

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Práctica Empresarial en la Gestión de Operaciones de Zona Franca Santander

Silvia Daniela Soto Jiménez

**Informe de práctica presentado como requisito para optar por el título de profesional
en Negocios Internacionales**

Tutor:

Andres Trillos

Universidad Santo Tomás

División de ciencias Administrativas, económicas y contables

Facultad de Negocios Internacionales

Bucaramanga

2015

Contenido

	Pág.
Introducción.....	16
1. Justificación	17
2. Objetivos.....	18
2.1 Objetivo general	18
2.2 Objetivos específicos.....	18
3. Perfil de la empresa	19
3.1 Razón social	19
3.2 Objetivo social de la empresa:.....	19
3.3 Ubicación de la empresa.....	20
3.4 Misión:.....	20
3.5 Visión:	20
3.6 Organigrama	21
4. Portafolio de productos y servicios	22
4.1 Infraestructura competitiva.....	22
4.2 Espacio para la generación y transferencia de conocimiento.....	24
4.3 Servicios de soporte para la escalabilidad de su operación.....	24
5. Cargo y funciones desarrolladas.....	30
5.1 Cargo	30
5.2 Funciones asignadas	30
6. Aportes	33
6.1 Aportes de la Empresa a la Formación Profesional del Practicante.....	33
6.2 Aportes del Practicante en la Empresa	34
7. Conclusiones.....	35
8. Recomendaciones	36
Referencias bibliográficas	37
Apendices	39

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama Zona Franca Santander.....	21
Figura 2. Plataforma de servicios y operaciones globales.....	22
Figura 3. Incentivos tributarios y aduaneros	27
Figura 4. Sustento normativo	28
Figura 5. Compromisos de inversión y empleo.....	29

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Acta de inspección de mercancías	39
Apéndice B. Formato de ingreso de Activos fijos.....	40
Apéndice C. Formato de otras mercancías	41
Apéndice D. Formato de ingreso y salida de materiales de construcción	42
Apéndice E. Ingreso en tránsito aduanero	43
Apéndice F. Reexportación de mercancía para terminación de régimen suspensivo.....	44
Apéndice G. Inspección de mercancías	45
Apéndice H. Desprecinte de contenedor en Tránsito aduanero.....	46
Apéndice I. Exportación al resto del mundo	47

Glosario

Adecuación. Proyectos asociados a la intervención al interior de un inmueble con el fin de realizar cambios interno o reformas menores.

Aduana de partida. Es aquella donde se inicia legalmente un tránsito aduanero.

Aduana de paso. Es cualquier Aduana por donde circulan mercancías en tránsito sin que haya finalizado la modalidad.

Aduana de destino. Es aquella donde finaliza la modalidad de tránsito aduanero

Agente de carga internacional. Es la persona jurídica inscrita ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para actuar exclusivamente en el modo de transporte marítimo, y cuyo objeto social incluye, entre otras, las siguientes actividades: coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.

Agencia de aduana. Llamadas anteriormente Sociedades de intermediación aduanera, son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es le ejercicios de la intermediación aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de Dian.

Almacenamiento. Es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en recintos habilitados por la Aduana.

Aprehensión. Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías.

Arancel de aduanas. Tablas de derechos a percibir sobre las importaciones. El Estado establece de acuerdo con las necesidades de su economía de producción y consumo.

Autoridad aduanera. Es el funcionario público o dependencia oficial que en virtud de la Ley y en ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir o controlar el cumplimiento de las normas aduaneras.

Autorización de embarque. Es el acto mediante el cual la autoridad aduanera permite la salida de las mercancías que han sido sometidas al régimen de exportación.

Aviso de llegada. Es el informe que el transportar presenta a las DIAN, al momento de la llegada del medio de transporte al territorio aduanero nacional.

Aviso de salida. Es el documento que se genera a través del sistema PICIZ en el cual se relacionan los números de FMM, cantidades y pesos de la mercancía que retira un vehículo de zona franca.

Bulto. Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte. También se considerará bulto, el contenedor para un mismo consignatario y amparado en un solo documento de transporte.

Carta de porte. Documento de transporte por vía férrea o por vía terrestre que expide el transportador y que tiene los mismos efectos del conocimiento de embarque.

Carga a granel. Es toda carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea, sin empaque, cuya manipulación usual no deba realizarse por unidades.

Conocimiento de embarque. Es el documento que el transportador marítimo expide como certificación de que ha tomado a su cargo la mercancía para entregarla, contra la presentación del mismo en el punto de destino, a quien figure como consignatario de ésta o a quien la haya adquirido por endoso total o parcial, como constancia del flete convenido y como representativo del contrato de fletamento en ciertos casos. Los conocimientos de embarque de la carga consolidada los expide el agente de carga internacional.

Consignatario. Es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, o a quien se le haya endosado el documento de transporte.

También podrán ser consignatarios los Consorcios y las Uniones Temporales que se constituyan para celebrar contratos con el Estado en desarrollo de la Ley 80 de 1993 siempre y cuando dicha posibilidad se prevea en el correspondiente acto constitutivo del Consorcio o Unión Temporal.

Contenedor. Es un recipiente consistente en una gran caja con puertas o paneles laterales desmontables, normalmente provistos de dispositivos (ganchos, anillos, soportes, ruedas) para facilitar la manipulación y estiba a bordo de un medio de transporte, utilizado para el transporte de mercancías sin cambio de embalaje desde el punto de partida hasta el punto de llegada, cuya capacidad no sea inferior a un metro cúbico.

Control aduanero. Es el conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera con el objeto de asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras.

Declarante. Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

Declaración de mercancías. Es el acto efectuado en la forma prevista por la legislación aduanera, mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que ha de aplicarse a las mercancías y consigna los elementos e informaciones exigidos por las normas pertinentes.

Decomiso. Es el acto en virtud del cual pasan a poder de la Nación las mercancías, respecto de las cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su presentación y/o declaración ante las autoridades aduaneras.

Deposito. Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera.

Derechos de aduana. Son todos los derechos, impuestos, contribuciones, tasas y gravámenes de cualquier clase, los derechos antidumping o compensatorios y todo pago que se fije o seexija, directa o indirectamente por la importación de mercancías al territorio aduanero nacional o en relación con dicha importación, lo mismo que toda clase de derechos de timbre o gravámenes que se exijan o se tasan respecto a los documentos requeridos para la importación o, que en cualquier otra forma, tuvieren relación con la misma. No se consideran Derechos de Aduana, el impuesto sobre las ventas, ni los impuestos al consumo causados con la importación, las sanciones, las multas y los recargos al precio de los servicios prestados.

Descargue. Es la operación por la cual la mercancía que ingresa al territorio aduanero nacional es retirada del medio de transporte en el que ha sido movilizad.

Despacho. Es el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para destinar las mercancías a un régimen aduanero.

Documento de transporte. Es un término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso.

Documento de transporte multimodal. Es el documento prueba de un contrato de transporte multimodal que acredita que el operador ha tomado las mercancías bajo su custodia y se ha comprometido a entregarlas de conformidad con las cláusulas de ese contrato.

Endoso aduanero. Es aquel que realiza el último consignatario del documento de transporte a nombre de un intermediario aduanero para efectuar trámites ante la autoridad aduanera. El endoso aduanero no transfiere el dominio de las mercancías. Cuando el consignatario de un documento de transporte sea un Consorcio o una Unión Temporal, el endoso aduanero o el contrato de mandato deberá ser otorgado o suscrito, según sea el caso, por el Administrador designado por el Consorcio o la Unión Temporal, para representarlo ante la entidad contratante.

FMM (Formulario de Movimiento de Mercancías). Documento soporte de toda transacción de ingreso o salida de la zona franca.

Gravámenes arancelarios. Son los derechos contemplados en el Arancel de Aduanas.

Importación. Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional.

Infracción aduanera. Es toda acción u omisión que conlleva la transgresión de la legislación aduanera.

Inspección aduanera. Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el reconocimiento de mercancías, será física y cuando se realiza únicamente con base en la información contenida en la Declaración y en los documentos que la acompañan, será documental.

Legalización. Declaración de las mercancías que habiendo sido presentadas a la Aduana al momento de su introducción al territorio aduanero nacional, no han acreditado el cumplimiento de los requisitos para su legal importación, permanencia o libre disposición. También procederá la legalización de las mercancías que se encuentren en abandono legal.

Levante. Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar.

Lista de empaque. Es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto. La lista de empaque puede ser sustituida por la factura.

Manifiesto de carga. Es el documento que contiene toda la relación de los bultos que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que van a ser cargados y descargados en un puerto o aeropuerto, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la autoridad aduanera.

Mercancía. Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

Mercancía declarada. Es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una Declaración de Exportación, de Tránsito Aduanero o de Importación.

Mercancía en libre disposición. Es la mercancía que no se encuentra sometida a restricción aduanera alguna.

Mercancía nacionalizada. Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.

Operación de tránsito aduanero. Es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de Partida a una aduana de destino.

Piciz web. Programa Integral para Control Informático de Zona Franca. Herramienta a través de sitio web que permite realizar y monitorear toda transacción de ingreso y salida de mercancía

Planilla de envío. Es el documento que expide el transportador, mediante el cual se autoriza, registra y ampara el traslado de la carga bajo control aduanero, del lugar de arribo hacia un depósito habilitado o a una Zona Franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera. Cuando la responsabilidad del transportador marítimo se extingue con el descargue de la mercancía en el muelle, la Planilla de Envío será elaborada por la autoridad aduanera.

Precinto aduanero. Es el conjunto formado por un fleje, cordel o elemento análogo, que finaliza en un sello o marchamo y que dada su naturaleza y características permite a la autoridad aduanera, controlar efectivamente la seguridad de las mercancías contenidas dentro de una unidad de carga o unidad de transporte.

Proceso de importación. Es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante de la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones, cuando haya lugar a ello. Igualmente finaliza con el vencimiento de los términos establecidos en este Decreto para que se autorice su levante.

Régimen aduanero. Es el tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control y vigilancia de la autoridad aduanera, mediante el cual se les asigna un destino aduanero específico de acuerdo con las normas vigentes. Los regímenes aduaneros son importación, exportación y tránsito.

Reimportación. Es la introducción al territorio aduanero nacional de mercancías previamente exportadas del mismo.

Resto del Mundo. Territorio fuera de Colombia

Sistemas informáticos aduaneros. Herramientas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que permiten el control aduanero de ingreso y salida de mercancías del Territorio Aduanero Nacional.

Territorio aduanero nacional. Demarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el subsuelo, el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo, el segmento de la órbita geoestacionaria, el espectro electromagnético y el espacio donde actúa el Estado colombiano, de conformidad con el derecho internacional o con las leyes colombianas a falta de normas internacionales.

Transito aduanero. Es el régimen aduanero que permite el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una Aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional. En este régimen se pueden dar las modalidades de tránsito, cabotaje y transbordo.

Tributos aduaneros. Esta expresión comprende los derechos de aduana y el impuesto sobre las ventas.

Unidad de carga. Es el continente utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y semirremolques, vagones de ferrocarril, barcasas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión dedicadas a la navegación interior.

Usuario calificado. Es la persona jurídica que a través de un acto administrativo es autorizada por el usuario operador para desarrollar sus actividades en zona franca. Hacen parte de estos los usuarios comerciales, usuarios industriales de bienes y los usuarios industriales de servicios.

Usuario operador. Es la persona jurídica autorizada para dirigir, administrar, supervisar, promocionar y desarrollar una o varias zonas francas, así como para calificar a los usuarios.

Usuario comercial. Es la persona jurídica autorizada para desarrollar actividades de mercadeo, comercialización, almacenamiento o conservación de bienes, en una o varias zonas francas. Estos usuarios no podrán ocupar en su conjunto, un área superior al cinco por ciento (5%) del área total de la respectiva zona franca.

Usuario industrial de bienes. Es la persona jurídica instalada exclusivamente en una o varias zonas francas, autorizada para producir, transformar o ensamblar bienes mediante el procesamiento de materias primas o de productos semielaborados.

Usuario industrial de servicios. Es la persona jurídica autorizada para desarrollar, exclusivamente, en una o varias zonas francas, entre otras, las siguientes actividades: logística, transporte, manipulación, distribución, empaque, reempaque, etiquetado o clasificación; telecomunicación, sistemas de tecnología de la información, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos; auditoría, administración, corretaje, consultoría o similares.

Zona franca. Área geográfica delimitada del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior.

Zona franca permanente. Es un área en la que se instalan múltiples empresas que gozan de un tratamiento tributario y aduanero especial y que es administrada por un usuario operador.

Resumen

Zona Franca Santander nace en el año 2007, como una iniciativa liderada por actores estratégicos de la región ante la necesidad de contar con un instrumento para la promoción de la competitividad y la atracción de inversión extranjera directa al departamento, a través de la implementación del Régimen Franco. Éstas son definidas como el área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios, o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior. Las mercancías ingresadas en estas zonas se consideran fuera del territorio aduanero nacional para efectos de los impuestos a las importaciones y a las exportaciones, según la ley 1004 de 2005.(Zonafranca Santander)

El presente documento describe las funciones asignadas como practicante en la gestión de operaciones de Zona Franca Santander, los logros y mejoras obtenidas, así como la dinámica de trabajo y las condiciones especiales que exigen ser el usuario operador de la primera Zona Franca Permanente de la región.

En este informe se describe el alcance de ZFS el cual consiste en administrar, operar y comercializar, creando así oportunidades a los futuros profesionales, empresas instaladas, compañías internacionales y a todos los habitantes de la región.

Las Zonas Francas Permanentes son áreas administradas por un usuario operador donde se instalan múltiples empresas nuevas que gozan de incentivos tributarios, aduaneros y de comercio exterior. Para acceder a dichos beneficios las empresas deberán instalarse y desarrollar actividades comerciales o industriales de bienes o servicios; así como también deberán cumplir con ciertos requisitos de empleo e inversión, según el monto total de sus activos, dentro de un periodo de tiempo estipulado.

Introducción

Las Zonas Francas del país actúan como mecanismo para conectarse con el mundo y atraer inversión extranjera a las regiones y es así como Zona Franca Santander ha convertido a la región en un atractivo destino de inversión para las empresas de Clase Mundial que han puesto sus ojos en América Latina y en Colombia, gracias a sus notables ventajas que hacen de esta región la mejor opción para la inversión.

Ser usuario operador de una zona franca permanente trae consigo innumerables responsabilidades las cuales son de gran impacto para el buen funcionamiento de la misma, teniendo en cuenta la normatividad vigente y las tareas asignadas para el cumplimiento de dichas normas; la gestión de operaciones de Zona Franca Santander consiste en autorizar y controlar la instalación y operación de los usuarios calificados y personas naturales o jurídicas no usuarias en Zona Franca Santander teniendo en cuenta las disposiciones legales, la satisfacción del cliente y las políticas organizacionales.

Es así como estudiante de Negocios Internacionales asumí el papel de analista de operaciones junior, el cual consistió en revisar, aprobar y ejecutar las operaciones de ingreso y salida de bienes de Zona Franca Santander, el cual desarrolle y apoye satisfactoriamente cumpliendo con los objetivos del cargo contribuyendo así al mejoramiento del plan de operaciones 2015.

La Universidad Santo Tomas y Zona Franca Santander han creado un convenio que consiste en vincular a estudiantes de último semestre que tengan como opción de grado realizar la práctica empresarial para así obtener su título como Profesional en Negocios Internacionales, desempeñándose en tareas de ámbito logístico, comercial y operativo.

1. Justificación

Las Zonas Francas se han convertido en herramienta de vital importancia para apalancar distintas políticas, entre ellas el emprendimiento. A estas se les conoce por ser espacios en los que se instalan una o varias empresas, las cuales reciben múltiples ventajas de orden tributario, aduanero y de comercio exterior.

Son de gran impacto ya que funcionan como un estímulo a la generación de empleo y al desarrollo de las regiones, estas zonas fueron diseñadas pensando en favorecer la comercialización de bienes y servicios por parte de la industria nacional, así como también para generar beneficios a las regiones vecinas.

Las Zonas Francas del país son regidas bajo la ley marco 1004 de 2005, el decreto 2685 de 1.999 y sus modalidades y la resolución 4240 de 2.000, las cuales establecen las principales pautas para ser instrumento en la creación de empleo y captación de inversiones, así como también ser un polo de desarrollo que promueva la competitividad en las regiones donde se establezcan.

Zona Franca Santander cuenta con la capacidad legal para actuar como usuario operador de la zona franca la cual consiste en gestionar de forma eficiente y confiable a Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park, con el respaldo de un equipo competente ofreciendo un portafolio de servicios diferenciados y escalables para generar valor económico y social sostenible a los grupos de interés proporcionando servicios operativos y administrativos confiables y oportunos, infraestructura física y tecnológica que garantice la seguridad y el buen funcionamiento de la Zona Franca

La gestión de operaciones juega un papel vital en el desarrollo de las actividades como usuario operador, donde el practicante tiene la capacidad de asumir las responsabilidades esenciales del cargo, las cuales se basan en apoyar todas las operaciones de ingreso y salida de mercancía, inspección física y documental, capacitación de nuevos usuarios al interior del parque y velar por el cumplimiento de las normas aduaneras para promover la satisfacción de todos los involucrados.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Apoyar las actividades de control y gestión que realiza el usuario operador en ZFS, garantizando la satisfacción integral de los usuarios, cumpliendo eficientemente con la ejecución de las actividades operativas, el régimen franco y las disposiciones normativas, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación como profesional en Negocios Internacionales.

2.2 Objetivos específicos

- Velar por el cumplimiento de los requisitos y formalidades aduaneras del Régimen de Zonas Francas.
- Ejecutar los planes operativos del área de acuerdo con las responsabilidades y compromisos adquiridos
- Apoyar y orientar a los nuevos usuarios sobre las generalidades de su instalación al interior de la Zona Franca Santander, así como sobre las responsabilidades y compromisos que deben asumir.
- Orientar e informar a los usuarios sobre los procedimientos a seguir para las operaciones de ingreso de mercancías, con el fin de realizarlas de forma eficiente, eficaz y segura.
- Establecer las pautas para el manejo de mercancías al interior de Zona Franca Santander y los procedimientos a seguir para el traslado de mercancías entre usuarios y verificación de inventario físico y en el sistema Piciz.

3. Perfil de la empresa

3.1 Razón social

Zona Franca Santander S.A

3.2 Objetivo social de la empresa:

Zona Franca Santander nace en el año 2007, como una iniciativa liderada por actores estratégicos de la región ante la necesidad de contar con un instrumento para la promoción de la competitividad y la atracción de inversión extranjera directa al departamento, a través de la implementación del Régimen Franco.

Es así como Zona Franca Santander se convierte en la primera Zona Franca Permanente de la región, pensada y planeada desde su inicio como una plataforma de clase mundial que fomenta la industrialización de bienes y la prestación de servicios y operaciones globales de Offshoring & Outsourcing desde Santander para el mundo.

Las Zona Francas en Colombia fueron creadas con unos objetivos específicos que son:

- Ser instrumento para la creación de empleo y para la captación de nuevas inversiones de capital.
- Ser un polo de desarrollo que promueva la competitividad en las regiones donde se establezca.
- Desarrollar procesos industriales altamente productivos y competitivos, bajo los conceptos de seguridad transparencia, tecnología, producción limpia, y buenas prácticas empresariales.
- Promover la generación de economías de escala.
- Simplificar los procedimientos del comercio de bienes y servicios, para facilitar su venta.

3.3 Ubicación de la empresa

Dirección: 3.9 Anillo vial Rio frio, Edificio Suza vita, Floridablanca, Santander, Colombia

Teléfono: (57)(7) 6 79 80 80 - (57) 316 742 81 09

Jefe inmediato: Diego Ochoa, Coordinador de operaciones

Email: comunicaciones@zonafrancasantander.com

3.4 Misión:

Somos el usuario operador que gestiona de forma eficiente y confiable a Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park. Con el respaldo de un equipo competente y comprometido, ofrecemos un portafolio de servicios diferenciados y escalables, para generar valor económico y social sostenible a nuestros grupos de interés. (Zona Franca Santande, 2014)

3.5 Visión:

A 2015 seremos reconocidos por nuestra calidad en el servicio y por el posicionamiento de ZFS Offshoring & Outsourcing Park como una comunidad dinámica, innovadora y próspera, potenciando al parque como el referente en materia de inversión y polo de desarrollo regional. (Zona Franca Santande, 2014)

3.6 Organigrama

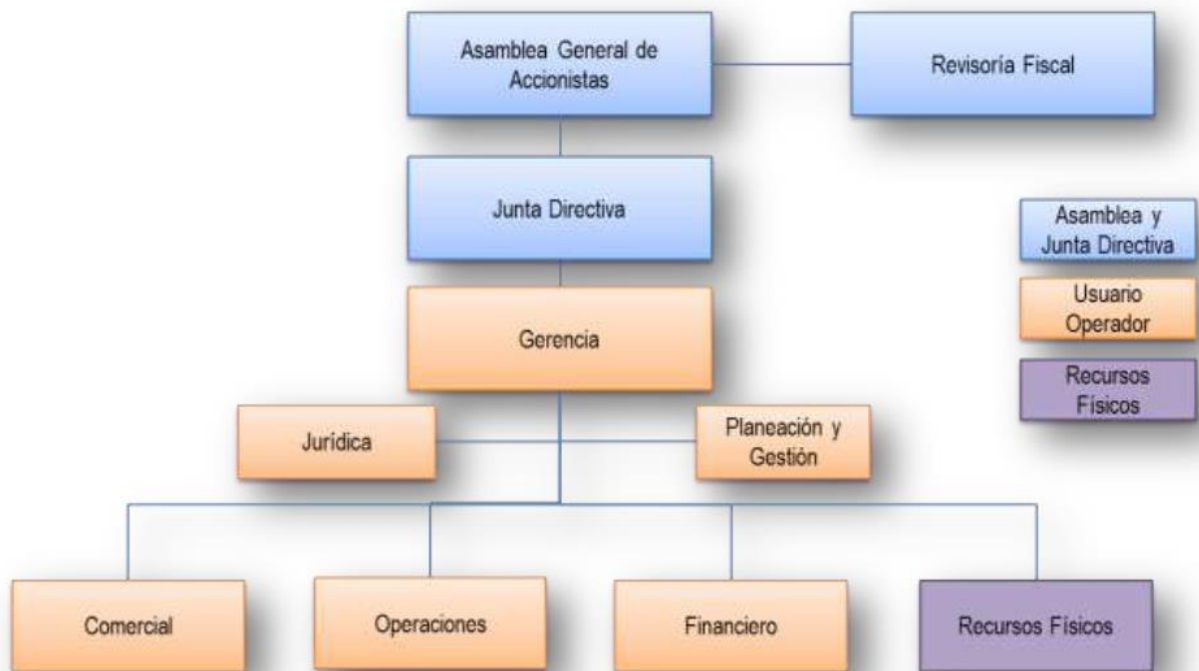


Figura 1. Organigrama Zona Franca Santander

Zona Franca Santander.Manual De Calidad (MA-CM-01 Manual De Calidad),
Organigrama Zona Franca Santander

4. Portafolio de productos y servicios

Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park es el espacio de oportunidades para la creación y desarrollo de empresas competitivas y sostenibles



Figura 2. Plataforma de servicios y operaciones globales

4.1 Infraestructura competitiva

Infraestructura concebida para potenciar el desarrollo individual y colectivo de su equipo de trabajo. Espacios con altas exigencias de diseño y funcionalidad que integran un concepto de bienestar en el diseño sin barreras, zonas verdes y de esparcimiento.

Seguridad: Integración de tecnología y seguridad física.

- 🔗 Sistema control de acceso, monitoreados las 24 horas del día y los 365 días del año.
- 🔗 El sistema de CCTV corresponde a una solución de video IP de PELCO que ofrece al usuario una calidad de imagen.
- 🔗 Doble cerramiento perimetral.
- 🔗 Sistema de detección de incendio, sensores, alarma y control.
- 🔗 Vigilancia Privada.
- 🔗 Acceso al sistema de control aduanero on-line (Inventarios, visitantes, entre otros).

Urbanización con altos estándares internacionales para el óptimo desarrollo de sus operaciones

- **Vías de acceso y circulación**, entre 9 y 12,5 metros, en concreto MR41, aptas para el tránsito de vehículos de carga pesada.
- **Báscula camionera de ingreso y salida de mercancías**, Marca Mettler- Toledo, con capacidad de 80 Toneladas que garantiza alta precisión.
- **Patio de recepción** e inspección de mercancías para 21 mulas.
- **Parqueos exteriores** para vehículos y tracto mulas.
- **Torre de parqueaderos** al interior con capacidad hasta 600 vehículos.
- **Área especial para inspección aduanera** con capacidad para 6 mulas
- **Edificios logísticos de clase mundial** flexible, adaptable a las necesidades de los clientes.

Parque eco industrial y de servicios con espacios de bienestar

Espacios destinados al sano esparcimiento y a favorecer las capacidades de su equipo de trabajo. Espacios donde confluyen el **confort, el descanso y el pensamiento; fusión para potenciar la productividad y la innovación.**

Espacios de esparcimiento y servicios

- Cafeterías
- Restaurante
- Terrazas con vista panorámica
- Espacios para el desarrollo de actividades físicas y estímulo y generación del pensamiento productivo.
- Auditorios con capacidad para 200 personas.
- Espacios con altas exigencias de diseño y funcionalidad que integran diseño sin barreras, zonas verdes.

4.2 Espacio para la generación y transferencia de conocimiento

Entidades de Formación técnica, tecnológica y superior en sitio

Proyectos de investigación, innovación, laboratorios de pruebas y entrenamiento

SENA

Único Centro de Formación Nacional en BPO, Bilingüismo (Inglés), en Zona Franca

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

- ✓ Centro de Comercio Exterior, estudio de mercados acceso a TLC
- ✓ Primera cátedra de BPO a nivel nacional implementada.

UDI

Estudiantes en fase de práctica para el sector ITO, robótica y electrónica

4.3 Servicios de soporte para la escalabilidad de su operación

Gestión del Talento Humano

Estrategia para su proceso de identificación de TALENTO HUMANO con el programa Tu Empleo en ZFS que integra soluciones con Universidades y aliados para la escalabilidad de su operación.

Acompañamiento y asesoría:

- Durante el proceso de calificación como Usuario de ZFS.
- Instalación física y operativa.
- Consultoría ambiental.
- Equipo de operaciones flexible y confiable en sitio.

Red de apoyo empresarial

Articulación con actores estratégicos de la región, convenios y alianzas para el beneficio de los inversionistas y usuarios de Zona Franca Santander

Sector publico

Gobernación de Santander, Alcaldía de Bucaramanga, Alcaldía municipal de Floridablanca, Alcaldía de Girón.

Sector privado

Andi, Cámara de Comercio de Bucaramanga, Fenalco, CeticsCluster TIC de Santander

Convenios y alianzas internacionales

Polo it Buenos Aires, Cavecol Cámara de Integración Económica Venezolano Colombiano.

Acceso financiación

Bancoldex, Promisión.

Comunidad Zona Franca Santander ofrece un portafolio de bienes y servicios, los cuales son complemento de operación de una empresa inversionista.

Usuarios de apoyo

Cajasan, Sena, Dian, Bancolombia, Banco de Bogotá, Matachos, entre otros.

Usuarios calificados

Servicios de construcción en Zona Franca SAS

Ingeniería integral Zona Franca SAS

Jmag SAS

Free ZoneService SAS

IBN SAS

El Gualilo Free Zone SAS

AMV Zona Franca SAS

CAG ZF SAS

Arvato Colombia SAS

Prodisur zona franca SA

Eco Soluciones Internacionales SAS

AES Cargo Zona Franca SAS

Bonanza Proyectos y Negocios SAS

Orfex SAS

Nutra& Foods co. SAS

Ninox ZFS SAS

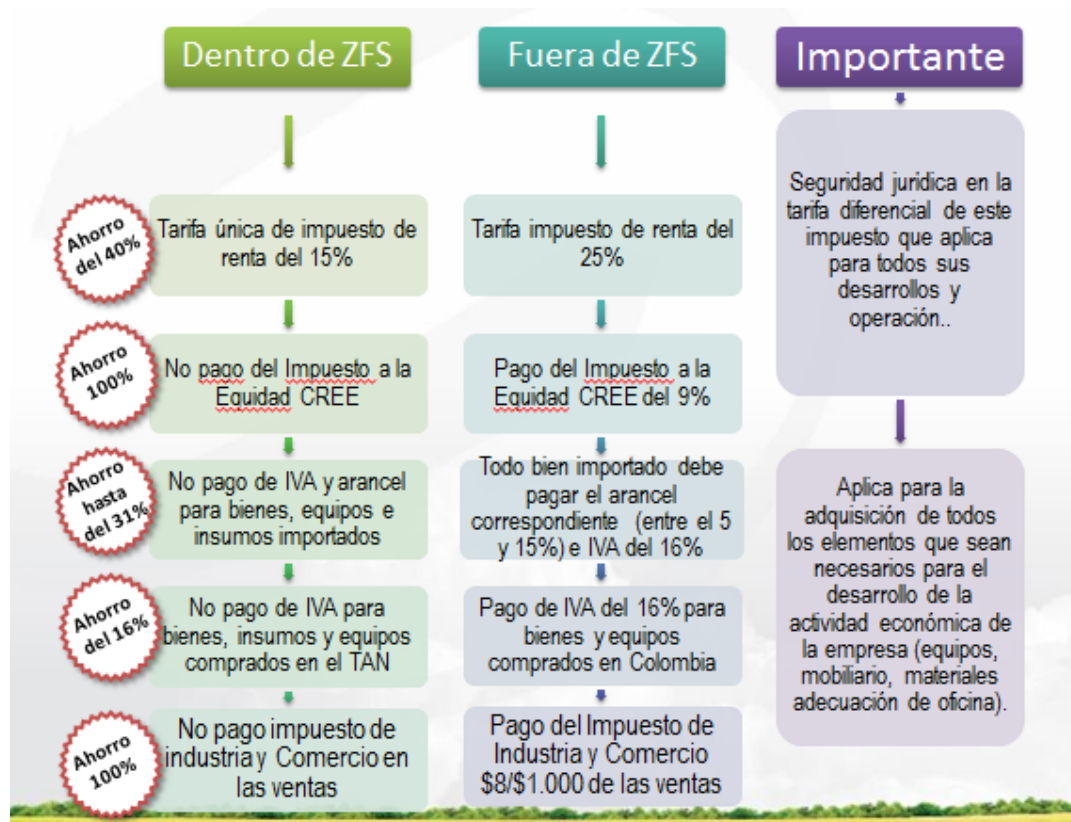


Figura 3. Incentivos tributarios y aduaneros

SUSTENTO NORMATIVO – OPERACIONES VS INCENTIVOS			
TIPO DE OPERACIÓN	INCENTIVO	FUENTE NORMATIVA	
RM -> ZFS	Ingreso No Arancel / No IVA Factura: No IVA.	1) D. 2685/99, Art. 394 2) R. 4240/00, Art. 367	1) "La introducción a Zona Franca Permanente de bienes procedentes de otros países por parte de los usuarios no se considerará una importación (...)" 2) "(...) la introducción a zona franca de bienes procedentes de otros países por parte de los usuarios no se considerará importación (...)"
TAN -> ZFS	Venta exenta o exportación Factura: No IVA.	1) D. 2685/99, Art. 396 2) E. T Art. 481 lit. e)	1) "Se considera exportación definitiva, la introducción a Zona Franca Permanente desde el Territorio Aduanero Nacional, de materias primas, partes, insumos y bienes terminados nacionales o en libre disposición, necesarios para el normal desarrollo de su objeto social a favor del Usuario Operador o Industrial de Bienes y de Servicios, siempre y cuando dicha mercancía sea efectivamente recibida por ellos" 2) "Unicamente conservarán la calidad de bienes exentos del impuesto sobre las ventas, con derecho a devolución de impuestos (...) f) Las materias primas, partes, insumos y bienes terminados que se vendan desde el territorio aduanero nacional a usuarios industriales de bienes o de servicios de Zona Franca o entre éstos, siempre que los mismos sean necesarios para el desarrollo del objeto social de dichos usuarios.
ZFS -> ZFS	Factura: No IVA.	1) E. T Art. 481 lit. e)	1) "Unicamente conservarán la calidad de bienes exentos del impuesto sobre las ventas, con derecho a devolución de impuestos (...) f) Las materias primas, partes, insumos y bienes terminados que se vendan desde el territorio aduanero nacional a usuarios industriales de bienes o de servicios de Zona Franca o entre éstos, siempre que los mismos sean necesarios para el desarrollo del objeto social de dichos usuarios.
ZF -> ZFS	Factura: No IVA.	1) E. T Art. 481 lit. e)	1) "Unicamente conservarán la calidad de bienes exentos del impuesto sobre las ventas, con derecho a devolución de impuestos (...) f) Las materias primas, partes, insumos y bienes terminados que se vendan desde el territorio aduanero nacional a usuarios industriales de bienes o de servicios de Zona Franca o entre éstos, siempre que los mismos sean necesarios para el desarrollo del objeto social de dichos usuarios.

Figura 4. Sustento normativo

CARACTERÍSTICAS VALOR ACTIVOS	REQUERIMIENTO DE CAPITAL Y EMPLEO SEGÚN LEY	
	NUEVA INVERSIÓN EN 3 AÑOS	EMPLEO DIRECTO (a la puesta en marcha)
Menos de 500 SMMLV	Sin requisitos de inversión y empleo.	
500 SMMLV – 5.000 SMMLV	sin requisitos	20 empleos.
Entre 5.001 y 30.000 SMMLV	5.000 SMMLV	30 empleos.
Más de 30.000 SMMLV	11.500 SMMLV	50 empleos.
Nota: SMMLV: Salarios mínimos legales vigentes Se calculan en base a los activos totales presentados en el balance inicial. Si dentro del año siguiente se modifica el valor de los activos, hay que ajustar los compromisos de inversión y el empleo.		

Figura 5. Compromisos de inversión y empleo

5. Cargo y funciones desarrolladas

5.1 Cargo

Analista de operaciones junior.

5.2 Funciones asignadas

Realizar inspección de mercancías al interior de Zona Franca Santander.

La función principal de la inspección física, es ejercer control y minimizar el riesgo respecto del cumplimiento de las normas aduaneras verificando física y documentalmente las mercancías que ingresan y salen de Zona Franca.

Básicamente mi tarea consistía en comunicarme con cada uno de los usuarios y acordar la verificación física y documental de las mercancías que ingresan y/o salen de Zona Franca; para ello se realiza la inspección sobre un formato debidamente diligenciado.

Autorizar el ingreso y salida de activos fijos, otras mercancías y materiales de construcción.

Consiste en autorizar el ingreso y/o salida de mercancía con formato, (Activos fijos, otras mercancías y materiales de construcción) dependiendo del tipo de usuario y tipo de mercancía.

Realizar verificación y vigencia de formatos.

Consiste en la revisión física de cada uno de los formatos que acompañan cada operación; verificar que la versión y vigencia de cada formato correspondan a lo asignado en el manual de calidad de la empresa.

Registrar ingreso de vehículos vacíos y cargados, verificar los documentos e ingresar la información al sistema PICIZ

El ingreso o salida de cualquier tipo de vehículo con o sin mercancía debe ser registrado en un sistema llamado Piciz web donde se maneja la información detallada de cada usuario con su respectivo inventario. Si la mercancía debe ser pesada se cuenta con una báscula electrónica que toma el peso del camión y lo guarda en el sistema; se toman los respectivos documentos para su revisión; si la información contenida en documentos es correcta se autoriza la operación de ingreso o salida.

Revisar, aprobar y ejecutar formularios de movimiento de mercancías de ingreso y salida

El Formulario de movimiento de mercancías es el registro que acompaña una operación específica al ingreso, al interior, o a la salida de la zona franca y que contiene información básica de una mercancía.

Mi labor consiste en revisar, aprobar y/o ejecutar formularios de movimiento de mercancía por medio del sistema Piciz web donde se verifica que la información contenida coincida con los documentos soporte de cada operación para así autorizar la salida o el ingreso de dicha mercancía, basándonos en el régimen aduanero.

Capacitación de nuevos usuarios

Las capacitaciones se realizan al momento de certificar a una empresa como nueva usuaria de Zona Franca, consiste en presentarle al nuevo usuario cada uno de los requerimientos por parte del área de operaciones, donde se orientara a los nuevos usuarios en la presentación de solicitudes y requisitos para lograr el acceso a todos los servicios que ofrece Zona Franca Santander.

Digitalizaciones

Consiste en subir al sistema piciz todos los documentos requeridos para las operaciones realizadas en zona franca que consistan en el ingreso y/o salida de mercancías (avisos de salida y salidas fraccionadas), inspección física (formato de inspección física de mercancías), generación de certificados de integración, registros fotográficos.

Verificación de VIN

Revisar que la información contenida en documentos corresponda con el chasis, el modelo e inventario del vehículo que ingresa a Zona Franca.

Elaborar registros de finalización

Se realiza para dar por terminada la operación de transito aduanero, asimismo informar a la Dian por medio de un sistema, la terminación de dicha operación, esto quiere decir que la mercancía ha llegado a su destino; en el registro se verifican documentos que son comparados con lo registrado en el sistema de información Comex de la DIAN.

Realizar mediciones de conocimiento

Consiste en evaluar periódicamente a los analistas en los diferentes puestos de trabajo, todo con el fin de optimizar las operaciones y mejorar así la ejecución y desarrollo de las actividades.

6. Aportes

6.1 Aportes de la Empresa a la Formación Profesional del Practicante

Zona Franca es la plataforma ideal para la inversión y el desarrollo de la región, así como también es el lugar ideal para el aprendizaje en materia de comercio exterior y régimen franco.

Al abrir sus puerta en el área operativa me permitió no solo conocer, sino también comprender la estructura legal de las zonas francas y su función en la región; infinidad de operaciones logísticas y de comercio exterior, que han sido de gran aporte para mi desarrollo como profesional en Negocios Internacionales.

Como analista de operaciones pude comprender la importancia del trabajo en equipo, así como también la oportunidad de delegar funciones y tomar decisiones importantes durante el desarrollo de las funciones operativas realizadas.

6.2 Aportes del Practicante en la Empresa

Me comprometí con el equipo de Zona Franca Santander desde el primer día del inicio de mi práctica para desempeñarme de la mejor manera, siendo muy responsable ante las labores encomendadas y cumpliendo a cabalidad cada uno de los objetivos trazados, siempre con la mejor actitud.

- Autoricé el ingreso y salida de mercancías con la documentación requerida de acuerdo a los lineamientos exigidos por el régimen franco.
- Se creó la medición de conocimientos que consiste en evaluar periódicamente a los analistas en los diferentes puestos de trabajo, todo con el fin de optimizar las operaciones y mejorar así la ejecución y desarrollo de las actividades.
- Contribuí con el plan de mejoramiento al realizar operaciones de ingreso de mercancía en tránsito aduanero al sistema piciz web, implementando un cuadro de registro donde se consigna en tiempo real la información relacionada con dicha operación, de acuerdo a los documentos soporte, para evitar futuros inconvenientes al registrar la información en la plataforma.
- Gracias al trabajo en equipo del área de operaciones se logro el mejoramiento de los servicios logísticos, otorgando a los usuarios mayor rapidez en las operaciones, obteniendo como resultado el incremento de los formularios de movimiento de mercancías, ingresos de tránsitos aduaneros, exportaciones la resto el mundo y terminación de regímenes suspensivos, así como también la instalación de nuevos usuarios, ya que cada mes las operaciones en lo que va corrido del año aumentan y la satisfacción de los clientes por el servicio prestado es cada vez mayor.

7. Conclusiones

Después de haber culminado satisfactoriamente mi práctica empresarial con ZONA FRANCA SANTANDER puedo concluir lo siguiente:

- Comprendí la importancia de contar con un equipo comprometido, unido y responsable ya que los resultados del trabajo arduo son muy gratificantes cuando se hace el esfuerzo por dar lo mejor siempre.
- Cumplí satisfactoriamente las responsabilidades que implican las funciones desempeñadas en le áreas de operaciones de Zona Franca Santander.
- Me convertí en una persona muchísimo más responsable y ordenada, ya que al tener tareas complejas pude percibir que la base fundamental para el éxito son las ganas y la voluntad para cambiar y mejorar aspectos no solo laborales, sino también personales.
- La práctica empresarial fue una experiencia muy gratificante ya que tuve la oportunidad de aplicar mis conocimientos en el ámbito laboral de una manera muy práctica.
- Obtuve mayores habilidades y destrezas en el campo de las relaciones interpersonales, como también en el trabajo en equipo.

8. Recomendaciones

Estas son las recomendaciones que a criterio personal relaciono

- Para la empresa hacer uso de herramientas tecnológicas al interior del parque para un mejor desempeño en las operaciones.
- Realizar periódicamente comités con el fin de encontrar oportunidades de mejora en los procesos operativos realizados en la gestión de operaciones de Zona Franca Santander.
- Para la universidad hacer mayor énfasis a los estudiantes en la importancia de las normas aduaneras y régimen franco.

Referencias bibliográficas

Congreso de la Republica de Colombia (2005) Ley 1004 de 30/12/2005. “Por la cual se modifican un régimen especial para estimular la inversión y se dictan otras disposiciones” obtenido de: <http://actualicese.com/normatividad/2005/12/30/ley-1004-de-30122005/>

DIAN. (2000) Normatividad Por La Cual Se Reglamenta El Decreto 2685 De Diciembre 28 De 1999. Obtenido de: <http://www.dian.gov.co/DIAN/13Normatividad.nsf/fa3eae82f6154e4a05256f88006679fd/c2486d3e99e2beb805256ee40059f190?OpenDocument>

DIAN. (sf). Consulta de Arancel obtenido de: http://www.dian.gov.co/contenidos/otros/consulta_de_arancel.html

DIAN. (sf). Servicios Publicaciones. Estatuto Aduanero. Ministerio De Hacienda Y Crédito Público, Decreto 2685 De 1999. Obtenido de: <http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/pages/Estatuto%20Aduanero?OpenDocument>

Diego, O. (2014). Portafolio de Productos y Servicios. MA-OP-01 MANUAL DE OP - USUARIOS CALIFICADOS (Version 2 Vigencia 07/11/14). Documento powerpoint: Instalacion Operativa - Usuarios Calificados .Floridaqblanca: Zona Franca santander.

Garay S L. J. (1967-1996) Zonas Francas. Obtenido de: <http://www.banrepultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/168.htm>

Legis Comex. (2013). Normatividad para las Zonas Francas en Colombia. Obtenido de: <http://www.legiscomex.com/BancoConocimiento/N/normatividad-zonas-francas-colombia-rci278/normatividad-zonas-francas-colombia-rci278.asp>

Legis Comex. (sf). Zonas francas de Colombia. Obtenido de: <http://www.legiscomex.com/BancoConocimiento/Z/zonas-francas-Colombia/zonas-francas-Colombia.asp?DivMenu=Menu12>

Portafolio com. (sf). Cambios en el régimen franco están en vilo. Obtenido de:
<http://www.portafolio.co/negocios/cambios-el-regimen-franco>

Presidencia de la Republica de Colombia. (2011) Decreto Número 4927, "Por el cual se adopta el Arancel de Aduanas y otras disposiciones". Obtenido de:
http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2011/Decreto_4927_26122011.pdf

Procolombia. (sf). Zonas Francas y otros Incentivos en Colombia. Obtenido de:
<http://www.inviertaencolombia.com.co/zonas-francas-y-otros-incentivos.html>

Zona Franca Santander. (2014). Manual De Calidad Zona Franca Santander, Misión Y Visión (Ma-Cm-01 Manual De Calidad) Version 1 Vigencia23/07/14. Floridablanca.

Zona Franca Santander. (sf) Localización Zona Franca Santander. Obtenido de:
<http://www.zonafrancasantander.com/secciones-42-s/localizacion.htm>

Zona Franca Santander. (sf) Procedimiento para ser parte de Zona Franca Santander. Obtenido de: <http://www.zonafrancasantander.com/secciones-46-s/procedimiento.htm>

Zona Franca Santander. (sf) Tipos de Usuarios de Zona Franca Santander. Obtenido de:
<http://www.zonafrancasantander.com/secciones-47-s/tipos-de-usuarios.htm>

Zona Franca Santander. (sf)Oferta Inmobiliaria. Obtenido de:
<http://www.zonafrancasantander.com/secciones-44-s/oferta-inmobiliaria.htm>

Zona Franca Santander. (s.f.). Antecedentes. Obtenido de
<http://www.zonafrancasantander.com/secciones-37-s/antecedentes.htm>

Aprendices

Apéndice A. Acta de inspección de mercancías

PR-OP-07-FO-01



Santander
zona franca

ACTA DE INSPECCIÓN DE MERCANCÍAS

VERSIÓN: 03

VIGENCIA: 14/08/13

FECHA: _____ USUARIO: _____

ÁREA DE OPERACIONES: INGRESOS _____ SALIDAS _____ INSPECCIONES FÍSICAS _____

NATURALEZA: DEX _____ GUÍA _____ DI _____ OTROS _____ CUAL _____

BULTOS: _____ PESO: _____ NÚMERO DE FMM: _____

ESTADO DE LOS BULTOS: BUENO _____ REGULAR _____ MALO _____

DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA / OBSERVACIONES:

USUARIO OPERADOR
Nombre:
C.C.

USUARIO ZONA FRANCA
Nombre:
C.C.

Apéndice B. Formato de ingreso de Activos fijos


Santander

PR-OP-11-FO-01

INGRESO Y SALIDA DE ACTIVOS FIJOS

VERSION: 01

VIGENCIA: 28/08/12

PAGINA 1 DE 1

Floridablanca, _____ de _____

Señores
Usuario Operador
Zona Franca Santander
Ciudad

Radicado N° _____

Fecha: _____

Hora: _____

Firma: _____

Por medio de la presente me permito solicitar el ingreso ____ y/o salida ____ del(los) activo(s) fijo(s) que relaciono a continuación, para la empresa _____ los cuales provienen del territorio nacional y se encuentran en libre disposición:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	SERIAL

Además, declaro bajo gravedad de juramento que los conceptos, cantidades y demás datos consignados en el presente documento son correctos y las mercancías aquí descritas no fueron objeto de exportación y no ingresaron a ZONA FRANCA SANTANDER desde el resto del mundo y se encuentran en libre disposición.

Cordialmente,

Empresa:
Nombre:
C.C.

Vo.Bo. Funcionario de Operaciones
Nombre:
C.C.
Fecha:

Apéndice C. Formato de otras mercancías

PR-OP-13-FO-01	
	
CONTROL DE OTRAS MERCANCÍAS	
zona franca Santander	
VERSION: 02	
VIGENCIA: 28/01/2013	
I. GENERALIDADES	
FECHA	RAZÓN SOCIAL
TIPO DE OPERACIÓN	
Ingreso	Salida
CANTIDAD	EMBALAJE
NÚMERO DE FACTURA	
GRUPOS	
Elementos de aseo	Combustibles
Elementos de cafetería	Papelería
Otro ¿Cuál?	
Firma Empresa Instalada	Firma Usuario Operador
Nombre:	Nombre:
	Fecha:
Certifico que los elementos aquí mencionados fueron adquiridos con el cumplimiento de las obligaciones tributarias del territorio nacional, no hacen uso de los incentivos del régimen franco y no están relacionados con el desarrollo del objeto social de un Usuario.	

Apéndice D. Formato de ingreso y salida de materiales de construcción



PR-OP-27-FO-01

INGRESO Y SALIDA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

VERSION:01
VIGENCIA: 20/09/12
PAGINA 1 DE 1

Floridablanca, _____ de _____

Señores
Área de Operaciones
Zona Franca Santander
Ciudad

Radicado N° _____

Fecha: _____

Hora: _____

Firma: _____

Por medio de la presente me permito solicitar el ingreso ____ y/o salida ____ del(los) material(s) de construcción que relaciono a continuación, para el desarrollo de una obra en Zona Franca Santander, los cuales provienen del territorio nacional y se encuentran en libre disposición:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD

Adjunto a este formato anexo documentos soporte: Factura _____ Remisión _____ Contrato _____

Otro(s) _____ No. (s): _____

Además, declaro bajo gravedad de juramento que los conceptos, cantidades y demás datos consignados en el presente documento son correctos y las mercancías aquí descritas no fueron objeto de exportación y no ingresaron a ZONA FRANCA SANTANDER desde el resto del mundo y se encuentran en libre disposición.

Si no especifica el IVA en el soporte inicial el contratista o proveedor se compromete a facturar el IVA por cuanto se trata de una compraventa nacional sin exención.

Cordialmente,

Empresa:
Nombre:
C.C.

Vo.Ba. Funcionario de Operaciones
Nombre:
C.C.
Fecha:

Apéndice E. Ingreso en tránsito aduanero



Apéndice F. Reexportación de mercancía para terminación de régimen suspensivo



Apéndice G. Inspección de mercancías



Apéndice H. Desprecinte de contenedor en Tránsito aduanero

Apéndice I. Exportación al resto del mundo

Carro Taller, NINOX ZFS



