7 millones de pesos.
- Las obligaciones financieras tuvieron una reducción del **3%** ubicándose en 25.130 millones de pesos, de los cuales el **69%** corresponde a deuda de largo plazo.

### Patrimonio

- El patrimonio tuvo un incremento del **1%** totalizado en 41.833,9 millones de pesos al cierre de 2016.
- El capital suscrito y pagado totaliza al cierre del ejercicio la cifra de 19.899 millones de pesos.

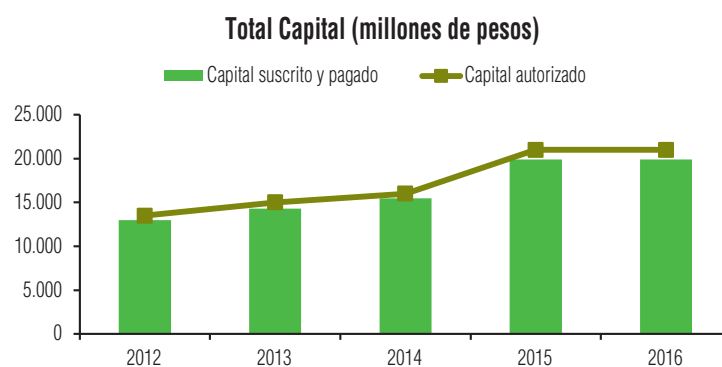


Gráfico 9. Capital

A cierre del ejercicio, el valor intrínseco de la acción, bajo normas contables colombianas, se ubicó en \$21.652,84. El mismo valor según NIIF se ubicó en \$ 21.023,56.

1 NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera.



## RESULTADOS AMBIENTALES

### Residuos sólidos

Durante 2016 el Usuario Operador generó **1.616,62 Kg (1,6 Ton)** como resultado del desarrollo de sus actividades. El 49% de los residuos corresponde a residuos ordinarios, **29%** a residuos sólidos orgánicos, 16% a papel y 6% a plástico vidrio y metal. En total la Organización logró un aprovechamiento del **56%** de los residuos, incluyendo el uso del residuo del café como abono o compostaje en el mantenimiento de jardines de Zona Franca Santander, **9%** más que en 2015.



En cuanto a RESPEL se tuvo una producción de **70.6 Kg** de RESPEL por medio de los programas Posconsumo de la ANDI y el Ministerio de ambiente y **156 Kg** de Residuos Peligrosos gestionados a través de la empresa SANDESOL.

### Huella de carbono

Zona Franca Santander ratifica en 2016 su compromiso con la sostenibilidad al recibir certificación de medición de la huella de carbono bajo los estándares establecidos en la Norma Técnica NTC ISO 14064-3 2006 y en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma NTC-ISO 14064-1:2006.



Zona Franca Santander ratifica en 2016 su compromiso con la sostenibilidad al recibir certificación de medición de la huella de carbono bajo los estándares establecidos en la Norma Técnica NTC ISO 14064-3 2006 y en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma NTC-ISO 14064-1:2006.

Distribución Huella de Carbono Zona Franca Santander S.A.

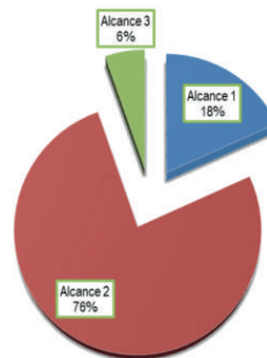


Gráfico 10. Huella de Carbono

Zona Franca Santander ratifica en 2016 su compromiso con la sostenibilidad al recibir certificación de medición de la huella de carbono bajo los estándares establecidos en la Norma Técnica NTC ISO 14064-3 2006 y en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma NTC-ISO 14064-1:2006.

2 RESPEL: Residuos Peligrosos

3 CO<sub>2</sub>e o dióxido de carbono equivalente es un estándar para medir la huella de Carbono.

## Jornadas de sensibilización y cultura ambiental

Para lograr la adecuada implementación de las estrategias de gestión ambiental, se incluyó dentro del plan de formación de la empresa los temas de mayor relevancia ambiental con miras al cambio en los hábitos ambientales de sus colaboradores:



- Taller de identificación y evaluación de impactos ambientales en donde se logró que los colaboradores reconocieran los impactos ambientales asociados al desarrollo de las actividades del Usuario Operador.
- Taller “Opciones para el aprovechamiento de Residuos sólidos generados en ZFS” en donde se logró identificar elementos a partir de material reciclaje y fortalecer la cultura de separación en la fuente en lo colaboradores.



Foto 16. Taller aprovechamiento de residuos

- Con el apoyo de la CDMB se llevó a cabo charla “Empresas y cambio climático” en donde se logró socializar con los colaboradores los resultados obtenidos en el cálculo de la Huella de Carbono ZFS.



Foto 17. Charla cambio climático

- Capacitación en uso eficiente del agua y la energía, en donde se socializaron a los colaboradores las estrategias para lograr el uso eficiente del agua y energía en sus puestos de trabajo.



Foto 18. Capacitación uso eficiente del agua y energía



## RESULTADOS SOCIALES

### Certificaciones y reconocimientos

El Usuario Operador continúa trabajando en la implementación y mejora de su Sistema Integrado de Gestión, con el fin de generar valor agregado, rentabilidad y sostenibilidad a sus grupos de interés, a través de la consolidación de Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park como una plataforma de negocios respaldada por los más altos estándares internacionales en materia de operatividad, seguridad física y prevención de lavado de activos.

Durante el año 2016 la organización mantuvo su Sistema Integrado de Gestión certificado bajo los requisitos de las normas **ISO 9001** y la **norma BASC** en el marco de la Comercialización, Operación y Administración de Zona Franca



### Actividades de bienestar para los colaboradores

Durante 2016 Zona Franca Santander organizó diferentes actividades orientadas hacia la promoción del bienestar de sus colaboradores. La organización generó espacios para la integración y participación de los colaboradores desde los diferentes niveles organizacionales; el descubrimiento de habilidades artísticas personales y grupales; fortalecimiento del sentido de pertenencia, trabajo en equipo y compañerismo; y el reconocimiento al buen desempeño y compromiso de los colaboradores.



#### Celebración día del amor y la amistad:



Foto 19. Celebración Amor y Amistad

#### Reunión fin de año

Durante la reunión de fin de año se llevó a cabo reconocimiento a algunos colaboradores por su compromiso y valiosa entrega durante los últimos 5 años de vinculación a la compañía.



Foto 20. Reconocimiento a Colaboradores ZFS



Foto 21. Reunión fin de año 2016



zona franca  
**Santander**  
Offshoring & Outsourcing Park