

# INFORME DE, **GESTIÓN** 2022

- Perspectiva Clientes
- Perspectiva Operativa
- Perspectiva Financiera
- Perspectiva Talento Humano



zona franca  
**Santander**  
Offshoring & Outsourcing Park

# Zona Franca Santander

## Perspectivas de valor







## Perspectiva Clientes

*Objetivo: Consolidar una comunidad empresarial dinámica y en crecimiento.*

- Desarrollo inmobiliario del parque.
- Dedicada gestión comercial.
- Atracción de nuevas inversiones.
- Nuevas empresas instaladas.
- Satisfacción de la comunidad empresarial.
- Crecimiento en las exportaciones de servicios.
- Incremento de las operaciones.





## Desarrollo del parque

Perspectiva Clientes

1.809  
PROSPECTOS DE NEGOCIOS

9

Concretados satisfactoriamente.  
**(8 en 2021)**

59

Cerraron en fase de estudio, de propuesta enviada, negociación o firma de contrato.  
**(176 en 2021)**

224

Pendientes por contactar y/o retomar.  
**(841 en 2021)**

1.517

Desistieron o manifestaron no continuar interesados.  
**(485 en 2021)**



## Desarrollo del parque

Perspectiva Clientes

	Total m2 2022	M2 Ocupados 2022	% de ocupación 2022	M2 ocupados 2021	% de ocupación 2021	VAR %
Lotes urbanizables	130,731	16,499	13%	34,066	25%	-12%
Bodegas	38,075	38,075	100%	35,039	100%	0
Oficinas y locales	15,749	10,980	70%	8,611	55%	+15%
<b>Total</b>	<b>184,615</b>	<b>65,554</b>	<b>36%</b>	<b>77,717</b>	<b>42%</b>	<b>-6%</b>

*Orange Export*

**3,036 m2**



*Etalum*

**6,292 m2**







## Comunidad empresarial

### Perspectiva Clientes



A cierre del año 2022 el parque empresarial contó con 56 empresas instaladas, de las cuales 33 son usuarios calificados, 19 empresas de apoyo y 4 empresas autorizadas.

Descalificación de 4 usuarios: E-DINA por cese de actividades, JITANJAFORA por solicitud voluntaria, BIOMIMÉTICOS y PRECIMEC por la liquidación de empresas promotoras del sector salud, los cuales nunca tuvieron operación.

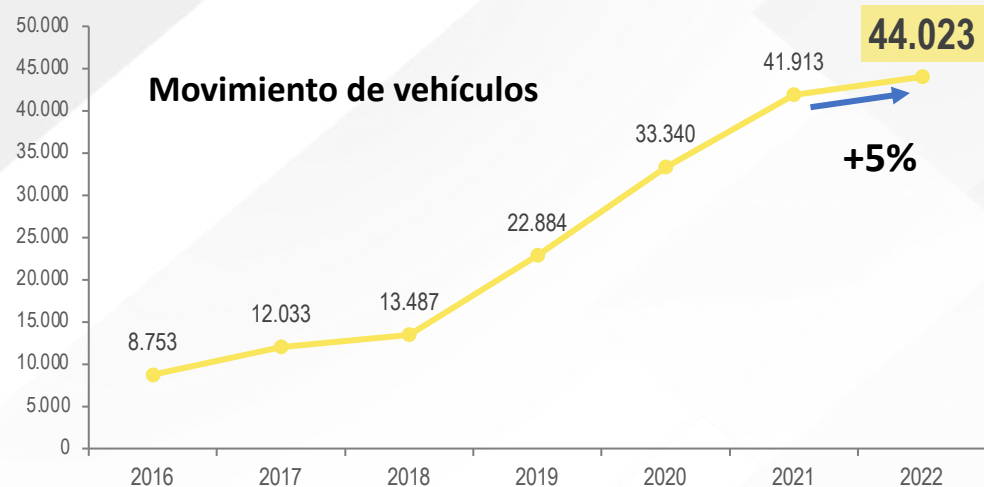
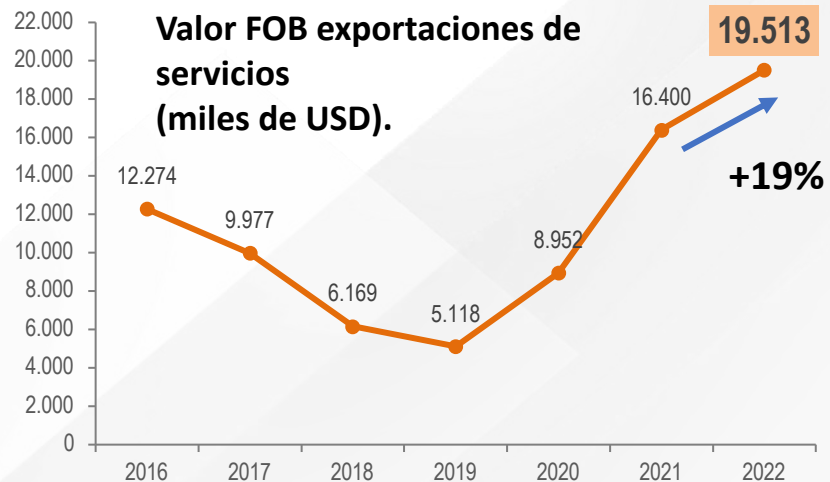
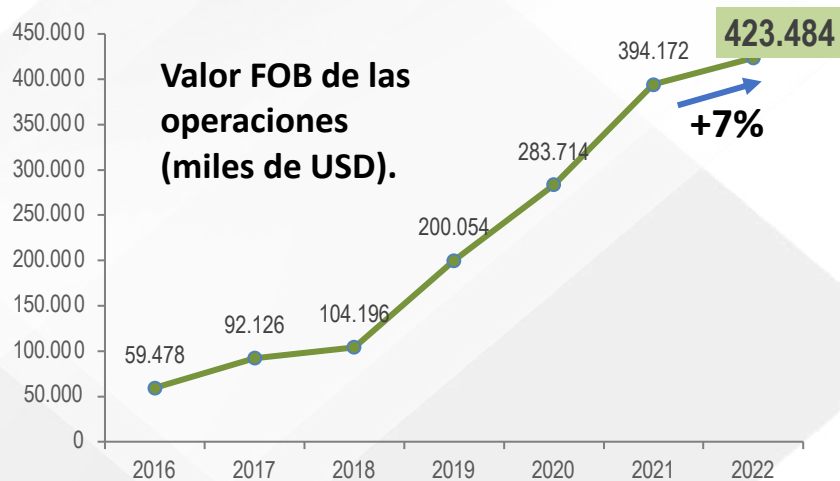
Nuevas empresas:





# Actividades de Comercio Exterior

## Perspectiva Clientes

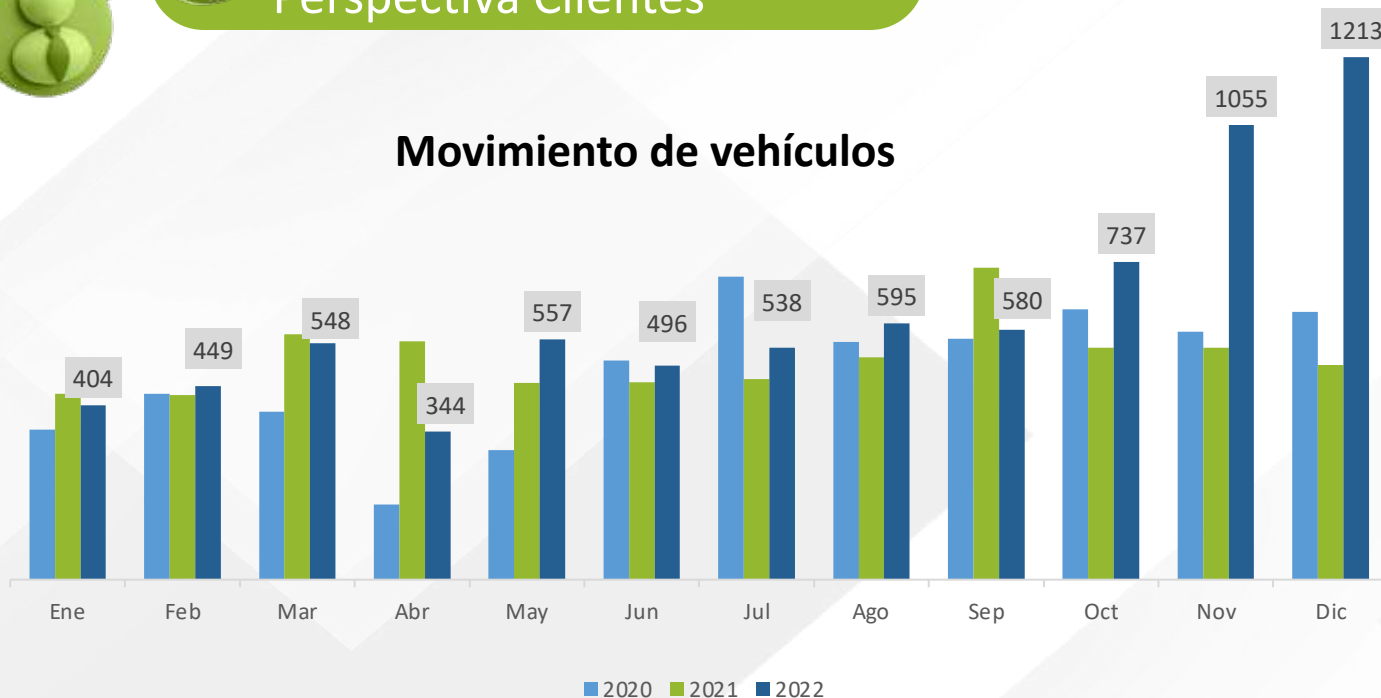




## Actividades de Comercio Exterior ZFC

### Perspectiva Clientes

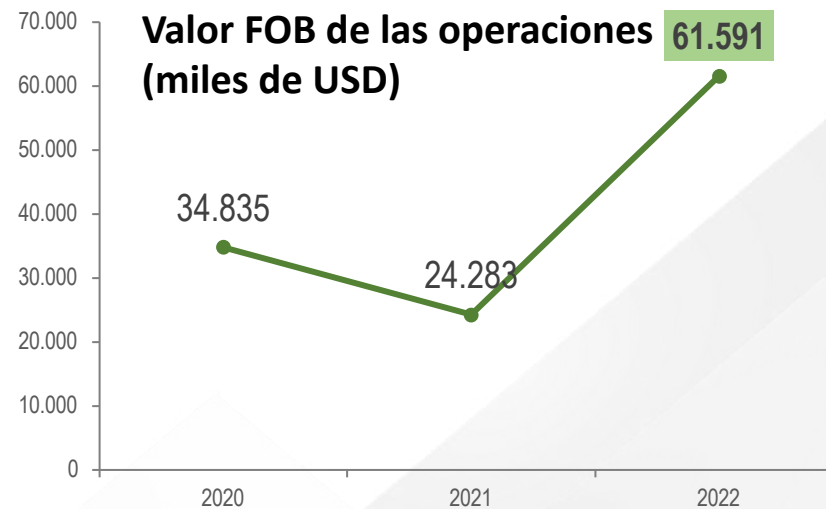
#### Movimiento de vehículos



La apertura de frontera con Venezuela impactó positivamente las operaciones



#### Valor FOB de las operaciones (miles de USD)



#### Valor FOB exportaciones (miles de USD)







# Hitos de usuarios

## Perspectiva Clientes



'Excelencia exportadora Agroindustrial' : GPS Awards



'Gran Exportador de Servicios': GPS Awards



'Diversificación de Destinos de Servicios': GPS Awards



Reconocimiento por su aporte al desarrollo de Santander: MinCIT



Inauguración Orange Export en ZFSantander



Certificación BASC de Shareppy



Inauguración Coopidrogas en ZFSantander



1era década de Majorel en ZFSantander



Proveedor Ejemplar en Servicios Logísticos: Nutresa



Contenedor #600 de Orange Export





## Satisfacción de los clientes

Perspectiva Clientes

Participación de  
**16 empresas**  
instaladas

Evaluación de los  
**servicios prestados**

Evaluación del **servicio**  
**al cliente** del equipo de  
trabajo

Evaluación de los  
**servicios suministrados**  
en el parque empresarial

**Empresas ZFS 2022**

**90.6%**

*88.3% en el 2021*

**Satisfacción del 100% en:** Seguridad y confiabilidad en los servicios ofrecidos; en el respeto, amabilidad, educación y disposición del equipo de trabajo, con un servicio rápido y oportuno; frente a las destrezas y conocimientos de los trabajadores de la Sociedad para atender los requerimientos.

El 100% de las observaciones y comentarios resaltados en la encuesta de satisfacción fueron atendidos y aclarados por la Sociedad. Dentro de estos hallazgos, se recalca la puesta en marcha de la segunda báscula de salida en ZFS, siendo la congestión vehicular un comentario manifestado por los usuarios en la evaluación realizada.

**Empresas ZFC**

**84.2%**

Participación de **9**  
**Usuarios**  
**Calificados**

Primera vez que se realiza  
evaluación de la **satisfacción**  
con los Usuarios de **ZFC**

Evaluación de los  
**servicios operativos**  
prestados por la Sociedad





## Perspectiva Operativa

*Objetivo: Ejecutar acciones para continuar en la atracción de nuevas inversiones y lograr el crecimiento de la empresa.*

- Reconocimientos y logros.
- Posicionamiento de marca
- Relacionamiento estratégico.
- Fortalecimiento empresarial.
- Disminución de la huella de carbono.
- Constitución como Sociedad BIC.
- Actividades de promoción ambiental.
- Acompañamiento ambiental a empresas.
- Aprovechamiento de residuos sólidos.
- Certificación del SIG.
- Mejoramiento de procesos operativos.







## Prórroga declaratoria: 30 años

### Perspectiva Operativa



**MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO**

Se presentó ante el MinCIT el proyecto de prórroga el 05 de julio del 2022 (radicado 1-2022-018881), con una inversión no vinculante de aproximadamente 32,000 millones de pesos.

El 12/08 el MinCIT solicitó 17 ítems atendidos el 31/08 y posteriormente solicitó ampliación de la información remitida, con el fin de obtener un resultado favorable en la presentación al comité.

Se realizó reunión el 28/11 con MinCIT para revisar a detalle las formalidades del proyecto.

El último requerimiento realizado, fue el aval del proyecto por parte de la Asamblea de Copropietarios. Se realizó asamblea el 06/12 y fue remitida el extracto del acta.

A la fecha el proyecto de prórroga del término de la declaratoria de la Zona Franca Permanente Santander se encuentra en validación por el Ministerio.



## Normativa urbanística

### Perspectiva Operativa

#### Áreas de cesión

- La sociedad continua trabajando en el cumplimiento de las obligaciones urbanísticas de Zona Franca Santander y adelanta los trámites necesarios para la entrega material de las áreas de cesión

#### Normativa urbanística

- En julio del 2022, se reconocieron los inmuebles de Zona Franca Santander ante el AMB (actualización catastral).
- Se adelantaron tramites de formalización de la manzana J, ante la Oficina de Instrumentos Públicos para la extinción y reforma de la PH.



## Conectividad y movilidad

### Perspectiva Operativa



#### Movilidad anillo vial



El consorcio Consorcio Corredor San Alberto inició la obras de construcción del **punto peatonal Zona Franca Santander** y punto peatonal Natura, los cuales se estima que se encuentren en funcionamiento en el primer semestre del 2023.

Se definió el diseño de un **nuevo retorno en el anillo**, entre la glorieta a la altura de Makro y el retorno del sector de las Bodegas San Jorge, cuyas obras inician en el 2023 y beneficien a más de 9,000 personas que trabajan diariamente en el sector. La Sociedad, junto con otros gremios de la región, han acompañado dicha gestión, que impacta de manera significativa los negocios el interior de ZFSantander.





## Galardones y reconocimientos

### Perspectiva Talento Humano



### Galardón

Premio Nacional en la categoría **'Cooperación Exportadora'** durante el *Congreso Nacional de Exportadores* por ANALDEX y ProColombia.



### Reconocimiento

**'Bsustainable Park'** en el panel internacional *Invest del Barcelona New Economy BNEW 2022*.



### Nominación

Categoría **'Santandereanidad'** en la *Noche de los Mejores 2022 de Fenalco*.



### Reconocimiento

Mérito a las **Zonas Francas con alto crecimiento de empresas** en los *Reconocimientos a la Inversión Extranjera Directa* de ProColombia.

# Acciones sostenibles

## Perspectiva Operativa



### PARQUES ECO-INDUSTRIALES (PEI)

64% de cumplimiento y con un potencial de lograr un cumplimiento del 88%.

Ítem	Actual	Potencial	Deseado
<b>Gestión General del parque</b>	<b>64%</b>	<b>24%</b>	<b>88%</b>
Desempeño ambiental	69%	23%	92%
Desempeño social	58%	26%	84%
Desempeño económico	56%	22%	78%



Desde el 2022 somos parte de las más de 500 organizaciones firmantes de la alianza por una #ColombiaCarbonoNeutral. Con este programa, ZFS formuló un plan de mitigación de huella de carbono que incluye acciones enfocadas a **eficiencia energética**.



Con el objetivo de contribuir a la restauración de los ecosistemas y a la conservación del recurso hídrico en el país, Zona Franca Santander participó en la iniciativa de la ANDI. 50 voluntarios que en conjunto plantaron más de 470 árboles en la Mesa de Los Santos, Santander.





# Eventos Estratégicos

## Perspectiva Operativa



Congreso Mundial de Zonas Francas AICE



JD Cámara Usuarios ZZFF ANDI



Santander Compra Santander CCB



Congreso Empresarial Colombiano CEC ANDI



FOREM 2022 CCB



Puertas Abiertas a la Internacionalización



Oportunidades de Negocios con EEUU - AMCHAM



Panel Oportunidades de Internacionalización BDI



Reconocimiento NEICOMEX ZFCúcuta



Oportunidades comerciales con la Unión Europea



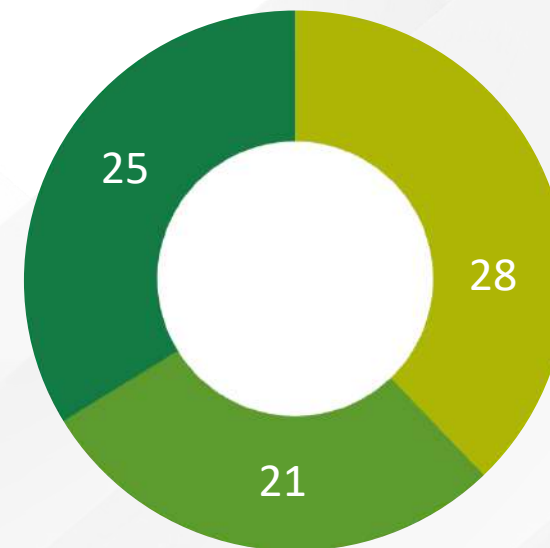
CUEES 161



Diálogos Regionales Vinculantes Magdalena Medio

74

Eventos y reuniones



- Participación en eventos
- Organización de eventos
- Reuniones estratégicas



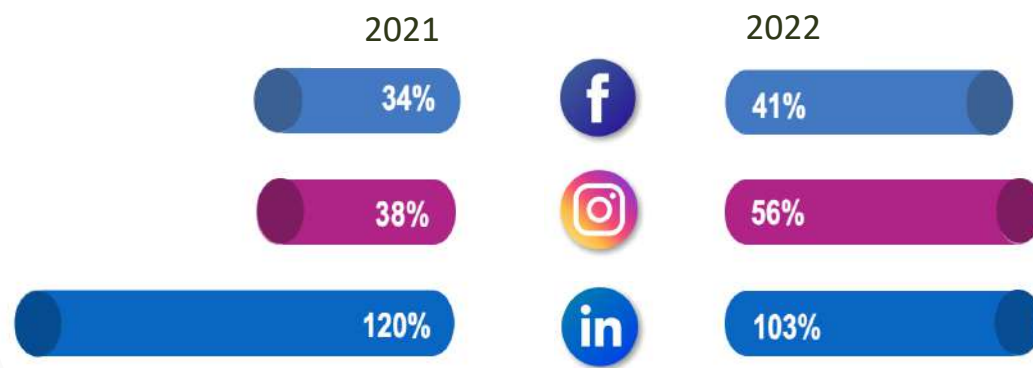
# Estrategia de Comunicación

## Perspectiva Operativa

### SEGUIDORES



### ENGAGEMENT



### CAMPAÑAS:



Fortalecimiento de servicios  
Comunidad ZFS

Flexible y escalable  
Oferta inmobiliaria

Difusión de noticias  
Prensa y Aliados

Promoción de  
Logros y reconocimientos

Visibilización de  
Casos de éxito

Posicionamiento del  
Modelo de sostenibilidad



# Mejoramiento de procesos

## Perspectiva Operativa



**Instructivos para el apoyo de las operaciones (PICIZ):** instructivos cortos en formato de video, para que los Usuarios Calificados tengan acceso permanente y oportuno para resolver inquietudes sobre PICIZ.



**Báscula de salida de carga:** habilitada el 24 de octubre de 2022, logrando satisfacer las necesidades de las empresas instaladas y mejorando los tiempos en la prestación de los servicios operativos.





# Disposiciones legales

## Perspectiva Operativa

### Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

- Se realizó el reporte de las operaciones sospechosa identificadas y el reporte de ausencia de transacciones en efectivo ante la UIAF.
- Acciones de mejora en el proceso de verificación de asociados de negocio, incluyendo procesos de auditoría interna para la evaluación de conformidad con los lineamientos definidos.
- Se fortaleció a los colaboradores en detectar posibles hallazgos y las auditorias han salido exitosas en el cumplimiento.

### Seguridad y Salud en el Trabajo

El SIG desarrolló, entre otras, las siguientes actividades para la prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo de sus colaboradores:

- Identificación de peligros y valoración de riesgos inherentes a la operación
- Formación, capacitación y jornadas de promoción y prevención de la salud
- Seguimiento mediante indicadores de gestión y procesos de auditoria interna
- Programas de gestión de riesgos laborales y estrategias para la prevención y respuesta ante emergencias.

Se dio cumplimiento al proceso de autoevaluación del SG-SST conforme a la resolución 0312 del 2019, resultados que fueron reportados a la ARL y al fondo de riesgos laborales, conforme a la normativa legal vigente.

En el 2022 la sociedad ZFSantander dio estricto cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, mediante:

#### Libre circulación de facturación

De acuerdo con el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013

#### Licencia de uso de softwares informáticos

Conforme a la Ley 603 del 2000

#### Mantener la vigencia del registro de Marcas

Ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con vigencia a feb 2031

#### Registro bases de datos actualizado

Ante Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a Ley 1581 de 2012, Decretos 1377 de 2013 y 090 de 2018.





## Perspectiva Talento Humano

**Objetivo:** Fortalecer las competencias y el bienestar del talento humano de la sociedad y la comunidad de ZFS.

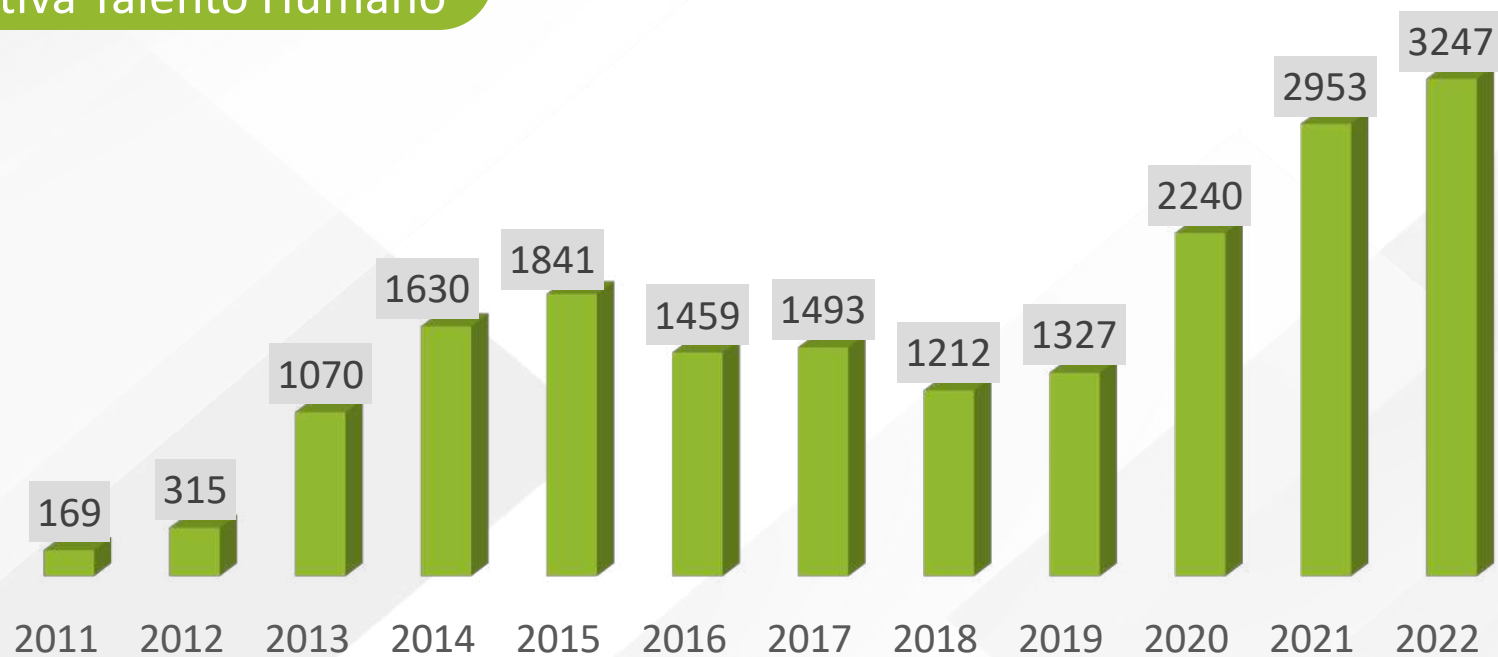
- Incremento en cifras de empleabilidad.
- Celebración de convenios.
- Formación y entrenamiento.
- Implementación de estrategias y políticas de equidad de género.
- Actividades de salud y bienestar.
- Actividades de fortalecimiento empresarial.
- Cumplimiento del SG-SST.





# Empleos ZFSantander

## Perspectiva Talento Humano



# Actividades y capacitaciones

## Perspectiva Talento Humano

37

Actividades

Actividades de bienestar



Brigada de salud



Vacunación



Inauguración Market



Feria de vivienda



Ventanilla servicios



Día de la



Feria de Convenios y universidades



Día de la madre



Convenio



Caminata ecológica



Rumbaterapia



Tamizaje



ZonaWeen



Bingo virtual

Formación



Sem. Régimen Cambiario



Webinar Salud Mental



Primeros Auxilios



Actualización Régimen Franco



Pensión: mitos



Manejo de extintores





# Convenios ZFSantander

## Perspectiva Talento Humano

11

Alianzas nuevas



**Phone House**  
Telefonía



**Centro de estética**  
Bienestar



**ULA idiomas**  
Formación y  
capacitación



**Vida Estética y Spa**  
Bienestar



**PriceSmart**  
Retail



**Snob Donuts**  
Restaurante



**Ziru's Pizza**  
Restaurante



**Academia de baile**  
Formación y  
bienestar



**Smart Fit**  
Entrenamiento y  
acondicionamiento  
físico



**La Rueda Pizza y Pasta**  
Restaurante



**Ecolombia**  
Ecoturismo





## Bienestar y satisfacción laboral

### Perspectiva Talento Humano



Bajo la estrategia de fortalecer el bienestar de los colaboradores se realizaron **51** actividades de bienestar.

**1921** Horas Hombre de Formación fueron ejecutadas en el 2022 para el talento humano. En estos espacios se fortalecieron temáticas como: manejo de Excel, habilidades orales y escritas, políticas corporativas enmarcadas dentro del SIG, entre otros. (626 HH y 1295 HM)

La rotación del personal en el 2022 (**28.2%** - M: 31.8% y H: 23.5%), disminuyó 13,3 puntos porcentuales frente al cierre del 2021 (41.5%)



## Equidad de género

### Perspectiva Talento Humano



## WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES



**2021 - 25%**

**2022 - 56%**

	HOMBRES	%	MUJERES	%
<i>No. Empleos directos</i>	12	38%	20	63%
<i>No. Practicantes y aprendices SENA</i>	0	0%	4	100%
<i>No. Colaboradores nivel gerencial</i>	0	0%	1	100%
<i>No. Colaboradores nivel directivo</i>	3	60%	2	40%
<i>No. Colaboradores nivel ejecutivo</i>	2	25%	6	75%
<i>No. Colaboradores nivel profesional</i>	0	0%	2	100%
<i>No. Colaboradores nivel operativo</i>	7	35%	13	65%
<i>No. Empleados promovidos</i>	2	50%	2	50%
<i>Horas de Formación</i>	626	33%	1.295	67%
<i>Promedio Horas de Formación</i>	52	49%	54	51%
<i>Contrataciones</i>	4	33%	8	67%
<i>Rotación del personal</i>	23,5%	-	31,8%	-
<i>No. Accidentes de trabajo</i>	0	0%	1	100%
<i>No. Colaboradores de comunidades étnicas</i>	0	0%	1	100%
<i>No. Trabajadores con licencia de maternidad o paternidad</i>	0	0%	1	100%





**14/jul/22:** aprobación de la Asamblea de Accionistas para el cambio parcial de los estatutos de la sociedad Zona Franca Santander S.A. UO para transformarla en Sociedad BIC.

**25/jul/22:** registro formal ante la CCB como Sociedad BIC, para seguir apostándole a la sostenibilidad, a la generación de empleo decente, a la equidad salarial, a la inclusión y al cuidado del medioambiente.

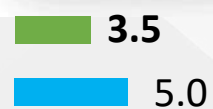


zona franca  
**Santander**

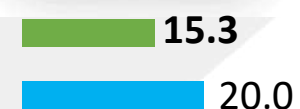
## Evaluación *Certified B Corporation*



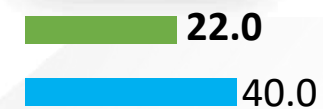
### Modelo de negocio



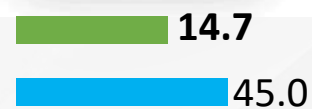
### Gobernanza



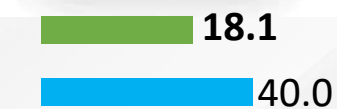
### Trabajadores



### Ambiental



### Comunidad



 Puntaje ZFS S.A. BIC UO ZF  
 Máximo - *Certified B Corporation*

En la evaluación *Certified B Corporation*, la dimensión cliente es equivalente a modelo de negocio.



## Modelo de negocio - compromiso



**Compromisos:** Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías, Además dan preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales

De los 679 proveedores con los que la Sociedad y las copropiedades administradas por la misma, generó acuerdos comerciales, el 77.9% son del departamento de Santander (529 proveedores - el 98.1% son del AMB). El 86.1% de los gastos de la Sociedad y las copropiedades administradas, fueron ejecutados con proveedores del departamento.



Somos empresa ancla del programa **Creciendo con su Negocio** de USAID y PNUD Colombia, liderado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

En el 2022 logramos acuerdos comerciales con 2 proveedores y determinar estrategias para seguir contribuyendo al crecimiento de los 162 negocios que hacen parte del programa en Santander





## Modelo de negocio – otras acciones



**Satisfacción de las empresas instaladas**

**Empresas ZFS**

**90.6%**

**Empresas ZFC**

**84.2%**

**Servicio al cliente**

PQR para la atención de quejas y reclamos



**Resultados de los clientes**



## Gobernanza - compromiso



### Compromiso:

- Crear un manual para los empleados con el fin de consignar los valores y expectativas de la sociedad.
- Expresar la misión de la sociedad en los diversos documentos de la empresa.

### MANUAL DE BUEN GOBIERNO Y MANUAL DEL SIG

La Alta Dirección establece valores, políticas y un código de ética, para el desarrollo de sus operaciones. En el Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Compañía relaciona sus expectativas, a través de su visión, misión, estrategia corporativa y objetivos anuales. El contenido de estos documentos es socializado mínimo una vez al año con todo el equipo de trabajo.

### NUESTRA MISIÓN

Dedicados a la atracción y desarrollo de negocios en el marco de los incentivos del régimen de zonas francas, ofreciendo a la comunidad empresarial soluciones inmobiliarias flexibles y escalables, operaciones confiables y servicios oportunos; articulados con nuestros grupos de interés para la promoción de la competitividad y generación de sostenibilidad a la región.



## Gobernanza – otras acciones



La política del SIG incluye un compromiso en generar un impacto ambiental positivo y dentro de la estrategia empresarial se definen compromisos para generar un impacto social positivo.



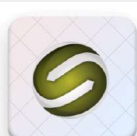
El plan de formación de la Compañía, incluyen temáticas orientadas a la sostenibilidad relevantes para Zona Franca Santander S.A. BIC Usuario Operador de Zona Franca.



El 100% de los colaboradores contratados por la Sociedad en el 2022 (15 personas), recibieron un proceso de inducción por las diferentes áreas de la empresa.



Se realiza medición periódica de indicadores que contribuyen al cumplimiento de la planeación estratégica, táctica y operacional de la Sociedad.



La Sociedad realiza una valoración de sus riesgos operacionales, a través de los procesos, estableciendo controles operacionales para prevenir la materialización de estos. Mediante los procesos de auditoría externa y con apoyo de la revisoría fiscal, la Sociedad mantiene el cumplimiento de sus controles e identifica aspectos por mejorar en la materia.





## Trabajadores - compromiso



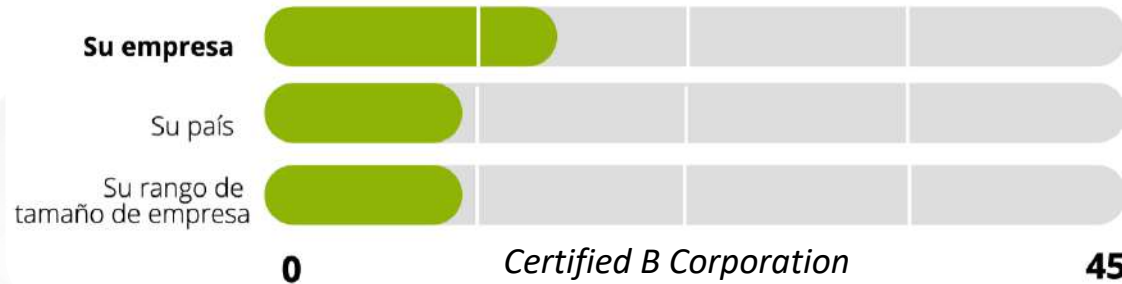
**Compromiso:** Brindar opciones de empleo que le permitan a los trabajadores tener flexibilidad en la jornada laboral y crear opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración de los trabajadores.

La Sociedad ha definido diversos beneficios laborales para sus trabajadores, que permiten acceder a descansos remunerados y contribuyen a generar flexibilidad en sus jornadas laborales. En el 2022 se logró:

	HOMBRES	MUJERES
<i>Otorgar un (1) día compensatorio en su cumpleaños a cada colaborador</i>	13	19
<i>Dos (2) días libres a cada colaborador, en el marco del día de la familia definido en la ley 1857 de 2017</i>	25	40
<i>Una (1) semana condensada durante el año (descanso de 1 día, compensando previamente las horas laborales)</i>	2	4

- Regreso gradual a la vida laboral de la única colaboradora que tuvo licencia de maternidad.
- Entre otros beneficios como: parqueadero, flexibilidad, pago de incapacidades por enfermedad común al 100%, descuentos con marcas de la región, ajuste de horarios para educación y formación.

## Ambiental - compromiso



**Compromiso:** Efectuar anualmente auditorías ambientales sobre eficiencia en el uso de energía, agua y desechos y divulgar los resultados al público en general y capacitar a sus empleados en la misión social y ambiental de la sociedad



Los lineamientos ambientales del Sistema Integrado de Gestión (SIG) fueron auditados por ICONTEC con base en los lineamientos de la ISO 14001:2015

### Otras acciones

	2015*	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Emisiones Huella de carbono (Ton CO2eq/año)</b>	<b>206</b>	<b>200</b>	<b>204</b>	<b>160</b>	<b>165</b>	<b>154</b>	<b>150</b>
Alcance 1 -Emisiones directas	38	23	44	16	11	24	20
Alcance 2 - Energía adquirida	157	169	155	142	145	126	126
Alcance 3 - Emisiones indirectas	11	9	5	2	9	5	3



## Comunidad - compromiso



**Compromiso:** Incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.



Participación del equipo de trabajo en la iniciativa de la ANDI seccional Santander para plantar más de 470 árboles en la quebrada Los Loros, en la Mesa de Los Santos, Santander.

### Otras acciones



Se activó la campaña en medios digitales: El respeto a la igualdad nos llena de orgullo:

**Estamos #HechosDeLoMismo**







zona franca  
**Santander**  
Offshoring & Outsourcing Park