




**PROPUESTA DE APLICACIÓN VIRTUAL PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS
EN LA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DE ZONA FRANCA PERMANENTE
ESPECIAL DE SERVICIOS, PLAZA MAYOR MEDELLÍN S.A.**

Diana Valeria Querubín Bermúdez

Yesica Andrea Laverde Taborda

Institución Universitaria Esumer
Facultad de Estudios Internacionales
Medellín, Colombia



**PROPUESTA DE APLICACIÓN VIRTUAL PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS
EN LA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DE ZONA FRANCA PERMANENTE
ESPECIAL DE SERVICIOS, PLAZA MAYOR MEDELLÍN S.A.**

Diana Valeria Querubín Bermúdez

Yesica Andrea Laverde Taborda

Trabajo de investigación presentado para optar al título de:

Negocios Internacionales

Asesor:

Gustavo Londoño Ossa

Abogado. Magister en Relaciones Internacionales Iberoamericanas. Especialista
en Ciencias Fiscales. Especialista en Gerencia de Mercadeo

Línea de Investigación:

Comercio Exterior

Institución Universitaria Esumer
Facultad de Estudios Internacionales
Medellín, Colombia



Dedico este trabajo a mi padre Marcos Querubín,
quien me dejó un valioso consejo antes de morir,
“Si hoy o mañana me muero, nunca deje de
estudiar” **Valeria Querubín**

Dedico este trabajo a mis padres, que me han
apoyado, cada vez que siento que las cosas no
funcionan como quisiera. **Yesica Laverde**



AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Reconocemos especialmente a nuestro asesor Gustavo Londoño Ossa, por compartir su conocimiento y dedicar su tiempo, a la construcción del presente trabajo.

Al director Jose Luis Cortissoz M. de Plaza Mayor Medellín S.A, agradecemos su apoyo, al compartir con nosotras toda la información necesaria referente a la empresa, permitiendo una mejor comprensión de su operación.

Damos gracias a Plaza Mayor Medellín S.A, por darnos la oportunidad de elaborar nuestro trabajo de grado, basados operaciones.

Agradecemos a todos los docentes que estuvieron guiándonos durante nuestro ciclo profesional; en especial, al educador Andrés Felipe Murillo Rengifo, por mostrarnos la importancia de implementar las nuevas tecnologías y herramientas informáticas, como una estrategia comercial.



RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como propósito resaltar la necesidad de implementar una aplicación virtual, de fácil acceso a los antiguos, nuevos y futuros usuarios de Plaza Mayor Medellín S.A, con el fin de mejorar sus canales de información. Dentro de este se establecen las nuevas ventajas que Plaza Mayor Medellín adquirió al dejar de ser una Zona Franca Transitoria, y convertirse en la primera Zona Franca Permanente Especial de Servicios de carácter mixto en el país; como lo es ser la mejor plataforma para la internacionalización. Sin embargo, a través de una entrevista realizada a los grupos de interés de la empresa, se evidenció el desconocimiento masivo por parte de los mismos, en lo que respecta a los procedimientos que se deben realizar para participar en una feria, exposición o foro; sin dejar a un lado, que no es claro cuáles son los beneficios que estas actividades ofrecen. Para acabar con los niveles de inconformidad evidenciados, se plantea en el trabajo la propuesta de crear una aplicación virtual, apoyándose en los grandes cambios que ha traído consigo la globalización, aprovechando el uso de nuevas tecnologías, para la agilización de procesos en tiempo real.

Palabras Claves

Zona Franca Permanente Especial de Servicios (ZFPES), Aplicación (APP), Globalización, Servicio, Tecnología, Grupos de interés.



ABSTRACT

This degree work highlight the need to deploy a virtual application, easy access to the old, new and future users of Plaza Mayor Medellin S.A. in order to improve its information channels. Established new advantages to Plaza Mayor Medellin acquired by becoming the first Free Trade Zone permanent, special service area (company Public-private) in the country and the best platform for internationalization. However, through an interview with stakeholders of the company, was the massive ignorance by themselves, with regard to the procedures to be performed to participate in a trade fair, exhibition or forum; without leaving aside, it is not clear what are the benefits of these activities. To end the levels of disagreement highlighted, are planet at work proposal of creating a virtual application, relying on the great changes that globalization has brought, taking advantage of the use of new technologies, for the streamlining of processes in real time.

Palabras claves:

Special permanent free trade zone of services, Application (APP), Globalization, Service, Technology, Interest Groups



CONTENIDO

Pág.

Lista de figuras

Gráfica 1: Ocupación de los recintos de Plaza Mayor.....	48
Gráfica 2: Eventos realizados en Plaza Mayor.....	49
Gráfica 3: Participación de los visitantes a los eventos de Plaza Mayor.....	50
Grafica 4: Entrevista a los grupos de interés	87
Grafica 5: Entrevista a los grupos de interés	88
Grafica 6: Entrevista a los grupos de interés	89
Grafica 7: Entrevista a los grupos de interés	91
Grafica 8: Entrevista a los grupos de interés	92
Introducción.....	12
1. Formulación de proyecto.....	13
1.1 Antecedentes.....	14

1.2 Estado del arte.....	16
1.3 Planteamiento del problema.....	19
1.4 Justificación.....	22
1.4.1. Justificación teórica.....	23
1.4.2. Justificación social.....	23
1.4.3. Justificación personal.....	25
1.5 Objetivos.....	25
1.5.1. Objetivo general.....	26
1.5.2 Objetivo específico.....	26
1.6. Marco Metodológico.....	26
1.6.1. Método	26
1.6.2. Metodología.....	27
1.6.2.1. Recolección de información secundaria.....	27
1.6.2.2. Recolección de información primaria.....	27
1.6.2.3. Trabajo de campo.....	28
1.7. Alcances.....	29
2. Ejecución del proyecto.....	30
2.1 Capitulo 1: Plaza mayor como Zona Franca Permanente Especial de Servicios.....	31
2.1.1. ¿Qué es Zona Franca?.....	32

2.1.1.1. Tipos de Zonas Francas.....	33
2.1.1.2. Declaratoria de Zona Franca Permanente Especial.....	34
2.1.1.3. Tipos de Usuarios.....	43
2.1.1.4. Sanciones.....	44
2.1.2. Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones como Zona Franca Permanente Especial de Servicios.....	47
2.1.2.1 Análisis de los factores “Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal”(PESTEL).....	51
2.1.2.2. Matriz DOFA.....	56
2.2. Capítulo 2: Manejar la información y servicios en Plaza Mayor frente a los grupos de interés.....	58
2.2.1 Manual de procedimientos.....	59
2.2.1.1. Manejo de inventarios.....	59
2.2.1.2. Tipos de saldos de inventarios.....	60
2.2.1.3. Formulario de movimiento de mercancías.....	61
2.2.1.4. Ingreso y salida de bienes.....	61
2.2.1.5. Procedimiento para el ingreso de bienes del resto del mundo.....	61
2.2.1.6. Ingreso por traslado de un aeropuerto de la misma jurisdicción aduanera.....	62

2.2.1.7. Ingreso de tránsito aduanero.....	65
2.2.1.8. Procedimientos para salida de bienes al resto del mundo...	72
2.2.1.9. Salida por traslado al aeropuerto Jose Maria Córdova.....	72
2.2.1.10 Salidas en tránsito aduanero.....	74
2.2.1.11. Ingreso y/o salida de mercancía por traslado a Zona Franca.....	76
2.2.1.12. Ingreso por traslado de mercancías de otra zona franca ubicada en la misma jurisdicción.....	76
2.2.1.13. Ingreso por traslado de un aeropuerto de la misma jurisdicción.....	77
2.2.1.14. Ingreso por traslado de mercancía de otra zona franca ubicada en una jurisdicción aduanera diferente.....	78
2.2.1.15. Ingreso de tránsito aduanero.....	78
2.2.1.16. Salida por traslado de mercancía a otra zona franca ubicada en la misma jurisdicción aduanera.....	79
2.2.1.17. Salida por traslado de mercancía a otra zona franca ubicada en diferente jurisdicción aduanera.....	79
2.2.1.18. Procedimiento para la salida al territorio nacional de mercancías extranjeras nacionalizadas antes, durante o después del evento.....	80
2.2.1.19. Procedimiento para el ingreso de mercancías nacionales y/o nacionalizadas.....	81
2.2.1.20. Procedimiento para la salida de mercancía nacional y/o nacionalizada.....	82

2.2.1.21. Ingreso combustible, alimentos, bebidas y elementos de aseo.....	82
2.2.1.22. Formulario de servicios.....	83
2.3. Trabajo de campo / Entrevista / Graficas.....	86
2.4. Capítulo 3: Ventajas de un aplicativo de información para los interesados...94	
2.5. Propuesta de aplicativo.....	97
3. Conclusiones y recomendaciones	
3.1. Conclusiones.....	107
3.2 Recomendaciones.....	109
Referencias bibliográficas	110



INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de mejorar los canales de información entre Plaza Mayor Medellín y sus grupos de interés, se propone en el presente trabajo la implementación de una aplicación virtual de fácil acceso. Para dar desarrollo a esto, en el presente trabajo se realiza un análisis histórico de la evolución que han tenido las zonas francas alrededor del mundo, hasta llegar a identificar la normatividad actual vigente dentro del contexto colombiano, bajo la cual se encuentran amparadas. No obstante, también se podrá encontrar un estado del arte con aportes obtenidos de trabajos investigativos relacionados con las Zonas Francas.

Gracias a la metodología analítica y descriptiva, con la cual se examinaron los resultados de una entrevista realizada a los grupos de interés de Plaza Mayor Medellín S.A, se identificó el problema central, dando lugar a la construcción de una justificación respecto a porqué es importante apoyarse en herramientas informáticas. Una vez aclarado lo que se quiere lograr con la presentación de esta propuesta, se explicara la manera como fue obtenida la información, explicando el trabajo de campo ejecutado y el alcance dado.

La ejecución del trabajo se encuentra abordada en 4 capítulos, a través de los cuales se hablaran de la transición que ha tenido Plaza Mayor Medellín S.A, al pasar de ser una Zona Franca Transitoria, para convertirse en una Zona Franca Permanente Especial de servicios, sin obviar los obstáculos que esto representa para la empresa, y los beneficios que la propuesta expuesta en el trabajo traerá a la empresa. Dejando plasmados una serie de hallazgos, conclusiones y recomendaciones.



1. FORMULACIÓN DEL PROYECTO


1.1 Antecedentes

En el mundo, las Zonas Francas han existido desde los años de 1547 en Italia, más exactamente en el puerto de Livorno, teniendo como principal finalidad un objeto político- institucional, es decir que adquieren un nivel social tradicional ligado a la autogestión de los regiones, ciudades y puertos (Torrico, 2006)

Entre los años de 1812 al 1841 pasaron una serie de hechos tales como: un sistema de imposición tributaria, la asignación de impuestos que gravaban las compraventas y el detrimento del desarrollo económico en las Islas Canarias (España), que dieron origen a los puertos francos con el Real Decreto del 11 de Julio de 1852, donde declaran varios puertos francos, entre ellos: Santa Cruz de La Palma, Puerto de Cabras, Arrecife de Lanzarote, San Sebastián y ya las menciona Islas Canarias. (Arteaga Ortiz, Moreno Gil, & Martinez Cobas, s.f.)

Con la Real Orden de la Dirección General de Contribuciones Indirectas del 24 de Julio del mismo año, la figura de zona franca va surgiendo como oportunidad de desarrollo en la economía, garantizando a través de la normatividad el buen funcionamiento de estas. Lo que se evidencia con el manifiesto del Decreto- Ley 18 del 17 de junio de 1948, creación de la Zona Franca en el puerto de Colón (Panamá) y también el Decreto –Ley 3173 de 1957 de la Zona Franca de Manaus (Brasil) manteniendo la idea de facilitar las transacciones aduaneras.


En Colombia, hace unas cinco décadas se crearon las zonas francas, teniendo como fin ser un instrumento comercial, pero esto solo fue el inicio, porque más adelante los objetos sociales se fueron dando de acuerdo a las necesidades de los mercados. La primera Zona Franca de Colombia se creó mediante la Ley 105 de 1958, que determina que las zonas francas creadas en el Estado serian establecimientos



públicos nacionales dirigidos a agilizar, simplificar y facilitar el comercio exterior. Esta zona franca se concibió en Barranquilla con personería jurídica y patrimonio propio, acción por la cual estaría bajo la dirección de Kart C. Parrish y José Raimundo Sojo a través de la Corporación Cívica de Barranquilla con la finalidad de almacenar bienes provenientes del exterior. Iniciativa que tuvo resistencia por parte del Senado de la República, dado que esta nueva actividad económica podría ser la puerta de entrada de contrabando al país. Posteriormente, se crean bajo el Decreto 1095 de 1970 Zona Franca de Cali (Palmaseca) y Zona franca de Buenaventura, bajo el Decreto 584 de 1972 nace la Zona Franca de Cúcuta, la Zona Franca de Cartagena nace con el Decreto 2077 de 1973 y La Zona Franca de Santa Marta fue creada por el Decreto 1144 de 1974. Luego se expidió la Ley 109 de 1985 que mantenía la proyección de las Zonas Francas como prestadoras de servicio de almacenamiento y que preveía una exención sobre algunos tributos aduaneros nacionales. (Zapata Valencia M. , 2014)

En el período de 1990-1994 el presidente Cesar Gaviria, expide el Decreto 2131 donde inicia el neoliberalismo en las zonas francas y donde se generaron cambios en la legislación, los objetivos y la orientación de las mismas, abriéndose paso con la apertura económica de la época. En el 91 se proclamó la Ley 7 de 1991, la cual establece en el artículo 6° que las Zonas Francas debían estar orientadas hacia las exportaciones, y como consecuencia de ello se ratificó la privatización de las zonas francas que tenían como ventaja estar exentas del impuesto sobre la renta.

Ya en el siglo XXI, la Ley 1004 de 2005 implementa los compromisos establecidos con la Organización Mundial de Comercio (OMC), entre los cuales se encontraban la eliminación de los incentivos a las exportaciones, llevando de esta forma a un cambio de rumbo a las Zonas Francas por dichas políticas y normatividades.



Para los siguientes períodos se estaba esperando la implementación de un nuevo marco institucional, donde finalmente se tendría que dar cumplimiento a las responsabilidades asumidas para la OMC. Para la etapa del 2005 al 2008 ya había en el país 41 zonas francas, que generaban más de 40.000 empleos directos y más inversión al país de lo esperado, es decir, que las nuevas reglamentaciones fueron exitosas y encajaron muy bien como ventajas para el mercado.

1.2 Estado del Arte

Viabilidad de calificación de Plaza Mayor, como Zona Franca Permanente Especial. José Luis Cortissoz Muñoz

Medellín posee un área metropolitana con alta actividad comercial, acompañado de prácticas de inversión pública y privada y la participación de un buen gobierno. A su vez, la ciudad cuenta con profesionales, hombres y mujeres cuyos perfiles se encuentran adaptados a la organización de eventos y convenciones de alta calidad, que se llevan a cabo en recintos como Plaza Mayor Medellín, una empresa mixta encargada de ofrecer estos servicios a empresarios nacionales e internacionales. Se considera, desde el punto de vista prospectivo, entender la viabilidad que representa que Plaza Mayor Medellín se convierta en una Zona Franca Permanente Especial de servicios, involucrando diferentes actores, necesarios para poner en marcha dicha estrategia (Muñoz, 2011).



Propuestas Normativa Para Zona Franca de Salud. Shirley Milena Hernández Olarte

Las zonas francas permanentes especiales destinadas al sector de la salud fueron creadas como una herramienta para promover la modernización de este tipo de servicios a pacientes nacionales y a una cantidad creciente de pacientes provenientes del exterior que ven en Colombia una opción muy atractiva para los tratamientos que requieren. Sin embargo, la normatividad actual existente no es inclusiva, en cuanto a las actividades que una Zona Franca de salud necesita desarrollar, limitando su operación a lo que la normatividad para zonas francas industriales les permite. Por ello, la presentación de una propuesta de mejora a dicha normatividad, apoyados en las necesidades manifestadas por el Hospital Fundación San Vicente de Paul de Rionegro, Antioquia(Olarte, 2014).

Las Zonas Francas Industriales y el comercio Exterior. Enrique Anchordoqui.

Las recientes experiencias tenidas por diferentes países en el mundo, respecto a la construcción de Zonas Francas, han incitado a varios gobiernos a interesarse por emplear dichos mecanismos, con el fin de propiciar la instalación de nuevas industrias, y promover las exportaciones.(Anchordoqui, S.F)




Zonas Francas Transitorias Y eventos. Mariana Villa Patiño

Las zonas francas transitorias son áreas delimitadas del territorio nacional donde se celebran ferias, exposiciones, congresos y seminarios de carácter internacional. En Colombia existen cuatro Centros de Convenciones con Zona Franca para eventos: El Centro de Convenciones de Cali Alférez Real, Corferias en Bogotá y los Centros de Convenciones Julio César Turbay y Las Américas en Cartagena. Es de suma importancia, identificar cuáles son los beneficios que estas ofrecen, bajo que normatividad se encuentran amparadas, y como los Tratados de libre comercio influyen sus operaciones (Patiño, 2014).

La importancia de la Zona Franca de Bogotá como herramienta gerencial de gestión logística para las empresas colombianas. Rubén Darío Rivas Mena

Las zonas francas han demostrado ser herramientas que contribuyen al incremento de competitividad de las empresas en un mundo cambiante como el actual; incentivando a los países a realizar prácticas de comercio exterior; lo que genera cada vez más beneficios en materia aduanera, tributaria y cambiaria. Como ejemplo de esto se analiza los beneficios que la Zona Franca de Bogotá ofrece a las empresas colombianas (Mena, 2008).



Implicaciones de la Políticas Tributarias en las Zonas Francas de Colombia. Kleiner Antonio Correa Mejía, Magaly Bustamante Cardona, Luz Marleny Toror Restrepo.


Entender como las políticas tributarias a las que se rigen las Zonas Francas en Colombia, afectan de manera directa o no las exportaciones e importaciones, verificando las ventajas y desventajas de estas, a partir de trabajos investigativos y análisis de la reglamentación (Correa Mejía, Bustamante Cardona, & Toror Restrepo, 2006).

1.3 Planteamiento del Problema

Existen diferentes objetos sociales por los cuales se rigen las Zonas Francas. Estos se diferencian por las obligaciones normativas y los propósitos que se pretenden cumplir en períodos de mediano y largo plazo. Todas las Zonas Francas tienen objetivos en común, como por ejemplo atraer la inversión de capital extranjero al país, generar empleos directos y promover la competitividad en las regiones.

Bajo este contexto, la economía global actual, obliga a las organizaciones de distintos sectores, a buscar nuevas formas de obtener mercados funcionales, pero mientras se concentran en su objetivo principal, son muchos los aspectos relevantes que se dejan a un lado y estos a su vez, se convierten tanto en la oportunidad de mejorar como de fracasar.

La Globalización ha exigido a todas las empresas, grandes, medianas y pequeñas, de capital público o privado, incursionar en nuevos modelos comerciales, como lo




es la implementación de estrategias de marketing, que permita hacer atractivos los bienes y servicios que estas se encuentren ofreciendo, rompiendo el viejo paradigma de pensar única y exclusivamente en un consumidor y cliente con características nacionales.

Acorde con lo anterior, una organización como Plaza Mayor Medellín, no es ajena a dichos cambios y más, si se trata de países como Colombia donde existen pocas organizaciones que han sabido explotar los servicios feriales, con excepciones como Corferias y Plaza Mayor. Esta última, reconocida por de más de 20 años como una Zona Franca Transitoria de carácter mixto, amparada bajo el Decreto 1552 de 1992.

Durante su existencia, Plaza Mayor ha sido escenario de ferias, exposiciones, seminarios y congresos de carácter internacional, acogiendo dentro de sus instalaciones visitantes que van desde expositores, artistas, modelos, empresarios, empleados y público en general; que departen las diversas actividades y eventos, pero que desconocen su realidad jurídica actual. Plaza Mayor se encuentra en proceso de transformación en Zona Franca Permanente Especial de Servicios bajo la Resolución 11135 del 2014 de la DIAN, con lo cual adquiere la connotación de una entidad con beneficios propios del régimen franco, caso de la exposición de mercancías libres de pagar tributos aduaneros, mientras se encuentren dentro de los recintos autorizados por las entidades competentes.

Plaza Mayor Medellín debe ser consciente de un cambio interno, que se reflejen en un buen servicio a todos sus grupos de interés, involucrando a sus empleados como una estrategia in marketing y que constituya un punto de referencia, en especial, el ingreso y salida de las mercancías, las inscripciones a las ferias y exposiciones o foros.




Por medio de entrevistas previamente realizadas a diferentes grupos de interés, se ha detectado el desconocimiento que los clientes poseen acerca de las oportunidades que se generan al participar en las ferias que se presentan dentro de Plaza Mayor, así como niveles de inconformidad con la manera en que se trasmite la información acerca de las nuevas regulaciones o aliados estratégicos de la organización, como también se encuentra la falencia de interconectar al cliente con hoteles, restaurantes, hospitales y sitios turísticos que hagan más atractiva la ciudad.

Consecuentes con lo anterior, se consideran que se hace necesario implementar una correcta estrategia de mercadeo, que dé a conocer la naturaleza jurídica de

Plaza Mayor, las diversas actividades que allí se realizan, los beneficios que en materia impositiva se pueden obtener y adicional a ello, que sea guiada al mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, a través de un constante sondeo que permita analizar los niveles de satisfacción de sus clientes.

En ese orden de ideas y en consideración a que en la actualidad, la mayoría de personas cuentan con un computador, sea de mesa o portátil, dispositivos móviles inteligentes y otras formas de acceso tecnológico a la información, se plantea la necesidad de implementar en Plaza Mayor Zona Franca Permanente Especial (ZFPE), una aplicación (APP) virtual, amigable y comprensible como una oportunidad correcta para familiarizar a sus clientes con dicha transición.

Las inconformidades de los clientes, deben ser, por obligación satisfechas. Es por ello, que se considera indispensable, aprovechar la era informática, creando una aplicación virtual amigable; de tal manera que esto, en compañía de capacitaciones internas, y un recurso humano integro, represente para todos los clientes de Plaza Mayor, un servicio de excelente calidad, con el cual se puedan



sentir tranquilos y seguros al momento de participar en alguna feria, convención o demás.

En consecuencia se plantea la siguiente pregunta problema: ¿Qué debe contener la aplicación virtual de Plaza Mayor Zona Franca Permanente Especial de Servicios para mejorar los canales de información con sus diferentes grupos de interés?


1.4 Justificación

Justificación Teórica

En un mundo sin fronteras comerciales, donde los países se ven en la obligación de permanecer en constante cambio, para competir globalmente, son muchos los paradigmas que se deben modificar, crear e innovar. El crecimiento de la industria no solo en Colombia, si no también alrededor del mundo, ha exigido, que las empresas opten por nuevas estrategias de comercialización.

Se sabe que todas las empresas buscan ser competitivos; es por ello que empresas de todos los sectores, industrial, textilero, agrícola, de transporte, entre otros; han optado por dar a conocer sus productos a través de ferias, exposiciones, congresos y demás, con el fin de obtener nuevos negocios.

Plaza Mayor Medellín S.A, tiene como objeto ser la mejor plataforma para la internacionalización; es decir que al haberse convertido en una Zona Franca Permanente Especial de Servicios, esta ofrece múltiples beneficios; como lo es generar ahorro tanto para la empresa como para los expositores, dar lugar al ingreso de miles de visitantes no solo de Colombia si no del mundo a la ciudad de



Medellín; propiciando nuevos eventos feriales de los que surjan nuevas negociaciones y alianzas estratégicas. Así como también, poder brindar apoyo logístico para las importaciones hacia el conglomerado, y otros servicios como los Show Room post evento y las operaciones de zonas francas transitorias en los diferentes recintos del país con trámites más ágiles.


Si bien, la Zona Franca ofrece muchos beneficios, la forma en cómo se están transmitiendo a los usuarios, e inclusive al interior de la entidad no es la mejor.

La realización de este proyecto busca aprovechar la era informática; de tal modo que se pueda crear un distintivo, y ¿Qué mejor manera, si no es por medio de aplicaciones online? Una aplicación virtual amigable, con la cual puedan interactuar y estar al tanto de las variaciones en los procesos o inclusive de noticias importantes en el mundo de los negocios, la posibilidad de agilizar el diligenciamiento de la documentación necesaria y además, tenga la opción de realizar el seguimiento al estado de su mercancía. Lo anterior con el apoyo de un equipo de trabajo íntegro y confiable, dispuesto a brindar asesorías y soluciones en cualquier momento; y todo esto de manera segura desde un computador o teléfono móvil.

Justificación Social

La Globalización ha permitido la conexión de todo el planeta, sin importar sus limitantes en cuestión de fronteras. Personas de todo el mundo se comunican entre sí gracias a la aparición de nuevas tecnologías, que aún no dejan de sorprender.

Para Medellín, que ha venido trabajando en obtener una posición a nivel internacional como una ciudad innovadora, enfocada a alcanzar un mejor nivel de desarrollo y calidad de vida para sus habitantes es de suma importancia la




ejecución de actividades como las que Zona Franca Permanente Especial (ZFPE) Plaza Mayor, realiza.

Los eventos que se llevan a cabo dentro de sus instalaciones, son la puerta de ingreso a personas, que vienen a participar, con el ánimo de exponer sus ideas, productos o inclusive realizar inversiones en propuestas locales. El propiciar espacios como estos, en donde se vive un ambiente agradable, seguro, rodeado de personas integras en pro de sus necesidades; contribuye a que la imagen negativa cultivada por unos cuantos, sea disipada.

El interés es poder involucrar a la mayor cantidad de personas que participan de las ferias y que no tienen conocimiento de los procedimientos para aprovechar las ventajas que da la ZFPE; es por esto, que dentro de la aplicación virtual, podrán encontrar un grupo de aliados y beneficios, con los cuales se motivara a quien la visite, a hacer de su estadía en Medellín, un ambiente no solo de negocios, sino una experiencia única. La aplicación mostrara los diferentes sitios turísticos de la ciudad, y facilitara el proceso para contactar servicio de taxi, restaurantes, hoteles, spas, clubs nocturnos y bancos.

Al darse ese contacto entre los habitantes de la ciudad y los visitantes internacionales, se genera un ambiente cultural, con mayor conciencia, llenos de aprendizajes mutuos y enriquecedores, que motiven a las personas a incursionar en nuevos modelos de negocios con la oportunidad de compartir conocimientos para el mejoramiento de otras áreas en el campo social. Sin olvidar, que se activa el comercio, no solo para los establecimientos ya mencionados, sino también para todos aquellos trabajadores independientes, empresas logísticas, y estudiantes de carreras afines que trabajan de manera temporal.

Justificación Personal



Con la elaboración de este proyecto, se busca fortalecer y aplicar los conocimientos adquiridos en el programa profesional de Negocios Internacionales. A través de una propuesta de aplicación virtual se quiere potencializar el servicio y los beneficios ofrecidos por Plaza Mayor como Zona Franca Permanente Especial de Servicios, partiendo desde capacitaciones internas que formen un recurso humano integro hasta la asesoría continua hacia los grupos de interés.

También se demostrará que la profesión de Negocios Internacionales, va más allá de una simple exportación o importación y que de acuerdo al enfoque que se le da en cualquier área administrativo u operacional, se estará en la capacidad de mejorarla como se propone a su vez en el presente trabajo para una empresa.


1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Proponer una aplicación virtual para Plaza Mayor Zona Franca Permanente Especial de Servicios que contribuya al mejoramiento de los canales de información con sus diferentes grupos de interés.

Objetivos específicos

- Establecer las ventajas que para Plaza Mayor conlleva a ser una Zona Franca Permanente Especial de Servicios

- 
- Identificar los obstáculos que en materia de información y servicios encuentran los usuarios Plaza Mayor desde que se dio la transformación de la Zona Franca.
 - Analizar las ventajas de la implementación de una aplicación virtual de información.

1.6 Marco metodológico

1.6.1 Método

El trabajo de investigación aplica inicialmente el método descriptivo porque hace un recuento de la normatividad que disciplina las Zonas Francas en Colombia, en específico la Zona Franca Permanente Especial de Servicios, de la cual se pretende adquirir datos para estudiar el problema en cuestión.

Con la información recolectada, el método analítico permite establecer porqué Plaza Mayor Medellín optó por convertirse en Zona Franca, en aras de encontrar los beneficios para sus clientes y para sí misma.

De igual forma, como resultado del análisis se presente una propuesta de aplicativo informático, lo que da cuenta de una intervención empresarial en pro de una entidad del orden municipal de carácter mixto, quien en últimas decidirá si adopta o no a la idea presentada.



1.6.2 Metodología


1.6.2.1 Recolección de información secundaria.

Se utilizarán medios como las regulaciones normativas que avistan las Resoluciones 4240 del 2000, Decreto 4051 y 383 de 2007 las cuales modifican y se dictan otras disposiciones para el Decreto 2685 del 1999. También se encuentra la Ley 1004 de 2005 por la cual se modifica un régimen especial para estimular la inversión y se dictan otras disposiciones. Además obtendrá la información necesaria de internet, libros, revistas, periódicos e informes de gestión, que dan a conocer lo que han hecho con las zonas francas de servicios y como éstas se han manejado en el mercado en la ejecución de los eventos.

1.6.2.2 Recolección de información primaria.

Se tomará como referencia principal la página web de Plaza Mayor, donde se da a conocer no solo la historia sino toda la planeación estratégica que tienen proyectado, de esta manera se construirá una base de datos que designe cuales son los obstáculos principales de comunicación y la falta de conectividad con los usuarios, frente a los cambios que la empresa está generando para el mejoramiento de la entidad.

Además de ello una de las integrantes labora en la empresa mencionada, por lo cual, la información que sea solicitada será suministrada con mayor facilidad para el desarrollo de la propuesta de aplicación.



Por último la parte tecnológica estará apoyada por Plaza Mayor Medellín en el área de Tics, quienes serán los referidos para ampliar el conocimiento sobre el modelo de aplicación electrónica en la Página Web y en los dispositivos inalámbricos con lo anterior se busca dinamizar la divulgación sobre la zona franca permanente de servicios con el fin de que los usuarios puedan hacer uso de los beneficios que da la plataforma de negocios.

1.6.2.3 Trabajo de Campo.

Se realizaron 20 entrevistas a los actores y/o clientes involucrados en la participación directa o indirecta de Plaza Mayor.



1.7 Alcances

El estudio realizado busca mejorar los canales de información hacia los usuarios que deseen y puedan beneficiarse de los servicios que la Zona Franca Permanente Especial ofrece. Está fundamentado en la normatividad aduanera, sus decretos y resoluciones, para contemplar que los procedimientos que se realicen tengan una base más exacta de los requisitos, es decir, hacer mucho más práctica la información con el tiempo a través de una aplicación electrónica más interactiva que promueva el flujo de los negocios en el objeto social de la entidad.

La ejecución de este trabajo está comprendido desde el año 2014 donde se recolecta información y las experiencias de diferentes nichos, contemplando que para el 2015 se pueda invertir en la aplicación luego de tener las estrategias de comunicación adecuadas y varias tácticas de atracción de mercados.



2. EJECUCIÓN DEL PROYECTO




2.1. CAPITULO 1:
Plaza Mayor como ZFPE de Servicios

2.1.1. ¿Qué es una Zona Franca?

Son áreas geográficas delimitadas 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. Los bienes que se introduzcan a las zonas francas por parte de los usuarios se consideran fuera del territorio aduanero nacional para efectos de los impuestos a las importaciones y a las exportaciones. (Zona Franca Rionegro, s.f.). Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y con datos del DANE, actualmente, en el territorio nacional funcionan 107 Zonas Francas ubicadas entre los municipios de Medellín, Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, La Tebaida, Palmira, Santa Marta, Rionegro, Manizales entre otras, contribuyendo a la generación de 111.733 empleos directos e indirectos en el país. (Zapata Valencia & Espinosa, 2013)

Las zonas francas tienen varias finalidades señaladas en el artículo 2 de la Ley 1004 de 2005:

1. Ser instrumento para la creación de empleo y para la captación de nuevas inversiones de capital.
2. Ser un polo de desarrollo que promueva la competitividad en las regiones donde se establezca.
3. Desarrollar procesos industriales altamente productivos y competitivos, bajo los conceptos de seguridad, transparencia, tecnología, producción limpia, y buenas prácticas empresariales.
4. Promover la generación de economías de escala.




5. Simplificar los procedimientos del comercio de bienes y servicios, para facilitar su venta.

2.1.1.1 Tipos de Zonas Francas

Dentro del esquema del país, se encuentran establecidas tres clases de zonas francas, las cuales aplican un régimen normativo especial donde ofrecen incentivos en materia cambiaria, aduanera, de inversión de capitales, de comercio exterior y tributos especiales sobre la venta de bienes y servicios a mercados externos. Su objetivo se dio con el fin de apoyar el modelo de apertura e internacionalización de la economía del país. Estas se clasifican de la siguiente manera:

La Zona Franca Permanente: Se caracterizan por ser un área que cuenta con más de 20 hectáreas, allí se da la oportunidad de que desarrollen sus actividades ya sean comerciales, industriales o de servicios. En Colombia existen alrededor de 31 zonas francas permanentes con más de 500 usuarios en todo el país. (ANDI, s.f.)

La Zona Franca Permanente Especial o Uniempresarial: Aunque puede parecer similar a la anterior, se diferencian debido a que este tipo de zona franca se trata de proyectos de alto impacto económico y social para el país, en este caso solo es una empresa (usuario industrial), independientemente del área geográfica donde se ubique, que tiene la alternativa de amparar su actividad con los beneficios de la zona franca en las diferentes modalidades: de bienes, de servicios, de servicios de salud, de proyectos agroindustriales, de sociedades portuarias y de reconversión de empresas existentes. Alrededor de 71 zonas francas permanentes especiales están funcionando en Colombia. (ANDI, s.f.)




La Zona Franca Transitoria: Esta se autoriza para la celebración de ferias, exposiciones, congresos, seminarios de carácter internacional con importancia para la economía y el comercio internacional del país.(ANDI, s.f.)

2.1.1.2 Declaratoria de Zona Franca Permanente Especial

De acuerdo a la normatividad aduanera, se debe cumplir con lo preceptuado en la Resolución 4240 del 2000 para emitir la solicitud de la declaratoria, la cual deberá presentarse ante la subdirección de Comercio Exterior, por la persona jurídica que pretenda ser autorizada como usuario operador o usuario industrial, acompañada del plan maestro de desarrollo general de la zona franca permanente o permanente especial que será aprobado por la Comisión Intersectorial de Zonas Francas para demostrar la viabilidad del proyecto en los diferentes sectores existentes (sociales, económicos, técnicos, financieros y de mercado). Si el caso es Zona Franca Permanente deberá cumplir con los requisitos señalados en los artículos 393-1 y 393 - 2, si de lo contrario, es para una Zona Franca Permanente especial deberá cumplir con los requisitos señalados en el artículo 393 -3 ambos pertenecientes al decreto 2685 de 1999:

- **Artículo 393-1. Requisitos del área de las zonas francas permanentes.**

1. Ser continua y no inferior a veinte (20) hectáreas.



2. Tener las condiciones necesarias para ser dotada de infraestructura para las actividades industriales, comerciales o de servicios a desarrollar.

3. Que en esta no se estén realizando las actividades que el proyecto solicitado planea promover.


Si el área de terreno se encuentre separada por una vía pública o un accidente geográfico, deberá poder comunicarse por un puente o túnel de uso privado donde se garantice el cerramiento de la Zona Franca.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá autorizar la extensión de la declaratoria de existencia de Zona Franca Permanente Especial de Servicios a varias áreas geográficas delimitadas, siempre que se obtenga el concepto previo favorable de la Comisión Intersectorial de Zonas Francas y se acredite ante esta, mediante estudios de factibilidad técnica, económica, financiera y de mercado que por la naturaleza de la actividad lo requiere.

- **Artículo 393-2. Requisitos para obtener la declaratoria de existencia de una zona franca permanente.**

Para obtener la declaratoria de existencia de una Zona Franca Permanente, quien pretenda ser Usuario Operador de la misma, deberá acreditar los siguientes requisitos:

1. Constituir una nueva persona jurídica domiciliada en el país y acreditar su representación legal, o establecer una sucursal de una sociedad extranjera legalizada de conformidad con el Código de Comercio. En el



certificado de existencia y representación legal debe constar que su objeto social le permite desarrollar las funciones de que trata el artículo 393-16 del decreto 2685 de 1999.

Artículo 393-16. Funciones del usuario operador. El usuario operador en ejercicio de su actividad, tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir, administrar, supervisar, promocionar y desarrollar la Zona Franca;

2. Comprar, arrendar, enajenar o disponer a cualquier título, los bienes inmuebles con destino a las actividades de la Zona Franca;

3. Directamente o a través de terceros urbanizar los terrenos y construir en estos la infraestructura y edificaciones necesarias para el desarrollo de la Zona Franca, de acuerdo con el Plan Maestro de

Desarrollo General de Zona Franca aprobado por la Comisión Intersectorial de Zonas Francas

4. Calificar a quienes pretendan instalarse en la Zona Franca como Usuarios Industriales de Bienes, Usuarios Industriales de Servicios o Usuarios Comerciales.


5. Garantizar y coordinar la prestación de los servicios de vigilancia y mantenimiento de la Zona Franca, guardería, capacitación, atención médica a empleados y transporte de los empleados, y demás servicios que se requieran para el apoyo de la operación de los



usuarios y el funcionamiento de la Zona Franca.


6. Las demás relacionadas con su objeto, en el desarrollo de las actividades de la Zona Franca.

- 2** Acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en los literales b), c), e), f) y h) del artículo 76 del presente decreto.
- 3** Allegar las hojas de vida de la totalidad del personal directivo y de los representantes legales
- 4** Presentar estudios de factibilidad técnica, económica, financiera y de mercado que demuestren la viabilidad del objetivo de la Zona Franca Permanente solicitada.
- 5** Presentar el Plan Maestro de Desarrollo General de la Zona Franca aprobado por la Comisión Intersectorial de Zonas Francas.
- 6** Allegar estudio de títulos de propiedad de los terrenos sobre los que se desarrollará físicamente el proyecto de la Zona Franca Permanente.
- 7** Adjuntar plano topográfico y fotográfico con la ubicación y delimitación precisa del área para la que se solicita la declaratoria y los linderos de la misma.
- 8** Anexar certificación expedida por la autoridad competente en cuya jurisdicción se pretenda obtener la declaratoria de existencia de la Zona Franca



Permanente en la que se declare que el proyecto está acorde con el plan de desarrollo municipal o distrital y que se encuentra conforme con lo exigido por la autoridad ambiental.

- 9** Adjuntar certificados de Tradición y Libertad de los terrenos que formen parte del área que se solicita declarar como Zona Franca Permanente expedidos por la respectiva Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y Privados.
- 10** Allegar certificación expedida por la autoridad competente que acredite que el área que pretenda ser declarada como Zona Franca Permanente puede ser dotada de servicios públicos domiciliarios.
- 11** Adjuntar proyección de la construcción del área destinada para el montaje de las oficinas donde se instalarán las entidades competentes para ejercer el control y vigilancia de las actividades propias de la Zona Franca Permanente y del área para la inspección aduanera, que en todo caso deberá ser mínimo de mil quinientos (1.500) metros cuadrados.
- 12** Presentar un cronograma en el que se precise el cumplimiento de los siguientes compromisos de ejecución del proyecto:
 - a) Realizar el cerramiento del ciento por ciento (100%) del área declarada como Zona Franca Permanente antes del inicio de las operaciones propias de la actividad de Zona Franca, de manera que la entrada o salida de personas, vehículos y bienes deba efectuarse necesariamente por las puertas destinadas para el control respectivo;

- 
- b) Tener, al finalizar el quinto año siguiente a la declaratoria de existencia de la Zona Franca Permanente, al menos cinco (5) Usuarios Industriales de Bienes y/o Servicios vinculados y una nueva inversión que será realizada por los Usuarios Industriales de Bienes y/o Servicios o el Usuario Operador, que sumada sea igual o superior a cuarenta y seis mil salarios mínimos mensuales legales vigentes (46.000 smmlv).

La inversión a la que se refiere el inciso anterior podrá ser realizada por el Usuario Operador siempre y cuando esta sea para el desarrollo de la infraestructura que requieren los Usuarios Industriales de Bienes y/o Servicios para el desarrollo de su actividad.

El requisito mínimo de cinco (5) usuarios, deberá mantenerse por el término de declaratoria de existencia de la Zona Franca Permanente.

13. Acreditar un patrimonio líquido de veintitrés mil salarios mínimos mensuales legales vigentes (23.000 smmlv).

14. Postularse como Usuario Operador.

15. Comprometerse a establecer un programa de sistematización de las operaciones de la Zona Franca Permanente para el manejo de inventarios, que permita un adecuado control por parte del Usuario Operador, así como de las autoridades competentes y su conexión al sistema de comunicaciones y de transmisión electrónica de datos y documentos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y cronograma para su montaje.

16. Los demás exigidos por las normas especiales que regulen la actividad que se pretenda desarrollar o el servicio que se pretenda prestar.

- **Artículo 393-3. Requisitos para la declaratoria de existencia de una zona franca permanente especial y reconocimiento del usuario industrial.**

Para obtener la declaratoria de existencia de una Zona Franca Permanente Especial, además de los requisitos mencionados en el anterior artículo, también deberá cumplir con los siguientes:


1. Acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en los literales c), d), f) y h) del artículo 76 del presente decreto.

El requisito previsto en el literal h) del artículo 76 del presente decreto, se exigirá frente a la persona jurídica solicitante, así como respecto de sus socios, personal directivo y representantes legales.

A partir del segundo año siguiente a la puesta en marcha del proyecto deberá mantenerse mínimo el noventa por ciento (90%) de los empleos a que se refiere este numeral.

2. Presentar el Plan Maestro de Desarrollo General de la Zona Franca Permanente Especial aprobado por la Comisión Intersectorial de Zonas Francas.

3. Presentar proyección de la construcción del área destinada para el montaje de las oficinas donde se instalarán las entidades competentes para ejercer el control y vigilancia de las actividades propias de la Zona Franca Permanente Especial y del área de inspección aduanera.



4. Cronograma en donde se precise el cumplimiento de los siguientes compromisos de ejecución del proyecto:


a) Cerramiento del ciento por ciento (100%) del área declarada como Zona Franca Permanente Especial antes del inicio de las operaciones propias de la actividad de Zona Franca, de manera que la entrada o salida de personas, vehículos y bienes deba efectuarse necesariamente por las puertas destinadas para el control respectivo;

b) Ejecución dentro del tercer año siguiente a la declaratoria de existencia de la Zona Franca Permanente Especial del ciento por ciento (100%) de la nueva inversión incluyendo la instalación de activos fijos reales de producción tales como maquinaria y equipo para el desarrollo del proceso productivo y montaje de los demás bienes necesarios para la ejecución del proyecto;

c) Generación del empleo directo y formal o vinculado en los casos previstos en los parágrafos 1o, 2o y 4o del presente artículo, a la puesta en marcha del proyecto.

5. Presentar dentro del Plan Maestro de Desarrollo General de la Zona Franca Permanente Especial un componente de reconversión industrial, de transferencia tecnológica o de servicios.

6. Presentar un programa de sistematización de las operaciones de la Zona Franca Permanente para el manejo de inventarios, que permita un adecuado control por parte del Usuario Operador, así como de las autoridades competentes y su conexión al sistema de comunicaciones y de




transmisión electrónica de datos y documentos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y cronograma para su montaje.

7. Postular a la persona jurídica que ejercerá las funciones de Usuario Operador.

8. Los demás exigidos por las normas especiales que regulen la actividad que se pretenda desarrollar.

La Comisión Intersectorial de Zonas Francas está integrada por los Ministros de Comercio, Industria y Turismo, de Hacienda y del ramo relacionado con la actividad que se desarrollará; por los Directores del Departamento Nacional de Planeación y de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el Presidente de PROCOLOMBIA y el Alto Consejero Presidencial para la Gestión Pública y Privada o quien haga sus veces. Dicha comisión cuenta con una Secretaría Técnica a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a quien el interesado realiza la presentación de los estudios de viabilidad y del Plan Maestro el cual consiste en un documento que contiene una iniciativa de inversión encaminada a asegurar la generación, construcción y transformación de infraestructura física, estructura de empleo, competitividad y producción de bienes y servicios con el fin de generar impactos y/o beneficios económicos y sociales mediante el uso de buenas prácticas de gestión empresarial.

Las autoridades pertinentes proceden con la revisión y sugerencias del proyecto presentado, verificando que todos los requisitos sean correspondientes a lo que exija la norma y si son aceptados, emitirán una resolución que dé cumplimiento a




lo propuesto. La persona jurídica deberá dirigirse a la División de Impuestos y Aduanas (DIAN) para radicar la solicitud y hacerla legal.

2.1.1.3Tipos de usuario

Las zonas francas son manejadas por los intermediarios autorizados. El artículo 3 de La ley 1004 de 2005 dice que son usuarios de zona franca, los Usuarios Operadores, los Usuarios Industriales de Bienes, los Usuarios Industriales de Servicios y los Usuarios Comerciales. Cada uno cuenta con diferentes funciones a realizar:

- El Usuario Operador es la persona jurídica autorizada para dirigir, administrar, supervisar, promocionar y desarrollar una o varias Zonas Francas, así como para calificar a sus usuarios.
- El 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.
- El Usuario Industrial de Servicios es la persona jurídica autorizada para desarrollar, exclusivamente, en una o varias Zonas Francas. En este concepto es donde se encuentra definida la ZFPE de Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. más específicamente desarrollado bajo la actividad de turismo.




Entre otras las siguientes actividades:

1. Logística, transporte, manipulación, distribución, empaque, re empaque, envase, etiquetado o clasificación;
2. Telecomunicaciones, sistemas de tecnología de la información para captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos, y organización, gestión u operación de bases de datos;
3. Investigación científica y tecnológica;
4. Asistencia médica, odontológica y en general de salud;
5. Turismo;
6. Reparación, limpieza o pruebas de calidad de bienes;
7. Soporte técnico, mantenimiento y reparación de equipos, naves, aeronaves o maquinaria;
8. Auditoria, administración, corretaje, consultoría o similares.
 - El Usuario Comercial es la persona jurídica autorizada para desarrollar actividades de mercadeo, comercialización, almacenamiento o conservación de bienes, en una o varias Zonas Francas.

2.1.1.4 Sanciones

Según el artículo de la Revista Intersección (como relacionar la información del artículo), en el artículo 488, capítulo IV, del Decreto 2685 de 1999 va dirigido a las Zona Francas Permanentes y Transitorias con el fin de hacer conocer las




infracciones aduaneras de los usuarios. Entre las cuales se encuentran detalladas así:

Gravísimas: Obtener por medios irregulares su autorización como usuario operador de la Zona Franca. La sanción será de cancelación de su autorización. Cambiar o sustraer mercancías que se encuentren en sus instalaciones; permitir la salida de mercancías hacia el resto del Territorio aduanero Nacional sin el cumplimiento de los requisitos y formalidades establecidos por las normas aduaneras, realizar las actividades de zona Franca sin haber obtenido aprobación de la garantía por parte de la Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales. En ellas la ley estipula una sanción equivalente a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Graves: permitir el ingreso de mercancías de procedencia extranjera a los recintos de las zonas francas permanentes cuyo documento de transporte no esté consignado o endosado a un usuario industrial de bienes o de servicios o usuario comercial. Permitir el ingreso de mercancías en libre disposición o con disposición restringida, a los recintos de la Zona Franca sin el cumplimiento de los requisitos previstos en las normas aduaneras.

Permitir la salida de mercancías al exterior sin el cumplimiento de los requisitos y formalidades establecidos por las normas aduaneras.

No informar a la autoridad aduanera las inconsistencias encontradas entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía recibida, o adulteraciones en dicho documento, o sobre el mal estado, o roturas detectados en los empaques, embalajes y recintos aduaneros o cuando la entrega se produzca fuera de los términos previstos del presente decreto. No reportar a la autoridad aduanera la información relacionada con la recepción de las mercancías entregadas por el transportador.



No expedir o expedir con inexactitudes, errores u omisiones el certificado de integración de las materias primas e insumos nacionales y extranjeros utilizados en la elaboración y transformación de mercancías en la Zona Franca, cuando dichos errores, inexactitudes u omisiones impliquen una menor base gravable para efectos de la liquidación de los tributos aduaneros. Incurrir en error o inexactitud en la información entregada a la autoridad aduanera, cuando dichos errores o inexactitudes se refieren al peso, tratándose de mercancía a granel y cantidad de las mercancías.

No llevar los registros de la entrada y salida de mercancías de la Zona Franca conforme a los requerimientos y condiciones señaladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. No informar por escrito a la autoridad aduanera, a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia del hecho o de su detección, sobre el hurto, pérdida o sustracción de las mercancías sujetas a control aduanero de los recintos de la Zona Franca. Destruir mercancías sin contar con la presencia de la autoridad aduanera, la sanción aplicable será de multa equivalente a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada infracción.

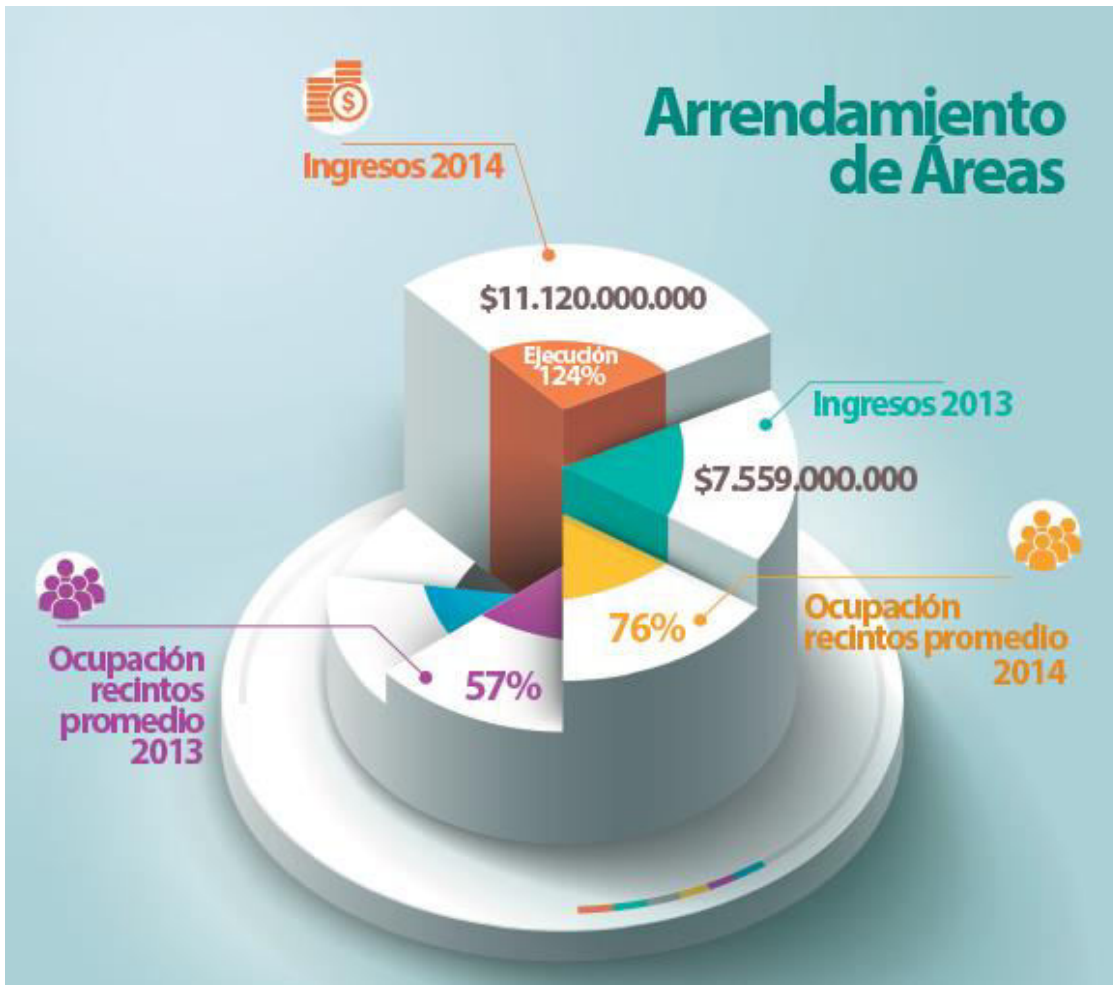
Faltas leves: no disponer de las áreas necesarias para realizar la inspección física de las mercancías y demás actuaciones aduaneras. Impedir u obstaculizar la práctica de las diligencias ordenadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. No contar con los equipos de seguridad, de cómputo y de comunicaciones que la autoridad aduanera establezca, para efectos de su conexión al sistema informático aduanero.

2.1.2 Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. como Zona Franca Permanente Especial de Servicios

La Zona Franca de Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. se dio a la tarea de buscar asesoría por parte de expertos en el tema del régimen franco, para lograr el propósito de ser declarados como Zona Franca Permanente Especial de Servicios. Existen alrededor de 62 Zonas Francas declaradas como Permanentes Especiales, las cuales están habilitadas para desarrollar el objeto social de eventos feriales, dejando claro que los recintos con mayores ingresos anuales son por parte de la entidad en mención y Corferias. Muy pocos son los que poseen el conocimiento sobre el manejo de estas operaciones, debido a que ni siquiera las autoridades aduaneras del régimen normativo tienen muy claro las funciones y obligaciones frente al mercado.

Plaza Mayor ha recorrido un camino bastante largo para llegar a ser Zona Franca Permanente Especial de Servicios, alcanzando este logro a partir del 22 de diciembre de 2014 según Resolución 11135 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, donde se convierte en el primer recinto ferial como ZFPE de Servicios de economía mixta en Latinoamérica y accediendo al segundo lugar en Colombia, luego de Corferias. En gráfica 1 se podrá apreciar que Plaza Mayor Medellín ha jugado un papel bastante importante en el dominio comercial, pues en el año 2013 se ocupó un 57% de los recintos mientras que en el año 2014 se superó el promedio con un 76%, todo gracias a la Unidad de Arrendamiento de Áreas que continúa en su proceso de consolidación como negocio de la Gerencia de Mercadeo de Plaza Mayor, donde trabajando en conjunto lo que buscan es ofrecer servicios que agreguen valor a los clientes.

Grafica 1: Ocupación de los recintos de Plaza Mayor

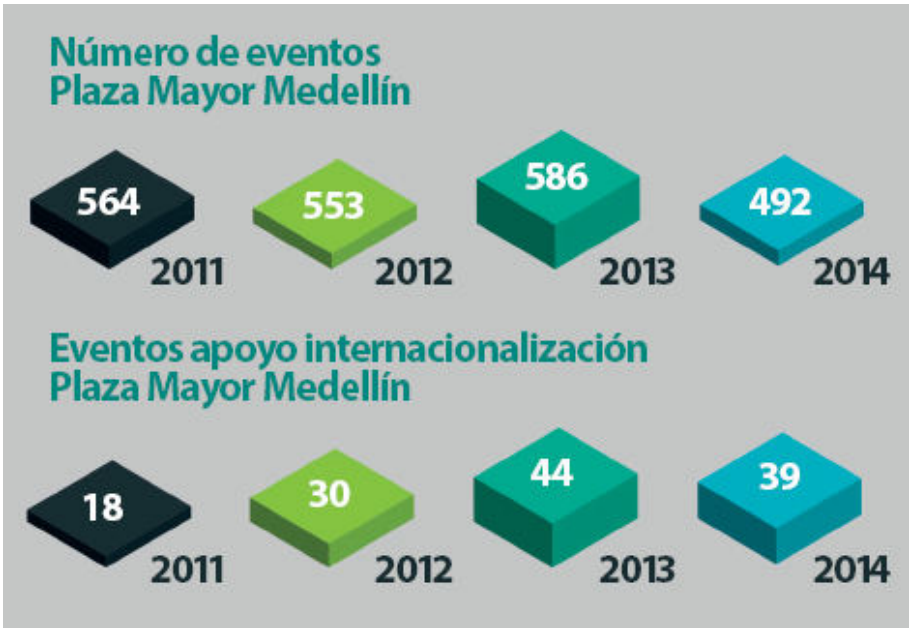


Fuente: Informe de Gestión de Plaza Mayor Medellín 2014

Desde hace muchos años se había planteado la propuesta de convertir a Plaza Mayor en una Zona Franca Permanente Especial, pero solo se materializó a mediados del año 2012 bajo la asesoría de la firma de Araujo Ibarra con quien se

alcanzó el objetivo más esperado por la comunidad. Varios factores influyeron en la decisión que tomó la DIAN, entre ellos la construcción del Pabellón Verde, la cual ha sido una de las inversiones más significativas para la empresa debido al auge que representa para el mercado nacional e internacional la expansión de los recintos y la mejora en la infraestructura. Además el hecho de que los tres últimos años Plaza Mayor haya tenido un crecimiento significativo, demuestra el aumento sobre la cantidad de las operaciones realizadas en los eventos feriales, no solo locales sino también de carácter mundial como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 2: Eventos realizados en Plaza Mayor

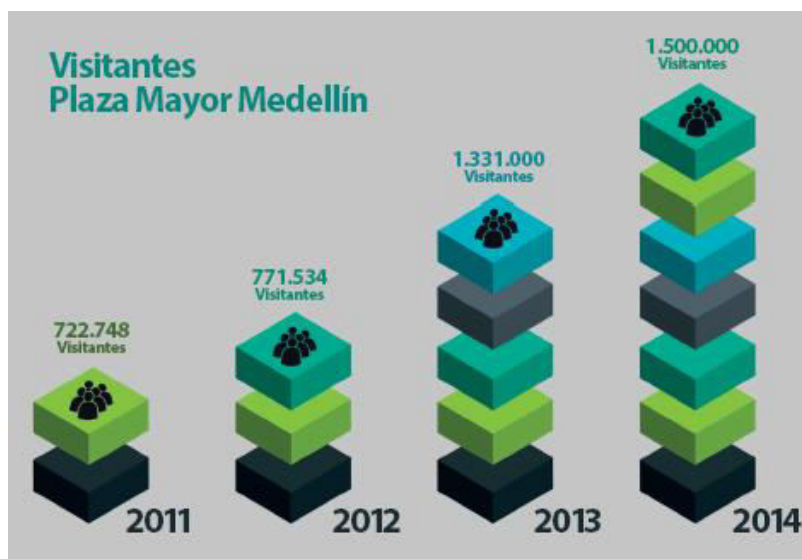


Fuente: Informe de Gestión de Plaza Mayor Medellín 2014

Estos resultados se han visto afectados por todos ámbitos sociales y económicos de la ciudad, el país y de su internacionalización, se puede ver que el mejor año de Plaza Mayor ha sido el 2013 refiriéndose a los eventos, mientras que el número

de visitantes que obtuvo en el 2014 fue aún mayor que los años anteriores, lo cual demuestra una fuerte participación de los ciudadanos y extranjeros.

Gráfica 3: Participación de los visitantes a los eventos de Plaza Mayor



Fuente: Informe de Gestión de Plaza Mayor Medellín 2014

A partir del 17 de febrero entró en vigencia las operaciones con los beneficios de la ZFPE lo que significa que las ferias y eventos que se realicen dentro de los espacios definidos por la resolución no tendrán causación de tributos aduaneros, sin dejar atrás que el impuesto de renta pasaría del 33% al 15% generando un impacto positivo en la empresa y por ende en los eventos (Revista Dinero, 2015)(colocar un indicar entre los años donde muestre el crecimiento de PM)

2.1.2.1 Análisis del factor “Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal”(PESTEL).

Factor Político

La normatividad se ha convertido en una estrategia de mercado para los usuarios que quieren ingresar o reexpedir sus mercancías con los beneficios que les ofrece la Zona Franca Permanente Especial de Servicios Plaza Mayor Medellín S.A., estas regulaciones pueden verse afectadas por varios decretos que implementan para el mejoramiento de los procesos, pero solo tienden a ser controles para las personas jurídicas, naturales y que tengan un objeto social realicen este tipo de operaciones.

A continuación se relacionan la normatividad que regulan a las actividades económicas como Zonas Francas actualmente:

Decreto 2685 de 1999: Sección IV Usuarios de Zona Franca, art. 392 al art. 410 Régimen Aduanero.


Decreto 2685 de 1999: Sección III, Capítulo IV, art. 488 Infracciones para las Zonas Francas Permanentes y Transitorias

Resolución 4240 del 2000

Decreto 4051 del 2007

Ley 1004 del 2007

Estos estatutos, decretos y resoluciones están bajo un método de reorganización para evitar cualquier tipo de procedimiento fraudulento y demostrar la legalidad de los procesos a través de la información legítima.



Plaza Mayor es una entidad mixta, siendo más apoyada por lo público que lo privado, lo que trae muchos beneficios tanto para la empresa como para la ciudad. Según Gabriel Jaime Rico ex gerente de Plaza Mayor, afirma que para el 2014 se tendrá un 16 % de crecimiento como operador de más de 2167 eventos estimados en 2013, los cuales irán incrementando con las inversiones tanto en infraestructura como en otros negocios (Portafolio.co, 2014).


Factor Ecológico.

Una de las mayores inversiones de Plaza Mayor es el Pabellón Verde, el cual cuenta con un sistema de aprovechamiento de aguas y energía. Este fue diseñado para mejorar el sistema de refrigeración que proporciona la circulación de los vientos desde el norte hasta el sur, siendo un espacio con capacidad acústica para conferencias, conciertos y espectáculos, (REDACCIÓN-Medellín, 2013)

A parte de las inversiones de infraestructura, no se puede dejar atrás la inversión en la mano de obra que realizan en el aseo de los recintos con la contratación de la empresa A&S aseo y sostenimiento, se vuelven los protagonistas a la hora de separar los residuos y ayudar al medio ambiente a no deteriorarse.

Factor Económico.

Los negocios en general que se desarrollan en la ZFPE de Plaza Mayor a través de las diferentes ferias y eventos están apoyando a empresas que participan con productos de talla mundial, se puede ver cómo han incrementado las operaciones año tras año, basado en estrategias de internacionalización, para lograr una plataforma de negocios. Lo anterior se hace muy atractivo, no solo para visitantes de turismo, sino también para multinacionales y empresas nacionales que




busquen alianzas y desarrollo a un nivel más alto, sea que tengan un rol de compradores o vendedores.

Según el Gerente Uriel Sánchez la captación de eventos hace que haya un mayor desarrollo de la ciudad, no solo con las ganancias directas, sino también indirectas como el uso de los hoteles, taxis y los restaurantes que constantemente están irrigando la economía de la localidad. Los eventos apoyados por Zona Franca Plaza Mayor son de alto nivel económico, los cuales traen consigo a visitantes tanto extranjeros como nacionales que gastan un monto económico considerable en la ciudad, reflejándose principalmente en empleos antes, durante y después de las ferias, como lo son traductores, logísticos, instructores, personal de aseo, entre otros. También vemos como el sector de turismo de la ciudad se ve altamente beneficiado, debido a que en muchos casos es difícil encontrar hoteles con camas vacías y los principales sitios de interés de la ciudad se encuentran ocupados por los visitantes. (Portafolio.co, 2014)

Todo este buen comportamiento económico se ve auxiliado por la buena gestión que permite la Zona Franca, aunque se necesita innovar en diferentes ámbitos de comunicación, se cuenta con propuestas nuevas para dar mayor transparencia y agilidad en el servicio que se presta en la entidad, para ello se quiere lanzar una alternativa más, la cual consiste en la idea de una aplicación donde se reúnen todos los beneficios que tiene la Zona Franca, y de esta manera, continuar desarrollando la economía del país.

Factor Socio-Cultural

En las últimas décadas, el efecto de la globalización ha venido en auge gracias a las nuevas tecnologías y la facilidad de conectar tanto países, como personas y a su vez las culturas, creando así un mayor conocimiento entre las costumbres internas de los estados. Es por ello que para un lugar como Medellín que cada día




gana más su lugar como una ciudad innovadora, pujante, con ganas de alcanzar un mejor nivel de desarrollo y calidad de vida para sus habitantes, se vuelva importante apoyar los proyectos como este que facilitan y abren puertas a hacia el exterior, los cuales aumentarían significativamente los indicadores económicos con la participación de los expositores y productos provenientes del exterior con beneficios en el no pago de tributos aduaneros.

Los negocios que se realizan constantemente en los recintos, demuestran a través de los medios de comunicación que la ciudad tiene ha generado un cambio en su imagen, la cual había estado deteriorada internacionalmente por más de 20 años, pero ahora los empresarios están viendo las oportunidades y el talento que tienen los habitantes del área. Cabe añadir que las buenas administraciones de los últimos períodos, se han dedicado a la lucha con los grupos al margen de la ley, sin descuidar la parte social, es decir, que las inversiones están puestas en convertir a Medellín en una ciudad más desarrollada. Un aspecto importante del proyecto es el contacto que se da entre los habitantes de la ciudad y los visitantes internacionales que exponen sus ideas en las convenciones, ferias, eventos realizados en Plaza Mayor. Se espera que Medellín siga avanzando como una ciudad que marque la diferencia por todos sus aspectos positivos en cuanto al crecimiento y desarrollo de social.

Factor Tecnológico

Protagonista de convenciones y actividades de gran importancia a nivel mundial, como la Asamblea General de la OEA, la Asamblea general del BID, Colombiatex, Colombiamoda y Expocamacol. Plaza Mayor es un hoy en día el centro de convenciones y Exposiciones más importantes de Medellín y ha generado un impacto positivo para la economía de la ciudad con un crecimiento con relación a



la atracción internacional en diferentes aspectos como negocios, turismo, turismo médico y la economía.

Ser una Zona Franca la convierte en un gran respaldo para las diferentes empresas tanto nacionales como internacionales, permitiendo mostrar diferentes productos o procesos a costos más bajos debido a que no es necesario pagar nacionalizaciones para tener por un determinado tiempo el producto en el país.

Toda la demanda que tiene actualmente, lleva a Plaza Mayor a contar con diferentes elementos tecnológicos que permiten hacer de las actividades el lugar indicado para llevar a cabo varios eventos independientes que cuentan con una excelente logística.

Plaza Mayor ha avanzado en cuanto a la implementación de alta tecnología a fin de garantizar buenas experiencias, emociones, sensaciones positivas en los diferentes públicos, debido a que contamos con variedad en las culturas de países mucho más avanzados que el nuestro.

La tecnología que ha implementado, se concentra básicamente, en la búsqueda de los automóviles y motocicletas dentro del parqueadero por un sistema conocido como relocalización el cual permite encontrar de una forma rápida la ubicación exacta del vehículo. Además, también cuenta con talanqueras que garantizan a través de un aparato satelital la comunicación eficaz a fin de tener estatus constantes de la ubicación de las diferentes cargas en un sitio determinado.

Se cuenta con agentes profesionales que prestan el servicio de asesoramiento para garantizar que todo el proceso de importación y exportación de las mercancías con precios asequibles acorde a cada proceso.

El pabellón verde ha sido un proyecto de gran impacto a nivel internacional, construido con técnicas sostenibles, cuenta con servicios amigables. Igualmente, es un pabellón más para realizar diferentes eventos, cuenta con un novedoso

sistema de aprovechamiento de aguas lluvias y energía solar el cual se beneficia con la circulación de los vientos de norte a sur para su refrigeración. Gabriel Jaime Rico Gerente de Plaza Mayor, 2013(Diario ADN, s.f.)

Ahora, es cuando Plaza Mayor debe apuntarle a la última tecnología, que permita generar más demanda a nivel internacional, elementos como: sistemas de RFID que permitan la identificación por radio frecuencia y cámaras de alta resolución que garanticen la integridad de las mercancías.


MATRIZ DOFA

Fortalezas	Debilidades
<p>*Según el art. 410-13 Pueden ingresar bienes como: muestras sin valor comercial, material publicitario, otros artículos para demostración, alimentos y bebidas.</p> <p>*Manejo de recursos para proyectos de ciudad.</p> <p>*Somos la primera Zona Franca Permanente Especial de Servicios de Latinoamérica de concepto económico mixto, siendo más publica que privada.</p> <p>*Ubicación estratégica en la ciudad.</p> <p>*Genera más empleos directos e indirectos por toda la logística que requieren los eventos y más los de gran talla mundial.</p> <p>*Primer puerto seco para el desarrollo</p>	<p>*Somos entidad pública por lo tanto las decisiones pueden cambiar de acuerdo al gerente que se encuentre administrando, el cual es elegido por el alcalde.</p> <p>*En los eventos más visitados, se ven atrofiados por la falta de infraestructura hotelera en la ciudad, debido a los grupos masivos que llegan para hacer negocios en la localidad.</p> <p>*El desarrollo de la infraestructura está ligado a la compra de nuevos terrenos o al desenglobe del aire que posee los recintos.</p> <p>* Poca captación de la demanda en el mercado por parte de los ejecutivos, quienes son los que ofrecen los</p>

<p>de la ciudad por intermedio de certámenes.</p> <p>*El mercado solo cuenta con un competidor, es decir que, tendemos a ser un monopolio en la ciudad en el manejo de los eventos con Zona Franca.</p>	<p>servicios que prestamos.</p> <p>*Poca habilidad del personal para vender los servicios que hacen atractivas las ferias.</p>
<p>Oportunidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>*Estimular la inversión y la captación de nuevas inversiones en la realización de certámenes, ferias y congresos, promoviendo la competitividad en las regiones, donde se desarrollen procesos altamente productivos.</p> <p>*La ZFPES Plaza Mayor se está capacitando para operar eventos con resolución de ZFT fuera de los recintos convencionales y se postula también para operarlos fuera de la ciudad y del país.</p> <p>*Mejorar la infraestructura sobre una inversión en Infraestructura de pabellones, más centros de convenciones, hospedaje y buen servicio.</p> <p>*Alianzas estratégicas con otras Zonas Francas para aprender del manejo y aplicarlo en las diferentes fases de los procesos comerciales.</p>	<p>*Competencia: CORFERIAS una empresa privada en Bogotá, quien maneja eventos de talla mundial con mucha más capacidad para eventos, almacenamiento e infraestructura.</p> <p>*Nuevos centros de convenciones en otros lugares del país.</p> <p>*Inversionistas del exterior en lugares estratégicos como Cartagena, Barranquilla y Santa Marta, siendo ventajosos por bajos costos en transporte.</p> <p>*La normatividad tiene muchos vacíos para el servicio que se ofrece, por lo tanto tiende a estropear los procesos y al no tener claridad, se presta para sanciones por parte de los entes de control.</p>



2.2. CAPITULO 2: Manejar la información y servicios en Plaza Mayor frente a los grupos de interés



Plaza Mayor se ha consolidado como sede de eventos feriales, actividades gremiales, académicas e incluso eventos de recreación y sociales, ampliando y modernizando sus espacios para tal fin, proyectándose internacionalmente desde el régimen franco de Zona Franca Transitoria y ahora como Permanente Especial de Servicios, donde ha estado atendiendo la necesidad de los expositores y participantes en general. Ahora la comunicación se ha vuelto un reto para la entidad debido a que varios grupos de interés no saben qué Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. es ahora una ZFPE con la cual pueden hacer buen provecho de sus beneficios y mejorar la calidad de las negociaciones.

Durante el proceso de transformación, se estipuló en la Resolución 11135 del 22 de diciembre del 2014, que se debía realizar un proceso de sistematización con el Usuario Operador seleccionado, por lo cual se destinó el siguiente manual de procedimientos como prueba piloto para el desarrollo de las actividades y el perfeccionamiento de las mismas, el cual ha sido un gran reto para la empresa, debido a que no saben ni siquiera el manejo de los procedimientos de los años anteriores:

2.2.1 Manual De Procedimientos

2.2.1.1. Manejo De Inventarios

El Usuario industrial para el manejo de los inventarios debe ingresar a SIZFRA la información necesaria para la creación de grupos de ítems e ítems.


- **Grupos de ítems:** El SIZFRA maneja grupos de ítems para segmentar el inventario.

El usuario industrial o quien el delegue crea un código que puede ser numérico, alfabético o alfanumérico y le asigna una descripción que debe corresponder al nombre del expositor, de tal modo que pueda ser entendible para cualquier persona que lo maneje.

- **Ítems:** La mercancía procedente del exterior, todas las compras que realice el Usuario Industrial, todos los bienes de procedencia nacional correspondientes a maquinaria y equipo, muebles y enseres deben ser ingresados al sistema SIZFRA mediante el código mencionado anteriormente, para lo cual se habilitará una cuenta, que le permita manejar los inventarios.

2.2.1.2. Tipos De Saldos De Inventario

- **Saldos en zona Franca:** Los saldos en zona franca corresponden a toda clase de mercancía que ingresa el usuario industrial desde el resto del mundo, desde otra Zona Franca Permanente, desde una Zona Franca Transitoria, con el fin de ser exhibido o mercancía que ingresa desde el TAN correspondiente a maquinaria, equipo y muebles de oficina que ingresan bajo alguna figura comercial a nombre del usuario (Plaza Mayor Medellín Convenciones y exposiciones S.A.).
- **Saldos Temporales en el Territorio Nacional (TAN):** Los saldos temporales en el TAN corresponden a los bienes de capital, partes o sus repuestos que se



encuentran en el TAN y que salieron de la Zona Franca Permanente Especial, para su reparación, revisión, mantenimiento o garantía.

2.2.1.3. Formulario de movimiento de mercancía:


Es un documento generado por SIZFRA necesario para la autorización de ingreso y salida de mercancía de Zona Franca; para la elaboración del formulario se requiere la creación de los códigos de inventario.

2.2.1.4. Ingreso y salida de bienes

El Usuario Operador autorizará todo ingreso y salida de bienes, de manera temporal o definitiva, de la Zona Franca Permanente Especial, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos aduaneros a que haya lugar. La autorización será concedida al usuario industrial previo el diligenciamiento del Formulario Movimiento de Mercancía, donde se indique el tipo de operación a realizar y las condiciones de la misma, de acuerdo a lo establecido por la DIAN en la circular externa 00043 de 2008 y sus modificaciones y adiciones.

2.2.1.5. Procedimiento para ingreso de bienes del resto del mundo

La introducción a zona franca de bienes procedentes de otros países por parte del usuario Industrial y de los usuarios expositores no se considera una importación y solo requiere que los bienes aparezcan en el documento de transporte consignado al usuario industrial o que el documento de transporte se endose a su favor.




Información que debe contener los documentos: el proveedor en el exterior al envío de la mercancía debe indicar en la documentación la siguiente información:


- PLAZA MAYOR MEDELLIN CONVENCIONES Y ESPOSICIONES S.A.
- Feria
- Nombre del expositor y/o representante en Colombia
- Pabellón y No. de stand
- Medellín – Colombia

2.2.1.6. Ingreso por traslado de un aeropuerto de la misma jurisdicción aduanera

El ingreso a zona Franca de bienes que arriban al país directamente por el aeropuerto José María Córdova de Rionegro, se considera un traslado de mercancías y se acoge al siguiente procedimiento:

- El transportador aéreo, dentro de los dos días hábiles siguientes al descargue de la mercancía en el aeropuerto, asigna el transporte terrestre y elabora planilla de envío en el Sistema Informático Aduanero o planilla de envío manual en los casos autorizados por la DIAN.
- El transportador a su llegada a la Zona Franca se dirige al área de comercio exterior de Plaza Mayor donde espera turno para reportarse y presenta dos juegos de copias de los siguientes documentos: (uno para el Usuario Operador y otro para el Usuario industrial).


- 
- Planilla de envío.
 - Documento de transporte (guía aérea, Conocimiento de Embarque B/L, Carta porte Internacional por carretera) consignado o endosado al Usuario Plaza Mayor Medellín Convenciones y exposiciones S.A. en el caso que se presente endoso del documento de transporte, este debe hacerse sobre el original y presentarlo antes de autorizar el ingreso del vehículo. El endoso debe contener la siguiente información: Endosamos el presente documento a los señores Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. y firmado por el representante legal o apoderado.
- Un funcionario del usuario operador en presencia del usuario industrial verifica que la placa del vehículo y el número de precinto, corresponda a lo relacionado en la planilla de envío. En el evento que se encuentren diferencias o irregularidades en los precintos autorizados, se informa de inmediato al funcionario DIAN Zona Franca, el cual define si autoriza el ingreso y presencia en el descargue si es del caso.
 - El funcionario de operaciones genera registro de peso del vehículo, y autoriza su ingreso.
 - Un funcionario del Usuario Operador, en presencia del usuario industrial y del agente de aduanas, autoriza romper el precinto y el descargue de la mercancía (el agente aduanero y/o expositor debe contar con el personal y equipos necesarios para el descargue) y verifica:
 - Que la entrega de la mercancía se produzca dentro de los términos establecidos por la Aduana de Partida. Dos días hábiles según fecha de manifiesto.

- 
- Que la naturaleza de la mercancía corresponda con la declarada en el documento de transporte.
 - Que no se presenten irregularidades en los empaques y embalajes.
 - Que no se presenten faltantes o sobrantes en el número de bultos frente a lo declarado en la planilla de envío, caso en el cual se deberán realizar los conteos necesarios en presencia del usuario, el transportador y el agente aduanero y/o expositor.
 - Que la mercancía esté amparada y no se presenten adulteraciones en la planilla de envío.
 - Que no existan inconsistencias entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía recibida.
 - Que la mercancía objeto del traslado no sea entregada con diferencias de peso, a menos que corresponda con el margen de tolerancia establecido en las normas aduaneras.

Del anterior procedimiento se elabora acta de inspección física de mercancías, la cual es suscrita por el usuario industrial, el agente aduanero y el usuario operador.

De no presentarse ninguna de las anteriores inconsistencias, se autoriza la salida del vehículo, de lo contrario el usuario operador genera el acta de inconsistencias la cual debe ser suscrita por el transportador, el Usuario Industrial, el agente aduanero y/o expositor y el usuario operador.

- Posteriormente el funcionario de operaciones ingresa al sistema informático aduanero y registra la información correspondiente a peso, bultos, descripción e inconsistencias presentadas de la mercancía recibida y genera la planilla de recepción. Se imprime un ejemplar, en caso de presentarse inconsistencias esta debe ser firmada por el transportador.




○ Inmediatamente ingresa la mercancía el usuario industrial o quien el bajo su responsabilidad delegue (agente aduanero y/o expositor) deberá diligenciar en SIZFRA el FMM y presentar y/o adjuntar fotocopias legibles de los siguientes documentos:


- Documento comercial: Factura, pro forma o remisión valorizada según el caso, con la descripción detallada de la mercancía, en forma tal que se puedan identificar e individualizar plenamente, a nombre del expositor y/o representante en Colombia; que contenga términos de negociación (cuando se trate de una factura comercial), moneda, unidad de facturación; información correspondiente al tipo de operación (mercancía para exhibición, muestras sin valor comercial para ser distribuida gratuitamente en el evento, mercancía en demostración, etc.)
- Lista de empaque. (Si la hay)
- Factura o certificación de fletes.
- Certificación o póliza de seguro.
- Certificación de gastos Ex Work. (Si se requiere para establecer el valor FOB de las mercancías).

2.2.1.7. Ingreso en tránsito aduanero

Para los bienes que ingresan al país por una jurisdicción aduanera diferente a aquella donde se encuentra ubicada la zona franca, se debe solicitar el régimen de tránsito aduanero ante la DIAN.

El ingreso de bienes en tránsito aduanero se acoge al siguiente procedimiento:


- 
- El declarante, dentro de los cinco días hábiles siguientes al descargue de la mercancía en el puerto o aeropuerto presenta la Declaración de Transito Aduanero ante la DIAN de la aduana de partida.
 - El declarante una vez autorizada la modalidad por parte de la DIAN, entrega al transportador la DTA, Cabotaje, DTAI o Continuación de Viaje (C.V) original y sus documentos soporte. Cuando la mercancía declarada en una DTA, Cabotaje, DTAI o CV se movilice en varios medios de transporte, el declarante debe entregar una copia de esta con el reporte individual del registro de salida por cada vehículo actuado por la DIAN, el último vehículo deberá llevar el original donde conste la autorización de la totalidad de los vehículos.
 - El transportador a su llegada a la Zona Franca se dirige al área de operaciones del régimen franco de Plaza Mayor donde espera su turno para reportarse y presenta los siguientes documentos:
 - DTA, Cabotaje, DTAI o CV y planilla de envío manual para operaciones de cabotaje, debidamente diligenciados y autorizados por el funcionario DIAN de la aduana de partida.
 - Documento de transporte (guía aérea, Conocimiento de Embarque B/L, Carta porte Internacional por carretera) consignado o endosado al Usuario industrial de la Zona Franca Plaza Mayor Medellín Convenciones y exposiciones S.A. Para el caso que se presente endoso del documento de transporte, este debe hacerse sobre el original y presentado antes de autorizar el ingreso del vehículo. El endoso debe contener la siguiente información: Endosamos el presente documento a los señores Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. y firma del representante legal o apoderado.

- 
- El funcionario de operaciones verifica que la operación este registrada en el sistema informático aduanero, de no estar registrada solicita autorización al CESA para finalizar por fuera del sistema.


 - Un funcionario del usuario operador en presencia del usuario industrial verifica que la placa del vehículo, el número de precinto, el número del contenedor corresponda con la información relacionada en la DTA, Cabotaje, DTAI o CV. En el evento que se encuentren diferencias o irregularidades en los precintos autorizados, se informa de inmediato al funcionario DIAN Zona Franca, el cual define si autoriza el ingreso y presencia el descargue.

 - Un funcionario del usuario Operador genera registro de peso del vehículo, y autoriza su ingreso.

 - Un funcionario del Usuario Operador y en presencia del usuario industrial y del agente de aduanero y/o expositor, autoriza romper el precinto y presencian el descargue de la mercancía (el agente aduanero y/o expositor debe contar con el personal y equipos necesarios para el descargue) y verifica:
 - Que la entrega de la mercancía se produzca dentro de los términos establecidos por la Aduana de Partida.
 - Que la naturaleza de la mercancía corresponda con la declarada en el documento de transporte.
 - Que no se presenten irregularidades en los empaques y embalajes.
 - Que no se presenten faltantes o sobrantes en el número de bultos frente a lo declarado en la DTA, Cabotaje, DTAI, CV o Cabotaje, caso en el cual se deberán realizar los conteos necesarios en presencia del usuario industrial, el transportador y el agente aduanero.

- 
- Que la mercancía esté amparada y no se presenten adulteraciones en la DTA, Cabotaje, DTAI o CV.
 - Que no existan inconsistencias entre los datos consignados en la DTA, Cabotaje, DTAI o CV y la mercancía recibida.
 - Que la mercancía objeto del tránsito no sea entregada con diferencias de peso, frente al declarado en la DTA, Cabotaje, DTAI o CV. Se admitirán diferencias en peso de acuerdo con el margen de tolerancia establecido en las normas aduaneras.
 - Que los medios de transporte y las unidades de carga sean las mismas autorizadas por la Aduana de Partida. En caso contrario, verifica que se haya seguido el procedimiento establecido para cambio de medio de transporte.

 - De este procedimiento se elabora el acta de inspección física de mercancías la cual es suscrita por el Usuario Industrial, el agente aduanero y el usuario operador.
 - De no presentarse ninguna de las anteriores inconsistencias se autoriza la salida del vehículo, de lo contrario el usuario operador genera el acta de inconsistencias la cual debe ser suscrita por el transportador, el Usuario Industrial, el agente aduanero y el usuario operador.
 - El transportador debe presentar en portería el boleto de autorización de salida.
- El funcionario de operaciones ingresa al sistema informático aduanero, elabora el registro de finalización (para generar el manifiesto) y la planilla de recepción con los datos de peso, bultos, descripción e inconsistencias presentadas de la mercancía recibida. Si se presentan inconsistencias se elabora el acta en forma manual.




Se imprimen tres ejemplares de cada documento, uno para la DIAN, otro para el usuario y el último para el usuario Operador.

Al día hábil siguiente a la recepción de la carga y siempre y cuando la DIAN haya autorizado la finalización de la modalidad cuando viene por fuera del sistema, se entregan los soportes de finalización a la DIAN y al Usuario Industrial.

Inmediatamente ingresa la mercancía el usuario industrial o quien el bajo su responsabilidad delegue (agente aduanero y/o expositor) deberá diligenciar en SIZFRA el FMM y presentar y/o adjuntar fotocopias legibles de los siguientes documentos:

- Documento comercial: Factura, pro forma o remisión valorizada según el caso, con la descripción detallada de la mercancía, a nombre del expositor o representante en Colombia; que contenga términos de negociación (cuando se trate de una factura comercial), moneda, unidad de facturación, información correspondiente al tipo de operación (mercancía para exhibición, muestras sin valor comercial para ser distribuida gratuitamente en el evento, mercancía en demostración, etc.)
- Lista de empaque. (Si la hay)
- Certificación de fletes.
- Certificación o póliza de seguro.
- Certificación de gastos Ex Work. (Si se requieren para establecer el valor FOB de las mercancías)

El usuario industrial o quien el bajo su responsabilidad delegue (agente de Aduana y/o expositor) en coordinación con el Usuario Operador diligencia el




Formulario de Movimiento de Mercancía en SIZFRA de acuerdo a la operación correspondiente:

- **Operación 121: Ingreso de mercancías, materias primas, partes, insumos para ser consumidos o distribuidos gratuitamente en zona franca en concordancia con el Art.367-2 de la resolución 4240 de 2000:**

A las zonas francas permanentes especiales de servicios donde se realicen eventos feriales, se podrán ingresar mercancías de procedencia extranjera para consumo o distribución gratuita, en los mismos términos y condiciones previstas en el artículo 376 de la resolución 4240 de 2000.

ART. 376.El monto de las mercancías de origen extranjero que cada usuario expositor podrá introducir para uso, consumo o distribución gratuita dentro del recinto ferial autorizado como Zona Franca será el correspondiente a los siguientes valores:

- a) US \$ 1.000 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica cuando la duración del evento sea inferior o igual a tres (3) días.
- b) US \$ 2.000 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica cuando la duración del evento sea superior a tres (3) días e inferior o igual a cinco (5) días.
- c) US \$ 3.000 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica cuando la duración del evento sea superior a cinco (5) días.




Estas mercancías deberán consumirse o distribuirse durante el evento dentro del recinto ferial.

En caso contrario, deberán ser embarcadas al exterior, trasladadas a una zona franca permanente, zona franca permanente especial, a otra zona franca transitoria o importarlas al resto del territorio nacional, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 410-15 del decreto 2685 de 1999.

ART. 367-2. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la finalización del evento ferial, el expositor no le da ninguna destinación a la mercancía mencionada, el usuario industrial de servicios podrá destruir la mercancía previa autorización del usuario operador o solicitar el abandono voluntario a favor de la Nación

Para el ingreso de esta mercancía se requiere que la factura, proforma, remisión o documento comercial señale que las mercancías allí descritas corresponden a muestras sin valor comercial, que su distribución o utilización son gratuitas y que los valores son solo para efectos aduaneros y que no genera pago o giro al exterior. El valor no debe superar el monto autorizado para la feria de acuerdo a los literales anteriores.

- **Operación 122: Ingreso temporal de mercancías necesarias para la celebración del evento en el recinto ferial.**
- **Operación 123: ingreso temporal de envases restituibles.**



La totalidad de códigos de operaciones las podemos encontrar en la circular 00043 de 2008, circular 000005 de 2010, circular 33 de 2010, circular 000011 de 2011

El Usuario industrial, agente aduanero y/o expositor de la feria previa al traslado de la mercancía para ser exhibida, debe realizar inventario interno del contenido de los bultos con el fin de informar oportunamente al Usuario Operador y a la DIAN los faltantes y/o sobrantes y así proceder si es necesario a los ajustes de inventario debidamente soportados.


Una vez terminada la feria, las mercancías que no hayan sido nacionalizadas deben regresar a las bodegas del usuario industrial de zona franca.

2.2.1.8. Procedimiento para la salida de bienes al resto del mundo

Estas operaciones no requieren del diligenciamiento de la solicitud de autorización de embarque ni de declaración de exportación y sólo requieren la autorización del Usuario Operador, mediante el diligenciamiento del FMM, en donde conste la salida de los bienes a mercados externos.

2.2.1.9. Salida por traslado al aeropuerto José María Córdova

Cuando la salida de bienes de la zona franca con destino al exterior, no implique cambio de jurisdicción aduanera, el documento que ampara el traslado de las mercancías hasta la zona primaria aduanera por donde se embarca al exterior, será el FMM y la planilla de traslado.



Autorización del Formulario de Movimiento de Mercancía: para la autorización del FMM se debe adjuntar la siguiente documentación:

- Documento comercial: Factura, proforma, remisión, relación de los bienes a despachar al exterior.
- Guía pre-cortada

El usuario industrial o quien el bajo su responsabilidad delegue (agente de Aduana y/o expositor) diligencia el Formulario de Movimiento de Mercancía en SIZFRA de acuerdo a la operación correspondiente:

- **Operación 224 Salida definitiva de mercancías, materias primas, partes, insumos que no fueron consumidos, distribuidos o utilizados en Zona Franca en concordancia con el artículo 367-2 de la resolución 4240 de 2000.**
- **Operación 225 Salida definitiva de mercancías que ingresaron para el evento autorizado.**

Planilla de traslado: deberá ser diligenciada por el usuario industrial, una vez el Formulario de Movimiento de Mercancía se encuentre en estado autorizado. La planilla será firmada inicialmente por el usuario operador y posteriormente presentada al funcionario DIAN con los siguientes documentos soportes para su autorización:

- Formulario de Movimiento de Mercancía impreso
- Documento comercial: Factura, proforma, remisión, relación de los bienes a despachar al exterior.

- Guía pre-cortada
- Documentos con que ingreso la mercancía: FMM de ingreso, documento comercial, documento de transporte.

Previo a la salida de la mercancía de la zona Franca se debe entregar al usuario operador la planilla de traslado autorizada por la DIAN.


Por instrucción del Jefe GIT Zona Franca DIAN a su llegada al aeropuerto la mercancía debe ingresar primero a Zona Primaria, es decir a la transportadora quien recibirá la mercancía; una vez recibida la mercancía deben ubicar al funcionario de exportaciones para que determine la selectividad y actúe; con la autorización del embarque la aerolínea procede a embarcar la mercancía.

La planilla de traslado se debe devolver al GIT Zona franca diligenciada en su totalidad, es decir hasta la actuación del GIT Exportaciones.

El transporte de la mercancía se debe realizar en vehículos precintables y el cargue en presencia del usuario operador, usuario industrial, expositor y/o agente aduanero y en presencia del funcionario DIAN cuando lo señale en la planilla de traslado.

2.2.1.10. Salidas en tránsito aduanero

La salida al resto del mundo por una jurisdicción aduanera diferente a aquella donde se encuentra ubicada la zona franca se considera una operación de tránsito aduanero; para su autorización deberá presentarse una declaración de tránsito aduanero o cabotaje y el diligenciamiento del Formulario de Movimiento de Mercancía, en donde conste la salida de los bienes a mercados externos.




Autorización del Formulario de Movimiento de Mercancía: para la autorización del FMM se debe adjuntar la siguiente documentación:

- Documento comercial: Factura, proforma, remisión, relación de los bienes a despachar al exterior.

El usuario industrial o quien él bajo su responsabilidad delegue diligencia el Formulario de Movimiento de Mercancía en SIZFRA de acuerdo a la operación correspondiente:

- **Operación 224 Salida definitiva de mercancías, materias primas, partes, insumos que no fueron consumidos, distribuidos o utilizados en Zona Franca en concordancia con el artículo 367-2 de la resolución 4240 de 2000.**
- **Operación 225 Salida definitiva de mercancías que ingresaron para el evento autorizado.**
- **Operación 226 Salida definitiva de envases restituibles.**

Declaración de tránsito aduanero: El expositor deberá contratar un agente aduanero y una empresa transportadora debidamente acreditada para realizar tránsitos Aduaneros; previo al cargue de la mercancía deberán presentar la documentación correspondiente a la modalidad al funcionario DIAN para su autorización.



El transporte de la mercancía se debe realizar en vehículos precintables y el cargue en presencia del usuario operador, usuario industrial, expositor y/o agente aduanero y en presencia del funcionario DIAN cuando así lo indiquen.

2.2.1.11. Ingreso y/o salida de mercancía por traslado de otra zona franca

Los usuarios de bienes, usuarios industriales de servicios y los usuarios comerciales podrán celebrar entre sí contratos de arrendamiento de maquinaria y equipo o de compraventa de bienes. Igualmente, podrán contratar con otro usuario la producción, transformación o ensamble de dichos bienes.

Estas operaciones sólo requerirán el diligenciamiento de los formularios establecidos para tal fin y la autorización previa del usuario operador.

Cuando estas operaciones impliquen el traslado de bienes de una Zona Franca Permanente a otra que se encuentre en una jurisdicción aduanera diferente, el usuario industrial deberá presentar una Declaración de Tránsito Aduanero.

Cuando el traslado de mercancías no implique cambio de jurisdicción aduanera, el usuario elaborará una planilla de traslado.

2.2.1.12. Ingreso por traslado de mercancía de otra zona franca ubicada en la misma jurisdicción aduanera.

El ingreso de mercancía de procedencia extranjera por traslado de otra zona franca ubicada en la misma jurisdicción aduanera, se debe acoger al mismo procedimiento indicado en el numeral

2.2.1.13. Ingreso por traslado de un aeropuerto de la misma jurisdicción.

Para la autorización de ingreso de la mercancía el agente aduanero y/o expositor deberá presentar al Usuario operador, fotocopias legibles de los siguientes documentos:

- Documento de transporte endosado a favor del usuario Industrial Plaza Mayor Convenciones y Exposiciones S.A
- Formulario de salida de la otra zona franca.
- Planilla de traslado autorizado por el funcionario DIAN
- Documento comercial: Factura, pro forma o remisión valorizada según el caso, con la descripción detallada de la mercancía, a nombre del expositor o representante en Colombia; que contenga términos de negociación (cuando se trate de factura comercial), moneda, unidades de facturación, información correspondiente al tipo de operación (mercancía para exhibición, muestras sin valor comercial para ser distribuida gratuitamente en el evento, mercancía en demostración, etc.)
- Certificación de fletes.
- Certificación o póliza de seguro.
- Certificación de gastos Ex work. (Si se requieren para establecer el valor FOB de las mercancías)



.0

2.2.1.14. Ingreso por traslado de mercancía de otra zona franca ubicada en una jurisdicción aduanera diferente.


El ingreso de mercancía de procedencia extranjera por traslado de mercancía proveniente de una zona franca ubicada en una jurisdicción aduanera diferente se debe acoger al mismo procedimiento indicado en el numeral

2.2.1.15. Ingreso en tránsito aduanero.

Para el ingreso de la mercancía, el agente aduanero y/o expositor deberá presentar al Usuario operador y al Usuario industrial, fotocopias legibles de los siguientes documentos:

- Documento de transporte endosado a favor del usuario Plaza Mayor Convenciones y Exposiciones S.A.
- Formulario de salida de la otra zona franca.
- Declaración de Tránsito Aduanero autorizada por el funcionario DIAN.

- Documento comercial: Factura, pro forma o remisión valorizada según el caso, con la descripción detallada de la mercancía, a nombre del expositor o representante en Colombia; que contenga términos de negociación (cuando se trate de factura comercial), moneda, unidades de facturación, información correspondiente al tipo de operación



(mercancía para exhibición, muestras sin valor comercial para ser distribuida gratuitamente en el evento, mercancía en demostración, etc.)

- Certificación de fletes.
- Certificación o póliza de seguro.
- Certificación de gastos Ex work. (Si se requieren para establecer el valor FOB de las mercancías)

El usuario industrial o quien él bajo su responsabilidad delegue (agente aduanero y/o expositor) diligencia el Formulario de Movimiento de Mercancía en SIZFRA de acuerdo a la operación correspondiente.


- **Operación 514 Ingreso temporal de mercancías provenientes de otra zona franca para la realización de eventos feriales.**

2.2.1.16. Salida por traslado de mercancía a otra zona franca ubicada en la misma jurisdicción aduanera.

La salida de mercancía de procedencia extranjera por traslado a otra zona franca ubicada en la misma jurisdicción aduanera, se debe acoger al mismo procedimiento indicado en el numeral 2.2.1.9. Salida por traslado al aeropuerto José María Córdova.

2.2.1.17. Salida por traslado de mercancía a otra zona franca ubicada en diferente jurisdicción aduanera.

La salida de mercancía de procedencia extranjera por traslado a otra zona franca ubicada en diferente jurisdicción aduanera, se debe acoger al mismo procedimiento indicado en el numeral 2.2.1.10. Salidas en Tránsito Aduanero.



El usuario industrial o quien el bajo su responsabilidad delegue (agente aduanero y/o expositor) diligencia el Formulario de Movimiento de Mercancía en SIZFRA de acuerdo a la operación correspondiente.

- **Operación 616 Salida de mercancías con destino a otra zona franca.**

2.2.1.18. Procedimiento para la salida al territorio nacional de mercancías extranjeras nacionalizadas antes, durante o después del evento.

La introducción al resto del Territorio Aduanero Nacional de bienes extranjeros procedentes de la Zona Franca será considerada una importación y se someterá a las normas y requisitos exigidos a las importaciones; para la autorización de salida se requerirá declaración de importación y el Formulario de Movimiento de Mercancía.

Autorización del Formulario de Movimiento de Mercancía: para la autorización del FMM debe adjuntar la siguiente documentación:

- Documento comercial: Factura comercial.
- Declaración de importación con levante de la mercancía
- Acta de inspección de la DIAN (si se requiere)


El usuario industrial o quien el bajo su responsabilidad delegue (Agente de Aduana y/o expositor) diligencia el Formulario de Movimiento de Mercancía en SIZFRA de acuerdo a la operación correspondiente:

- **Operación 401 Salida al resto del territorio nacional de mercancías por importación ordinaria con el pago de tributos y/o derechos aduaneros.**

El expositor debe tener en cuenta que las mercancías solamente podrán ser nacionalizadas por una persona natural o jurídica con cedula de ciudadanía o con representación legal en Colombia.

2.2.1.19. Procedimiento para el ingreso de mercancías nacionales y /o nacionalizadas

- **Ingreso de mercancía nacional:** Para el ingreso de mercancía nacional (elaborada y/o producida en Colombia), necesaria para el montaje del stand y los bienes que van a ser exhibidos en la feria se acogerán al siguiente procedimiento:
- Diligenciar previo al ingreso el Formato (Relación de bienes nacionales) este formato podrá ser diligenciado directamente por el expositor.
- Estas mercancías ingresaran directamente al stand para su exposición los días autorizados para el montaje.
- Estas mercancías serán revisadas aleatoriamente al ingreso y/o en el stand.
- **Ingreso de mercancía nacionalizada:** Para el ingreso de mercancía nacionalizada (mercancía de procedencia extranjera que se encuentra en libre disposición en el territorio nacional), necesaria para el montaje del stand y bienes que van a ser exhibidos en la feria se acogerán al siguiente procedimiento:


- 
- Diligenciar previo al ingreso el Formato (Relación de bienes nacionalizados) este formato podrá ser diligenciado directamente por el expositor.
 - Anexar copias de las declaraciones de importación definitiva si es importador o factura comercial si es distribuidor.
 - Estas mercancías ingresaran directamente al stand para su exposición los días autorizados para el montaje.
 - Estas mercancías serán revisadas aleatoriamente al ingreso y/o en el stand.

2.2.1.20. Procedimiento para la salida de mercancía nacional y/o nacionalizada.

Una vez finalice el evento los expositores podrán retirar la mercancía ingresada de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Presentar al usuario de zona franca y al usuario operador el Formato Relación de mercancías nacionales y/o Formato relación de mercancías Nacionalizadas, firmada y sellada por cada productor y/o supervisor operativo.
- Presentar paz y Salvo del usuario Plaza Mayor Convenciones y exposiciones S.A
- El usuario operador en conjunto con el usuario industrial aleatoriamente realizará inspección de la mercancía previa a la autorización de salida.

2.2.1.21. Ingreso combustibles, alimentos, bebidas y elementos de aseo




El ingreso de este tipo de elementos desde el Territorio Aduanero Nacional, para su consumo o utilización dentro de la Zona Franca, necesarios para el normal desarrollo de las actividades del Usuario y que no constituyan parte del objeto social, no son una exportación y solo requieren la elaboración por parte del Usuario Industrial del formulario de otras mercancías (FOM) en SIZFRA.

2.2.1.22. Formularios de servicios

Los Usuarios Industriales de servicios deben registrar mensualmente, en SIZFRA, los ingresos y egresos por venta y pago de servicios de acuerdo a los siguientes lineamientos:

a) Ingreso por venta de servicios

- **Operación 114 ingreso por venta de servicios (se registra la operación en US\$):** se refiere a los ingresos monetarios recibidos de empresas del exterior por la prestación de servicios en la zona franca. Mensualmente el usuario industrial debe indicar en la casilla de descripción de la mercancía el tipo de servicio y el código según la clasificación CPC establecida en el Registro Nacional de Exportadores. En la casilla valor debe registrar el valor del servicio incorporado en zona franca. Se debe diligenciar un formulario por cada país destino del servicio.
- **Operación 320 ingreso por venta de servicios (se registra la operación en US\$):** se refiere a los ingresos monetarios recibidos de empresas en el territorio aduanero nacional por la prestación de servicios en la zona franca. Mensualmente el usuario industrial debe indicar en la casilla de



descripción de la mercancía el tipo de servicio y el código, según la clasificación CPC establecida en el Registro Nacional de Exportadores. En la casilla valor debe registrar el valor del servicio incorporado en zona franca.

b) Egreso por pago de servicios


- **Operación 222 egreso por pago de servicios (se registra en \$US):** se refiere a los egresos monetarios pagados a empresas del exterior por servicios recibidos. Mensualmente el usuario industrial debe indicar en la casilla de descripción de la mercancía el tipo de servicio y el código según la clasificación CPC establecida en el Registro Nacional de Exportadores.

En la casilla valor debe registrar el valor del servicio incorporado en el exterior. Se debe diligenciar un formulario por cada país origen del servicio.

- **Operación 429 egreso por pago de servicios (se registra en \$US):** se refiere a los egresos monetarios pagados a empresas en el territorio aduanero nacional por servicios recibidos. Mensualmente el usuario industrial debe indicar en la casilla de descripción de la mercancía el tipo

de servicio y el código según la clasificación CPC establecida en el Registro Nacional de Exportadores. En la casilla valor debe registrar el valor del servicio incorporado en el territorio aduanero nacional.

c) Elementos perecederos, fungibles y consumibles dentro de la zona franca



El usuario operador podrá autorizar al Usuario industrial de servicios, los descargues correspondientes de sus inventarios de las mercancías perecederas, fungibles y aquellas cuyo consumo sea implícito en la prestación del servicio y/o en el desarrollo del evento ferial dentro de la zona franca.

Previo a la solicitud de descargue de los inventarios, el Usuario industrial diligencia el FMM en SIZFRA, de acuerdo a las siguientes operaciones:

- Operaciones 216 Salida por destrucción o baja de mercancías al resto del territorio aduanero nacional.

El Usuario debe enviar al Usuario Operador, copia de la solicitud de descargue de los inventarios con el soporte interno del consumo realizado.

d) Procedimiento para asignación de usuarios y contraseñas para el ingreso al SIZFRA

Los Formularios de Movimiento de Mercancía serán diligenciados por el usuario industrial o quien este, bajo su responsabilidad autorice (agente aduanero y/o expositor) para dicho trámite se seguirá el siguiente procedimiento:

- El departamento de comercio exterior del usuario industrial Plaza Mayor, entregara al usuario Operador una relación de los expositores y su respectivo agente aduanero de cada feria.
- El agente aduanero y/o expositor diligenciará el Formato (solicitud de cuenta-expositor-agente aduanero) y lo envía al e-mail designado del usuario industrial, a su vez este último lo envía al e-mail designado del usuario operador autorizando la creación de usuarios.

- El usuario operador asignará en SIZFRA el usuario y la contraseña y la informará a través de correo electrónico.

2.3. Trabajo de campo / Entrevistas / Gráficas

En el momento de la realizar las entrevistas se abordó eligiendo los grupos de interés que pueden replicar la información, aprovechar los beneficios y lograr el desarrollo del objeto social. Para ello se empleó una entrevista estructural que se puede tabular fácilmente de acuerdo a las respuestas dadas por los usuarios entrevistados. Las preguntas se formularon según las problemáticas que posee la Zona Franca Permanente Especial, es decir, sobre la falta de asequibilidad a la información de los procedimientos o requisitos a la hora de manejar una operación, partiendo de que los empleados de la entidad que ofrecen este servicio a los organizadores de los eventos aún desconocen su funcionamiento o aun peor de su existencia. Al momento de realizar las entrevistas se pudo conocer el desprecio de las personas al contarles el propósito que tienen las preguntas sobre la Zona Franca, puesto que poco después de solicitarles su colaboración optaron por negarse debido al desconocimiento frente al tema. Luego de que se diera a entender que no eran más de cinco preguntas y de que algunas tenían respuesta múltiple, aceptaron cooperar respondiendo a cada una de las interrogaciones, las cuales al ser evaluadas se pudo observar tanto el ignorancia como la poca credibilidad en los beneficios que se ofrecen. Probablemente las respuestas fueron dadas en su mayor rapidez, lo cual no permitió ahondar en las problemáticas más severas que nos podrían arrojar un resultado más exacto para iniciar con la implementación de las soluciones que irán incluidas dentro de una aplicación. A pesar del trabajo que se realizó con los diferentes grupos de interés, se logró llegar a una conclusión general, donde se encuentra que la información la

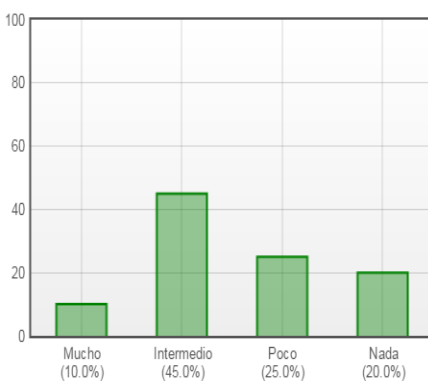
están evadiendo y en caso de tenerla en sus manos, no la están aprovechando como deberían.

Al realizar algunas entrevistas, se concluyó que no estaba funcionando solo abordar a un usuario y requerirle responder a un cuestionario, faltaba algo que los motivará a contestar con la sinceridad del asunto, de tal manera que se encontraran las respuestas correctas para realizar una evaluación de los contenidos a mejorar. Por lo cual se procedió a negociar con los usuarios de compartirles algunos pasantes mientras respondían ágilmente a las preguntas pero con respuestas concretas y puntuales que permitieran una debida tabulación acorde con los propósitos. En esta segunda oportunidad se expresó un poco más de interés, pero sin embargo falta cambiar el chip de la sociedad hacia lo positivo que tienen las Zonas Francas Permanentes Especiales, de manera que pueda replicarse una sola información sin distorsiones o inseguridades al momento de invitar a los clientes a aprovechar alguno de los beneficios.

A continuación se mostraran las preguntas de la entrevista y como se tabularon de forma más simple y elástica a los resultados arrojados:

Grafica 4: Entrevista a los grupos de interés

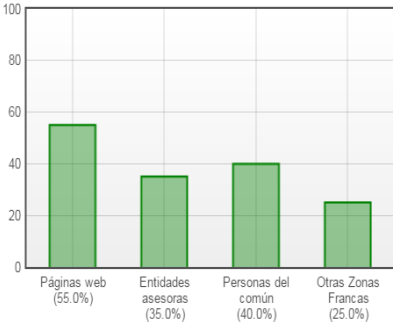
¿Qué tanto sabe de las Zonas Francas Permanentes Especiales?



En la encuesta se ve que las personas saben un nivel intermedio sobre las zonas francas, donde se podría deducir que han operado, operan o han escuchado como aplicar alguna vez los procedimientos del régimen franco, lo cual no es del todo cierto, dado que la implementación apenas se está realizando y el manejo de los procedimientos están basados en pruebas piloto para determinar la mejor estrategia de acuerdo a los eventos que se vayan a realizar dentro y fuera de los recintos. El motivo de la desinformación es ante nada, la falta de publicidad que se le ha realizado a este servicio en los anteriores 15 años, en segundo lugar, la falta de continuidad con los procesos por los cambios que se hacen de carácter político, ralentizan las decisiones y por ende, los desarrollos e implementaciones que se pretendan hacer a corto, mediano y largo plazo, y tercero, la empresa no cuenta con las capacitaciones suficientes para que todos estén al tanto de los cambios y reajustes que se han adquirido a través del know-how adquirido durante los anteriores años.

Grafica 5: Entrevista a los grupos de interés

¿Qué tipo de medios encuentra para acceder a la información de los procedimientos de Zona Franca Permanente Especial?



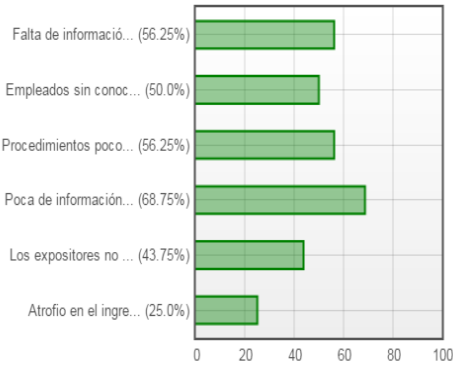
Los grupos de interés promueven más que nada las páginas web con un participación del 55% para informarse sobre los temas de interés de la Zona


Franca, pero estos son poco productivos debido a que generalizan los casos y las operaciones, por lo cual no permiten establecer una logística acertada a la hora de ingresar o despachar mercancías al exterior. También la voz a voz ha sido un factor de aprendizaje para los menos apegados a la norma y a las capacitaciones, pero esta se distorsiona y tienden a ser las grandes causas de retrasos y sobrecostos.

La actualización de los procesos es constante por lo cual muchas veces estas páginas se vuelven obsoletas y no contienen la última información. Se puede notar que las entidades “especializadas” en temas de comercio exterior y algunas zonas francas de usuarios diferentes también pueden ser asesoras sobre el manejo de las operaciones, pero tampoco están en la capacidad de hacerlo, pues el historial que se maneja sobre dichas operaciones no es muy amplio en el mercado y aún se está moldeando la normatividad y los métodos de la misma.

Grafica 6: Entrevista a los grupos de interés

¿Qué falencias encuentra en la Zona Franca Permanente Especial?



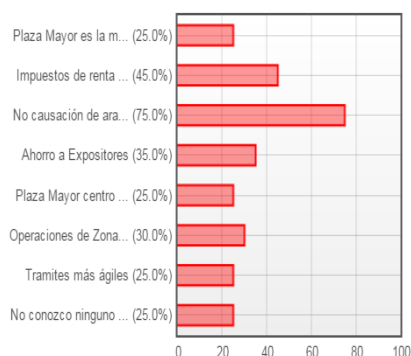
- 
1. Falta de información por parte de la entidad hacia los organizadores
 2. Empleados sin conocimiento del campo
 3. Procedimientos poco asequibles a la comunidad
 4. Poca de información y publicidad sobre la Zona Franca
 5. Los expositores no saben de los beneficios
 6. Atrofia en el ingreso para las mercancías de la localidad

Con el 68.75% se demuestra la falta de una herramienta que constantemente actualice la información y publiciten la zona franca como una oportunidad de negocio y no como un obstáculo para los eventos. Con la relación obtenida sobre el desconocimiento de los empleados de un 50% se denota que Plaza Mayor Medellín Convenciones tiene una gestión fuerte que realizar para la internacionalización de la empresa, de modo que puedan atraer más eventos, fortalecer el turismo y lograr el ingreso de más empresarios nacionales e internacionales dispuestos a invertir en el país.

Plaza Mayor es una plataforma de interacción, eventos y negocios, que pretende fortalecer sus conocimientos a través de capacitaciones y acompañamiento en las diferentes áreas de la empresa, de manera tal que se reduzca ese 43.75% obtenidos en la desinformación de los expositores frente a los beneficios de Plaza Mayor; en este punto se busca la calidad del servicio, la cual se vuelve un compromiso permanente que exige el mejoramiento de los procesos desde el manejo de la zona franca. Las demás variables son problemáticas que se generan por la falta de tomar decisiones asertivas y controlar los casos urgentes, los muy importantes y los importantes, allí es donde se define que tan buen servicio presta la entidad y cuál es la eficacia que adquiere el Know-how durante la resolución de problemas.

Grafica 7: Entrevista a los grupos de interés

¿Cuál de los siguientes beneficios conoce de la Zona Franca Permanente Especial?



1. Plaza Mayor es la mejor plataforma para la internacionalización de Medellín
2. Impuestos de renta pasa del 33% al 15%
3. No causación de arancel e IVA
4. Ahorro a Expositores
5. Plaza Mayor centro logístico internacional para Medellín, siendo el único recinto ferial como plataforma internacional de servicios avanzados de la ciudad.
6. Operaciones de Zonas Francas Transitorias en el país
7. Tramites más ágiles
8. No conozco ninguno de los beneficios mencionados anteriormente

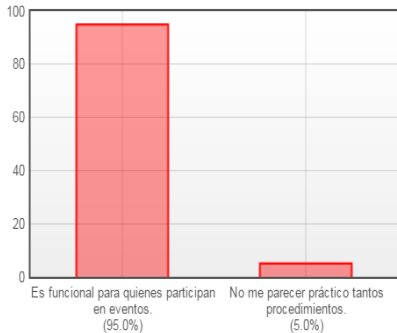
En la grafica 7 Se plantean algunos de los beneficios que la Zona Franca comprende, el más conocido generalmente es la no causación de los aranceles e IVA de las mercancías provenientes del exterior con un 75% de participación. Lo que define este punto es que los recintos de carater ferial, tienen la posibilidad de ser operados por Plaza Mayor como Zona Franca Transitoria en cualquier lugar de

la ciudad, departamento y/o país que lo necesite, al estar en esta modalidad no solo pueden aprovechar el beneficio de exponer sus mercancías sin nacionalizar, sino que también, pueden comprar activos fijos o inclusive el material de construcción para el mejoramiento de la infraestructura sin el pago de los impuestos inmediatos, recibiendo hasta 12 meses de plazo para pagar la nacionalización sin que el rango de valor cambie por mucho.


Los beneficios que se plantean en la grafica corresponden a los objetivos que se pretenden llegar o que hacen parte de las ventajas internas de la entidad. Muy pocos cuentan con toda la información sobre cada uno de los items relacionados, debido a que la mayoría no sacan el tiempo que les permita conocer un poco más de la zona franca, a menos que necesite algo de ella; es decir que no se plantean los ideales para invertir en el país, sino que lo hacen por la necesidad más basica, que es exponer.

Grafica 8: Entrevista a los grupos de interés

¿Qué piensa de comunicar las actualizaciones de los procesos y los beneficios de la Zona Franca Permanente Especial a través de una herramienta virtual?




Gracias a que la era de la tecnología se encuentra en su pico más alto, es de vital importancia adquirir una herramienta acorde a ella, que permita llegar a los



usuarios de forma rápida y cómoda, donde la información sea corta pero concreta de modo que la gente pueda recordarla cuando participen de algún evento, tomando como intermediario a Plaza Mayor quien le propone una mejor cadena logística y una plataforma de negocios con ciertas alternativas que pueden beneficiarlo al momento de ejecutar una actividad comercial con el destino que desee. Como se ve en la gráfica, el 95% de las personas piensa que una aplicación puede ser funcional, debido a que la facilidad para descargarla está a un clic, lo ideal es que el contenido de la aplicación sea fácil de entender por cualquier grupo de interés, de esta forma se promoverá la Zona Franca a futuro.



2.4. CAPITULO3: Ventajas de un aplicativo de información para los interesados



Plaza Mayor Medellín S.A desde sus comienzos ha buscado propiciar espacios de participación masiva, en donde se reúnan desde empresarios hasta estudiantes. La empresa ha evidenciado diferentes cambios tanto a nivel físico como organizacional, que le han permitido llegar hasta lo que hoy se conoce como el primer centro de convenciones de la ciudad de carácter mixto.


Como se ha mencionado en los capítulos anteriores, en la actualidad Plaza Mayor Medellín, se encuentra en un proceso de transición al dejar de ser una Zona Franca Transitoria y convertirse en una ZFPE; motivo por el cual, como se explica en el planteamiento del problema, se evidencia una serie de dificultades que han entorpecido los propósitos de la empresa por enseñar sus beneficios.

Con la era informática actual, se ha ratificado la importancia del papel que la tecnología juega en las empresas, por ello para Plaza Mayor Medellín no representa una excepción; mucho menos, cuando luego de la entrevista realizada, se descubrió la inconformidad y desconocimiento frente a los procesos y beneficios que esta tiene. En este orden de ideas, aprovechar la era informática, significa para Plaza Mayor recopilar, integrar, analizar y dispersar información interna y externa de manera eficaz y eficiente

Se habla entonces de estrategias de mercadeo combinada como lo son: indomarketing, y networking; partiendo de la creación de un aplicativo virtual, de fácil acceso, cuyo objetivo es mejorar los canales de información entre Plaza Mayor y sus diferentes Grupos de interés, de manera amigable, ágil y seguro.

Una vez identificadas las áreas a nivel interno de la empresa en la cuales se presente desconocimiento respecto a todos los procesos y beneficios, será deber de esta, brindar capacitaciones complementarias.

La implementación del networking es otra estrategia comercial, que en pocas palabras son las ruedas de negocios que cuentan con el beneficio de un rápido contacto, donde se ofrecen y encuentran los servicios y productos de interés



mutuo en un tiempo más breve, logrando intercambiar información comercial y en cortas palabras convencer al proveedor de participar de las ventajas que la empresa brinda.

- Mostrar los obstáculos como ventajas o transformaciones que se deben hacer con el aplicativo
- Cambios que se esperan
- Cómo mejora la cadena logística

Todo esto permitirá que la aplicación móvil cuente con el apoyo de personas integrales, e idóneas para atender ante cualquier inquietud; constituyendo ambas una herramienta útil para el usuario.

La aplicación móvil permitirá a los usuarios, acceder de manera instantánea a la documentación requerida para inscribirse a cualquier evento ferial en el que desee participar, así como podrá tener control de todas sus operaciones gracias a un número consecutivo que obtendrá a partir del momento en que crea su cuenta dentro de la aplicación; es decir que toda la información acerca de sus transacciones irá a una base de datos, que a su vez, es amigable con el medio ambiente, al no tener que diligenciar la documentación de manera física, cada que quiera participar. Adicional, el usuario recibirá anuncios ante los nuevos cambios, resoluciones, o noticias de interés; es decir que se encontrará actualizado.

El consecutivo obtenido en cada operación que recibe, no solo le servirá de guía si no también, le permitirá realizar seguimiento en tiempo real del estado de sus operaciones.



2.5 CAPITULO 4: Propuesta APP

APLICACIÓN VIRTUAL (Vía página web de Plaza Mayor Medellín y Móvil)

El mundo se encuentra en la honda informática; la mayoría de personas cuentan con un computador, sea de mesa o portátil; y dispositivos móviles inteligentes; así que, ¿Qué mejor manera de llamar la atención de los clientes, si no es por medio de aplicaciones online y móviles? Las inconformidades de los clientes, deben ser, por obligación satisfechas; y el interés de este trabajo es contribuir a Plaza Mayor, al alcance de dicha satisfacción; complementándola con capacitaciones internas en la organización, y un recurso humano integro y confiable.

La propuesta consiste en la creación de una aplicación virtual a la cual podrán tener acceso, los antiguos, nuevos y futuros clientes de la Zona Franca; a través de la página web de Plaza Mayor <http://www.plazamayor.com.co/> o en su defecto, con el fin de brindar comodidad, puede ser descargada en los dispositivos móviles de manera gratuita. El mayor interés, es ofrecer una aplicación amigable, que a su vez brinde información completa, simplificando todos los procesos, que requiere participar en una feria, foro o exposición.

Actualmente, Plaza Mayor cuenta con 6 formularios, los cuales se deben diligenciar, para la participación en las ferias. Por lo tanto, se han revisado dichos formularios, para la construcción de uno con tan solo dos páginas que unifique, lo que estos contenían (Ver anexo 1/Nuevo formulario de ingreso de Mercancías)

La construcción de la aplicación, será dividida en dos partes claves: La primera, contar con una compañía especializada, en la creación de diseños de aplicaciones, con los cuales se realicen periodos de pruebas; garantizando al cliente, su agilidad en los procesos; sin dejar atrás que sea visualmente agradable

y llamativa, sin ser exagerada, de tal manera que quienes la usen se sientan tranquilos, conservando siempre los colores institucionales. La segunda, a través de un concurso, en el cual participen estudiantes, a partir de octavo semestre en carreras afines, con diseño grafico y publicidad; en donde den estilo y elegancia al amigo interactivo de Plaza Mayor; que esta guiando a los usuarios durante su permanencia en la aplicación.

La aplicación estará en constante actualización, tendrá en cuenta fechas especiales como la navidad, para diversificar en su temática; todo con el fin de hacer más amena el uso de los clientes.

Yor, el amigo interactivo de Plaza Mayor:



Para hacer uso de esta aplicación, la empresa o en su defecto persona, deberá inscribirse; creando un nombre de usuario y contraseña. Luego de haber leído y aceptado las condiciones de uso de la misma; el sistema le dará automáticamente un código de exclusividad, bajo el cual realizara, todos los trámites, referentes a su operación, actual. Cada que realice un nuevo trámite, solo cambiara el último digito del código, en orden consecutivo.

Simulacro de Plantilla de Ingreso a la aplicación

[Lenguaje](#)



Usuario:

Contraseña:


No está registrado? - Regístrate

[Términos y Condiciones](#) 

Contactenos
Teléfono: (+57) 4 261-72-02 - E-mail: valeria.querubin@plazamayor.com.co




[Cerrar Sesión](#)



Feria a Participar

Nombre completo *	Apellidos *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha de nacimiento	Documento de identidad *
<input type="text"/>	<input type="text" value="- Seleccionar -"/>
Correo electrónico *	Teléfono
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Celular	Ciudad *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección	Género
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Acepto la ley de tratamiento de datos y el envío de información de Plaza Mayor Medellín



Contactenos
Teléfono: (+57) 4 261-72-02 - E-mail: valeria.querubin@plazamayor.com.co

El formulario de ingreso, también podrá ser diligenciado a través de la aplicación; siguiendo las instrucciones.

[Cerrar Sesión](#)



INGRESO DE MERCANCÍAS Ingreso de mercancía procedente del exterior Ingreso mercancía nacionalizada Ingreso mercancía nacional Ingreso mercancía POP o Muestras sin valor comercial Ingreso mercancía procedente de otra Zona Franca

Usuario _____
 NIT: _____ Código _____ Fecha ingreso: _____

Feria en la que participa: _____
 Expositor: _____ Pabellón: _____ #Stand _____
 #Radicado _____

INFORMACIÓN MERCANCÍA PROCEDENTE DEL EXTERIOR

País: _____ Moneda declarada: _____
 Aduana de ingreso a Colombia _____ Valor FOB _____

Documento de transporte _____ Fecha _____
 Vía de transporte: _____ Marcas: _____

Planilla de envío: _____ De: _____
 Fecha: _____ #Piezas: _____ Peso Kg: _____

Empresa transportadora: _____
 Placa: _____
 Agente de Aduana: _____
 Descripción de la mercancía: _____

Pag. 1 - 2

Continuar
Editar
Imprimir

Contactenos
 Teléfono: (+57) 4 261-72-02 - E-mail: valeria.querubin@plazamayor.com.co

Con el código asignado, la empresa o persona podrá realizar seguimiento, del estado de sus trámites; en caso de necesitar mayor información, se puede optar

por contactar a la persona que aparece al final de cada pestaña; bien sea por medio del chat en línea, generando un correo a través de la aplicación o de manera telefónica.

Cerrar Sesión

Zona Franca

PLAZA MAYOR MEDELLAN

RFID

Tracking ID:

Ir

*Aplica solo para mercancia proveniente del Exterior

*Descuentos Aplicables (Clic [Aquí](#) Para verlos)

Contactenos
Teléfono: (+57) 4 261-72-02 - E-mail: valeria.querubin@plazamayor.com.co

Se entiende que las personas que participan en las ferias; cuentan con perfiles profesionales, cuyo tiempo se encuentra limitado; por ello; se ha decidido, brindar una herramienta, a través de la cual, pueden conocer y hacer reservas, como lo es el caso de los Hoteles; facilitando así, su estadía en la ciudad, durante los días de la feria.

Sin olvidar la importancia, de que el cliente conozca e identifique, los descuentos a los cuales puede aplicar, gracias a los convenios y alianzas estratégicas, que Plaza Mayor, posee con otras entidades.



Cerrar Sesión

Zona Franca

PLAZA MAYOR

Descuentos

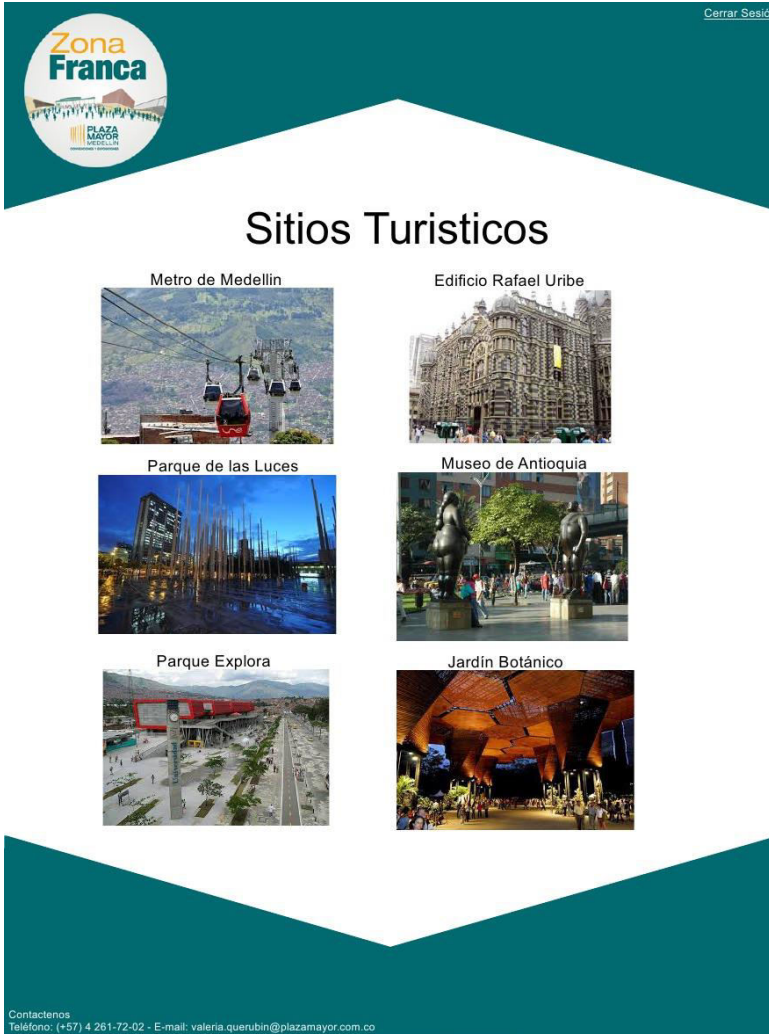
Agentes de Aduana	<input type="text"/>	▼
Representantes legales	<input type="text"/>	▼
Hoteles	<input type="text"/>	▼
Restaurantes	<input type="text"/>	▼
Clubs Nocturnos	<input type="text"/>	▼
Spa	<input type="text"/>	▼
Bancos	<input type="text"/>	▼

Ver

Contactenos
Teléfono: (+57) 4 261-72-02 - E-mail: valeria.querubin@plazamayor.com.co

De igual manera, se facilitara una guía; en donde podrá encontrar todos los hoteles, restaurantes, hospitales, y bancos aledaños de plaza mayor.


La aplicación no solo busca, ser practica frente a todos los procesos en los que se incurre al momento de participar en un evento dentro de la Zona Franca; si no también hacer de la estadía en la ciudad, una experiencia única; en donde se consoliden importantes negocios; pero se pueda disfrutar del cálido ambiente de la ciudad; para quienes cuenta con un poco más de tiempo, se enseñaran los sitios turísticos de esta.



The screenshot shows the 'Zona Franca' app interface. At the top left is the logo for 'Zona Franca' and 'PLAZA MAYOR MEDALLA'. At the top right is a 'Cerrar Sesión' button. The main heading is 'Sitios Turisticos'. Below this, there are six images of tourist sites arranged in two columns:

- Metro de Medellín
- Edificio Rafael Uribe
- Parque de las Luces
- Museo de Antioquia
- Parque Explora
- Jardín Botánico

At the bottom left, there is contact information: 'Contactenos', 'Teléfono: (+57) 4 261-72-02 - E-mail: valeria.querubin@plazamayor.com.co'.



Teniendo en cuenta que la aplicación busca mejorar los canales de información entre Plaza Mayor y sus grupos de interés, a través de esta se estarán realizando encuestas periódicas, con el fin de medir los niveles de satisfacción o en su defecto, el usuario mismo, podrá informar acerca de alguna inconformidad, a través de la opción Quejas y Reclamos, que estará dentro de la aplicación.



CONCLUSIONES


-El manejo de los procesos de la Zona Franca debe ser plenamente conocido por los empleados, con el fin de articularlos garantizando que expositores y visitantes tengan una experiencia satisfactoria. A pesar de impulsar una aplicación móvil como solución a los problemas logísticos, la parte humana sigue siendo primordial para la organización y tanto empleados como clientes son la razón de ser de la Zona Franca.

-El aplicativo online y móvil de la Zona Franca especial de Servicios, es una solución pensada en el bienestar de los usuarios que visitan la ciudad de Medellín buscando oportunidades de negocio con sus productos y servicios.

-El aplicativo brinda a los usuarios la posibilidad de diligenciar de manera autónoma, el ingreso de la mercancía bajo la normatividad establecida en el régimen aduanero colombiano, acción que genera tranquilidad y confianza en los usuarios y permite desplegar toda la maquinaria logística por parte de la Zona Franca.

-Para la Zona Franca, el aplicativo es más que una herramienta de control logístico, es la oportunidad de mostrarle al mundo lo que se hace en la ciudad de Medellín y a través de ésta, implementar una estrategia CRM con usuarios B2C y B2B.

-De igual, manera la aplicación se convierte en un instrumento, para mantener a los usuarios informados, respecto a todo lo que sucede con Plaza Mayor; como es el hecho de su transición a Zona Franca Permanente Especial de Servicios; brindando nuevos tips de manejo, y mejorando acorde a los cambios que se den.



-Los beneficios que como Zona Franca Permanente Especial de Servicios brinda Plaza Mayor, permite a los grupos de interés, abrir sus horizontes a nivel internacional, como oportunidad de nuevos negocios.

-La combinación de estrategias de mercadeo a nivel interno y externo de la empresa, permite mejorar los canales de información.

-La era informática permite a todas las empresas, recopilar, integrar, analizar y dispersar información interna y externa de manera eficaz y eficiente.

-Involucrar estudiantes para el mejoramiento visual del amigo interactivo de la aplicación, contribuye al mejoramiento y construcción de una sociedad más íntegra y visionaria.

-La realización de constantes sondeos, y análisis de quejas y reclamos recibidos a través de la aplicación, son de vital importancia, para continuar creando nuevas formas de mejorar en el servicio de Plaza Mayor.




RECOMENDACIONES

Dentro de este proyecto, se desea que haya una mejora continua de los procedimientos a través de una aplicación; por lo tanto se recomienda a la empresa Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. que promueva el interés de sus empleados por dicho propósito. La complementación del sistema se hace importante desde su divulgación y buena ilustración hacia la demanda, aún más recomendable sería la implementación de más procesos para la optimización de los recursos y del tiempo. Es importante considerar las implicaciones de los hallazgos tanto para la práctica o procesos de trabajo, como para la toma de decisiones. Así mismo deben identificarse nuevos vacíos en los conocimientos o nuevos problemas de la práctica y proponer nuevas interrogantes para la investigación.



Referencias

- Anchordoqui, E. (S.F). *Las Zonas Francas Industriales y el Comercio Exterior* .
- ANDI. (s.f.). Recuperado el 01 de 06 de 2015, de
<http://www.andi.com.co/es/GAI/Guilnv/ActExt/RegZonFra/Paginas/TZF.aspx>
- Arteaga Ortiz, J., Moreno Gil, S., & Martinez Cobas, X. (s.f.). *Ecopub10*. Recuperado el 04 de 06 de 2015, de <http://ecopub10.webs.ull.es/ponencias/franca.pdf>
- Correa Mejía, K. A., Bustamanate Cardona, M., & Toror Restrepo, L. M. (2006). *Implicaciones de las Políticas Tributarias en las Zonas Francas de Colombia*. Medellín.
- Diario ADN. (s.f.). Recuperado el 2014, de <http://diarioadn.co/medell%C3%ADn/mi-ciudad/pabell%C3%B3n-verde-de-plaza-mayor-1.79305>
- Llinás Toledo, F. (07 de 02 de 2011). *Portafolio.co*. Recuperado el 16 de 03 de 2015, de <http://www.portafolio.co/opinion/zonas-francas-50-anos-despues>
- Mena, R. D. (2008). *La importancia de la Zona Franca de Bogotá como herramienta gerencial de gestión logística para las empresas colombianas*. Bogotá.
- Muñoz, J. L. (2011). *VIABILIDAD DE CALIFICACIÓN DE PLAZA MAYOR*. Medellín.
- Olarte, S. M. (2014). *Propuestas Normativas Para Zona Francas de Salud*. Medellín.
- Patiño, M. V. (2014). *Zonas Francas y Eventos* . Medellín: Revista Intersección.
- Portafolio.co. (29 de 09 de 2014). Recuperado el 26 de 11 de 2014, de <http://www.portafolio.co/negocios/expansion-plaza-mayor-colombia-septiembre-2014>



Portafolio.co. (04 de 12 de 2014). *Portafolio.co*. Recuperado el 23 de 05 de 2015, de <http://www.portafolio.co/negocios/plaza-mayor>

REDACCIÓN-Medellín. (02 de 10 de 2013). *ADN*. Recuperado el 30 de 11 de 2014, de <http://diarioadn.co/medell%C3%ADn/mi-ciudad/pabell%C3%B3n-verde-de-plaza-mayor-1.79305>

Revista Dinero. (01 de 22 de 2015). *Dinero*. Recuperado el 18 de 05 de 2015, de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/plaza-mayor-zona-franca-permanente-especial-servicios/205019>

Torrice, C. (10 de 2006). Recuperado el 18 de 03 de 2015, de http://www.fundacionregional.com.ar/download/seminario_de_comex_oct_2006b.pdf

Zapata Valencia, M. (2014). *MinComercio*. Recuperado el 15 de 03 de 2015, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:-_DtqLNGPEgJ:www.mincit.gov.co/descargar.php%3Fid%3D70176+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co

Zapata Valencia, M. E., & Espinosa, D. C. (29 de 05 de 2013). *Regimen de Zonas Francas*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 11 de 06 de 2015 , de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aVMRDeaEibQJ:www.inviertaeocolombia.com.co/zonas-francas-y-otros-incentivos/zonas-francas-permanentes.html+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>

Zona Franca Rionegro. (s.f.). Recuperado el 20 de 05 de 2015, de <http://www.zonafrancarionegro.com/preguntas.php>