

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PASANTIA EN EL
ZEIKY REGIONAL PASTO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2003**

RICARDO OSWALDO JARAMILLO SOLARTE

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2004**

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PASANTIA EN EL
ZEIKY REGIONAL PASTO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2003**

RICARDO OSWALDO JARAMILLO SOLARTE

**Informe de actividades en pasantia para optar el titulo de Profesional en
Comercio Internacional y Mercadeo**

Asesor

**Pablo Cesar Rojas Caicedo
Coordinador Zeiky Regional Pasto**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2004**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”

“Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”

Nota de aceptación

Prof. FERNANDO GUERRERO
Asesor Académico

Prof. JAIRO NEL VALLEJO V.
Jurado

Prof. FABIO MEJIA ZAMBRANO
Jurado

San Juan de Pasto, Mayo de 2004

DEDICATORIA

A MIS PADRES, por que su mayor deseo fue poder educar a sus hijos y brindarles bienestar.

A MIS HERMANOS, por que representamos una familia unida.

A todas las personas que de una u otra forma contribuyeron con el logro de este éxito.

AGRADECIMIENTOS

Al Cuerpo Administrativo y Empleados de la Camara de Comercio de Pasto, por la oportunidad y apoyo brindado.

A LOS DOCENTES

Dr. FERNANDO GUERRERO

Dr. JAIRO NEL VALLEJO V.

Dr. FABIO MEJIA ZAMBRANO

Que prestaron su ayuda y opinión durante la realización del trabajo de grado.

A todas las personas que de alguna manera colaboraron en la realización del presente informe.

CONTENIDO

| | pág. |
|--|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 23 |
| 1. PLAN DE TRABAJO | 24 |
| 1.1 JUSTIFICACIÓN | 24 |
| 1.2 OBJETIVO GENERAL | 24 |
| 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 24 |
| 1.4 METODOLOGÍA | 25 |
| 2. PRESENTACIÓN ZEIKY | 27 |
| 2.1 ANTECEDENTES | 27 |
| 2.2 MISIÓN | 28 |
| 2.3 VISIÓN | 28 |
| 2.4 OBJETIVOS ZEIKY | 29 |
| 3. ESTRUCTURACIÓN ZEIKY REGIONAL PASTO | 30 |
| 4. CONCLUSIONES | 48 |

| | |
|--------------------|----|
| 5. RECOMENDACIONES | 49 |
| BIBLIOGRAFÍA | 50 |
| ANEXOS | 51 |

LISTA DE CUADROS

| | pág. |
|---|-------------|
| Cuadro 1. Indicadores por servicio | 30 |
| Cuadro 2. Indicadores por usuario | 31 |
| Cuadro 3. Indicadores por asesoría | 32 |
| Cuadro 4. Indicadores por biblioteca | 33 |
| Cuadro 5. Indicadores por consulta en pantallas | 34 |
| Cuadro 6. Talleres empresariales | 41 |

LISTA DE FIGURAS

| | pág. |
|--|-------------|
| Figura 1. Logo <i>zeiky</i> | 28 |
| Figura 2. Servicios prestados | 30 |
| Figura 3. Participacion de servicios | 31 |
| Figura 4. Participacion de usuarios | 31 |
| Figura 5. Usuarios atendidos | 32 |
| Figura 6. Participacion en asesoria | 32 |
| Figura 7. Asesoria por usuario | 33 |
| Figura 8. Participacion en biblioteca | 33 |
| Figura 9. Biblioteca por usuario | 34 |
| Figura 10. Participacion de consulta en pantallas | 34 |
| Figura 11. Consulta en pantallas por usuario | 35 |
| Figura 12. Procedimiento para la orientación y el direccionamiento de usuarios | 36 |
| Figura 13. Satisfacción al usuario | 40 |

LISTA DE ANEXOS

| | pág. |
|--|-------------|
| Anexo A. Registro de usuarios | 52 |
| Anexo B. Encuesta de satisfacción | 53 |
| Anexo C. Encuesta de seminarios / eventos / talleres | 58 |
| Anexo D. Plan de trabajo | 60 |

GLOSARIO

ABANDONO LEGAL: situación en que se encuentra una mercancía cuando vencido el término de permanencia en depósito no ha obtenido su levante o no se ha reembarcado.

AGENTE DE CARGA INTERNACIONAL: persona jurídica inscrita ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales cuyo objeto social incluye, entre otras, las siguientes actividades: coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.

ALMACENAMIENTO: es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en recintos habilitados por la Aduana.

APREHENSIÓN: es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure alguno de los eventos previstos en el artículo 502º del decreto 2685/99.

AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE: es el acto mediante el cual la autoridad aduanera permite la exportación de mercancías que han sido sometidas al régimen de exportación.

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

CARGA A GRANEL: es toda carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea, sin empaque, cuya manipulación usual no deba realizarse por unidades.

CARTA DE PORTE: documento de transporte por vía férrea o por vía terrestre que expide el transportador y que tiene los mismos efectos del conocimiento de embarque.

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

CONTROL ADUANERO: es el conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera con el objeto de asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras.

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

DECOMISO: es el acto en virtud del cual pasan a poder de la Nación las mercancías, respecto de las cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su presentación y/o declaración ante las autoridades aduaneras, por presentarse alguna de las causales previstas en el artículo 502º de este Decreto.

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

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

EMBALAJE: elemento diseñado con el propósito de proteger la mercancía de los riesgos inherentes al transporte, manejo y almacenamiento.

EMPAQUE: recipiente que contiene el producto, diseñado con fines comerciales de presentación e información para el consumidor.

ENDOSO ADUANERO: es aquel que realiza el último consignatario del documento de transporte, a nombre de un intermediario aduanero para efectuar trámites ante la autoridad aduanera. El endoso aduanero no transfiere el dominio de las mercancías.

ESTIBA: traslado de la mercancía desde el gancho del buque hasta la bodega o cubierta de éste, con el fin de organizarlas para su transporte.

FACTOR DE ESTIBA: volumen que ocupa un producto por cada unidad de peso, (Mts³/ton.).

FACTURA COMERCIAL: es el documento clave en cualquier transacción comercial y, debe ser emitida por el exportador. Debe ser tan detallada como sea posible y estar claramente redactada, a fin de que la información que contenga sea comprensible hasta con un conocimiento limitado del idioma utilizado. La factura comercial describe las mercancías que constituyen la base de la transacción, indica el precio convenido entre ambas partes y el valor total, las condiciones y la moneda de la negociación. A falta de un contrato de venta, la factura, aunque no constituye por sí misma un contrato, es el documento que recogen en cierta forma las condiciones que se hayan acordado entre las partes.

FACTURA PROFORMA: es el documento expedido por el exportador que facilita la realización de las primeras operaciones de una transacción comercial. Es de carácter provisional, no tiene ninguna validez jurídica e incluye información similar a la de la factura comercial. Dentro de sus finalidades está la de permitir al importador el cálculo del importe total de la operación e iniciar la solicitud de licencias o registros de importación.

GRAVÁMENES ARANCELARIOS: son los derechos contemplados en el Arancel de Aduanas.

IMPORTACIÓN: es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de zona franca industrial de bienes y de servicios, al resto del territorio aduanero nacional.

INFRACCIÓN ADUANERA: es toda acción u omisión que conlleva la trasgresión de la legislación aduanera.

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

LEGALIZACIÓN: declaración de las mercancías que habiendo sido presentadas a la Aduana al momento de su introducción al territorio aduanero nacional, no han acreditado el cumplimiento de los requisitos para su legal importación, permanencia o libre disposición. También procederá la legalización de las mercancías que se encuentren en abandono legal, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 115º del decreto 2685/99.

LIQUIDACIÓN OFICIAL: es el acto mediante el cual la autoridad aduanera determina el valor a pagar e impone las sanciones a que hubiere lugar, cuando en el proceso de importación o en desarrollo de programas de fiscalización se detecte que la liquidación de la declaración no se ajusta a las exigencias legales aduaneras. La liquidación oficial también puede efectuarse para determinar un menor valor a pagar.

LISTA DE EMPAQUE: es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto. La lista de empaque puede ser sustituida por la factura.

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

MERCANCÍA: es todo bien clasificable en el arancel de aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

MERCANCÍA DECLARADA: es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una declaración de exportación, de tránsito aduanero o de importación.

MERCANCÍA NACIONALIZADA: es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.

OPERACIÓN DE TRANSITO ADUANERO: es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de Partida a una aduana de destino.

OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL: es toda persona que, por sí o por medio de otra que actúe en su nombre, celebra un contrato de transporte multimodal y actúa como principal, no como agente o por cuenta del expedidor o de los transportadores que participan en las operaciones de transporte multimodal y asume la responsabilidad de su cumplimiento.

PAQUETES POSTALES: son paquetes que llegan al territorio aduanero nacional o salen de él, por la red oficial de correo, cuyo peso no exceda de dos (2) kilogramos.

PLANILLA DE ENVIÓ: es el documento que expide el transportador, mediante el cual se autoriza, registra y ampara el traslado de la carga bajo control aduanero, del lugar de arribo hacia un depósito habilitado o a una zona franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera. Cuando la responsabilidad del transportador

marítimo se extingue con el descargue de la mercancía en el muelle, la planilla de envío será elaborada por la autoridad aduanera.

PÓLIZA DE FLETAMENTO: documento utilizado para el alquiler de un buque un tiempo determinado o para realización de uno o más viajes.

POTESTAD ADUANERA: es el conjunto de facultades y atribuciones que tiene la autoridad aduanera para controlar el ingreso, permanencia, traslado y salida de mercancías, hacia y desde el territorio aduanero nacional, y para hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan los regímenes aduaneros.

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

RECONOCIMIENTO DE LA CARGA: es la operación que puede realizar la autoridad aduanera, en los lugares de arribo de la mercancía, con la finalidad de verificar peso, número de bultos y estado de los mismos, sin que para ello sea procedente su apertura, sin perjuicio de la facultad de inspección de la Aduana.

RECONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA: es la operación que pueden realizar las Sociedades de Intermediación Aduanera, previa a la presentación y aceptación de la Declaración de Importación, con el objeto de verificar la cantidad, peso, naturaleza y estado de la mercancía, así como los elementos que la describen.

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

REIMPORTACIÓN: es la introducción al territorio aduanero nacional de mercancías previamente exportadas del mismo.

SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA: son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la intermediación aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la dirección de impuestos y aduanas nacionales. También se consideran sociedades de intermediación aduanera, los almacenes generales de depósito sometidos al control y vigilancia de la superintendencia bancaria, cuando ejerzan la actividad de intermediación aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, que hubieren obtenido la autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la dirección de impuestos y aduanas nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.

SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL: entidad encargada de administrar los puertos públicos que fueron recibidos del Estado en concesión.

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

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

TRANSPORTE MULTIMODAL INTERNACIONAL: es el traslado de mercancías por dos o más modos de transporte diferentes, en virtud de un único contrato de transporte multimodal, desde un lugar situado en un país en que el operador de transporte multimodal toma la mercancía bajo su custodia hasta otro lugar designado para su entrega.

TRIBUTOS ADUANEROS: esta expresión comprende los derechos de aduana y el impuesto sobre las ventas.

UNIDAD DE CARGA: es el continente utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y semiremolques, vagones de ferrocarril, barcazas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión dedicadas a la navegación interior.

UNITARIZACION: sistema para agrupar las unidades comerciales o piezas individuales sueltas en unidades de carga como el contenedor o el pallet.

VALOR DECLARADO PARA EL TRANSPORTE: declaración que sobre el valor de las mercancías hace el embarcador para efectos de eventuales indemnizaciones y demás obligaciones del contrato de transporte.

ZEIKY: mundo, en lenguaje uitoto, es el resultado de la alianza entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport y Bancoldex, para otorgar en un solo espacio asesoría integral, con productos y servicios especializados; Con la finalidad de apoyar la generación de cultura exportadora y promover la oferta exportable del país.

ZONAS FRANCAS: son áreas del territorio nacional que mediante disposición gubernamental gozan de incentivos tributarios, de comercio exterior, financieros y cambiarios para que las empresas que allí se establezcan produzcan bienes o servicios para la exportación. Las zonas francas pueden ser: zonas francas industriales de bienes y servicios, zonas francas industriales de servicios tecnológicos y zonas francas industriales de servicios turísticos.

ZONA PRIMARIA ADUANERA: es aquel lugar del territorio aduanero nacional habilitado por la Aduana para la realización de las operaciones materiales de recepción, almacenamiento y movilización de mercancías que entran o salen del país, donde la autoridad aduanera ejerce sin restricciones su potestad de control y vigilancia.

ZONA SECUNDARIA ADUANERA: es la parte del territorio aduanero nacional que no constituye Zona Primaria Aduanera.

RESUMEN

Este informe presenta las actividades realizadas en el **Zeiky** – centro de información y servicios de comercio exterior, entre ellas están: recepción, registro e identificación de usuarios, obtención de sugerencias y observaciones de las instalaciones y servicio, necesidades de capacitación, difusión de la filosofía corporativa.

Apoyo y orientación en la utilización de las herramientas de consulta, como son: biblioteca e internet.

Asesorías y consultorías, este servicio se prestó a empresarios, estudiantes y público en general que tenían inquietudes sobre comercio internacional y mercadeo.

SUMMARY

This report presents the activities accomplished in the **Zeiky** - information and services center of foreign trade, between them are: receipt, record and users identification, suggestions and observations obtainment of the facilities and service, needs of training, diffusion of the corporative philosophy.

Support and direction in the utilization of the conference tools, as are: library and internet.

Advisings and consultancies, this service was lent to entrepreneurs, students and public as a rule that had anxieties on international trade and marketing.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de una opción de grado como la Pasantía en instituciones, como la Cámara de Comercio de Pasto que tiene entre sus áreas la de: Gestión Comercial Internacional, acorde a la formación académica del Programa de Comercio Internacional y Mercadeo, además de haber sido una gran experiencia académica y laboral, por que se puso en practica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional, permitió obtener un constante mejoramiento y actualización de información vital para el desarrollo de nuestra vida profesional.

Además fue una excelente oportunidad, por que a lo largo del desarrollo de la pasantía se implemento un convenio firmado entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Bancoldex, Proexport y la Cámara de Comercio de Pasto, que consistió en poner en funcionamiento el **Zeiky** – centro de información y servicios de comercio exterior, buscando ofrecer en un solo lugar asesoría integral, con productos y servicios especializados en la gama del comercio exterior.

1. PLAN DE TRABAJO

1.1 JUSTIFICACIÓN

La propuesta de pasantía busca mediante la aplicación de la teoría recibida a lo largo de la carrera profesional, brindar los conocimientos a las diferentes empresas y al público que requieran de la orientación y asesoría en el área de Comercio Internacional y Mercadeo.

También tiene un gran campo de acción en el cual los profesionales en Comercio Internacional y Mercadeo pueden aportar al desarrollo de las diferentes actividades empresariales de la región que requieren manejar información actualizada referente a los cambios que trae consigo las nuevas reformas y estipulaciones constantes que se presentan en el comercio exterior.

Lo antes mencionado servirá para dar viabilidad al funcionamiento del **Zeiky** - centro de información y servicios de comercio exterior que mediante las diferentes herramientas, productos y servicios especializados en la gama del comercio exterior brindar el apoyo necesario para el fortalecimiento y reconocimiento empresarial de la región.

El desarrollo de esta Pasantía brinda la oportunidad de adquirir mayor experiencia de tal manera que se pueda confrontar la teoría con la práctica, permitiendo como egresado optar por el título profesional.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Estructurar el centro de información y servicios del **Zeiky** de la Cámara de Comercio de Pasto.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Participar en el direccionamiento y orientación del **Zeiky**.

- Buscar un acercamiento directo con los empresarios.
- Atender consultas en el área de comercio exterior.
- Brindar información en materia de Comercio Internacional y Mercadeo a las diferentes empresas, asesores externos, consultores independientes, docentes, estudiantes y al público en general.
- Difundir la filosofía organizacional del **Zeiky**.

1.4 METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los diversos objetivos trazados en esta pasantía, se realizará un plan de acción que contemple las actividades a realizar en el **Zeiky** que serán abordadas de acuerdo a su grado de importancia.

Las actividades que se llevarán a cabo en el **Zeiky** serán las siguientes:

- ✓ La recepción, registro y atención de los usuarios que acudan al **Zeiky** permitirá identificar su ocupación prestándole el direccionamiento y orientación en las herramientas y productos que le servirán para la solución del tema o inquietud que él posea, aplicándoles una encuesta de satisfacción del servicio o herramienta utilizada. El registro y la encuesta de satisfacción aplicados al usuario permitirán la elaboración del informe de gestión y satisfacción del mismo, al igual que el seguimiento previo del servicio o herramienta prestado.
- ✓ Propiciar el acercamiento con los empresarios pertenecientes a los diferentes sectores económicos de la región para que conozcan la gama de servicios y herramientas que posee el **Zeiky**, mediante la implementación de talleres empresariales en diversos temas de comercio exterior como: costos de exportación, incoterms, como exportar, como importar, entre otros, los cuales incrementarán el interés de ellos en la generación de una cultura exportadora en la región.

- ✓ Brindar asesoría personalizada y facilitar la información sobre el tema de interés del usuario; Por ejemplo, información sobre las diferentes modalidades de importación y exportación, tramites necesarios para importar o exportar y comercializadoras internacionales. Además, de la información actualizada sobre nuevas disposiciones, sucesos, en temas referentes al comercio internacional y mercadeo.

- ✓ Realizar presentaciones a través de conferencias de la filosofía organizacional del **Zeiky**.

2. PRESENTACIÓN ZEIKY

2.1 ANTECEDENTES

Proexport Colombia es la entidad que promueve las exportaciones colombianas, brindando apoyo y asesoría integral a los empresarios nacionales en sus actividades de mercadeo internacional, mediante servicios que facilitan el diseño y ejecución de un plan exportador. En cumplimiento de estos propósitos, contribuye con el desarrollo de la cultura exportadora, con énfasis en la competitividad y la productividad.

Para dar cumplimiento a sus políticas Proexport, crea mediante un convenio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport y Bancoldex, el Centro de Información y Servicios de Comercio Exterior - **Zeiky**.

Zeiky es un espacio para otorgar asesoría integral, con productos y servicios especializados a los empresarios colombianos.

Por ello el decir **Zeiky**, es decir mundo; es fomentar una conciencia global entre los usuarios; es recordar el pasado para proyectar el futuro; es partir de la etnia para llegar a la humanidad; y es mucho más:

- Es información, direccionamiento y asesoría en comercio exterior.
- Es disponibilidad de pantallas de autoconsulta.
- Es atención personalizada en todos los aspectos del comercio exterior, mediante asesores empresariales especializados.
- Es atención telefónica personalizada (Call Center).
- Es acceso a una biblioteca especializada.

- Es **Zeiky** - Net, con asesoría en la utilización de las herramientas web de comercio exterior.
- Es la oportunidad de acceder a programas permanentes de capacitación y conferencias.

A través de estos servicios se busca facilitar el acceso a la información mundial y brindar el conocimiento necesario para potencializar tanto las oportunidades que ofrece el mundo a Colombia, como las inmensas posibilidades del país.

Figura 1. Logo Zeiky



Fuente: Zeiky Regional Pasto

La filosofía corporativa del **Zeiky**, está representada por los siguientes elementos: Misión, Visión, Objetivos.

2.2 MISIÓN

“Brindar al público en general y especialmente a todos aquellos exportadores, reales y potenciales, el apoyo y asesoría necesarios en todos aquellos temas relacionados con el comercio exterior, con la finalidad de optimizar la promoción de la oferta exportable y apoyar la generación de cultura exportadora”¹.

2.3 VISIÓN

“Consolidarse como el mejor centro estratégico en información, productos y servicios de apoyo al comercio exterior integrando el talento humano, la tecnología

¹ ZEIKY BOGOTA. Manual de Operación Zeiky Regional. Santa Fé de Bogota: Noviembre de 2002. p.4

y los procesos bajo un concepto de calidad que satisfaga las necesidades del sector empresarial y académico colombiano².

2.4 OBJETIVOS ZEIKY

- Direccionar y orientar a los usuarios de acuerdo con su nivel de desarrollo en la actividad de comercio exterior, entregando respeto, calidad y compromiso.
- Fortalecer alianzas y convenios para lograr la descentralización de servicios e información.
- Dentro de un marco de mejoramiento continuo, desarrollar nuevos productos y servicios a la medida de las necesidades de nuestros clientes.
- Construir relaciones de ganancia con nuestros clientes que permitan el efectivo desarrollo de la cultura exportadora en el país.³

² Ibíd, p. 4

³ Ibíd, p. 9

3. ESTRUCTURACIÓN ZEIKY REGIONAL PASTO

El **Zeiky** ha llegado a ser uno de los convenios más importantes de la Cámara de Comercio de Pasto, ya que los usuarios cuentan con un medio de apoyo para emprender actividades de comercio exterior. De esta manera, en el proceso de estructuración, se adelantaron las siguientes actividades que permitieron su implementación y desarrollo.

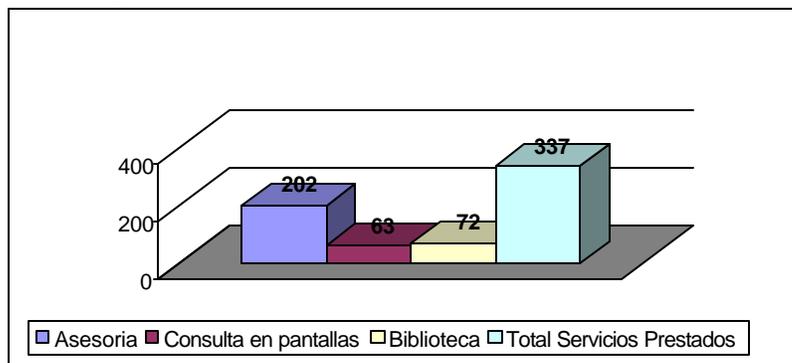
Se llevó a cabo el registro e ingreso en la base de datos del **Zeiky**, extractando la información necesaria del formato de registro (ver anexo A), obteniendo la siguiente información:

Cuadro 1. Indicadores por servicio

| Servicio | Cantidad servicios | % |
|-----------------------|--------------------|------------|
| Asesoría | 202 | 60 |
| Biblioteca | 72 | 21 |
| Consulta en pantallas | 63 | 19 |
| Total | 337 | 100 |

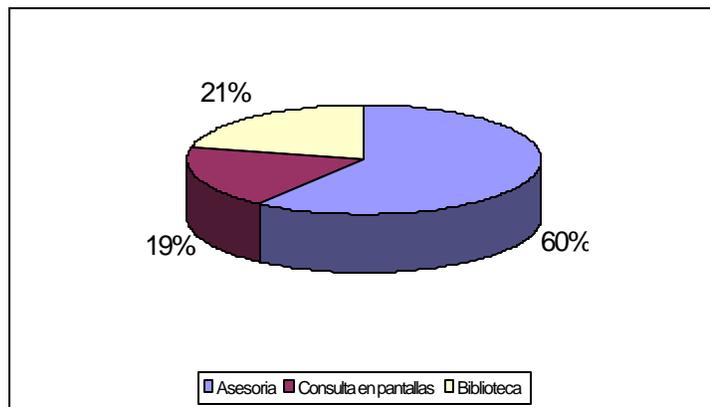
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 2. Servicios prestados



Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 3. Participacion de servicios



Fuente: Zeiky Regional Pasto

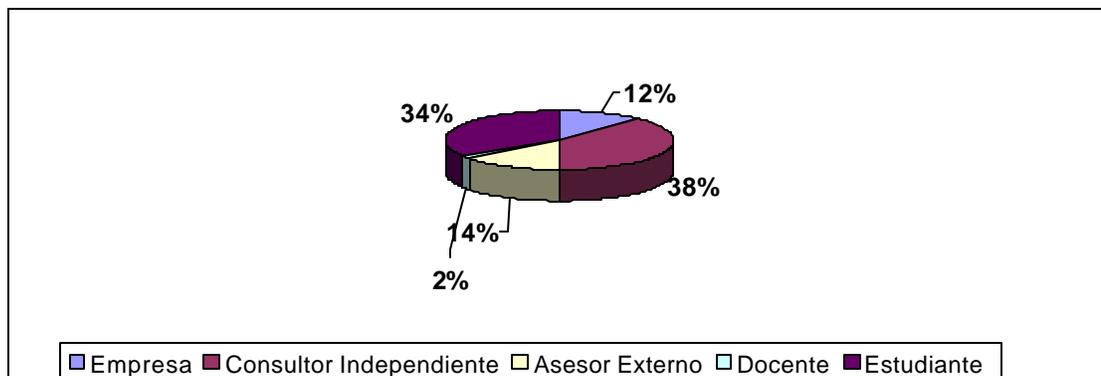
Se identificaron los siguientes tipos de usuarios y necesidades específicas:

Cuadro 2. Indicadores por usuario

| Usuario | Cantidad servicios | % | Cantidad usuarios | % |
|-------------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
| Empresa | 51 | 15 | 31 | 12 |
| Asesor externo | 57 | 17 | 36 | 14 |
| Consultor Independiente | 109 | 32 | 94 | 38 |
| Docente | 11 | 4 | 4 | 2 |
| Estudiante | 109 | 32 | 85 | 34 |
| Total | 337 | 100 | 250 | 100 |

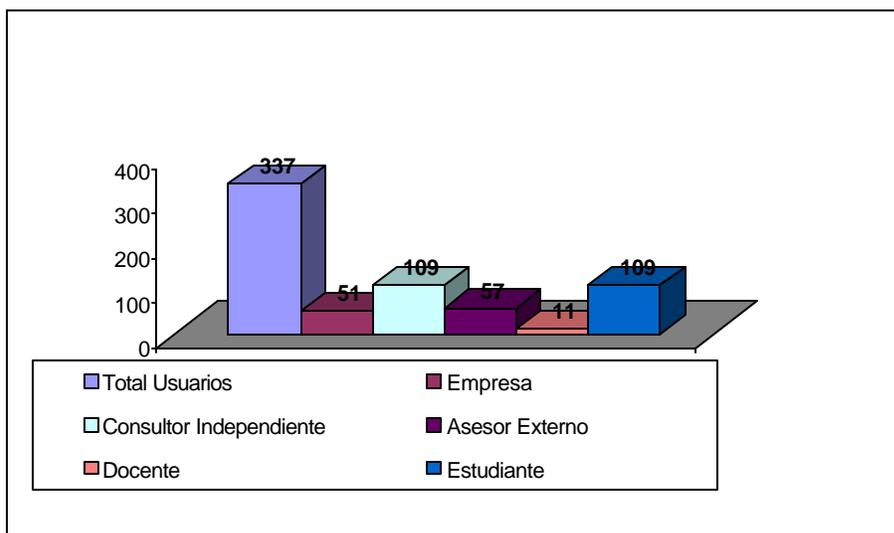
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 4. Participacion de usuarios



Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 5. Usuarios atendidos



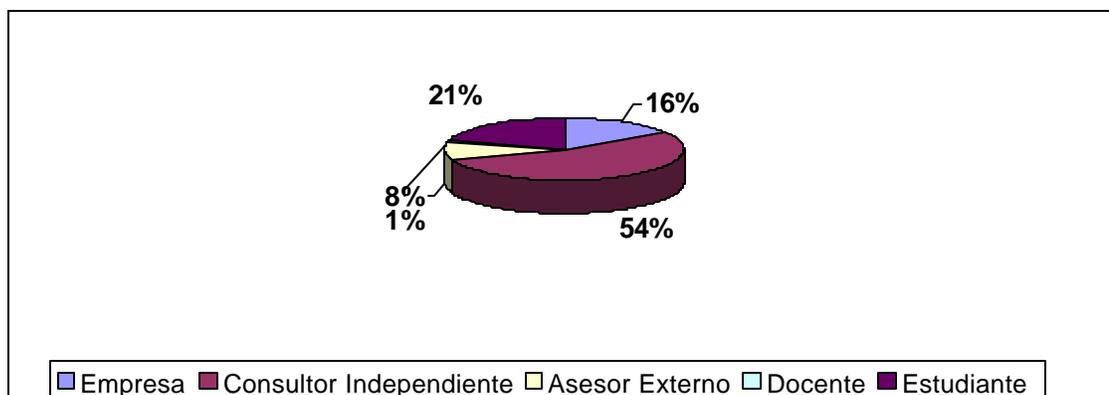
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Cuadro 3. Indicadores por asesoría

| Servicio | Usuario | Cantidad servicios | % | Cantidad usuarios | % |
|--------------|-------------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
| Asesoría | Empresa | 39 | 19 | 23 | 16 |
| | Consultor Independiente | 91 | 45 | 78 | 54 |
| | Asesor externo | 22 | 11 | 12 | 8 |
| | Docente | 4 | 2 | 2 | 1 |
| | Estudiante | 46 | 23 | 30 | 21 |
| Total | | 202 | 100 | 145 | 100 |

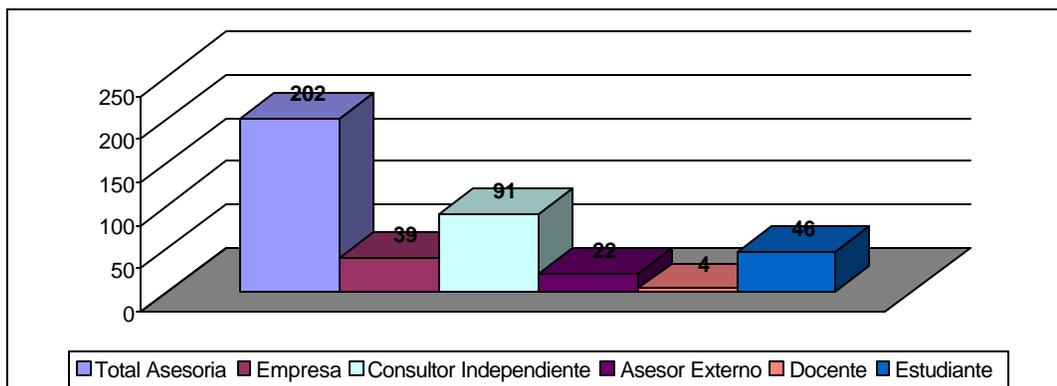
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 6. Participación en asesoría



Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 7. Asesoría por Usuario



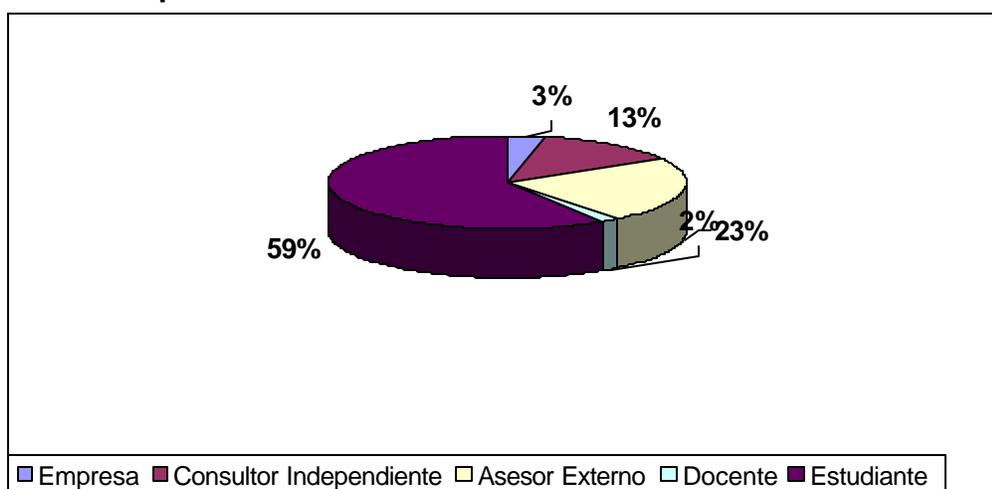
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Cuadro 4. Indicadores por biblioteca

| Servicio | Usuario | Cantidad servicios | % | Cantidad usuarios | % |
|--------------|-------------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
| Biblioteca | Empresa | 2 | 3 | 2 | 3 |
| | Consultor Independiente | 9 | 13 | 8 | 13 |
| | Asesor externo | 18 | 25 | 14 | 23 |
| | Docente | 6 | 8 | 1 | 2 |
| | Estudiante | 37 | 51 | 36 | 59 |
| Total | | 72 | 100 | 61 | 100 |

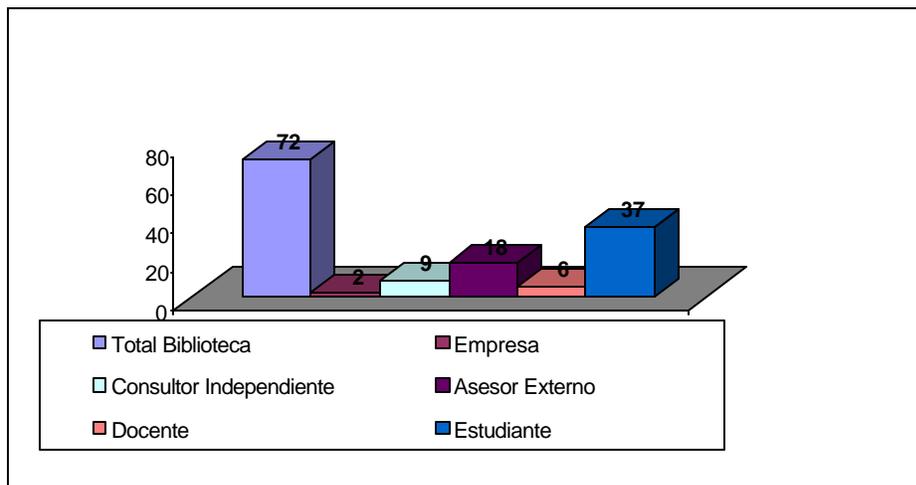
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 8. Participación en biblioteca



Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 9. Biblioteca por Usuario



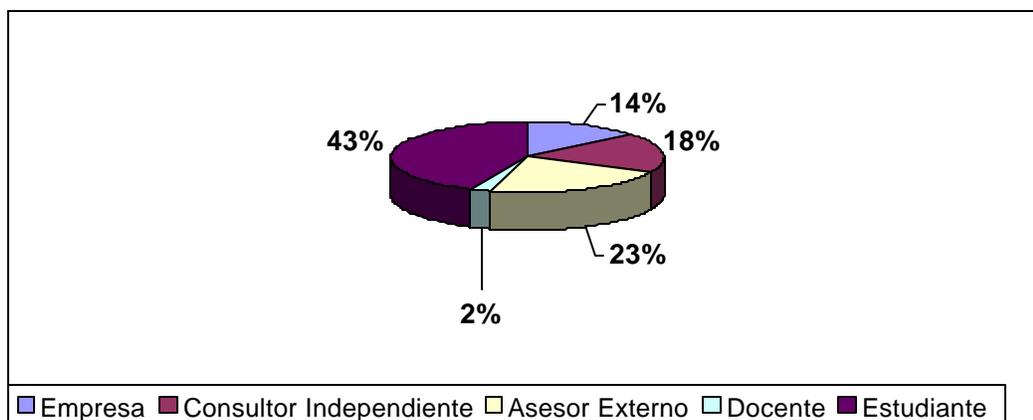
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Cuadro 5. Indicadores por consulta en pantallas

| Servicio | Usuario | Cantidad servicios | % | Cantidad usuarios | % |
|-----------------------|-------------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
| Consulta en pantallas | Empresa | 10 | 16 | 6 | 14 |
| | Consultor Independiente | 9 | 14 | 8 | 18 |
| | Asesor externo | 17 | 27 | 10 | 23 |
| | Docente | 1 | 2 | 1 | 2 |
| | Estudiante | 26 | 41 | 19 | 43 |
| Total | | 63 | 100 | 44 | 100 |

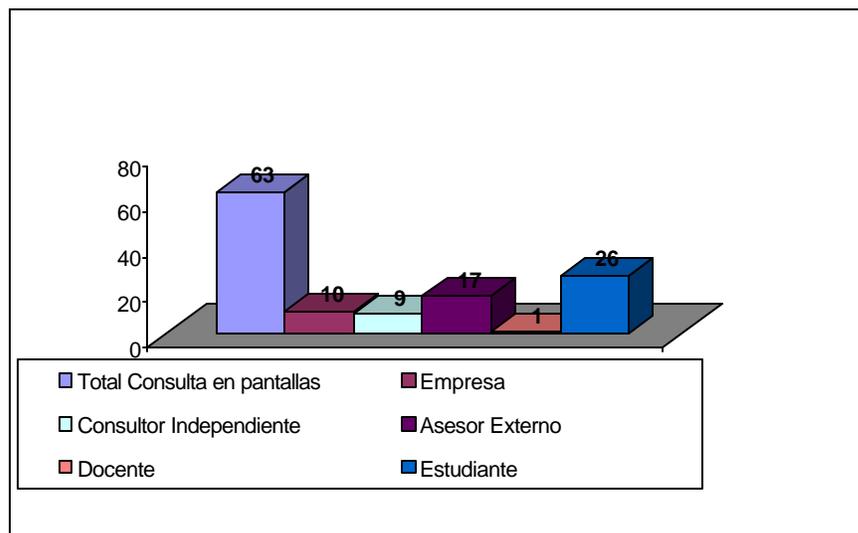
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 10. Participacion de consulta en pantallas



Fuente: Zeiky Regional Pasto

Figura 11. Consulta en pantallas por usuario



Fuente: Zeiky Regional Pasto

En el análisis de las estadísticas presentadas, se encontró el siguiente comportamiento:

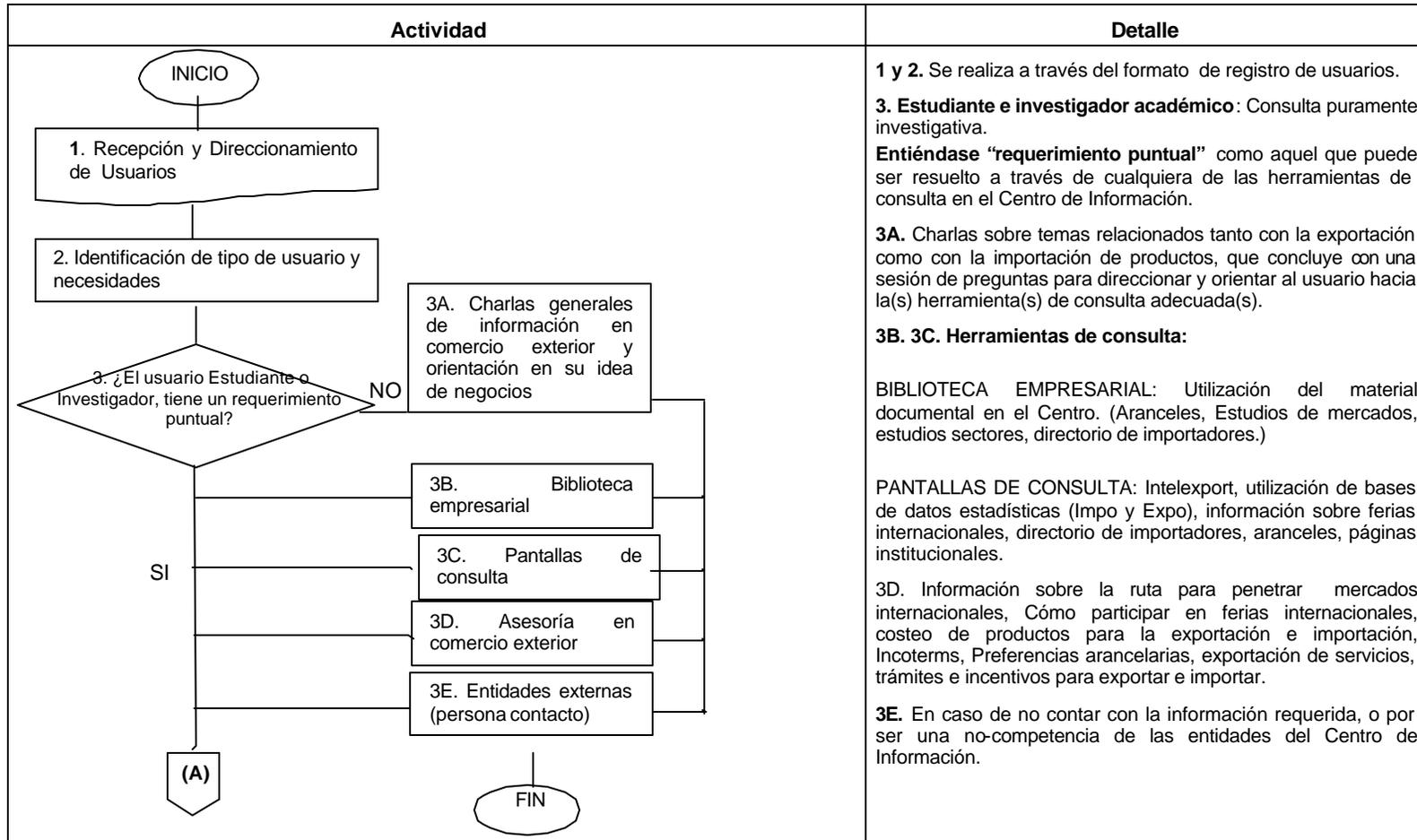
El servicio de Asesoría fue del 60% siendo este el de mayor demanda, Biblioteca con un 21% y Consulta en pantallas con un 19%, (ver grafico 2).

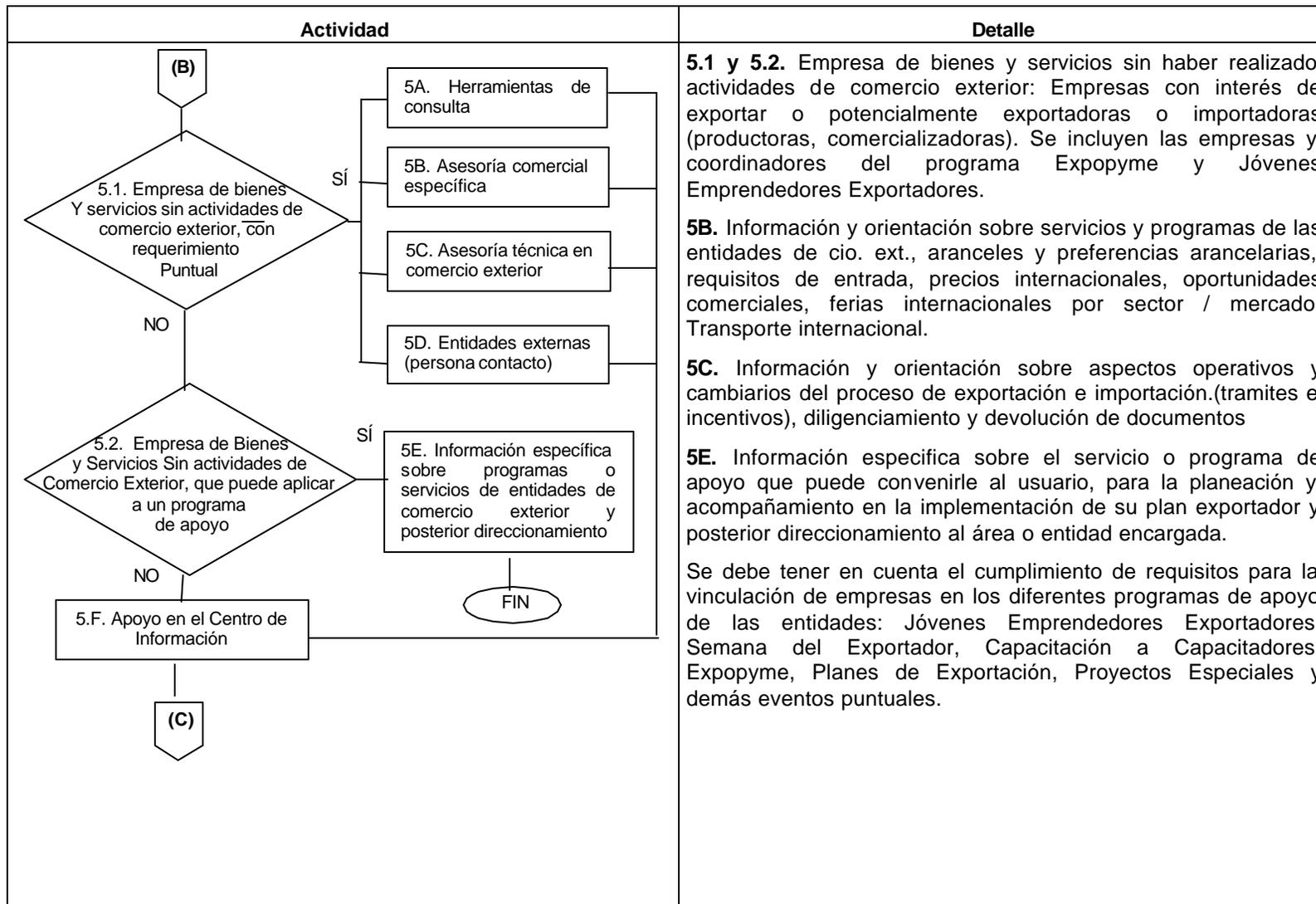
Los usuarios tuvieron la siguiente participación: Consultor independiente 38%, Estudiante 34%, Asesor externo 14%, Empresa 12% y Docente 2%, (ver grafico 3).

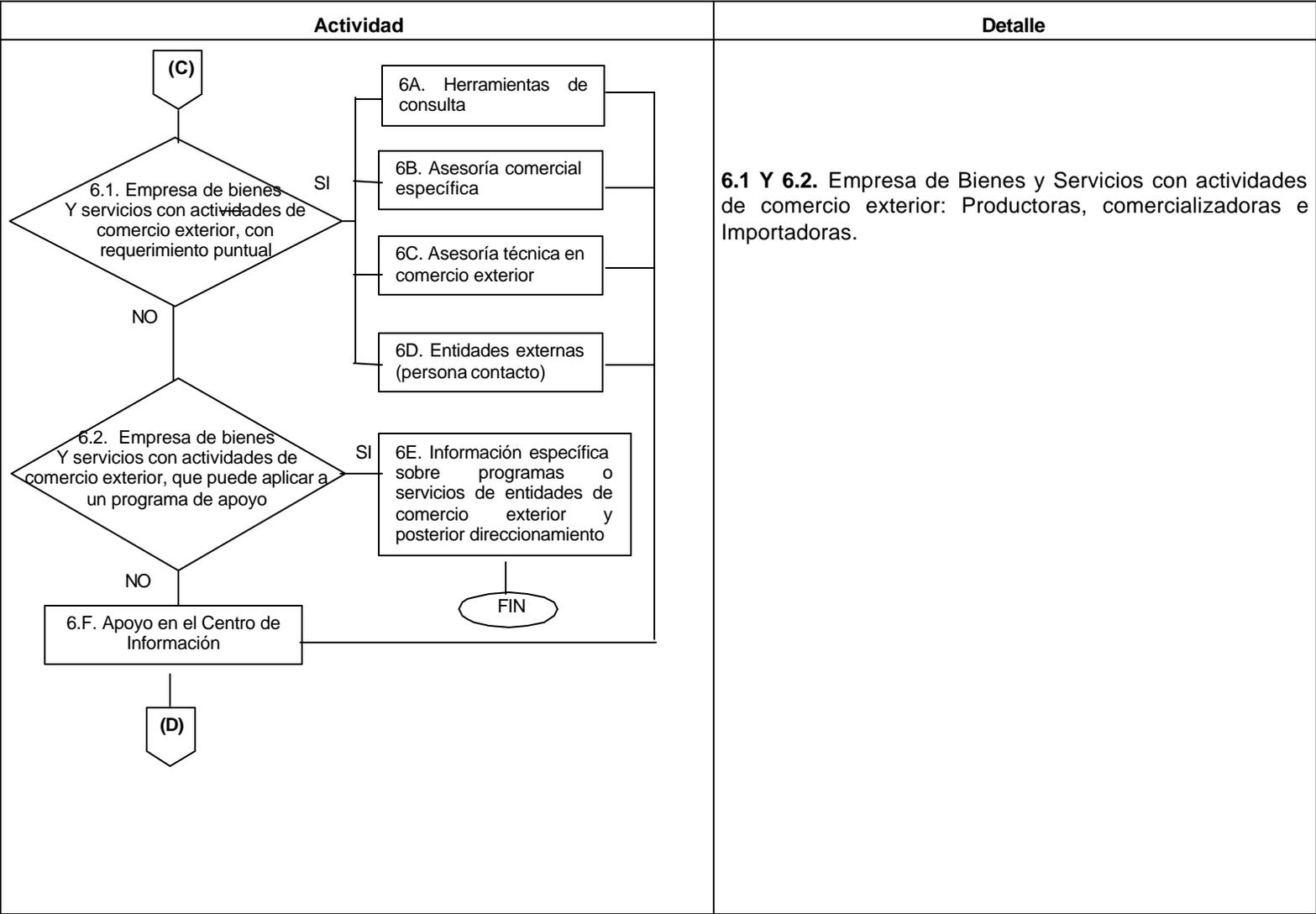
El usuario con mayor participación en el total de servicios fue el consultor independiente, en particular en el servicio de asesoría, (ver cuadro 3).

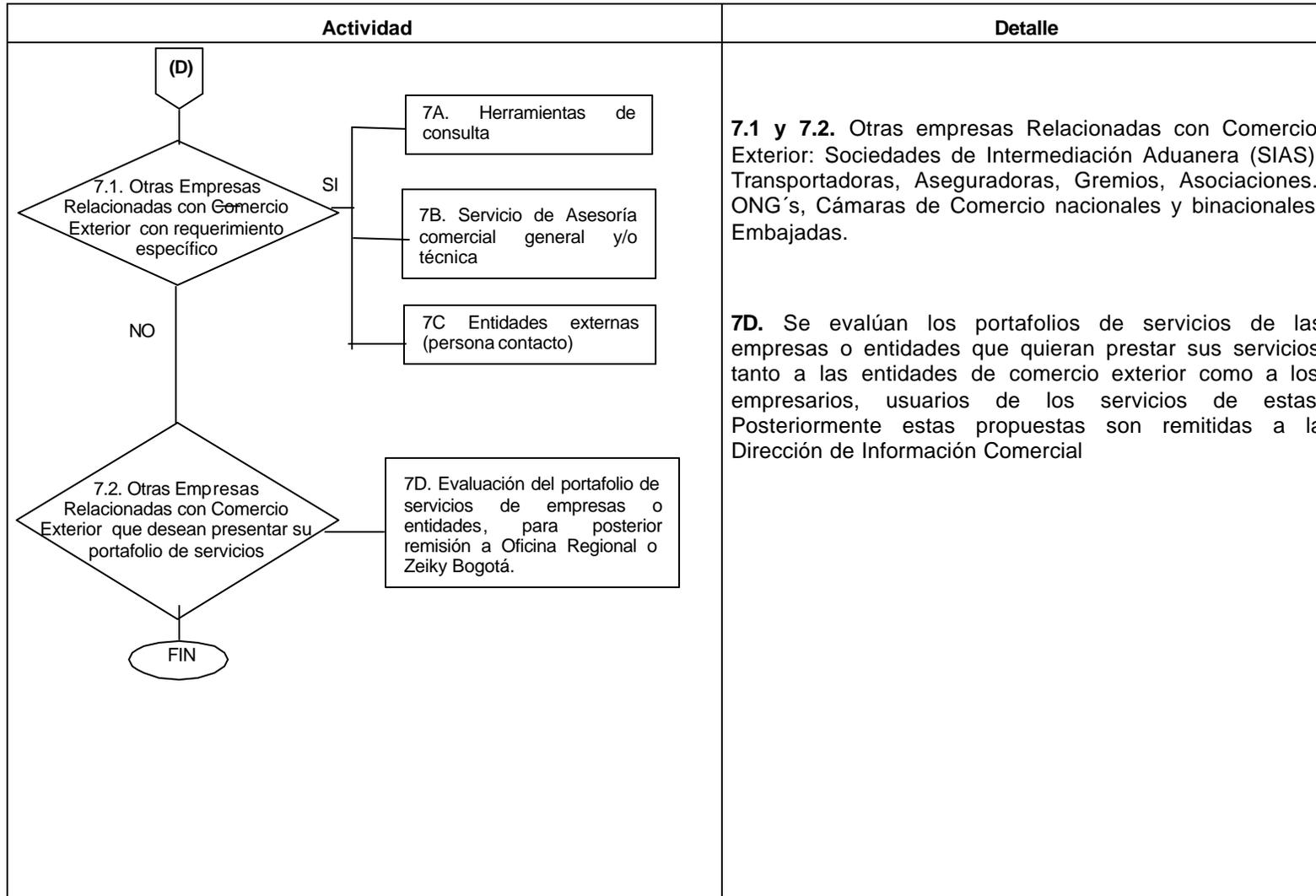
El estudiante fue el usuario que utilizó con mayor frecuencia los servicios de biblioteca y consulta en pantallas, (ver grafico 7 y 9).

Figura 12. Procedimiento para la orientación y el direccionamiento de usuarios









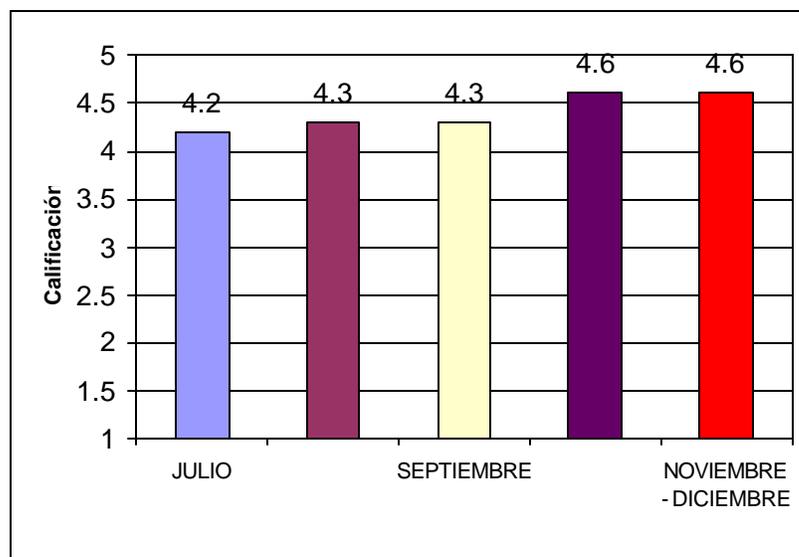
Fuente: Zeiky Regional Pasto

Se aplico el procedimiento de orientación y direccionamiento, con el fin de estandarizar la atención al usuario, en términos de calidad y eficiencia, de tal manera que se lograra la satisfacción de los usuarios.

El proceso de orientación y direccionamiento no se llevo a cabo en su totalidad, por la falta de divulgación con los diferentes gremios, asociaciones y empresas de la region.

En el periodo correspondiente a los meses de julio a diciembre se aplico una encuesta de satisfacción a los usuarios (ver anexo B), por medio de esto se recopiló información fundamental para la elaboración del informe de gestión y de satisfacción del usuario.

Figura 13. satisfacción al usuario



Fuente: Zeiky Regional Pasto

Como resultado de la elaboración de dichos informes se obtuvieron las siguientes sugerencias y observaciones:

- La información más importante para los usuarios es la de contactos en el exterior.

- Los usuarios solicitan un acompañamiento directo en los diferentes procesos de comercio exterior.
- Se necesita personal capacitado en comercio internacional y mercadeo para el desarrollo de asesorías.
- Mejoramiento en planta física y conectividad de las pantallas de autoconsulta (internet).
- Tener material actualizado en el área de Biblioteca.

Lo antes citado permitirá una mayor difusión y mejoramiento del servicio, con lo cual se generara un impacto y desarrollo de la region a nivel del comercio exterior, dándole al **Zeiky** un papel relevante dentro del proceso de desarrollo regional.

Para buscar un acercamiento con los diferentes sectores empresariales, académico y el publico en general; Se coordino el servicio de talleres empresariales.

A los citados talleres se les aplico una encuesta (ver anexo C), y previa recopilación de la información se realizo su tabulación y evaluacion, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 6. Talleres empresariales

| Talleres empresariales | Ítem |
|-------------------------------|-------------|
| Talleres realizados | 8 |
| Personas capacitadas | 105 |
| Calificación promedio | 4.4 |

Fuente: Zeiky Regional Pasto

A lo largo del cronograma de talleres se identificó las siguientes necesidades de capacitación:

- Como exportar (practico).
- Como Importar (practico).
- Exportación de artesanías.
- Inteligencia de mercado.
- Estudio de mercado.
- Distribución física internacional.
- Comercializadora Internacional.
- Arancel.
- Plan vallejo.
- Zonas económicas especiales de exportación.
- Acuerdos comerciales.
- Comercio electrónico.
- Como participar en ferias.
- Medios de pago internacionales.
- Curso de internet.

También se identificaron las siguientes sugerencias y observaciones:

- Cumplir con el horario establecido.
- Mejorar el contenido de las memorias de los talleres.
- Traslado del horario de capacitación a las 6:00 p.m.
- Los talleres empresariales deben transmitirse de acuerdo a los niveles de aprendizaje de los usuarios.
- Tratar temas específicos.

En complemento a los talleres empresariales y analizando las diferentes necesidades de capacitación, se elaboró un boletín informativo con una periodicidad mensual a partir de septiembre, contemplando los siguientes temas:

- **Acuerdos comerciales**, se facilitó información sobre: objetivos, países beneficiarios, comercio de bienes, comercio de servicios, acceso a mercados, preferencias arancelarias, entre otros temas, de los acuerdos con los cuales Colombia tiene operaciones de comercio exterior, entre ellos están: comunidad andina de naciones – CAN, tratado de libre comercio del grupo de los tres – G3, asociación latinoamericana de integración – ALADI, etc.
- **Zonas económicas especiales de exportación**, se dio a conocer el objetivo que se busca con estas zonas, tanto como sus incentivos tributarios, aduaneros y sus beneficios laborales y fiscales.
- **Procedimiento de contratación de transporte**, ya que el transporte y la distribución física entre origen y destino tienen una gran importancia dentro de la gestión de comercio exterior, en la medida en que son factores que inciden de manera significativa en el precio de los productos, determinan en gran proporción la oportunidad de las entregas y la calidad del producto hasta su entrega al comprador, se proporcionó las etapas básicas que se deben cumplir para la contratación y traslado de un producto en una operación de comercio

exterior, entre ellas cabe resaltar las siguientes: seleccionar la alternativa de transporte más conveniente, definir el termino de compra-venta, documentos para la ejecución del transporte, entre otras.

- **Selección, segmentación y formas de acceso a mercados internacionales,** entre las fases distintivas del mercadeo internacional hay que resaltar las que se dieron a conocer en este boletín, ya que de estas depende el éxito de una adecuada selección, segmentación y formas de acceso a los mercados donde venderemos nuestros productos, para mencionar están las siguientes: analisis DOFA, tipos de variables para segmentar, características del segmento y formas de acceso (exportaciones indirectas, fuerza de venta propia, franquicias, etc.).

Estos boletines se encuentran en la biblioteca del **Zeiky** para su consulta.

A la par con los talleres empresariales, se realizo una socialización de la filosofía organizacional del **Zeiky** el dia 21 de octubre de 2003, realizada por el señor Ricardo Jaramillo, pasante **Zeiky** regional Pasto, en las instalaciones de la Fundación Universitaria San Martín teniendo como quórum a estudiantes y profesores de la Facultad de Finanzas y Relaciones internacionales.

De esta manera, los asistentes a este evento tuvieron la oportunidad de conocer diferentes aspectos del **Zeiky**, entre ellos: misión, visión, filosofía corporativa, objetivos, dinámica de evolución, servicios y productos, etc.

Esta socialización tuvo buena acogida entre los allí presentes, quienes participaron activamente en el desarrollo del evento y tuvieron la disposición y el interés de visitar el **Zeiky** y participar en los diferentes eventos que se realizaran en un futuro.

Otra de las actividades desarrolladas en las instalaciones del **Zeiky** y en específico en el área de biblioteca, fue la de facilitar información de comercio internacional y mercadeo, de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, prestándoles el apoyo y orientación en la utilización de los diversos libros y documentos consultados.

Entre los libros y documentos consultados se encuentran los siguientes:

- Régimen de integración económica.
- Régimen de importación y exportación.
- Arancel armonizado de Colombia.
- Código de aduanas.
- Estatuto aduanero.
- Cambios internacionales y otros temas.
- Boletines informativos del **Zeiky**.
- Manual para importadores y exportadores.
- Guía para la elaboración de contratos de compraventa internacional.
- Documento sobre el atpdea.
- Documento sobre el alca.
- Documento sobre la ley de bioterrorismo.
- Documento sobre incoterms.
- Documento sobre costos y precios de una exportación.
- Documento sobre la ley 677/01 (zonas económicas especiales de exportación).

- Documento sobre la ley 691/01 (zonas de frontera).
- Estadísticas de exportaciones del departamento de Nariño.
- Documento sobre comercializadoras internacionales.
- Plan de negocios.
- Huella regional de Nariño.
- Documento sobre empaques y embalajes.

Las asesorías y consultorías en comercio internacional y mercadeo, fueron actividades cubiertas a lo largo de la pasantía, donde se ayudo a resolver diversas inquietudes, entre ellas cabe resaltar las siguientes:

- Proceso para registrarse en el registro nacional de exportadores.
- Proceso para constituir una comercializadora internacional.
- Proceso para realizar una exportación.
- Proceso para realizar una importación.
- Medios de pago internacionales.
- Incoterms.
- Costos de exportación.

Se asesoro a los usuarios en el manejo de las diferentes pantallas de autoconsulta del **Zeiky**, entre ellas: proexport, logística on line, intelexport, bacex, etc.; Lo anterior con el fin de adelantar estudios de mercado o investigaciones en sus diferentes etapas.

En complemento a lo anterior se atendieron consultas telefónicas, invitando al usuario a hacer uso de la línea de comercio exterior (01 900 331 00 21).

Estas actividades permitieron ampliar y fortalecer de manera práctica los conocimientos adquiridos en el programa de comercio internacional y mercadeo.

4. CONCLUSIONES

- Mediante la pasantía en el **Zeiky** Regional Pasto, se puso en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional, siendo una actividad valiosa a nivel personal y profesional, ya que conlleva a estar en un continuo aprendizaje.
- Los usuarios piden nuevos temas en talleres empresariales, teniendo en cuenta las necesidades de la región, entre ellos cabe resaltar: Medios de Pago Internacionales, Exportación de Artesanías, etc.
- El **Zeiky** cumple con las expectativas en información y estructura, sin embargo la falta de difusión impide el conocimiento por parte de los usuarios de servicios y herramientas de consulta que les brindarían apoyo.
- La descentralización permitiría una mayor cobertura en la región, que facilitaría el análisis y estudio de las necesidades.
- Se requiere de organización administrativa que garantice un seguimiento a las asesorías, para medir el impacto y los resultados que pueden cuantificarse en la articulación de negocios y conformación de proyectos de cultura exportadora.

5. RECOMENDACIONES

- Con la creación de nodos **Zeiky** en Tumaco e Ipiales se da continuidad a la generación de una cultura exportadora, al mismo tiempo se descentraliza la información del **Zeiky** a los sitios con potencial exportador. Para lograr esto la Cámara de Comercio de Pasto dará a conocer el **Zeiky** a la Cámara de Comercio de Tumaco e Ipiales y a la Universidad de Nariño, logrando con esto una mayor cobertura e impacto en la región.
- Continuar con los talleres empresariales básicos para aquellos usuarios que se encuentran iniciando procesos de comercio exterior y desarrollar nuevos talleres especializados teniendo en cuenta las necesidades de la región. Para esto se debe realizar una sectorización de los usuarios que permita identificar los productos y mercados objetivo, brindándoles con esto mayor conocimiento e información sobre las características de sus productos y mercados.
- Adelantar una campaña de difusión en los gremios, asociaciones y academia, con el fin de dar a conocer el **Zeiky** y lograr con ello potencializar y alcanzar resultados que conlleven al desarrollo de la región.
- Gestionar convenios con el sector académico (universidades) y entidades relacionadas con actividades de comercio exterior para lograr el desarrollo de la cultura exportadora, mediante la capacitación e investigación continua dirigida a los sectores empresariales, para esto se requiere de la presencia permanente de una persona de apoyo ya sea un pasante o una persona contratada para cumplir con esta finalidad.

BIBLIOGRAFÍA

ZEIKY BOGOTA. Manual de Operación Zeiky Regional. Santa Fé de Bogota: Zeiky Bogota, 2002. 200 p.

ANEXOS

Anexo A. Registro de usuarios

_____ No. _____
DIA / MES/ AÑO HORA

1. REGISTRO DE EMPRESA

POR FAVOR INGRESE LOS SIGUIENTES DATOS

NIT / C.C. _____ NOMBRE COMERCIAL _____

DIRECCIÓN _____ CIUDAD _____

EMAIL _____ TELEFONO _____ FAX _____

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

a. COMERCIALIZADORA ____ b. PRODUCTORA ____ c. SERVICIOS ____

MACROSECTOR

a. AGROINDUSTRIA _____ b. MANUFACTURAS E INSUMO _____

c. PRENDAS DE VESTIR _____ d. SERVICIOS Y ENTRETENIMIENTO _____

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD DE LA EMPRESA _____

AÑO DE CONSTITUCIÓN _____ WEB SITE _____

CONTACTO

NOMBRES _____ APELLIDOS _____

CARGO _____ CIUDAD _____

CELULAR _____ E-MAIL _____

2. REGISTRO PERSONA NATURAL

No. DOCUMENTO _____

NOMBRES _____ APELLIDOS _____

DIRECCIÓN _____ CIUDAD _____

TELÉFONO _____ E-MAIL _____

Únicamente para funcionarios de Zeiky

SERVICIO ASESORIA PANTALLAS BIBLIOTECA

Anexo B. Encuesta De Satisfacción

Fecha: ____/____/____

Señor(a) _____, Teléfono: _____ E-mail: _____

Usted acaba de ser atendido en **ZEIKY**. Sus comentarios son muy importantes para nosotros y nos ayudan a mejorar permanentemente nuestros servicios, por lo que le pedimos expresarnos su opinión:

¿Cómo considera usted el nivel de nuestras Instalaciones?

Excelente Bueno Regular Deficiente

¿Cómo le parece el funcionamiento del proceso de atención del Centro de Información?

Excelente Bueno Regular Deficiente

¿Cómo ha sido la Atención Recibida en el punto de información?

Excelente Buena Regular Deficiente

USTED ACABA DE RECIBIR EL SERVICIO EN:

Biblioteca Pantallas Asesoría Personalizada

Otro Servicio Cual _____

1. Pantallas y Biblioteca

El Servicio de apoyo en Pantallas y Biblioteca fue:

Excelente Bueno Regular Deficiente

¿Si respuesta fue regular o deficiente explique Por qué? _____

La información solicitada pudo ser ubicada fácilmente SI NO

La información se encontraba actualizada SI NO

Rapidez de las herramientas de autoconsulta SI NO

2. Asesoría

Usted ha sido asesorado por _____ Tema _____

¿Cumplió sus expectativas? SI NO

¿El asesor resolvió de manera adecuada sus preguntas? SI NO

Califique el nivel de conocimientos del asesor:

Excelente Buena Regular Deficiente

Evalué la atención recibida del asesor:

Excelente Buena Regular Deficiente

¿Estaría dispuesto a pagar por este servicio? SI NO

¿Si la respuesta anterior fue sí, cuanto pagaría? \$ _____

Que otros servicios le gustaría recibir _____

Sus sugerencias y observaciones _____

Tabulación

Preguntas generales de satisfacción

| Criterios De Calificación | Puntos |
|---------------------------|--------|
| Excelente | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Deficiente | 2 |

| | Instalaciones | | | | Proceso De Atencion | | | | Atencion Recibida En Información | | | | |
|----|---------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|----------------------------------|---|---|---|---|
| | E | B | R | D | E | B | R | D | E | B | R | D | |
| 1 | * | | | | | * | | | | | * | | |
| 2 | | * | | | | * | | | | | * | | |
| 3 | | | * | | * | | | | | * | | | |
| 4 | | | * | | | | * | | | | | * | |
| 5 | | | | * | | | * | | | | | * | |
| 6 | | | * | | | | * | | | | | * | |
| 7 | | * | | | | | * | | | | | * | |
| 8 | | * | | | | | * | | | | | * | |
| 9 | | * | | | | * | | | | * | | | |
| 10 | * | | | | | * | | | | | | | * |
| 11 | * | | | | | * | | | | | | | * |
| 12 | * | | | | | * | | | | | * | | |
| 13 | * | | | | | * | | | | | * | | |
| 14 | * | | | | | | | * | | | | * | |
| 15 | | * | | | | | | * | | | | * | |
| 16 | | | * | | * | | | | | * | | | |
| 17 | | | * | | * | | | | | * | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|------------|----|----|---|------------|----|----|---|------------|----|----|---|
| TOTAL | 6 | 5 | 5 | 1 | 3 | 7 | 5 | 2 | 4 | 4 | 7 | 2 |
| | 17 | | | | 17 | | | | 17 | | | |
| | 30 | 20 | 15 | 2 | 15 | 28 | 15 | 4 | 20 | 16 | 21 | 4 |
| | 67 | | | | 62 | | | | 61 | | | |
| CAL. TOTAL | 3.9 | | | | 3.6 | | | | 3.6 | | | |

PROMEDIO 3.7

Servicio prestado

| | |
|----------|------------|
| B | Biblioteca |
| P | Pantalla |
| A | Asesoría |
| O | Otro |

| Encuestas | Servicio Prestado | | | | CUAL |
|-----------|-------------------|---|---|---|------|
| | B | P | A | O | |
| 1 | * | | | | |
| 2 | | * | | | |
| 3 | | | * | | |
| 4 | | | * | | |
| 5 | | | * | | |
| 6 | | | * | | |
| 7 | | * | | | |
| 8 | | * | | | |
| 9 | | * | | | |
| 10 | * | | | | |
| 11 | * | | | | |
| 12 | * | | | | |
| 13 | * | | | | |
| 14 | * | | | | |
| 15 | | * | | | |
| 16 | | | * | | |
| 17 | | | * | | |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|---|
| TOTAL | 6 | 5 | 6 | 0 |
|--------------|---|---|---|---|

| | |
|---------------------------------|----|
| Total Personas Atendidas | 17 |
|---------------------------------|----|

Preguntas de satisfacción para pantallas y bibliotecas

| Crterios De Calificación | Puntos |
|--------------------------|--------|
| Excelente | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Deficiente | 1 |

| | SERVICIO DE APOYO EN PANTALLAS Y BIBLIOTECA | | | | SE UBICO FÁCILMENTE LA INFORMACIÓN | | SE ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA | | RAPIDEZ DE LAS HERRAMIENTAS DE AUTOCONSULTA | |
|----|---|---|---|---|------------------------------------|----|--|----|---|----|
| | E | B | R | D | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | * | | | | * | | * | | * | |
| 2 | | * | | | * | | | * | | * |
| 3 | | | * | | | * | | * | | * |
| 4 | | | * | | | * | | * | | * |
| 5 | | | | * | | * | | * | | * |
| 6 | | | * | | | * | | * | | * |
| 7 | | * | | | * | | | * | | * |
| 8 | | * | | | * | | | * | | * |
| 9 | | * | | | * | | | * | | * |
| 10 | * | | | | * | | * | | * | |
| 11 | * | | | | * | | * | | * | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|------------|----|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TOTAL | 3 | 4 | 3 | 1 | 7 | 4 | 3 | 8 | 3 | 8 |
| | 11 | | | | 11 | | 11 | | 11 | |
| | 15 | 16 | 9 | 1 | | | | | | |
| | 41 | | | | | | | | | |
| CAL. TOTAL | 3.7 | | | | 64% | 36% | 27% | 73% | 27% | 73% |

Preguntas De Satisfacción Para Asesoría Personalizada

| Crterios De Calificación | Puntos |
|--------------------------|--------|
| Excelente | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Deficiente | 1 |

| | NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL ASESOR | | | | ATENCIÓN RECIBIDA | | | | LA ASESORIA CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS | | RESPUESTA ADECUADA A LAS PREGUNTAS | | ASESORADO POR | | PAGARÍA EL SERVICIO | | |
|---|----------------------------------|---|---|---|-------------------|---|---|---|--|----|------------------------------------|----|---------------------|---------------------|---------------------|----|------------|
| | E | B | R | D | E | B | R | D | SI | NO | SI | NO | NOMBRE DEL ASESOR 1 | NOMBRE DEL ASESOR 2 | SI | NO | CUANTO |
| 1 | * | | | | * | | | | * | | * | | * | | * | | \$ 100.000 |
| 2 | | * | | | * | | | | * | | | * | | * | * | | \$ 50.000 |
| 3 | | | * | | | | * | | | * | | * | | * | | * | |
| 4 | | | * | | | | * | | | * | | * | | * | * | | \$ 50.000 |
| 5 | | | | * | | | | * | | * | | * | | * | | * | |
| 6 | | | * | | | | * | | | * | | * | | * | * | | \$ 350.000 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----|-----|-----|-----|
| TOTAL | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 |
| | 6 | | | | 6 | | | | 6 | | 6 | |
| | 5 | 4 | 9 | 1 | 5 | 4 | 9 | 1 | | | | |
| | 19 | | | | 19 | | | | | | | |
| CAL. TOTAL | 3.2 | | | | 3.2 | | | | 33% | 67% | 17% | 83% |

| | |
|---|---|
| 4 | 2 |
| 6 | |

| | | |
|-----------------------|-----|------------|
| VALOR PROMEDIO | | |
| 67% | 33% | \$ 137.500 |

Anexo C. Encuesta de Seminarios / Eventos / Talleres

FECHA Día: _____ Mes: _____ Año: _____

TEMA: _____

1. ¿Cumplió con sus expectativas? Si No
2. ¿Conoció más acerca del tema? Si No
3. Califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente.
 - a) El contenido de la conferencia: 1 2 3 4 5
 - b) El conferencista en cuanto a:
 - Dominio del tema 1 2 3 4 5
 - Manejo del publico 1 2 3 4 5
 - Solución de preguntas 1 2 3 4 5
4. ¿Volvería a asistir a una conferencia coordinada por el centro? Si No
5. Temas que le gustaría que se trataran en una próxima conferencia:

6. Sugerencias y observaciones

EMPRESA _____

NOMBRE _____

E-mail _____

Tabulación de eventos

TEMA:

FECHA DEL EVENTO:

TIPO DE EVENTO:

CONFERENCISTA:

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CUMPLIÓ LAS EXPECTATIVAS | | CONOCIÓ MAS DEL TEMA | | ASISTIRÍA A OTRO EVENTO | |
|---------------------|-------------|---|---|---|----|-------------|---|---|---|----|-------------|---|---|---|----|----------------------|---|---|---|----|--------------------------|------------|----------------------|-----------|-------------------------|------------|
| | CONTENIDO | | | | | DOMINIO | | | | | MANEJO | | | | | SOLUCION A PREGUNTAS | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | | |
| 1 | | | | * | | | | | * | | | | | * | | | | | * | * | | * | | * | | |
| 2 | | * | | | | | * | | | | | * | | | | * | | | | * | * | | * | | * | |
| 3 | | | * | | | | | * | | | | * | | | | * | | | | * | * | | * | | * | |
| 4 | | | * | | | | | * | | | | * | | | | * | | | | * | * | | * | | * | |
| 5 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | | | * | | * | * | | * | | * | |
| 6 | | | * | | | | | * | | | | * | | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 7 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 8 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 9 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 10 | * | | | | | * | | | | * | | | | * | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 11 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 12 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 13 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| 14 | | | | * | | | | | * | | | | * | | | * | | | * | * | | * | | * | * | |
| | 1 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8 | 8 | 6 | 13 | 1 | 5 | 9 |
| | 14 | | | | | 14 | | | | | 14 | | | | | 14 | | | | | 14 | | 14 | | 14 | |
| | 1 | 2 | 9 | 4 | 40 | 1 | 2 | 9 | 4 | 40 | 1 | 2 | 9 | 4 | 40 | 1 | 2 | 9 | 4 | 40 | | | | | | |
| | 56 | | | | | 56 | | | | | 56 | | | | | 56 | | | | | | | | | | |
| CALIFICACIÓN | 4.00 | | | | | 4.00 | | | | | 4.00 | | | | | 4.00 | | | | | 57% | 43% | 93% | 7% | 36% | 64% |
| PROMEDIO | 4.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Anexo D. Plan De Trabajo
Camara De Comercio De Pasto
Gestión Comercial Internacional
Zeiky**

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | ACCIONES | TIEMPO | | RESPONSABLE | RECURSOS | |
|---|---|---|------------|-----------|-------------|----------|-------------------------|
| | | | INICIA | TERMINA | | HUMANO | FÍSICO Y TÉCNICO |
| Estructurar el centro de información y servicios del zeiky de la camara de comercio de pasto. | Participar en el direccionamiento y orientación del zeiky. | Recepción, registro e ingreso de usuarios y servicios en la base de datos del zeiky (internet) | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | | Identificación del tipo usuarios y necesidades específicas | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | | Direccionamiento y orientación hacia servicios y herramientas al interior del zeiky y al exterior (entidades y/o corporaciones) cuando se lo requiera | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | | Elaboración y presentación de informes de gestión, satisfacción al cliente y actividades del zeiky | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | Buscar un acercamiento directo con los empresarios. | Coordinar Talleres empresariales | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | | Elaboración de Boletín Informativo del zeiky | SEPTIEMBRE | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | Atender consultas en el área de comercio exterior | Realizar asesorías personalizadas en comercio exterior | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | Brindar información en materia de comercio internacional y mercadeo a las diferentes empresas, asesores externos, consultores independientes, docentes, estudiantes y al publico general. | Facilitar mediante préstamo o alquiler, material diverso en el área de comercio internacional y mercadeo | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |
| | Difundir la filosofía organizacional del zeiky. | Organizar conferencias orientadas a presentar la filosofía organizacional del zeiky | JULIO | DICIEMBRE | PASANTE | PASANTE | Logística Institucional |