





**FORTALECIMIENTO ZEIKY PASTO  
MAYO – OCTUBRE DE 2004**

**JORGE ORLANDO TORRES SANTACRUZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
SAN JUAN DE PASTO  
2005**

**FORTALECIMIENTO ZEIKY PASTO  
MAYO – OCTUBRE DE 2004**

**JORGE ORLANDO TORRES SANTACRUZ**

**Trabajo Final de Pasantía como requisito para optar el título 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  
2005**

**“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**

---

---

---

---

---

---

---

**Asesor Académico**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**San Juan de Pasto, Enero de 2005**

## **DEDICATORIA**

**A MI ESPOSA YADIRA**, por su valioso apoyo y su desinteresada colaboración durante el transcurso de la carrera que sin duda me permitieron afrontar todos los retos con mayor seguridad y positivismo.

**A MIS HIJAS DAYAN LORENA Y DIANA ALEJANDRA**, porque fueron, son y serán esencia de mi superación.

**A MIS HERNAMOS: CAMILO, MARIA ELENA, DORIS Y ROCIO**, por su consejos siempre acertados.

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

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos y cada una de las personas que trabajan en la Cámara de Comercio de Pasto, y en forma muy especial a la doctora **MARIA ELENA ROMÁN, MARIA JULIA ERASO** y al doctor **PABLO CESAR ROJAS** por su aporte claro y preciso para llevar a buen fin esta pasantía

A LOS DOCENTES

**Dr. CARLOS MANUEL CÓRDOBA**

**Dra. YANCY ELIANA CORAL**

**Dr. FABIO MEJIA ZAMBRANO**

Por sus acertadas correcciones y sus sabios comentarios durante la realización del trabajo de grado.

Y en general a todas aquellas personas que de una o de otra forma me colaboraron en la realización del presente trabajo.

## CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
INTRODUCCIÓN	24
1. TITULO PASANTÍA	24
1.1 JUSTIFICACIÓN	26
2. PRESENTACIÓN DEL ZEIKY NACIONAL	27
2.1 ANTECEDENTES	27
2.2 MISIÓN	29
2.3 VISIÓN	29
2.4 OBJETIVOS ZEIKY NACIONAL	29
3. OBJETIVOS PASANTIA	31
3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTIA	31
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PASANTIA	31
4. METODOLOGÍA	32
4.1 PROCEDIMIENTO	32
4.2 LIMITACIONES	33
5. RECURSOS	34
5.1 RECURSOS FÍSICOS	34
5.2 RECURSOS FINANCIEROS	34
5.3 RECURSOS HUMANOS	34
6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZO LA PASANTIA	35
6.1 CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO	35
6.1.1 Origen y Misión	35
6.1.2 Naturaleza jurídica, domicilio y creación	37
6.1.3 Objeto y funciones	37
6.1.4 Portafolio de servicios	39
6.1.4.1 Servicios Delegados por el estado	39
6.1.4.2 Servicios de apoyo empresarial	39
7. INFORMES DE ACTIVIDADES DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS TRAZADOS	43

	Pág.
7.1 CAPACITACIÓN SOBRE EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE COMERCIO EXTERIOR “ZEIKY”	43
7.1.1 Funciones y procedimientos	44
7.1.2 Direccionamientos y orientación básica	45
7.1.3 Otras actividades	45
7.1.4 Acompañamiento en: consulta, pantalla y biblioteca	45
7.1.5 Asesoría personalizada	46
7.2 CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA “S.O.T.”	55
7.2.1 Servicios generales del S.O.T.	55
7.2.2 Servicios adicionales y asesorías del S.O.T.	56
7.3 CAPACITACIÓN SOBRE EL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL” C.D.E.”	57
7.3.1 Sensibilización y orientación a las empresas	57
7.3.2 Consultoría especializada	58
7.4 CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONSULTA EMPRESARIAL “S.I.C.E.”	59
8. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL ZEIKY	61
9. BRINDAR ASESORÍA PERSONALIZADA A EMPRESARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL EN COMERCIO EXTERIOR	62
10. INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LAS EVALUACIONES DE LOS TALLERES EMPRESARIALES	82
11. VINCULAR LAS POLÍTICAS DEL ZEIKY PASTO CON ORGANISMOS DE LA REGIÓN	91
<b>12. INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LAS EVALUACIONES DE LOS TALLERES EMPRESARIALES</b>	<b>95</b>
13. DIFUNDIR LOS SERVICIOS DEL ZEIKY PASTO	102
14. INFORME CONSOLIDADO RED NACIONAL ZEIKY ENERO – OCTUBRE	103
15. CONCLUSIONES	109
16. RECOMENDACIONES	111
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	



## TABLA FIGURAS

		<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b>	Logo Zeiky	29
<b>Figura 2.</b>	Logo Cámara de Comercio de Pasto	35
<b>Figura 3.</b>	Logo Proexport Colombia	63
<b>Figura 4.</b>	Entrada funcionarios para registros de Usuarios y Servicios	74
<b>Figura 5.</b>	Registros de servicios prestados	75
<b>Figura 6.</b>	Directorio de Clientes Personas Naturales	75
<b>Figura 7.</b>	Adicionar Cliente Persona Natural	75
<b>Figura 8.</b>	Consulta de Clientes Personas Naturales	76
<b>Figura 9.</b>	Registro de Servicios Prestados	77
<b>Figura 10.</b>	Preguntas Generales de Satisfacción	84
<b>Figura 11.</b>	Servicios Prestados	85
<b>Figura 12.</b>	Servicio De Apoyo En Pantallas Y Biblioteca	86
<b>Figura 13.</b>	Preguntas de satisfacción para pantallas y bibliotecas	87
<b>Figura 14.</b>	Calificación promedio para asesoría personalizada	88
<b>Figura 15.</b>	Asesorado por:	89
<b>Figura 16.</b>	Promedio de Pago	89
<b>Figura 17.</b>	Expectativas del Taller	95
<b>Figura 18.</b>	¿Conoció más acerca del tema?	96
<b>Figura 19.</b>	¿Volvería a asistir a un Taller coordinado por el Zeiky?	96
<b>Figura 20.</b>	Servicios y clientes Red Zeikys regionales Enero – Octubre 2004	103
<b>Figura 21.</b>	Comportamiento por Tipo de Servicios Enero - Octubre 2004	104
<b>Figura 22.</b>	Participación de los servicios por Zeiky	105
<b>Figura 23.</b>	Servicios y Clientes por Zeiky Enero - Octubre 2004	106
<b>Figura 24.</b>	Servicios por Zeiky Enero - Octubre 2004	107
<b>Figura 25.</b>	Talleres Empresariales Zeikys Regionales Enero Octubre 2004	108

## LISTA DE CUADROS

		Pág.
<b>Cuadro 1.</b>	Plan de Trabajo	41
<b>Cuadro 2.</b>	Procedimiento para la orientación y el direccionamiento de usuarios	47
<b>Cuadro 3.</b>	Protocolo para la Atención de Usuarios en el Zeiky Regional	51
<b>Cuadro 4.</b>	Reporte de Actividades Empresariales	63
<b>Cuadro 5.</b>	Servicios prestados a Panadería 20 Julio	68
<b>Cuadro 6.</b>	Servicios prestados a Manufacturas William	68
<b>Cuadro 7.</b>	Servicios prestados a Flavio Santander Muñoz	69
<b>Cuadro 8.</b>	Servicios prestados a Ortega Ordóñez Heber	69
<b>Cuadro 9.</b>	Servicios prestados a Trapiche Dulce Primavera	69
<b>Cuadro 10.</b>	Servicios prestados a Industrias Ortega	69
<b>Cuadro 11.</b>	Servicios prestados a Carlos Guerrero Villota	70
<b>Cuadro 12.</b>	Servicios prestados a Montero Silva Ltda.	71
<b>Cuadro 13.</b>	Servicios prestados a Ecotema Ltda.	71
<b>Cuadro 14.</b>	Registro de servicio prestado a particulares	73
<b>Cuadro 15.</b>	Tabla de Tabulación de Encuestas de Satisfacción Asesoría	79
<b>Cuadro 16.</b>	Preguntas de Satisfacción en Pantallas y Biblioteca	80
<b>Cuadro 17.</b>	Preguntas Generales de Satisfacción	81
<b>Cuadro 18.</b>	Cuadro Consolidado de Encuesta de Satisfacción Junio – Octubre	83
<b>Cuadro 19.</b>	Cronograma de capacitaciones empresariales	93
<b>Cuadro 20.</b>	Consolidado Evaluación Talleres Empresariales Junio – Octubre	94

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo A.** Registro de usuarios
- Anexo B.** Evaluación Seminarios / Eventos / Talleres
- Anexo C.** Encuesta de satisfacción
- Anexo D.** Programa de Formación en Gestión Exportadora
- Anexo E.** Propuesta Encuesta de Satisfacción (Asesores)
- Anexo F.** Propuesta Encuesta de Satisfacción (Counter)
- Anexo G.** Cartas Modelo de Invitación Eventos
- Anexo H.** Formato Modelo de Boletines Zeiky Pasto

**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 502° 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 MERCANCÍAS:** es el acto efectuado en la forma prevista por la legislación aduanera, mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que ha de aplicarse a las mercancías y consigna los elementos e informaciones exigidos por las normas pertinentes.

**DECOMISO:** es el acto en virtud del cual pasan a poder de la Nación las mercancías, respecto de las cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su presentación y/o declaración ante las autoridades aduaneras, por presentarse alguna de las causales previstas en el artículo 502° 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, (Mts<sup>3</sup>/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 trasbordo.

**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, barcasas 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 Huitoto, 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, financiero y cambiario, 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

Dentro del presente informe doy a conocer las diferentes actividades realizadas durante la pasantía en el Centro de Información y Servicios de Comercio Exterior **ZEIKY** Pasto que han servido para el fortalecimiento de este programa, se inicio con una capacitación de los diferentes programas y convenios que realiza la Cámara de Comercio de Pasto el fin obtener una mejor formación y direccionamiento a la hora de realizar las diferentes accesorias y capacitaciones.

Se trazó un plan de trabajo cuyo componente principal fue la programación de talleres en comercio exterior y en temas afines que al final sirvieron para mejorar en la operatividad del centro de información.

Se atendió a empresariales, estudiantes y público en general en áreas diversas las cuales fueron registro en las diferentes bases de datos que, para tal efecto el Zeiky nacional tiene.

Participamos en la orientación y manejo de las herramientas de consulta tales como: biblioteca, Internet y Baxes

También participamos en los diferentes eventos programados por Cámara de Comercio de Pasto, Fenalco, Acopi y Sena y Laboratorio de Diseño de Pasto como parte de de la difusión que el Centro de Información y Servicios en Comercio "ZEIKY".

## 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

Al término de los estudios universitarios optar por la realización de una pasantía en una institución de gran aceptación regional como lo es la Cámara de Comercio de Pasto y aun más, tener la posibilidad de realizar en el campo del Comercio exterior en el Zeiky Pasto permite medir los conocimientos aprendidos y al mismo ponerlos en práctica mirando así la validez de esta carrera dentro de un mundo globalizado. Es muy importante esta experiencia como antesala de una vida profesional en el comercio internacional y mercadeo.

Este tipo de experiencia sirven para completar la formación académica y convierten al profesional del Comercio Internacional y Mercadeo en un individuo más integro dentro del campo laboral, que redundará en la obtención a más corto plazo de las metas propuestas para su vida.

La interacción que ha propiciado la Cámara de Comercio de Pasto en muchos sectores empresariales y educativos permitirá conocer con mayor profundidad el entorno regional y nacional, sus debilidades y oportunidades y al mismo tiempo trazará estrategias para convertir a Nariño como un polo de desarrollo del sur occidente colombiano.

Con el trabajo mancomunado entre Zeiky Pasto, Sistema de Orientación Tecnológica (S.O.T.), su red virtual de apoyo al desarrollo empresarial y Centro de Desarrollo Empresarial (C.D.E). Unido a la logística que proporciona la Cámara de Comercio de Pasto se consolida un verdadero soporte empresarial para convertir las empresas nariñenses en líderes en el mercado nacional e internacional máxime si todas las políticas apuntan a la apertura y a la globalización de aparato productivo.

Con las diferentes actividades y eventos realizados el empresario de la región encuentra una serie de herramientas de mucho valor para mejorar su conocimiento en área de Comercio Exterior. La interacción más directa con los usuarios del Zeiky Pasto da una mejor perspectiva de las necesidades y sirven para adaptar temáticas específicas y crear modelos de capacitación más dinámicos.

Es de suma importancia difundir los diferentes programas que el gobierno nacional pone a la mano de la comunidad en pro de la mejora de la productividad y competitividad, y que en muchos casos pasan inadvertidos por falta de una verdadera gestión como sucede con el Programa Zeiky.

Saber que se posee un lugar donde se puede encontrar todo lo pertinente a la economía regional, nacional e internacional, Tipo de relaciones comerciales, etc.

Es por esos que cabe resaltar los logros obtenidos en le transcurso de esta pasantía. Con el trabajo realizado se logró fortalecer de forma clara y precisa la función del Centro de Información y Servicios de Comercio Exterior **Zeiky** posicionando dentro de los cinco mejores centros de información en comercio exterior del país.

## **PLAN DE TRABAJO REALIZADO EN CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO EN EL ÁREA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO**

### **1. TITULO PASANTIA:**

Fortalecimiento del Zeiky Pasto

#### **1.1 JUSTIFICACIÓN PASANTIA**

La presente propuesta de trabajo como opción de grado busca realizar aportes más técnicos y científicos, producto de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera que servirán de soporte a las empresas y al público en general para lograr los objetivos que cada una de ellas haya trazado.

Se implementará bases más sólidas para incursionar en el comercio internacional y del mercadeo, estas serán de gran ayuda en estas épocas de globalización donde la productividad y la competitividad son la base del éxito.

El profesional en comercio internacional y mercadeo tiene mayor visión de cómo utilizar de mejor manera las diferentes herramientas que el gobierno ha dispuesto para el fomento de las exportaciones. Programas y líneas de crédito que bien canalizados serán de gran valor para las empresas, como ejemplo el portal de Proexport donde se encuentra la mejor ayuda para el comercio internacional.

Con el trabajo interdisciplinario con los diferentes sectores empresariales ACOPI, FENALCO, CONTACTAR, SENA entre otros, se consolida una verdadera fuerza empresarial para el desarrollo de Pasto.

El funcionamiento del **ZEIKY** - Centro De Información y Servicios De Comercio Exterior esta garantizada por el convenio que maneja que Proexport y Cámara de Comercio de Pasto. Además este mismo programa puede generar recursos propios, fruto de productos y servicios especializados que se van a brindar a los empresarios de la región.

## 2. PRESENTACIÓN ZEIKY NACIONAL

### 2.1 ANTECEDENTES

Zeiky fue creado mediante un convenio de cooperación institucional entre Proexport Colombia, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Bancoldex y en Pasto, este convenio fue suscrito por la Cámara de Comercio de Pasto y su finalidad es la de apoyar la generación de cultura exportadora y promover la oferta exportable del país y en este caso en Nariño.

**“Zeiky es la puerta de entrada al mundo de las exportaciones para los Colombianos”**

El principal organismo encargado de los Centros de Información y Servicios de Comercio exterior ZEIKY es Proexport Colombia, ésta entidad que promueve las exportaciones colombianas, especialmente las exportaciones no tradicionales 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.

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

**Zeiky** viene del dialecto Huitoto hablado por una etnia indígena del Amazonas y significa mundo, de tal forma debemos propender por crear una conciencia global entre los empresarios, estudiantes y público en general.

**ZEIKY:** El Zeiky es el centro empresarial de comercio exterior, encargado de generar la cultura exportadora y promover las exportaciones. Se busca que el ZEIKY sea la puerta de entrada al mundo para los colombianos...

El ZEIKY cuenta con una serie de productos y servicios especializados diseñados a la medida de cada empresario como son:

- 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.

Productos de Comercio Exterior manejados por el ZEIKY Pasto como son:

- Guía de cómo Exportar
- Manual para Exportar e Importar
- Directorio especializados de sitios de Internet
- Guía de cómo Exportar a los diferentes bloques
- Planes Exportadores a Asia y Australia, Europa y Estados Unidos
- Estudio de Mercados al Ecuador
- Memorias de Seminarios
- CD de Artesanías
- Manual de Principios de Calidad y conducta exigido por los Estados Unidos
- Sistema de Distribución Física Internacional
- Condiciones de Acceso

A través de estos servicios se busca facilitar el acceso a la información mundial y brindar el conocimiento necesario para potencializar las oportunidades que ofrece el mundo a Colombia en un entorno cada día más globalizado.

En el ZEIKY Pasto trataremos de complementarlos nuestra función con el apoyo interdisciplinario de otros proyectos como el S.O.T. y con algunas dependencias de la Cámara de Comercio de Pasto (C.D.E.) y el recurso logística del S.I.C.E. y con la colaboración Interinstitucional de otras entidades de la región.

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<sup>1</sup>**




---

<sup>1</sup> Fuente Proexport Colombia

Como todo programa que trascienda en el tiempo tiene que tener una verdadera filosofía corporativa y como tal el **Zeiky** la tiene y son las siguientes:

## **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”<sup>1</sup>.

## **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 y los procesos bajo un concepto de calidad que satisfaga las necesidades del sector empresarial y académico colombiano”<sup>2</sup>.

## **2.4 OBJETIVOS ZEIKY NACIONALES<sup>2</sup>**

- Direccionar y orientar a los usuarios de acuerdo con su nivel de desarrollo en la actividad de comercio exterior, entregando espeto, calidad y compromiso.
- Fortalecer alianzas y convenios para lograr la descentralización de servicios e información.
- Construir relaciones de ganancia con nuestros clientes que permitan el efectivo desarrollo de la cultura exportadora en el país.

---

<sup>2</sup> Fuente Zeiky Nacional ( Misión, Visión y Objetivos )

### **3. OBJETIVOS PASANTIA**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTIA**

Fortalecer el Centro de Información y Servicios Comercio Exterior “Zeiky” de la Cámara de Comercio de Pasto.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1. Vincular al ZEIKY Pasto con los Programas, Convenios y dependencias que posee la Cámara de Comercio de Pasto.**
- 2. Actualizar la Base de Datos del ZEIKY**
- 3. Brindar Asesorías Personalizadas a Empresarios en materia de Comercio Internacional y Mercadeo en los sectores:** Artesanal, Marroquino, Metalmecánica, Cueros, Maderero.
- 4. Vincular al ZEIKY Pasto con Organismos Regionales** como: ACOPI, FENALCO, CONTACTAR, SENA, de tal manera que se pueda crear capacitaciones conjuntas con la temas de acuerdo a las necesidades de la región.
- 5. Difundir de los servicios del Zeiky Pasto** con las entidades locales y regionales.

## 4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la presente pasantía es del tipo **DEDUCTIVO DIRECTO**, el objetivo fue llegar a fortalecimiento del programa Zeiky mediante la implementación de algunos procedimientos contemplados en los manuales que por razones de diferente orden no se aplicaron o se aplicaron parcialmente de forma incorrecta, con la documentación existente se trazaron algunos objetivos específicos que a postre dieron los resultados deseados.

Este método utilizado tiene como base la fidelidad de información existente y que fue relevante para resolver los interrogantes que se presentaron, y que creemos que reúnen las condiciones de confiabilidad para sacar las conclusiones de las cuales se baso el plan de trabajo presentado.

En este sentido, el método deductivo directo sirvió mejor e implementar de forma más eficiente el plan operativo del zeiky y mejor la interrelación con otras dependencias, con la particularidad de que las fuentes de datos primarias y secundarias de donde se deduce el problema y las oportunidades estaban en los dos años de operación del programa.

Como proceso de investigación el metodo deductivo directo sigue un esquema lógico de trabajo en donde cada etapa cubre una fase de dicho proceso hasta culminar con la presentación de los hallazgos o resultados del estudio, es decir con la comunicación de los nuevos conocimientos a los que se han llegado a través del plan de trabajo

### 4.1 PROCEDIMIENTOS

Método Deductivo Directo como proceso científico involucra la revisión la información documental y bibliográfica existente aplica a lo largo de su desarrollo los pasos del método científico en sus distintos niveles al adecuar sus procedimientos a la característica del tipo de problema que se estudia aplicando esa estrategia de investigación.

Pasos a seguir:

1. Elección del tema o problema de estudio.

Salio del análisis de las falencias que tenia le Zeiky por falta de una verdadera implementación de sus políticas y de su plan operativo.

2. Acopio de la información.

La única y principal fuente fue la primaria. Se recogió toda la información existente en Cámara de Comercio Pasto sobre los dos años de funcionamiento del Zeiky y los datos que reposaban en la base de Porexport, lo mismos que los informes anteriores de los pasantes.

3. Organización de datos.

- a. Los datos se organizaron en forma cronológica.
- b. Encuestas de satisfacción.
- c. Encuestas de eventos.
- d. Informes mensuales enviados a Bogotá

4. Análisis de los datos y organización del trabajo.

Se analizaron las fuentes primarias y se sacar 5 objetivos específicos para lograr el fortalecimiento del Zeiky Pasto.

5. Redacción del mismo.

Se presenta el informe final de la implementación de los objetivos específicos con sus resultados

6. Conclusión y recomendaciones.

#### **4.2 LIMITACIONES**

La principal limitación fue la carencia de autonomía para la implementación del plan de trabajo.

## **5. RECURSOS**

Los recursos que se utilizarán para el desarrollo de la propuesta de pasantía en el ZEIKY están contemplados así:

### **5.1 RECURSO FÍSICO**

El pasante tendrá a su disposición una oficina dotada de los implementos técnicos para el desarrollo de sus actividades, (computador con acceso a Internet, impresora, papelería y útiles de oficina, teléfono, fax.) y documentos bibliográficos, audiovisuales disponibles en la biblioteca de la Cámara de Comercio de Pasto y en el Zeiky.

### **5.2 RECURSO FINANCIERO**

Gastos de implementos de oficina, viáticos, serán cubiertos en parte por la Coordinación del Zeiky Regional Pasto cuando estos así lo ameriten.

### **5.3 RECURSO HUMANO**

Las actividades expuestas en el plan de acción a desarrollar en el Zeiky estarán a cargo del Pasante de Comercio Internacional y Mercadeo. La Coordinación de las actividades de la Pasantía, estarán bajo la responsabilidad del Doctor Pablo Cesar Rojas Caicedo – Coordinador Zeiky Regional Pasto.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZO LA PASANTIA

### 6.1 CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO<sup>3</sup>

Figura 2. Logo Cámara de Comercio de Pasto<sup>4</sup>



**6.1.1 Origen y misión.** Nacidas en el viejo mundo (Marsella, Francia) las Cámaras de Comercio son hoy universales y se han convertido para muchos países en fuerza vital del desarrollo de sus comunidades.

En Colombia la primera Cámara e Comercio fue la de Santa fe de Bogotá, creada en 1878. Actualmente hay 56. Además de servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el gobierno y ante los comerciantes mismos, dentro de sus funciones se encuentra la de llevar el registro mercantil y la de certificar sobre los actos y documentos en él inscritos, misión que les confió el legislador desde 1931 a través de la ley 28.

También les corresponde adelantar investigaciones sobre diferentes aspectos del comercio e impulsar programas que conlleven al desarrollo económico y social de su región.

Las Cámaras de Comercio son entidades de derecho privado, de carácter gremial y sin animo de lucro, que cumplen por delegación legislativa la función de llevar el

---

<sup>3</sup> Fuente: [www.ccpato.org.co](http://www.ccpato.org.co)

<sup>4</sup> Fuente: [www.ccpasto.org.co](http://www.ccpasto.org.co)

registro publico (mercantil, proponentes, sin animo de lucro). Las crea el gobierno nacional de oficio o a petición de los comerciantes.

La Cámara de Comercio de Pasto fue creada mediante decreto ejecutivo 267 del 14 de febrero de 1918, el gobierno nacional considero conveniente la creación de una Cámara de Comercio en la ciudad de Pasto, acogiendo el concepto de la comisión asesora del Ministerio de Relaciones Exteriores, para fomentar el desarrollo de esta sección del país y para laborar en el estudio y esclarecimiento de la conveniencia de conservar el "Tratado de Comercio con el Ecuador". Este fundamento, es la creación legal de nuestra Entidad. Constituye el antecedente de la integración fronteriza Colombo Ecuatoriano. Debemos recordar que la frontera entre Colombia y Ecuador ha sido históricamente una frontera viva por la actividad que ha mantenido en todos los campos, especialmente el comercio.

El objetivo fundamental es trabajar por el desarrollo de la microempresa, la gestión internacional, la convivencia pacífica, la gestión de calidad, el impulso del comercio y la competitividad regional.

En convenio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Organismos Internacionales como el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura y del Sena, se encuentran desarrollando proyectos para la creación de una incubadora de empresas binacionales.

La Cámara de Comercio de Pasto creación en 1918 se encarga de promover el bienestar de la comunidad empresarial. Dentro de su jurisdicción están los municipios de Alban, Ancuya, Arboleda (Berruecos), Belén, Buesaco, Chahchagui, Colon(Génova), Consacá, Cumbitara, El Peñol, El Rosario, El Tablón, El Tambo, Funes, Guaitarilla, Imues La Cruz, La Florida, La Llanada, La Unión, Leiva, Linares, Los Andes(Sotomayor) Mallama(Piedrancha), Nariño, Ospina, Pasto, Policarpa, Providencia, Samaniego, San Bernardo, San Lorenzo, San Pablo, San Pedro de Cartago, Sandoná, Santacruz(Guachavez), Sapuyes, Taminango, Tangua, Túquerres, Yacuanquer en el Departamento de Nariño, así mismo los municipios de Colón, San Francisco, Santiago y Sibundoy en el Departamento del Putumayo.

**6.1.2 Naturaleza jurídica domicilio y creación.** La Cámara de Comercio de Pasto, es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, de carácter gremial y corporativo, con domicilio en la ciudad de Pasto, integrada por los comerciantes matriculados en el registro mercantil. Fue creada a iniciativa de los comerciantes de Pasto mediante decreto 267 del 14 de febrero de 1.918, se rige por las normas del Código de Comercio y las demás que lo aclaren, adicionen, modifiquen o reglamenten.

La Cámara de Comercio de Pasto tiene jurisdicción en su domicilio y en los municipios determinados en el artículo 38 del decreto 622 del 2000. Igualmente la

Cámara de Comercio de Pasto tendrá jurisdicción en los demás municipios que el Gobierno Nacional determine

**6.1.3 Objeto y funciones. La Cámara de Comercio de Pasto cumplirá con las funciones señaladas en el artículo 86 del Código de Comercio y en las demás normas legales y reglamentarias y adicionalmente las que a continuación se establecen:**

1. Actuación como Órganos Consultivos: Servir de órgano consultivo del Gobierno Nacional y en consecuencia estudiar los asuntos que éste someta a su consideración y rendir los informes que le solicite sobre la industria, el comercio y demás ramas relacionadas con sus actividades.
2. Elaboración de Estudios: Adelantar, elaborar y promover investigaciones y estudios jurídicos, financieros, estadísticos, Socioeconómicos sobre temas de interés regional y general, que contribuyan al desarrollo de la comunidad y de la región donde operan.
3. Registros Públicos: Llevar los registros públicos encomendados a ella por la Ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos.
4. Costumbre Mercantil: Recopilar y certificar las costumbres locales mediante investigación realizada por cada Cámara dentro de su propia jurisdicción. La investigación tendrá por objeto establecer las prácticas o reglas de conducta comercial observadas en forma pública, uniforme y reiterada, siempre que no se opongan a normas legales vigentes.
5. Arbitraje y Conciliación: Crear centros de arbitraje, conciliación y amigable composición por medio de los cuales se ofrezcan los servicios propios de los métodos alternos de solución de conflictos.
6. Ferias y Exposiciones: Adelantar acciones y programas dirigidos dotar a la región de las instalaciones necesarias para la organización y realización de las ferias, exposiciones eventos artísticos, culturales, científicos y académicos entre otros, que sean de interés para la comunidad empresarial de la jurisdicción de la respectiva Cámara de Comercio.
7. Estatutos: Dictar sus estatutos, los cuales deberán ser aprobados por la junta directiva. No obstante y de manera previa a su aplicación, la Junta Directiva deberá ponerlos en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quien verificará el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de registros públicos, representación legal, afiliados y revisoría fiscal, especialmente, para lo cual ordenará las adecuaciones del caso.

8. Capacitación: Promover la capacitación en el área comercial e industrial y otras de interés regional, a través de cursos especializados, seminarios, conferencias y publicaciones.
9. Capacitación: Promover el desarrollo regional y participar en programas nacionales de esta índole.
10. Información Comercial: Prestar servicios de información comercial originada en los registros públicos nacionales en forma gratuita. Cuando la información comercial requiera para su ministro al solicitante, de procesos adicionales que impliquen un valor agregado para esta, las Cámaras de Comercio podrán cobrar únicamente y exclusivamente dicho valor, cuya estimación será efectuada conforme a los costos y precios del mercado; esta actividad será verificada periódicamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Y otras actividades más.

**6.1.4 Portafolio de servicios.** Como medio informativo la Cámara de Comercio de Pasto, publica el Portafolio de servicios 2004, mediante el cual socializa a la comunidad la labor que cumple en beneficio de sus empresarios, comerciantes inscritos y afiliados, estudiantes y sociedad en general.

**6.1.4.1 Servicios delegados por el estado.** La Cámara de Comercio de Pasto le otorga formalidad a las empresas y publicidad a sus actos y ayuda con eficiencia a resolver controversias, La ley delegó en las Cámaras de Comercio, el manejo de algunos registros que tienen como finalidad darles publicidad y oponibilidad a los hechos y actos de mayor relevancia dentro del mercado.

La eficiencia con que estas instituciones presentan este servicio, le permite al Gobierno y a las empresas privadas tener una información confiable y valiosa a nivel comercial, a disposición de toda la comunidad.

**6.1.4.2 Servicios de apoyo empresarial. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL.** A través de este Departamento la Cámara de Comercio de Pasto, promueve y divulga el desarrollo empresarial en el ámbito social, local y regional, apoya la gestión gremial y logra la concertación entre el sector público y privado, impulsando el progreso económico y social de la región.

Es la encargada de cristalizar la misión institucional y lograr que el empresario cada día crea y confíe en la entidad; Cuenta con la oficina de Servicio al cliente, Promoción Empresarial, Gestión Comercio Internacional, Centro de Desarrollo Empresarial-CDE, Sistema de Información y Consulta Empresarial- SICE y Centro de Participación y Control Ciudadano.

La Cámara de Comercio de Pasto forma parte del Comité asesor regional de comercio exterior, CARCE en la secretaria técnica para Pasto y Nariño. Es un espacio de concertación entre instituciones de los sectores público y privado, que tienen como propósito promover en la región la cultura exportadora y facilitar su desarrollo para lograr una mayor participación en la actividad del comercio exterior.

La oficina de Gestión Comercio Internacional, sirve de interlocutor entre la región y el gobierno nacional, para promover la cultura exportadora y el crecimiento de las exportaciones regionales.

#### SERVICIOS:

1. Diseñar y poner en operación un plan estratégico exportador para la región.
2. Servir de apoyo a la gestión del Ministerio de Comercio Industria y Turismo relacionada con la transmisión del mensaje exportador.
3. Proponer convenios de competitividad exportadora regional al gobierno central, para el fortalecimiento de sus ventajas competitivas.
4. Ser parte integral del sistema de promoción de proyectos prioritarios del sector comercio exterior.
5. Formar parte activa de la Red Nacional de Competitividad o Red Colombia Compite.
6. Gestionar la inclusión de los planes de desarrollo departamental y los planes de ordenamiento territorial.

### **DEPARTAMENTO DE PLANTACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS**

#### **a. Información económica y comercial**

El objetivo fundamental de Planeación es evaluar la gestión institucional y contribuir al desarrollo empresarial y regional, mediante la realización de planes, programas y proyectos orientados a mejorar las condiciones de productividad y competitividad regional.

Este departamento realiza unas publicaciones periódicas tales como::

Anuario estadístico, Informes de coyuntura del empleo, Diagnósticos empresariales, Informe de coyuntura económica regional, etc.

**Cuadro 1: Plan de Trabajo**

**PLAN DE TRABAJO  
Fortalecimiento del Zeiky Pasto**

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	ACCIONES	METAS	TIEMPO		RESPONSABLE	RECURSOS	
					Inicio	Final		RECURSO HUMANO	R. FÍSICO Y TÉCNICO
Fortalecer el Centro de Información y Servicios de Comercio Exterior "ZEIKY" de la Cámara de Comercio de Pasto	Vincular al ZEIKY PASTO con los Programas y algunas Dependencias que posee la Cámara de Comercio de Pasto	Programar capacitación y orientación específica sobre Zeiky	Recibir capacitación ZEIKY	2	Primer Semana de Mayo y Septiembre	Coordinador Zeiky Pasto	Ejecutivo encargado del ZEIKY.	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
		Programar capacitación y orientación general sobre el S.O.T.	Recibir capacitación S.O.T.	1	Segunda semana de Mayo	Coordinador S.O.T.	Ejecutivo encargado del S.O.T.	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
		Programar capacitación y orientación general sobre el C.D.E.	Recibir Capacitación C.D.E.	1	Tercera semana de Mayo	Coordinador C.D.E.	Ejecutivo encargado del C.D.E.	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
		Programar capacitación y orientación general sobre el S.I.C.E	Recibir capacitación S.I.C.E	1	Cuarta semana de Mayo	Coordinador S.I.C.E.	Ejecutivo encargado del S.I.C.E	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
	Actualizar la Base de Datos del ZEIKY PASTO	Ingresar todos los usuarios del S.I.C.E. A la base de datos nacional del Zeiky	Recepción, registro e ingreso de usuarios a base de datos Zeiky Nacional.	10 mensual		Pasante	Pasante	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
		Integrar las bases de datos del S.O.T. y el C.D.E. A la base nacional del Zeiky	Registro de servicios prestados a usuarios en la base de datos ZEIKY nacional	5 Días	Trancurso pasantía	Pasante	Pasante	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
		Actualizados la documentación del Zeiky Pasto solicitando a coordinadora Zeikys nacional y otras entidades Bajar documentación de páginas Web.	Recepción y clasificación de documentos	1 Bimensuales		Pasante	Pasante	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
	Brindar asesorías personalizadas a empresarios en materia de Comercio Internacional y Mercadeo en los sectores: Artesanal, Marroquinería, Metalmeccánica, Cueros y Maderas	Activación del correo informativo del Zeiky Pasto. Continuación de los boletines del Zeiky Pasto. Subir a la página Web de la Cámara de comercio de Pasto el cronograma de Talleres Empresariales, Visitas Empresariales.	Envío de E-mail con noticias de Comercio Exterior	5 Mensuales	Trancurso pasantía	Coordinador Zeiky y Pasante	Coordinador Zeiky y Pasante	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
			Edición de boletines Zeiky	1 Trimestral		Coordinador Zeiky y Pasante	Coordinador Zeiky y Pasante	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
			Realización de Visitas empresariales	2 Mensuales		Coordinador Zeiky y Pasante	Coordinador Zeiky y Pasante	Recursos Cámara de Comercio Pasto	
Seguimiento empresariales			2 Mensuales		Coordinador Zeiky y Pasante	Coordinador Zeiky y Pasante	Recursos Cámara de Comercio Pasto		

								Recursos Chamarrá de Comercio Pasto
				Coordinar y organización de Talleres y Conferencias Empresariales en temas generales	2 Mensuales		Pasante	
			Préstamo o alquiler de material diverso en el área de comercio internacional y mercadeo		2 Mensuales		Coordinador Zeiky Pasto Pasante Zeiky Practicante	Recursos Cámara de Comercio Pasto
Vincular las políticas del ZEIKY PASTO con organismos como: ACOPI, FENALCO, CONTACTAR, SENA, de tal manera que se pueda crear capacitaciones conjuntas con temas de acuerdo a las necesidades de la región.	Realización de convenios con entidades.	Realización de Talleres sectoriales según necesidades de las entidades	1 por sector Alimentos Metalmeccánica Artesanías Cuero y Marroquinería				Coordinador Zeiky Pasto Pasante Zeiky Practicante	Recursos Cámara de Comercio Pasto
Difundir Los servicios del ZEIKY PASTO	Redacción de Cartas a Entidades	Redacción de Cartas a Entidades	Envío de Correspondencia y de Portafolio de Servicios a entidades en general				Coordinador Zeiky Pasto Pasante Zeiky Pasto	Recursos Cámara de Comercio Pasto

## **7. INFORME DE ACTIVIDADES DEACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS TRAZADOS**

El siguiente Informe de actividades se enmarca en su totalidad en lo propuesto en plan de trabajo y que fue aprobado por la Cámara de Comercio de Pasto y Comité Curricular del programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño.

Para de dicho informe se toma como marco de referencia los manuales, formatos y procedimientos del Zeiky Nacional.

Dentro del plan de trabajo se programó tomar una serie de capacitaciones en algunos programas y objetivos de algunas dependencias de la Cámara de Comercio de Pasto con el fin de articularlos con el Zeiky. Con estas capacitaciones se busco obtener tener mejores bases para el asesoramiento a los usuarios del Zeiky Pasto.

Estas capacitaciones se realizaron en el mes de mayo y los temas abarcados fueron:

### **7.1 CAPACITACION SOBRE EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE COMERCIO EXTERIOR “ZEIKY”**

Dentro de la capacitación especifica de la pasantía esta el conocimiento del Zeiky, sus políticas ya expuestas al iniciar este informe, y su metodología de asesoramientos que se resumen en el Manual de Operación y en forma mas didáctica el Procedimiento para la orientación y el direccionamiento de usuarios (Grafico 2).

Para destacar dentro del Manual de Operaciones esta el Protocolo para la Atención de Usuarios en el Zeiky Pasto que sin duda permite generar mayor fidelidad del Centro con miras a que los usuarios se vuelvan recurrentes en sus visitas. (Grafico 3).

Otro aspecto relevante dentro de toda esta capacitación esta la forma tan detallada de llevar la información ya que existe un formato para cada actividad, los cuales permiten llevar estadistas diarias que redundan en un buen seguimiento al centro.

Todos los formatos que se deben diligenciar serán anexados al final del informe.

**7.1.1 Funciones y procedimientos.** A la hora de la atención de los usuarios de debe:

1. Identificar los usuarios, satisfacer necesidades puntuales de información y remitir de acuerdo con una caracterización del cliente a otras instancias cuando de lugar.
2. Direccionar a los usuarios de acuerdo con sus necesidades dentro del Zeiky, o a otras instancias relacionadas con comercio exterior
3. Suministrar de información general de las instituciones relacionadas con comercio exterior
4. Facilitar herramientas que permitan la inserción de las empresas en el comercio internacional por medio del centro de documentación, bases de datos especializadas, páginas web especializadas y la asesoría personalizada
5. Asesoría personalizada en temas relacionados con los siguientes aspectos dentro del proceso exportador: tramites de exportación, tramites de importación, requisitos para importar y exportar, información sobre comercializadoras internacionales, plan vallejo, zonas francas, Cert, ferias internacionales, requisitos de entrada, VoBo, normas de origen, Bacex y demás bases de datos estadísticas e informativas, directorio de importadores y exportadores.
6. Retroalimentar otras áreas de Proexport de acuerdo con las necesidades detectadas en el sector empresarial
7. Ser una canal de comunicación intrainstitucional y de interacción con el fin de integrar un concepto de COMERCIO EXTERIOR concreto y eficiente a los usuarios.

### **Direccionamiento y orientación básica.**

Cliente Externo

Verificar y apoyar las siguientes actividades:

- Recepción y registro de usuarios a través del formato destinado
- Identificación del tipo de usuario y necesidades específicas
- Direccionamiento y orientación hacia servicios y herramientas al interior del Zeiky
- Suministro de documentación (exportación e importación)

Actividades Internas

Realizar las actividades a nivel interno:

- Control del registro de visitantes
- Elaboración de los informes de gestión y actividades relacionadas con Zeiky
- Investigación y retroalimentación sobre información y servicios de entidades relacionadas con comercio exterior que complementen su actividad

#### **7.1.3 Otras actividades:**

- Recepción y registro de usuarios
- Identificación del tipo de usuario y necesidades específicas
- Direccionamiento y orientación hacia servicios y herramientas al interior del Zeiky
- Direccionamiento y orientación hacia servicios y entidades externas

#### **7.1.4 Acompañamiento en: consulta, pantalla y biblioteca**

Cliente Externo

Tendrá la función de verificar y apoyar las siguientes actividades:

- Apoyo y orientación al usuario en la utilización de las herramientas de consulta en el Zeiky
- Verificar el buen uso que le usuario le da a las herramientas de consulta
- Analizar sugerencias y comentarios de los usuarios que permitan el mejoramiento continuo del servicio (Encuestas de Satisfacción)

Actividades Internas

- Desarrollo de las actividades necesarias que permitan contar con una información relevante y actualizada (en sus diferentes modalidades: impresa, magnética, virtual).
- Difusión de información al interior y al exterior del Zeiky, especialmente con aquellas con las que Proexport tiene convenios
- Solicitar al área encargada el material, documentos, fuentes y herramientas de consulta que satisfaga las necesidades del sector académico y empresarial colombiano..

### **7.1.5 Asesoría personalizada**

#### Cliente Externo

- Atención de consultas presenciales y especializadas de usuario reales o potenciales exportadores
- Atención de consultas telefónicas y escritas, invitando al usuario a hacer uso de la Línea de comercio Exterior
- Participación y realización de charlas de información, capacitación y orientación a empresas

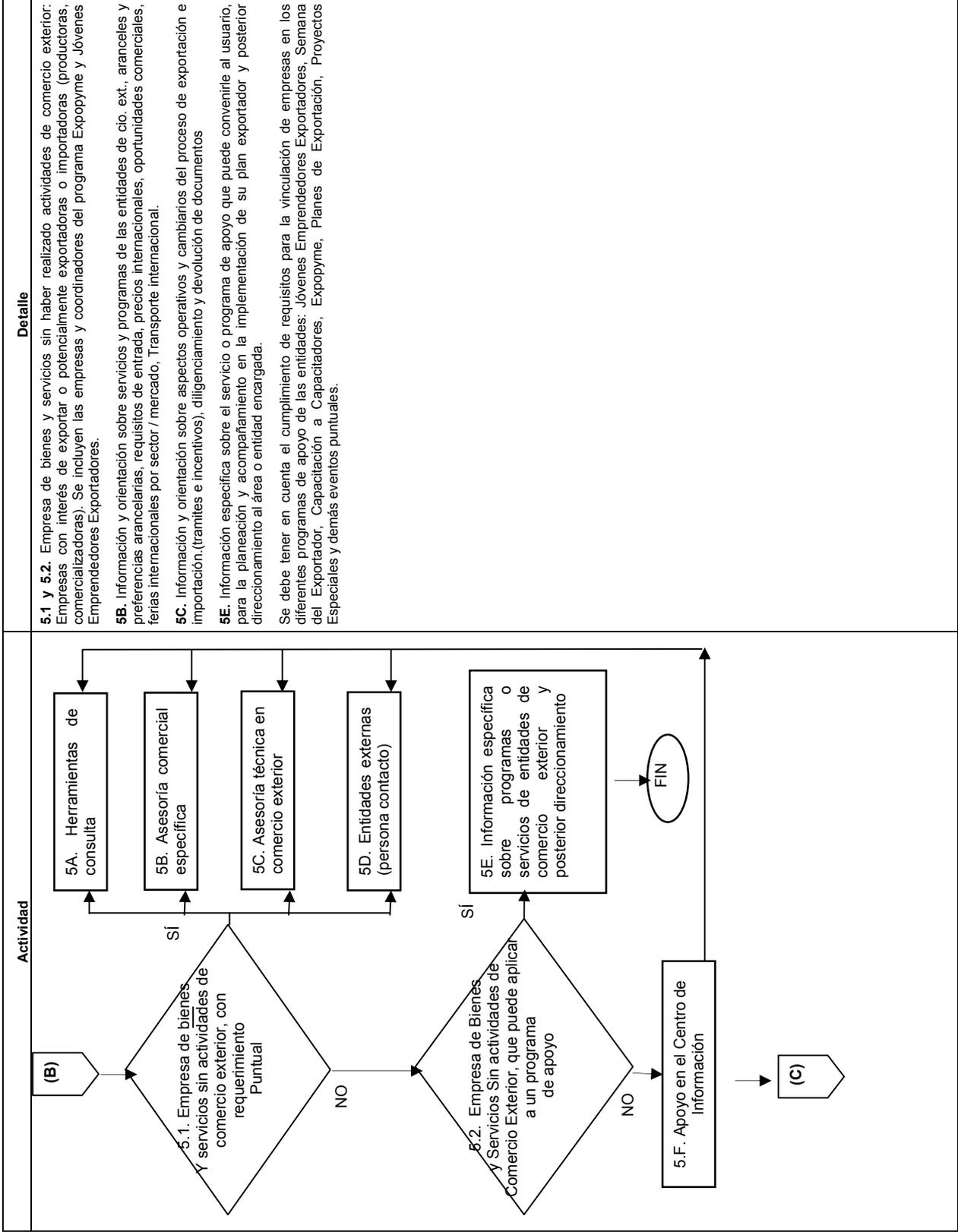
#### Actividades Internas

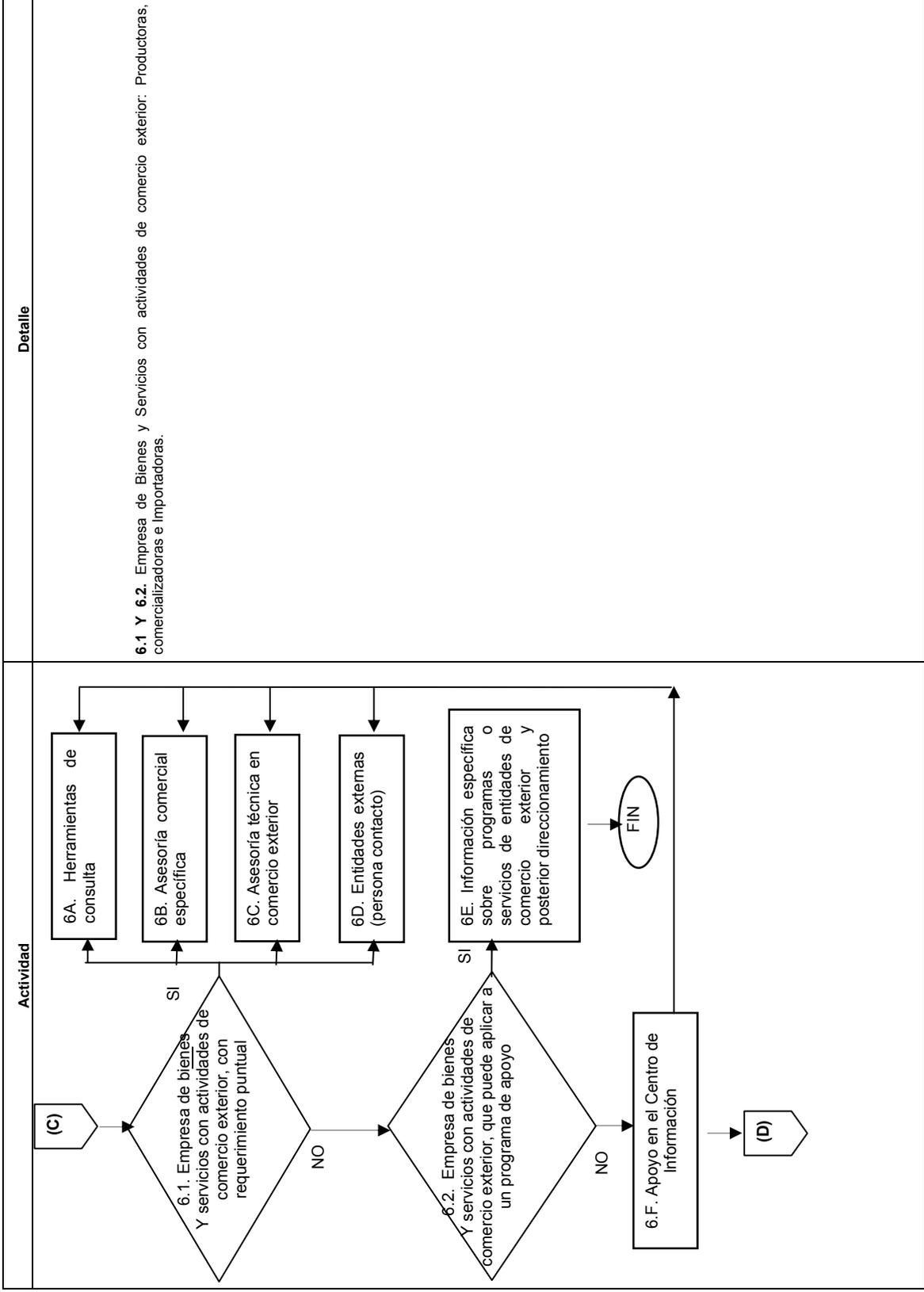
- Apoyar al área de mercadeo en Zeiky, en la creación y desarrollo de productos y servicios
- de información especializada para los usuarios de la región
- Apoyo al Zeiky en actividades relacionadas con informes de gestión del Centro.
- Apoyo en el levantamiento y puesta en marcha de la red de apoyo institucional de comercio exterior

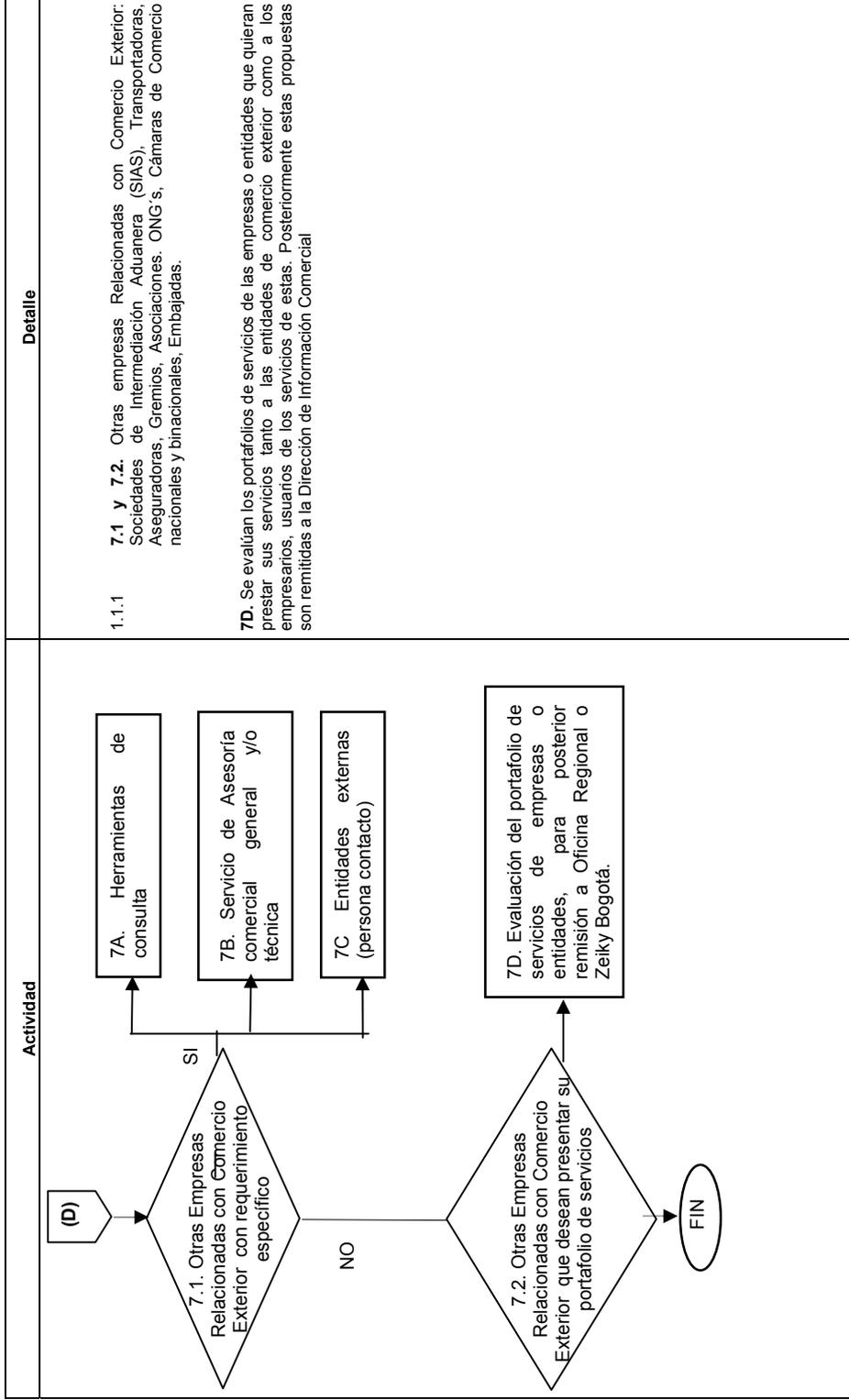
**Cuadro 2: Procedimiento para la orientación y el direccionamiento de usuarios<sup>5</sup>**

Actividad	Detalle
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. Recepción y Direccionamiento de Usuarios]     A --&gt; B[2. Identificación de tipo de usuario y necesidades]     B --&gt; C{3. ¿El usuario Estudiante Investigador, tiene un requerimiento puntual?}     C -- SI --&gt; E[3E. Entidades externas (persona contacto)]     C -- NO --&gt; A1[3A. Charlas generales de información en comercio exterior y orientación en su idea de negocios]     E --&gt; D[3D. Asesoría en comercio exterior]     D --&gt; C1[3C. Pantallas de consulta]     C1 --&gt; B1[3B. Biblioteca empresarial]     A1 --&gt; A1     B1 --&gt; A1     D --&gt; FIN([FIN])     E --&gt; FIN     C1 --&gt; FIN     B1 --&gt; FIN     A1 --&gt; FIN     </pre>	<p>1 y 2. Se realiza a través del formato de registro de usuarios.</p> <p>3. <b>Estudiante e investigador académico:</b> Consulta puramente investigativa. Entiéndase “requerimiento puntual” como aquel que puede ser resuelto a través de cualquiera de las herramientas de consulta en el Centro de Información.</p> <p>3A. Charlas sobre temas relacionados tanto con la exportación como con la importación de productos, que concluye con una sesión de preguntas para direccionar y orientar al usuario hacia la(s) herramienta(s) de consulta adecuada(s).</p> <p>3B. <b>Herramientas de consulta:</b>          BIBLIOTECA EMPRESARIAL: Utilización del material documental en el Centro. (Aranceles, Estudios de mercados, estudios sectores, directorio de importadores.)          PANTALLAS DE CONSULTA: Inteleport, utilización de bases de datos estadísticas (Impo y Expo), información sobre ferias internacionales, directorio de importadores, aranceles, páginas institucionales.          3D. Información sobre la ruta para penetrar mercados internacionales, Cómo participar en ferias internacionales, costo de productos para la exportación e importación, Incoterms, Preferencias arancelarias, exportación de servicios, trámites e incentivos para exportar e importar.          3E. En caso de no contar con la información requerida, o por ser una no-competencia de las entidades del Centro de Información.</p>

<sup>5</sup> Fuente: Manual Operativo del Zeiky







### Cuadro 3: Protocolo para la Atención de Usuarios del zeiky <sup>6</sup>

<p><b>OBJETIVO.</b> Describir la forma cómo debe atenderse al usuario que se acerca al Zeiky Centro de Información y Servicios de Comercio Exterior en busca de orientación, asesoría y apoyo para iniciar o continuar un proceso de exportación o importador. Incluye información que debe ofrecerse y diálogos a seguir.</p> <p><b>ALCANCE.</b> Comprende la parte del proceso relacionada con la atención personalizada al usuario que se acerca al Centro de Información por primera vez, o que requiere un servicio puntual por parte del Centro. (PRO- DIC 140-001)</p> <p><b>RESPONSABLE.</b> Directora, asesores y pasantes que prestan sus servicios en el Zeiky Centro de Información.</p>	
<p><b>DESARROLLO.</b></p> <p>ACTIVIDAD</p>	<p><b>DETALLE</b></p>
<p><b>1. Saludo al Cliente que se acerca al punto de información en el Zeiky:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenos días (tardes), bienvenido al Zeiky - Centro de Información y Servicios de Comercios Exterior, mi nombre es ... en qué puedo ayudarle?</li> </ul>	<p>El Zeiky - Centro de Información y servicios de comercio exterior, es la puerta de entrada a la organización y es responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios que tienen contacto directo con el usuario, actuar en forma diligente, cortés, eficiente y eficaz para que el primer contacto de éste, con el centro de Información y con el sector de comercio exterior sea positivo, de tal manera que la persona se anime a seguir adelante.</p> <p>Todos los funcionarios de Zeiky deben tener el carnet que lo acredita como funcionarios en un lugar visible, y le permita al usuario la fácil identificación del personal.</p>

<sup>6</sup> Fuente Manuales Operativos del Zeiky

El funcionario escucha atentamente las razones (dudas e inquietudes) que han hecho que el usuario acuda al Zeiky – Centro de Información.

Si se trata de un usuario que puede, debe o quiere hacer uso de la biblioteca empresarial para resolver su duda o inquietud, ingresa directamente a esta área. El funcionario encargado de la atención en la biblioteca, tiene como tarea prestar el soporte necesario al usuario en su consulta (Es indispensable que siempre haya una persona en esta área) prestando apoyo al usuario y velando por el buen estado de los documentos de consulta

Cuando un usuario puede, debe o quiere hacer uso del servicio de pantallas de autoconsulta y/o asesoría se procederá al registro respectivo en el sistema DIGITURNO, así:

## **2. Invitación al cliente para que se registre en el Sistema.**

- **Queremos ser muy precisos y responder de manera efectiva sus inquietudes, para esto, es importante registrar algunos de sus datos, los de la empresa y su requerimiento puntual. Le agradezco que me suministre la siguiente información:**

Anexo 1- Preguntas más frecuentes  
Anexo. 2 - Portafolio de servicios

El sistema permite al cliente registrarse como usuario del Zeiky - Centro de Información solicitándole información puntual sobre el usuario, la empresa y el servicio que esta requiriendo. Así mismo, sirve a quien lo está atendiendo para orientarlo de manera precisa. Además es la herramienta base para conocer la gestión del área.  
Los funcionarios del punto de información deben hacer el registro del usuario en el sistema.  
<http://www.proexport.com.co/zeiky/asesores/registroclientes.asp>

### **Usuarios visitantes de Zeiky por primera vez**

Si el usuario visita el Zeiky por primera vez debe registrarse en una de las dos opciones presentadas por el sistema. Estas corresponden a "Persona Natural" o "Persona Jurídica".

**Pantalla para Persona natural:** Se ingresa a la opción "Búsqueda y registro de clientes" Se inicia el registro con el número - tipo de identificación y tipo de actividad, al ser un nuevo usuario el sistema solicita el diligenciamiento de la siguiente información: Nombres, apellidos, dirección, teléfono, fax, e-mail y ciudad.

**Pantalla para Persona jurídica:** Se ingresa a la opción "Búsqueda de la empresa" esta se realiza con el número de Nit de la misma. Al no aparecer el usuario buscado, el sistema solicita el diligenciamiento de la siguiente información: Nombre comercial, razón social, dirección, teléfono, fax, e-mail, ciudad, actividad de la empresa, macrosector-sector al que pertenece, Descripción de la actividad, año de constitución, sitio en Internet, Número. De empleados (Administrativos, temporales, producción y ventas) e información de ventas del año 1999 al 2001. Luego, en la pantalla "Registro de Contacto" se registra al contacto o usuario visitante con la siguiente información: Nombres, apellidos, e-mail, teléfono y cargo.

Una vez la información es diligenciada, el funcionario se remite al selector de turnos donde digita el número de identificación de la persona natural o jurídica y luego de la conversación con el usuario identifica y registra el servicio requerido que puede ser: - Asesoría general en comercio exterior, - Asesoría en trámites de importaciones y exportaciones, - Asesoría en incentivos a la exportación, - Asesoría a la medida. Cada una de las asesorías arriba mencionadas manejan sus propios subservicios. Finalmente se procede a la generación y entrega al usuario del stiker con el turno que le corresponde. El visitante puede visualizar su turno en las pantallas dispuestas para este fin. Lado izquierdo: Pantallas de autoconsulta. Lado derecho Asesoría.

### **A partir de la segunda visita del usuario a Zeiky**

A partir de la segunda visita del usuario al Centro, este solo tiene que suministrar al funcionario del punto de información el número de identificación con el cual se realizó su registro en el sistema la primera vez. El funcionario visualiza la información del mismo en el sistema e ingresará la consulta o requerimiento. Luego procede a generar y entregar al usuario, el stiker con el turno correspondiente. El visitante puede visualizar su turno en las pantallas dispuestas para este fin. Lado izquierdo: Pantallas de autoconsulta. Lado derecho Asesoría.

ACTIVIDAD	DETALLE
<p>3. Si la consulta requiere la atención de un asesor, este llama el turno desde su computador, recibe al usuario en su cubículo</p> <p><b>Buenos días (tardes), Señor (a) ...</b>, Lo ideal es tratarlo de señor(a) apellido o don... (el nombre).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>mi nombre es ...</b></li> </ul> <p>El asesor debe levantarse para dar la bienvenida al usuario e invitarlo a tomar asiento o recibirlo diligentemente y con una sonrisa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Puedo darme cuenta que usted requiere orientación en ... (tema específico de la solicitud), Cuénteme cual es su inquietud (duda o pregunta) exacta.</b></li> </ul>	<p>El asesor que comienza su servicio, ingresa al sistema de Digiturno haciendo click en el icono "Acceso director a Ter25" luego digita la clave de acceso (Usuario: DIGITURNO – Clave: plus25). Después haciendo click en la opción "abrir" se identifica teniendo en cuenta el número de su cubículo Ej: 0002= cubículo 2, y procede a hacer el llamado. El sistema automáticamente ordena los turnos para su llamado.</p> <p>Una vez el asesor llama al usuario, su pantalla reflejará la siguiente información: Nombre contacto, cargo, Nit, Nombre comercial, descripción de la empresa, macrosector, sector, actividad de la empresa, posición arancelaria del producto, descripción del producto, valor FOB Exportado, año de constitución, activos totales, exportadora (si o no), cliente de Proexport (programa especial), valor de ventas años 1998, 1999, 2000, ciudad de la empresa, el servicio anterior (Fecha, tipo de asesoría y observaciones) y el servicio actual solicitado (Fecha, tipo de asesoría y observaciones).</p> <p>El Asesor debe escuchar atentamente al usuario para enterarse de manera rápida y más completa de las generalidades del caso a atender.</p> <p>En caso de que la persona no conozca muy bien los pasos que se siguen en el proceso exportador o importador, se le deben explicar de manera rápida, apoyándose en un diagrama donde se ilustre el mismo.</p> <p>Si la empresa esta interesada en algún programa de las entidades de comercio exterior y cumple con los requisitos requeridos, se le presenta el programa y se le orienta en su proceso de vinculación.</p> <p>Si la empresa tiene un requerimiento específico se le asesora en la información requerida de manera inmediata o se fija en consenso con el usuario una fecha para resolver su inquietud, este compromiso lo adquiere cada asesor de acuerdo con su agenda.</p>
<p>4. Una vez la asesoría termina, el asesor invita al usuario a visitar el Zeiky nuevamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Señor(a) ... (Apellido). Fue un placer atenderlo. Si tiene alguna nueva inquietud o desea aclarar algo sobre el tema, por favor no dude en visitarnos. Estamos para servirle!!.</b></li> </ul>	<p>El asesor debe tener siempre presente el portafolio de productos y servicios de la Entidad que puede ofrecer a los usuarios de acuerdo a sus necesidades. El asesor en una pieza muy importante en la divulgación y comercialización de estos.</p>

<p>5. Cuando el usuario desea acceder al servicio de pantallas de autoconsulta el sistema automáticamente lo pone en fila. Al liberarse una de las 6 pantallas disponibles el sistema llama al primer usuario en fila</p> <p>6. Cuando la persona que se acerca al Zeiky Centro de información, tiene una consulta, duda o inquietud, que no puede ser resuelta en el área.</p> <p>- <b>Señor (a)...Apellido. Para responde eficientemente su inquietud, le sugiero acercarse o llamar telefónicamente a ... (Nombre institución encargada, área, datos generales) donde podrá ser resuelta su duda.</b></p> <p>Anexo 3- Red de Instituciones de Comercio Exterior</p>	<p>El funcionario encargado de la atención en pantallas, tiene como tarea prestar el soporte necesario al usuario en su consulta (Es indispensable que siempre haya una persona en esta área) y vigilar el cumplimiento del tiempo de consulta, (30 minutos). El sistema se interrumpe cuando el tiempo de servicio a finalizado.</p> <p>Este debe direccionario de manera muy atenta a la entidad u organismo encargado, en lo posible suministrando los datos exactos de la institución y el área a donde puede dirigirse. Anexo 3- Red de Instituciones de Comercio Exterior</p>
<p>7. Cuando la persona que se acerca al Zeiky Centro de información desea realizar una queja o un reclamos.</p> <p>- <b>Señor (a)...Apellido. Sus comentarios son muy importantes para nosotros, por favor diligencie este formato para así poder atender su petición.</b></p>	<p>El funcionario del Zeiky que recibe la queja o el reclamo escucha atentamente al usuario y le solicita el diligenciamiento del formato respectivo. Se asegura de que este formato sea diligenciado completa y correctamente.</p> <p>Luego procede a remitirlo al Director de Zeiky, encargado de Quejas y Reclamos en Proexport</p>
<p>8. En caso de que el sistema Digiturno sufra algún daño que impida el registro normal de los usuarios</p> <p>- <b>Estimado Señor (a)... Para poder atender su solicitud ágilmente, le agradezco diligenciar este documento, luego le indicaré el mejor canal para resolver su inquietud.</b></p>	<p>El funcionario del Zeiky del punto de información, entrega al usuario el formato de registro de usuarios FOR-DIC140-001, utilizado como medida de contingencia cuando el sistema presenta alguna falla.</p> <p>Una vez el usuario entrega el documento diligenciado, el funcionario procede a direccionarlo hacia el servicio que pueda ayudarlo a resolver sus inquietudes teniendo en cuenta el procedimiento normal de direccionamiento del área. (Con el sistema Digiturno).</p>

## 7.2 CAPACITACION SOBRE EL SISTEMA DE ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA “S.O.T.”

Es un sistema de apoyo y consulta de información tecnológica disponible en el País y en el Exterior a través de la tecnología Internet.

El objetivo general es mejorar la calidad de los servicios técnicos especializados ofrecidos a los empresarios (Asistencia Técnica, Capacitación, Orientación Tecnológica, Resolución de problemas Técnico, entre otros) a través del apoyo de la red virtual.

Posee una recopilación de documentos nacionales, regionales, textos, libros, hemeroteca, publicaciones seriadas especializadas en comercio exterior, publicaciones de otras Cámaras de Comercio, catálogos comerciales internacionales, Directorios Empresariales y Sectoriales de Colombia y de otros países.

### 7.2.1 Servicios generales

Ofrece:

**Consulta de Servicios:** Información sobre servicios y eventos que prestan las entidades registradas en el sistema.

**Consulta de Eventos:** Permite que los usuarios compartan la información necesaria acerca de los eventos tecnológicos que se están presentando en el sector.

**Novedades:** El usuarios puede consular a partir de una fecha específica, las novedades sobre la información de servicios y eventos que se han registrado en el sistema.

**Demanda de Servicios:** El usuario define parámetros de consulta que filtran la información sobre servicios y eventos.

**Banco de Problemas:** Mediante esta página se permite registrar y/o consultar problemas técnicos planteados por los usuarios y las respuestas dadas a los mismos para formar un banco de problemas que permita compartir el conocimiento adquirido a través de la atención de los mismos.

**Foros:** El usuario puede participar de diferentes foros virtuales programados donde se tratan temas específicos para el sector de interés.

**Oferta y Demanda de Productos:** Esta opción permitirá a los usuarios ofertar sus

productos terminados a través de la realización de ferias virtuales organizadas y promocionadas a través del sistema.

**Asesorías personalizadas:** El servicio de asesorías técnicas se está brindando a los empresarios afiliados al Sistema, pertenecientes a sectores de Madera, Alimentos, Metalmecánica y Sector Automotriz (Consultorías).

### 7.2.2 Servicios adicionales asesorías

Ofrece:

<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Incluye:</b>
Catalogo de Productos	Diagramación, sin registro fotográfico.
Portafolio de Servicios	Diagramación, sin registro fotográfico.
Logotipo Empresarial	Empresa constituida.
Logotipo Empresarial	Empresa por constituirse.
Papelería	Hoja, Membrete, Tarjetas de presentación y Etiquetas.
Empaques	Incluye el modelo (precio básico, el cual se incrementa según complejidad del diseño).
Letreros	Letreros de fachada (diseño).
Publicidad	Diseño pendones, volantes, afiches, otros promocionales.
Diseño de Productos	Investigación, bocetos (precio básico, el cual se incrementa según complejidad del diseño).
Seguridad Industrial	Diagramación de señalización.
Estantes Diseño	(precio básico, el cual se incrementa según complejidad del diseño).

### 7.3 CAPACITACION SOBRE EL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL “ C.D.E.”

Para la Cámara de Comercio de Pasto es muy importante contribuir al mejoramiento y desarrollo integral de las empresas de la región. La oficina del **CDE** busca fortalecer la presencia del empresario en el mercado regional y nacional mediante actividades que faciliten el contacto comercial entre oferentes y demandantes, para lo cual organiza y apoya la realización de:

- Ferias regionales.
- Muestras comerciales.
- Ruedas de negocios.
- Agendamientos comerciales

El Modelo de Desarrollo Empresarial, que contiene programas y servicios de apoyo dirigido a varios sectores, diseñados a partir del análisis de las necesidades de las empresas y de recomendaciones hechas por los mismos empresarios.

Para lograr la participación del empresario nariñense en dichos eventos, se le ofrece los siguientes servicios:

**7.3.1 Sensibilización y orientación a las empresas.** Espacios de contacto directo y virtual con los empresarios. Su objetivo concienciar acerca de la importancia de fortalecer permanentemente al empresario y su organización para adaptarse a las nuevas condiciones de la economía y de los mercados.

**7.3.2 Consultoría especializada.** Proceso práctico de aplicación de soluciones concretas a problemas específicos de las empresas, a través de metodología de trabajo validadas, orientadas y apoyadas con el objetivo de mejorar las condiciones de productividad y competitividad de las empresas.

El **CDE** promueve la productividad y competitividad de las empresas mipymes de la región en diversos campos de la gestión empresarial.

El Centro de Desarrollo empresarial ha buscado establecer un permanente contacto con los empresarios de sectores productivos y comerciales de nuestra economía; con el fin de conocer sus debilidades y fortalezas y diseñar en base en ellas planes de acción o estrategias que vayan encaminadas a fortalecer sus procesos administrativos y productivos y por ende lograr el incremento de la productividad y competitividad de micro, pequeñas y medianas empresas que conforman dichos sectores.

El Centro de Desarrollo Empresarial busca desarrollar procesos de capacitación y asesoría administrativa y técnica integral, dando prioridad a aquellas actividades empresariales que representen dinamismo y gran potencial de crecimiento y desarrollo. De igual manera, analiza empresas de diferentes actividades y sectores para potenciarlas y desarrollar nuevas habilidades para transformar hábitos e identificar oportunidades en el mercado.

El Centro de Desarrollo Empresarial brinda la asesoría y capacitación básica administrativa y técnica con el fin de lograr el desarrollo y crecimiento sostenible de las empresas, además realiza un proceso constante de gestión comercial a través de realización de eventos comerciales, participación en Ferias, ruedas de negocios, misiones comerciales a nivel nacional, entre otros.

Actualmente la oficina del Centro de Desarrollo Empresarial desarrolla las siguientes actividades:

- Diagnosticar empresas de diferentes sectores productivos y comerciales de la Ciudad de Pasto a través de un Instrumento de Diagnóstico Empresarial con el fin de conocer e identificar sus fortalezas y debilidades y poder identificar estrategias de acción para su mejoramiento.
- Diseñar planes de acción de las empresas diagnosticadas que le permitan fortalecerse en áreas productivas y administrativas, etc; propiciando de esta manera un incremento de la productividad y competitividad de dichas empresas.
- Asesorar a los empresarios de los sectores productivos y comerciales en áreas técnicas y administrativas; proporcionándoles herramientas que le permitan ser productivos y competitivos.
- Gestión comercial y mercadeo. En esta área se propicia espacios para que los empresarios realicen contactos comerciales a través de la participación en Ferias especializadas, encuentros comerciales y empresariales, ruedas de negocios, misiones comerciales, entre otros tanto a nivel regional como nacional.
- Detectar necesidades concretas en el mercado y localizar la oferta de bienes y servicios de microempresas, pequeñas y medianas empresas productoras, para promover los contactos de negocios y las ventas entre compradores y vendedores de la región y a nivel nacional.
- Coordinación del Centro de subcontratación de Nariño, el cual es un programa del Ministerio de Desarrollo Económico, la Organización de las Naciones

Unidas para el Desarrollo Industrial, ONUDI, y las cámaras de comercio del país, el cual permite que pequeñas y medianas empresas puedan ofrecer sus productos como partes, piezas y componentes en cadenas de producción de sectores industriales, permitiendo el beneficio mutuo entre grandes empresas y Pymes, a través de una asociación productiva.

Regularmente el Centro de Desarrollo Empresarial orienta sus esfuerzos sectores predefinidos tales como: Metalmecánica, Maderas, Alimentos, Marroquinería, Cuero y Calzado, Turismo, Comercio, entre otros.

#### **7.4 CAPACITACION SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONSULTA EMPRESARIAL “S.I.C.E.”**

La Cámara cuenta con un área de carácter especializado, dotada de plataformas tecnológicas, sistemas de apoyo y consulta a través de la tecnología de Internet como: Zeiky y SOT. Dispone de publicaciones y documentos especializados en áreas: económicas, de comercio exterior, desarrollo empresarial, derecho comercial, civil y administrativo. Además ofrece toda la información estadística que produce el registro mercantil tanto a nivel de la Cámara de Comercio de Pasto, como del resto del país.

Su colección está compuesta por documentos, publicaciones seriadas especializadas en comercio exterior, publicaciones de otras Cámaras, tanto nacionales como binacionales, catálogos comerciales internacionales, directorios empresariales y sectoriales de varios países como también colombianos.

También se presta el servicio de Internet muy importante en la actividad empresarial y más en el siglo XXI no se puede obviar. Entre sus muchas influencias está la que transformará la forma de hacer negocios, aprovechando lo que hoy se conoce como comercio electrónico. El comercio electrónico (e-commerce) crece hoy en día a un ritmo frenético, las empresas se preparan para beneficiarse de él a través de Internet.

Como una forma de contribuir con el desarrollo de la información y del conocimiento de nuestros empresarios y comerciantes, la Cámara de Comercio de Pasto viene ofreciendo este servicio.

## **8. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS DEL ZEIKY**

Las actividades realizadas se detallan en forma cronológica y acorde con los Objetivos Específicos planteados, mismo tiempo se realizara la evaluación de las actividades frente a las metas propuestas.

Se registro en la base nacional de Proexport los usuarios del S.I.C.E que a 31 de mayo ascendía a 930 usuarios compuestos por Empresarios, estudiantes y público en general.

En relación a las bases de datos del S.O.T y del C.D.E en su gran mayoría están contenida en la base de datos del S.I.C.E. por lo cual simplemente se ajustan los usuarios que no están registrados.

Como resultado de este ejercicio tenemos que al final de la pasantía a 31 de octubre de 2.004 se tenían registrados 1350 usuarios.

## 9. BRINDAR ASESORIAS PERSONALIZADAS A EMPRESARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL EN COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

Para cumplir con este objetivo se realizó una serie de tareas como fueron:

1. Se organizó la documentación existente tanto en la biblioteca S.I.C.E como la disponible en el computador del Zeiky N 2, esta información se la organizó en forma de carpetas y en orden alfabético.

2. Se conformó la base de datos de los siguientes sectores productivos de Pasto:

✓	Sector Metalmecánica	93 Talleres
✓	Sector Marroquinería	80 Empresas
✓	Sector Artesano	87 Empresas
✓	Sector alimentos	100 Empresas
✓	Sector Maderas	27 Empresas
✓	Sector Confecciones	68 Empresas
✓	Sector Ferreteros	182 Empresas
✓	Etc.	

3. Se actualizó la mayoría de información de comercio exterior y se complementó otra a través de Internet, son cerca de 500 documentos de mucha importancia para la capacitación y formación empresarial tales como:

a. Formatos, Decretos y Artículos

- ✓ Los nuevos formatos de exportación e importación emitidos por la DIAN. Al rededor de 50 documentos y cartillas.
  - i. El nuevo arancel Armonizado
  - ii. Documentos oficiales sobre ALCA Y TLC

b. Documentación de las diferentes cadenas productivas como:

- ✓ Cadena Productiva del Cuero
- ✓ Cadena Productiva de la Papa
- ✓ Cadena Productiva de la Palma
- ✓ Cadena Productiva Láctea
- ✓ Etc.

c. Documentación sobre Vistos Buenos necesarios para las exportaciones e importaciones.

- ✓ DIAN

- ✓ I.C.A.
- ✓ INVIMA
- ✓ Ministerio del Medio Ambiente
- ✓ IMPA
- ✓ INCODER

Y muchos más que están disponibles en la biblioteca de la Cámara de Comercio de Pasto.

El siguiente cuadro describe algunas empresas y el tipo de servicio prestado.

**Figura 3. Logo Proexport Colombia<sup>7</sup>**



**MODULO ADMINISTRATIVO<sup>8</sup>**

**Cuadro 4: Reporte de Actividades Empresariales**

**CONSULTA DE ACTIVIDADES A EMPRESAS - zrpasto**

<b>EMPRESA</b>	<b>SERVICIO / ACTIVIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
307125781 MONTERO SILVA LIDA CARMENZA	<u>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Trámites Aduaneros	Términos de Negociación Internacional
307125781 MONTERO SILVA LIDA CARMENZA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Página Banco de la Republica. Información de TRM en los meses de 15 Octubre 2003 y 12 Agosto 2004
8000401452 COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO ECOTEMA LTDA.	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Pagina de Artesanías de Colombia. SIART
307125781 MONTERO SILVA LIDA CARMENZA	<u>ASESORIA EN INCENTIVOS A LA EXPO.</u> Comercializadoras internacionales C.I.	Lista de C.I.
129756630 DISTRIMAMOL	<u>BANCOLDEX - ASESORIA</u> Manejo de cartas de crédito	Medios de pago y líneas de financiamiento
8912240044 HERAMAR LTDA.	<u>BANCOLDEX - ASESORIA</u> Manejo de cartas de crédito	Informe de medios de pagos internacionales
8000401452 COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO	<u>BANCOLDEX - ASESORIA</u> Manejo de cartas de crédito	Medios de pago a nivel Internacional

<sup>7</sup> Fuente: Proexport Colombia

<sup>8</sup> Fuente: Local.proexport.com

ECOTEMA LIMITADA		
98387517 AMAZONICA C.I.	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Como hacer investigación de mercados	Información de Medios de Pago
12996059 MADERAS Y MOLDULAR COLOMBIA	<u>BANCOLDEX - ASESORIA</u> Manejo de cartas de crédito	Medios de Pago
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Trámites Aduaneros	Cotizaciones con SIAs
307125781 MONTERO SILVA LIDA CARMENZA	<u>BANCOLDEX - ASESORIA</u> Manejo de cartas de crédito	Tipos de medios de pago
307230303 DECORA HOGAR Y OFICINA	<u>BANCOLDEX - ASESORIA</u> Manejo de cartas de crédito	Medios de Pago
52762001 FLAVIO SANTANDER MUÑOZ MANUFACTURAS DEFAM 'S BR	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Prod. Nales. y Sol. Determinación de Origen	Diligenciamiento de norma de determinación de Origen
52762292 ZAMEX MARROQUINERIA	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Prod. Nales. y Sol. Determinación de Origen	Determinación de Origen
8140059318 BELEN CUEROS	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Registro Nacional de Exportación
8140059318 BELEN CUEROS	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Prod. Nales. y Sol. Determinación de Origen	Registro Prod. Nales. y Sol. Determinación de Origen
52762001 FLAVIO SANTANDER MUÑOZ MANUFACTURAS DEFAM 'S BR	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Renovación de Registro nacional de Exportador
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Trámites Aduaneros	Cartas de poder a: DIAN, Sociedades de Intermediación Aduaneras y Policía
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Página de Proexport. Cotización y precios internacionales de transporte
598185197 MANUFACTURA POLO	<u>BIBLIOTECA</u> Estudios de Mercados Sector	Estudio de mercado de Centroamérica para bolsos de cuero8 Costa Rica)
8140063607 PRODUCTOS OSA E.U.	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información general de comercio exterior
598185197 MANUFACTURA POLO	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Registro de Exportador en Línea
27442570 ARYBALLUS	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Como hacer investigación de mercados	Datos sobre Investigación de Mercados
101011245 JOSE ALBERTO CASTRO	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Consulta tramite de exportador
598185197 MANUFACTURA POLO	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información de comercio exterior, como exportar y tramites
8140005376 FUNDACION LUNA A PARTE	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información de Comercio Exterior
101011245 JOSE ALBERTO CASTRO	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Registro en línea de Exportador
101011245 JOSE ALBERTO CASTRO	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Registro Nacional de Exportaciones
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Pagina Macrorueda de Miami, confirmación de agenda
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Pagina de Macrorueda de Miami
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Otros contenidos en pantalla	Páginas de Empresas de Miami
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Página de Proexport, Pagina de la Macrorueda de Miami
307125781 MONTERO SILVA LIDA CARMENZA	<u>BIBLIOTECA</u> Otros documentos	Franquicias
8300954001 FUNDACION GENESIS	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información de Comercio Exterior
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Consulta de de contactos empresariales que confirmaron cita
17950607 ERASO PASTRANA JESUS HERNANDO	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Bases de Datos	Datos estadísticos sobre exportaciones de mora a Estados Unidos y Europa

17950607 ERASO PASTRANA JESUS HERNANDO	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Ninguno	Requisitos para solicitar vistos buenos
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Elaboración de la agenda de Negocios de la Macro Rueda de Negocios de Miami
345634367 CREMALAC	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Otros contenidos en pantalla	Homologación del registro Sanitario en el INSTITUTO IZQUIETA PEREZ del Ecuador
983959234 MARIO FENANDO QUINTANA ERASO	<u>ASESORIA EN INCENTIVOS A LA EXPO.</u> Preferencias arancelarias	Posición arancelaria de Elementos para Montañismo y Ecoturismo
983959234 MARIO FENANDO QUINTANA ERASO	<u>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Registro en línea como Exportador de Bienes y Servicios, oficina de radicación Ipiales
170020334 CARLOS GUERERO VILLOTA	<u>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Ninguno	Se diligencio el Formato de Determinación de la oferta Exportable y Determinación de origen
170020334 CARLOS GUERERO VILLOTA	<u>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Se Registro esta empresa como exportador vía Internet
345634367 CREMALAC	<u>BIBLIOTECA</u> Otros documentos	Documentación para solicitar el registro INVIMA para los productos de CREMALAC
98358576 ORDONES ORTEGA DREICER	<u>ASESORIA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Iniciación en el proceso exportador	Información general de como iniciarse en el mundo del exportador
170020334 CARLOS GUERERO VILLOTA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Página de Proexport para consulta de costos de transporte vía terrestre de Pasto hasta Quito
17950607 ERASO PASTRANA JESUS HERNANDO	<u>BIBLIOTECA</u> Otros documentos	Estudios de Mercado de Pulpa de Frutas en Colombia
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Verificación si fue aceptado en la Macro Rueda de Miami
8140057192 DIANA ZULEMA CAICEDO NARVAEZ	<u>ASESORIA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información sobre como exportar por primera vez
170020334 CARLOS GUERERO VILLOTA	<u>ASESORIA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información sobre términos de Negociación Internacional
345634367 CREMALAC	<u>BIBLIOTECA</u> Otros documentos	Información sobre como funciona una Franquicia en el Ecuador de Lácteos
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Se actualiza el portafolio de productos en volúmenes de producción
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	se Asesora sobre la información que contiene la página de la Macrorueda de Miami
170020334 CARLOS GUERERO VILLOTA	<u>ASESORIA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información general sobre exportaciones
170020334 CARLOS GUERERO VILLOTA	<u>BIBLIOTECA</u> Estudios de Mercados Sector	Estudio de Mercado de Bolsas Plásticas en el Ecuador
5541551 PANADERIA 20 JULIO	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	información de empresas colombianas que exporten pan y pastelería a otros países
27279131 MANUFACTURAS WILLIAM	<u>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Forma de diligenciamiento del Registro nacional de exportación por Internet, certificado de producto Nacional y oferta exportable , vistos buenos, etc.
98358576 ORDONES ORTEGA DREICER	<u>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Información del Registro Nacional de Exportador actualización
27279131 MANUFACTURAS WILLIAM	<u>ASESORIA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Información sobre exportaciones de cueros y documentación requerida
52762001 FLAVIO SANTANDER MUÑOZ MANUFACTURAS DEFAM 'S BR	<u>BIBLIOTECA</u> Aranceles	Partidas arancelarias de las sillas de montar
52762001 FLAVIO SANTANDER MUÑOZ MANUFACTURAS DEFAM 'S BR	<u>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Renovación del Registro Nacional de Exportador. Certificado de Origen
27279131 MANUFACTURAS WILLIAM	<u>ASESORIA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> ICA – Fitosanitario	Normatividad vigente sobre el transporte de pieles saladas
8000401452 COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO ECOTEMA LIMITADA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Página de artesanas de Colombia
98358546 RAFAEL ARCOS DELGADO	<u>ASESORIA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Iniciación en el proceso exportador	Requisitos para iniciarse en el proceso de exportación
8000401452 COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO ECOTEMA LIMITADA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Otros contenidos en pantalla	Participación en feria en Bogota Parque de los Artesanos
8000401452 COOPERATIVA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u>	Como participar en Manfacto 2004. costos de

DE TRABAJO ASOCIADO ECOTEMA LIMITADA	Páginas Web	los Stand. Lista de Inscritos
8000401452 COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO ECOTEMA LIMITADA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Página de Artesanías de Colombia. Participación en Manófacto: Como participar en Manófacto 2004, Costos y Lista de inscritos
5541551 PANADERIA 20 JULIO	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Ninguno	Tramites para solicitar vistos buenos y certificados de origen
87246514 ORTEGA ORDOÑES HEBER	<u>ASESORÍA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Condiciones de ingreso a mercados internacionales	Información sobre el acceso a los Estados Unidos de productos en Cuero
27279131 MANUFACTURAS WILIAM	<u>ASESORÍA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Comportamiento de un sector en un mdo. Específico	Información actualizadas del sector cueros y Marroquinería de Nariño y Pasto
98383086 CONFECCIONES BALMER	<u>ASESORÍA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Condiciones de ingreso a mercados internacionales	precios y costos de una exportación
87246514 ORTEGA ORDOÑES HEBER	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Información de Macrorueda de Miami
5541551 PANADERIA 20 JULIO	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u>	Información básica de como empezar a exportar
87246514 ORTEGA ORDOÑES HEBER	<u>ASESORÍA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Comportamiento de un sector en un mdo. Específico	Información sobre nuevas maquinaria para marroquinería
87574349 TRAPICHE DULCE PRIMAVERA	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Registro ante la empresa
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u> Páginas Web	Registro ante la macro rueda Registro de producto
87574349 TRAPICHE DULCE PRIMAVERA	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Trámites para productos (Antidumping/Salvaguardias)	Tramites para exportación
814006223 CONTACTO CUERO LTDA.	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Trámites Aduaneros	Tramites de exportación
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Tramites para el cambio de Nombre del registro Nacional de Exportador.
166864051 INDUSTRIAS ORTEGA	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	revisión del Registro de Exportador, Mincomercio Ipiales
5276200 FLAVIO SANTANDER MUÑOZ	<u>BIBLIOTECA</u> Otros documentos	Contactos comerciales
30733109 MARITZA MARTINEZ	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Acceso a los servicios de las Entidades de Comercio	Entidades de promoción de comercio exterior
87574349 TRAPICHE DULCE PRIMAVERA	<u>BIBLIOTECA</u> Otros documentos	Creación de empresa
814006223 CONTACTO CUERO LTDA.	<u>CONSULTA EN PANTALLAS</u>	Creación de empresa, Nit - Certificado de Cámara de Comercio
59828768 SANDRA PATRICIA	<u>ASESORÍA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Información general sobre aranceles	Sistema armonizado
983922946 FABRICA DE DULCES MAR	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> ATPA – ATPDEA	Consolidación de exportaciones
76258374 WILMER BUITRON	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Servicios de PROEXPORT COLOMBIA	Como exportar
8140044311 CORPORACION ASOCIATIVO DE NARIÑO CORPOASOCIAR	<u>ASESORÍA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Información general sobre aranceles	Pago de aranceles
30723939 ASANT	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Presentación Plan Vallejo	Importación de insumos
307198492 NARIÑO EN ARCILLA	<u>ASESORÍA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Condiciones de ingreso a mercados internacionales	Oportunidad de expandir mercados
814006223 CONTACTO CUERO LTDA.	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios	Registro de productos
8140057289 DISTRICOOP		Requisitos a las CI

LTDA.	<u>ASESORIA EN INCENTIVOS A LA EXPO.</u> Comercializadoras internacionales CI	
<u>30726532</u> CAPITEL	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Información general sobre las Entidades de Comercio	Entidades de promoción a las exportaciones
<u>30723939</u> ASANT	<u>ASESORIA A LA MEDIDA- ZEIKY</u> Condiciones de ingreso a mercados internacionales	Acceso de productos a mercados extranjeros
<u>814006223</u> CONTACTO CUERO LTDA.	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Certificado de origen	Requisito exportación
<u>814006223</u> CONTACTO CUERO LTDA.	<u>ASESORÍA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</u> Certificado de origen	Certificado de origen

Para tener una mejor claridad existen datos de los primeros meses del año, la cual la incluyo porque fue registrada en el mes de mayo cuando comencé la pasantía. Estas asesorías fueron realizadas por el Doctor Pablo.

De todos estos servicios existen empresas que han sido recurrentes en la solicitud de información como los casos de.

**PANADERIA 20 JULIO** se le prestaron 5 asesorías en los siguientes temas:

**Cuadro 5: Servicios prestados a Panadería 20 Julio**

Información de empresas colombianas que exporten pan y pastelería a otros países
Información sobre ALCA y TLC
Tramites para solicitar vistos buenos y certificados de origen
Pasos para registrarse como exportador
Información básica de como empezar a exportar

**MANUFACTURAS WILLIAM** con 5 asesorías en:

**Cuadro 6: Servicios prestados a Manufacturas William**

Forma de diligenciamiento del Registro nacional de exportación por Internet, certificado de producto Nacional y oferta exportable , vistos buenos, etc.
Información de los acuerdos comerciales TLC y ALCA
Información sobre exportaciones de cueros y documentación requerida
Normatividad vigente sobre el transporte de pieles saladas <sup>6</sup>
Información actualizadas del sector cueros y Marroquinería de Nariño y Pasto

**FLAVIO SANTANDER MUÑOZ MANUFACTURAS DEFAM´S BR** con 4 asesorías:

**Cuadro 7: Servicios prestados a Flavio Santander Muñoz**

Diligenciamiento de norma de determinación de Origen
Renovación de Registro nacional de Exportador
Partidas arancelarias de las sillas de montar
Renovación del Registro Nacional de Exportador. Certificado de Origen

**ORTEGA ORDOÑEZ HEBER** con 5 servicios en:

**Cuadro 8: Servicios prestados a Ortega Ordóñez Heber**

Información sobre los productos beneficiarios de las preferencias del ATPDEA
Información sobre el acceso a los Estados Unidos de productos en Cuero
Actualización del Registro Nacional de Exportador
Información de Macroruedad de Miami
Información sobre nuevas maquinaria para marroquinería

**Trapiche Dulce Primavera** con 4 servicios

**Cuadro 9: Servicios prestados a Trapiche Dulce Primavera**

Registro ante la empresa
Tramites para exportación
Registro sanitario
Creación de empresa

**INDUSTRIAS ORTEGA** con 20 servicios en:

**Cuadro 10: Servicios prestados a Industrias Ortega**

Cotizaciones con SIAs
Cartas de poder a: DIAN, Sociedades de Intermediación Aduaneras y Policía
Página de Proexport. Cotización y precios internacionales de transporte
Tramites de exportación a República Dominicana
Pagina Macrorueda de Miami, confirmación de agenda
Pagina de Macrorueda de Miami
Páginas de Empresas de Miami
Página de Proexport, Pagina de la Macrorueda de Miami
Consulta de de contactos empresariales que confirmaron cita
Elaboración de la agenda de Negocios de la Macro Rueda de Negocios de Miami

Verificación si fue aceptado en la Macro Rueda de Miami
Se actualiza el portafolio de productos en volúmenes de producción
Se inscribe la empresa en la lista de preselección para la Macrorueda de Negocios de Miami
se Asesora sobre la información que contiene la página de la Macrorueda de Miami
Registro ante la macro rueda Registro de producto
Tramites para el cambio de Nombre del registro Nacional de Exportador.
revisión del Registro de Exportador, Mincomercio Ipiales
Modificación de ficha de inscripción a Macro Rueda de Negocios de Europa
Información de la Macrorueda de negocios de Europa
Investigación de mercados

**CARLOS GUERERO VILLOTA** con 9 servicios en :

**Cuadro 11: Servicios prestados a Carlos Guerrero Villota**

Asesoría sobre las ventajas que ofrece la CAN
Se diligencio el Formato de Determinación de la oferta Exportable y Determinación de origen
Se Registro esta empresa como exportador vía Internet
Página de Proexport para consulta de costos de transporte vía terrestre de Pasto hasta Quito
Información sobre términos de Negociación Internacional
Documentación y Requisitos para el ingreso de Materiales de Plástico al Ecuador
Posición arancelaria de Bolsas Plásticas
Información general sobre exportaciones
Estudio de Mercado de Bolsas Plásticas en el Ecuador

**MONTERO SILVA LIDA CARMENZA** con 6 servicios en:

**Cuadro 12: Servicios prestados a Montero Silva Lida**

Términos de Negociación Internacional
Página Banco de la Republica. Información de TRM en los meses de Octubre 15 de 2003 y Agosto 12 de 2004
Lista de C.I.
Tipos de medios de pago
Comercializadoras colombianas para productos de Cuero
Franquicias

**COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO ECOTEMA LTDA.** Con 8 servicios prestados.

**Cuadro 13: Servicios prestados a Ecotema Ltda.**

Pagina de Artesanías de Colombia. SIART
Medios de pago a nivel Internacional
Estudio de nuevos mercados para los tejidos en telar de forma manual
Pagina de artesanas de Colombia
Participación en feria en Bogota Parque de los Artesanos
Como participar en Manofacto 2004. costos de los Stand. Lista de Inscritos
Pagina de Artesanías de Colombia. Participación en Manofacto: Como participar en Manofacto 2004, Costos y Lista de inscritos
Envió de correo electrónico a Universidad Católica de Chile para solicitar requisitos para inscripción en feria internacional de la artesanía tradicional en el mes de Noviembre

Estas son algunas de las empresas más representativas dentro del informe.

Como podemos notar los sectores que mas demandan los servicios del centro son empresas relacionadas con el cuero, la marroquinería y las artesanías. Para destacar el caso de Industrias Ortega a la cual se realizo todo el proceso para la participación en la Macrorueda de Miami.

En cuanto a la los registro de atención prestada a particulares por el Zeiky Pasto y el S.I.C.E suman 1027 registros donde los estudiantes es el primer sector que demanda los servicios seguido por los profesionales y la información requerida se centra en:

**INFORMACIÓN GENERAL**

- Estudios y diagnósticos sectoriales de Nariño y Pasto ( todos los sectores productivos)
- Como se crea una empresa
- Tipos de Empresas
- Requisitos par la conformación una empresa
- Aspectos tributarios
- Modelos administrativo
- Estudios de mercados ( diferentes Productos )
- Información empresarial

## **INFORMACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR**

- **EXPORTACIONES E IMPORTACIONES**

- Como exportar e Importar
- Como inscribirse como exportador
- Como solicitar criterios de origen
- Como exportar servicios
- Que beneficios tiene estar inscrito como exportador
- Como exportar muestras sin valor comercial
- Cuales son las modalidades de exportación
- Como conseguir clientes en el exterior

- **INCENTIVOS A LAS EXPORTACIONES**

- Que es una Comercializadora Internacional C.I
- Como constituirse como C.I
- Que es el Certificado al Proveedor CP
- Ante quien se debe presentar el informe C.P emitidos
- ¿Pueden las C.I. ser usuarias a la vez de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación de Programas Plan Vallejo?
- Que son los sistemas especiales de importación y exportación
- Que es el Plan Vallejo
- Como acceder a los programas

- **ACUERDOS COMERCIALES**

- Que es el ATPA
- Que es el ALCA
- Que es el TLC
- Que es la CAM, MERCOSUR, CARICON, MAFTA, etc.
- Que es el ATPDEA
- Que productos se encuentran cobijados
- Preferencias arancelarias
- Cual es el código de los certificados de origen para Estados Unidos
- Cuales son los criterios de origen para Estados Unidos
- Que es la visa textil

- **INFORMACION DE LAS PAGINAS DEL MINISTERIO Y OTRAS ENTIDADES**

- Ministerio de Comercio Industria y turismo
- Entidades encargadas de dar vistos buenos

Cámaras de Comercio de colombina y de otros países  
 Paginas web de los organismos multilaterales  
 Paginas web del Dane, DIAN, etc.

- **INFORMACIÓN ESPECIFICA DE PROEXPORT**

Que es Proexport  
 Que servicios presta Proexport  
 Que es inteligencia de mercados  
 Que servicios presta el Zeiky  
 Que son las misiones comerciales  
 Que son los planes exportadores  
 Que son los proyectos especiales de exportación  
 Cuales son los servicios de logística de exportación

**Cuadro 14: Registro de servicio prestado a particulares 2/1027<sup>9</sup>**

**MODULO ADMINISTRATIVO<sup>10</sup>**



**RESULTADO DE LA BÚSQUEDA**

CLIENTE	SERVICIO / ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	TIEMPO
12746299 OSCAR HERNANDO CALVACHE BENAVIDES	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> Como hacer investigación de mercados	Comprador en el ecuador de productos lácteos	3/17/2004 0.42 h
98335062 JAVIER ADALBERTO FAJARDO ACOSTA	<u>ASESORÍA GRAL EN CCIO EXTERIOR</u> ATPA - ATPDEA	Productos libres de aranceles	3/11/2004 0.5 h

Para el ingreso de usuarios a la base nacional del Zeiky y el posterior ingreso de los servicios prestadores realizamos los Sigüientes pasos<sup>11</sup>:

<sup>9</sup> Fuente: local.proexport.com ( Modulo Administrativo

<sup>10</sup> Fuente: local.proexport.com ( Modulo Administrativo

<sup>11</sup> Fuente: Proexport Colombia

Figura 4: Entrada funcionarios para registros de Usuarios y Servicios<sup>12</sup>

**BUSQUEDA DE EMPRESAS COLOMBIANAS**

NIT	RAZON SOCIAL	MACROSECTOR - SECTOR
		<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">                     Seleccione un Sector o Macrosector <span style="float: right;">▼</span> </div>

Figura 5: Registros de Servicios Prestados



**PROEXPORT  
COLOMBIA**

**REGISTRO DE SERVICIOS  
PRESTADOS**



**ZEIKY REGIONAL**

**REGISTRO DE SERVICIOS - Asesor: Zeiky Regional Pasto**

**BUSQUE LA EMPRESA O PERSONA**

<sup>12</sup> Fuente: Local.proexport.com

<b>TIPO DE CLIENTE:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>EMPRESA</u></li> <li>• <u>PERSONA NATURAL</u></li> </ul>
-------------------------	--

Figura 6: Directorio de Clientes Personas Naturales



### CONSULTA DE CLIENTES PERSONAS NATURALES

Complete uno o varios de los siguientes criterios de búsqueda

Documento de Identidad:

Nombre: ó

Apellido:

Ciudad:

Figura 7: Adicionar Cliente Persona Natural

**ADICIONAR CLIENTE PERSONA NATURAL**

**52.5 DATOS BÁSICOS DEL CLIENTE**

Tipo de Cliente:

Tipo de Documento:

Número Documento:  \* Sólo número. Sin puntos, comas ni guiones.

Nombres:  \*

Apellidos:  \*

E-mail: (Ej: nombre@dominio.com)

Teléfono:  \*

Fax:

Dirección:

Ciudad:

Repositorio: ZEIKY REGIONAL - Zeiky Regional Pasto

### Figura 8: Consulta de Clientes Personas Naturales

#### CONSULTA DE CLIENTES PERSONAS NATURALES (Adicionar Cliente)

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA		
	IDENTIFICACION	NOMBRE
<a href="#">Registrar Servicios Zeiky</a>	Cédula de Ciudadanía No. 12980407	<b>HECTOR EFRAIN ORDOÑEZ ESPAÑA</b> (Consultor Independiente) PASTO
<a href="#">Registrar Servicios Zeiky</a>	Cédula de Ciudadanía No. 12980412	<b>Jorge Torres</b> (Estudiante) PASTO

| Registros 1 a 2 de 2 que cumplen con los criterios de búsqueda |

### Figura 9: Registro de Servicios Prestados



REGISTRO DE SERVICIOS PRESTADOS



<b>ASESOR</b>	
ZEIKY REGIONAL Zeiky Regional Pasto	
<b>CLIENTE</b>	
Tipo de Cliente: Persona Cédula de Ciudadanía : 12980412 Jorge Torres	
<b>AGREGUE EL SERVICIO QUE PRESTÓ:</b>	
Clase de Servicio:	Tipo de Servicio:

Seleccione Clase de Servicio <hr/> ASESORIA A LA MEDIDA- ZEIKY ASESORIA EN INCENTIVOS A LA EXPO. <b>ASESORIA EN TRÁMITES DE IMPO. Y EXPO.</b> ASESORIA GRAL EN CCIO EXTERIOR BANCOLDEX - ASESORIA BIBLIOTECA CONSULTA EN PANTALLAS		*
Seleccione Tipo de Servicio <hr/> Registro Nacional de Exportador de Bienes y Servicios Registro Prod. Nales. y Sol. Determinación de Origen Certificado de origen Presentación Plan Vallejo <b>Trámites Aduaneros</b> Trámites para productos (Antidumping/Salvaguardias) Vistos buenos Registro de importación		*
<b>Observaciones:</b>	Trámites Aduaneros	
<b>Tiempo Dedicado:</b>	30 *	Minutos *
<b>Fecha del Servicio (mm/dd/aaaa):</b>	1/26/2005 *	( <a href="#">Ver Calendario</a> )

Dentro de las políticas del Zeiky para obtener una retroalimentación con fines de un mejoramiento continuo se encuentran las Encuestas de Satisfacción, son encuestas pos- asesoría. Las cuales constan de una serie de preguntas referente al servicio y la temática de la consulta. Estas respuestas se tabulan en una hoja de calculo y su resultado se envía en un informe mensual al Zeiky Nacional para su análisis, por lo general se realizan vía telefónica, hasta el mes de octubre se trabajaba con un formato del 2003, pero, a partir del mes de noviembre se implementaron nuevos formados.

En el transcurso de la pasantía se realizaron 6 informes mensuales de Encuestas de Satisfacción, partiendo del mes de Junio y finalizando en el mes de noviembre, si bien la pasantía era hasta octubre el trabajo desempeñado me permitió ser contratado por ese mes par completar el plan de todo el semestre.

**Cuadro: 15: Tabla de Tabulación de Encuestas de Satisfacción Asesoría<sup>13</sup>**

**ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE**

CRITERIOS DE CALIFICACION	PUNTOS
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Deficiente	1

	NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL ASESOR					ATENCIÓN RECIBIDA					LA ASESORIA CUMPLIO 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	ASESOR 1	SI	NO	CUANTO	SI	NO	CUANTO	
1	*					*					*				Jorge Torres	*		\$ 20.000				

**TOTAL**

1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
1															

5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0
5															

5 0 0 0 5 0 0 0

<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	100%	0%	100%	0%
---------------------------	------------	------------	------	----	------	----

**VALOR PROMEDIO**

100%	0%	\$ 20.000
------	----	-----------

<sup>13</sup> Fuente: Zeiky Pasto

**Cuadro 16: Preguntas de Satisfacción en Pantallas y Biblioteca<sup>14</sup>**

CRITERIOS DE CALIFICACION	PUNTOS
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Deficiente	1

N° de Encuesta	SERVICIO DE APOYO EN PANTALLAS Y BIBLIOTECA				SE UBICO FACILMENTE LA INFORMACION		SE ENCONTRO LA INFORMACION ACTUALIZADA		RAPIDEZ DE LAS HERRAMIENTAS DE AUTOCONSULTA	
	E	B	R	D	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1		*			*		*		*	

<b>TOTAL</b>	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
	1				1			1		1	

0 4 0 0  
4

<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>4,0</b>	100%	0%	100%	0%	100%	0%
---------------------------	------------	------	----	------	----	------	----

<sup>14</sup> Fuente: Zeiky Pasto

**Cuadro 17: Preguntas Generales de satisfacción<sup>15</sup>**

CRITERIOS DE CALIFICACION	PUNTOS
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Deficiente	2

N° Encuestas	INSTALACIONES				PROCESO DE ATENCION				ATENCION RECIBIDA EN INFORMACION			
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D
1		*				*				*		

TOTAL		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	1					1				1			

0

0 4 0 0 0 4 0 0 0 4 0

4 4 4

<b>CALALIFIAION TOTAL</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>
---------------------------	------------	------------	------------

PROMEDIO 4,0

SERVICIO PRESTADO

B Biblioteca  
P Pantalla  
A Asesoría  
O Otro

SERVICIO PRESTADO					
Encuestas	B	P	A	O	CUAL
1	*	*	*	*	Direccionamiento a otras entidades

TOTAL	1	1	1	1
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	4			

<sup>15</sup> Fuente: Zeiky Pasto

## **10. INFORMACION CONSOLIDADA DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Se realizaron 85 Encuestas de Satisfacción en total. 80% vía telefónica y el 20% entregando la encuesta para que fuera diligenciada y entregada posteriormente.

Una vez realizada las Encuestas de Satisfacción y Tabuladas nos produjo los siguientes datos que fueron analizados dando los resultados siguientes:

Los parámetros de calificación van de:

Cuando se utiliza notas van de uno (1) a cinco (5) siendo uno la peor (malo) y 5 la mejor (excelente).

Las preguntas de Si y No los resultados se evalúan en porcentajes (%)

El número de Encuestas de Satisfacción se realiza dependiendo de la disponibilidad de los usuarios para contestar los cuestionarios por lo general, en este aspecto se presentan inconvenientes como por ejemplo:

- ✓ Los usuarios no están disponibles en horarios de oficina.
- ✓ Los teléfonos dados no corresponden, están suspendidos o restringidos.
- ✓ Los usuarios están fuera de la ciudad.
- ✓ No desean contestar la encuesta.

Otro aspecto a tener encuesta es el tiempo disponible para contestar la encuesta iba telefónica, los usuarios en algunos casos solo contestas una dos preguntas.

El siguiente es el Cuadro Consolidad de las Encuestas de Satisfacción Junio – Octubre y el Informe Consolidado de Junio – Octubre de Encuestas de Satisfacción. Para el mes de noviembre se realiza un informe diferente por entrar los nuevos formatos de evaluación.

**Cuadro 18: Cuadro Consolidado de Encuesta de Satisfacción Junio - Octubre**

PREGUNTA	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	PROMEDIO
Como Considera Usted El Nivel De Las Instalaciones	4,33	4,42	4,50	4,63	4,70	22,58	4,52
Como Le Parece La Organización Del Centro De Información	4	4,75	4,73	4,53	4,60	22,61	4,52
Como Ha Sido La Atención Recibida	4,11	4,92	4,77	4,53	4,70	23,03	4,61
Biblioteca	1	1	3	7	3	15	3
Pantalla	2	5	10	13	5	35	7
Asesoría Personalizada	17	12	15	9	10	63	13
Otro	0	0	0	0	0	0	0
Total Servicios prestados a personas encuestadas	20	18	28	29	18	113	23
Servicio De Apoyo En Pantallas Y Biblioteca	4,1	4,7	4,40	4,85	4,70	22,75	4,55
Ubico Fácilmente la Información	SI 100%	90%	90%	100%	90%	4,70	94%
	NO 0%	10%	10%	0%	10%	0,30	6%
La Información estaba actualizada	SI 82%	100%	100%	100%	90%	4,72	94%
	NO 18%	0%	0%	0%	10%	0,28	6%
Rapidez de las herramientas de auto consulta	SI 100%	100%	45%	100%	100%	4,45	89%
	NO 0%	0%	55%	0%	0%	0,55	11%
La Asesoría Cumplió Con Sus Expectativas	SI 79%	92%	100%	100%	100%	4,71	94%
	NO 21%	8%	0%	0%	0%	0,29	6%
El Asesor Soluciono Sus Preguntas	SI 68%	100%	100%	100%	100%	4,68	94%
	NO 32%	0%	0%	0%	0%	0,32	6%
Pagaría por el servicio	SI 37%	0%	89%	89%	25%	2,40	48%
	NO 63%	100%	11%	11%	75%	2,60	52%
Nivel General De Conocimiento De Los Asesores	4,2	4,60	4,73	4,75	4,80	23,08	4,62
Calificación De La Atención Recibida	4,2	4,80	4,86	4,80	4,70	23,36	4,67
Promedio de pago	4,000	0	75,000	10,000	2,000	91,000	18,200

**INFORME CONSOLIDADO DE  
CUESTAS DE SATISFACCIÓN  
ZEIKY PASTO  
JUNIO - OCTUBRE**

En siguiente informe se presenta los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción realizada en los meses de Junio a Octubre a usuarios del Zeiky Pasto.

Para realizar los análisis se encuestaron vía telefónica a ochenta y cinco (85) usuarios del total de asistentes durante la pasantía dando como resultado la siguiente información:

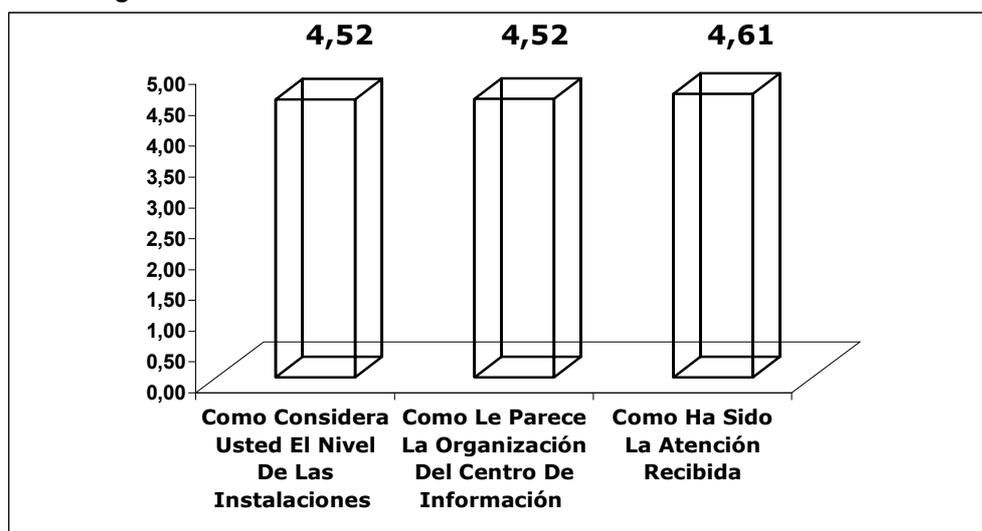
**1. Preguntas generales de satisfacción.**

Como Considera Usted El Nivel De Las Instalaciones	4.52
Como Le Parece La Organización Del Centro De Información	4.52
Como Ha Sido La Atención Recibida	4.61

De las 85 personas encuestadas todas respondieron esta parte de la encuesta.

El promedio de las preguntas generales de satisfacción es de 4.55

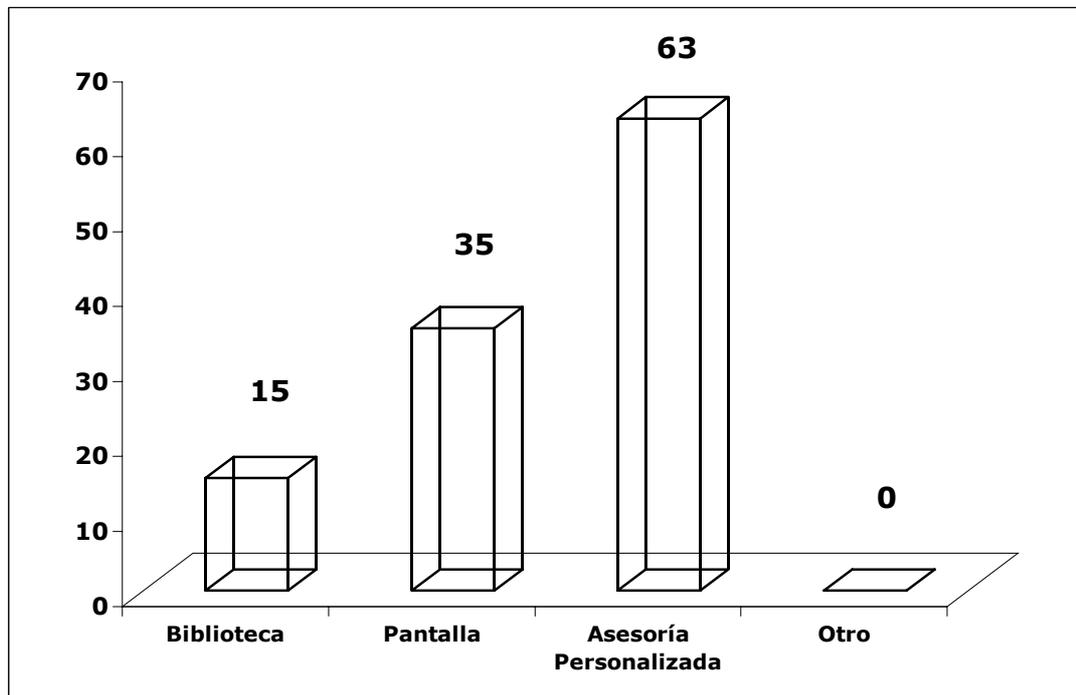
**Figura 10: Preguntas Generales de Satisfacción**



## 2. Servicio prestado

Biblioteca	15
Pantalla	35
Asesoría Personalizada	63
Otro	0
<b>TOTAL SERVICIOS A PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>113</b>

Figura 11: Servicios Prestados



**Podemos notar que:**

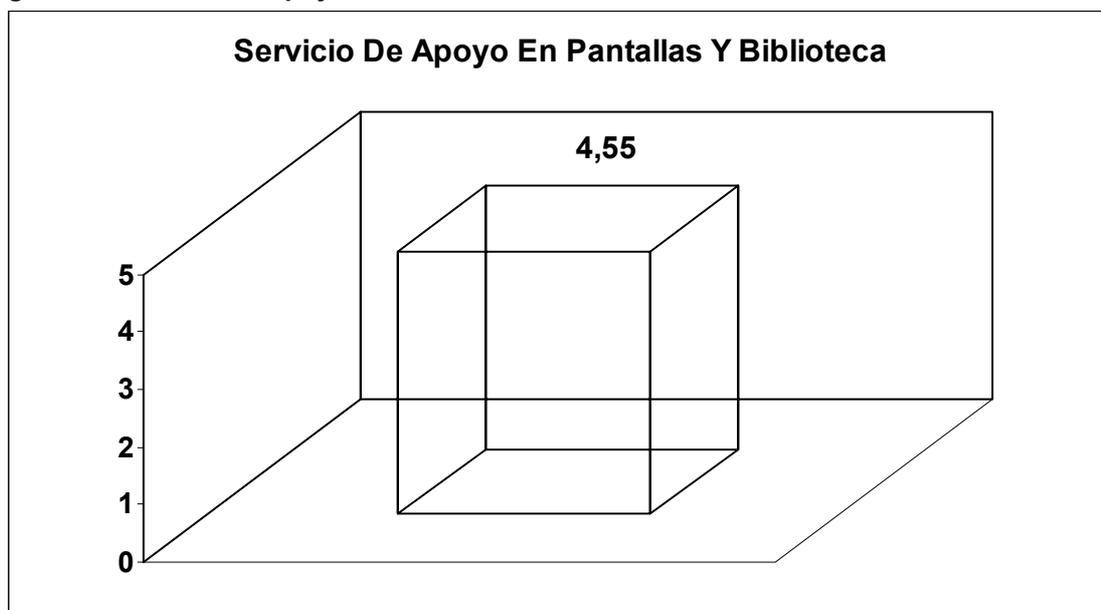
De las 85 personas encuestada, 63 recibieron Asesoría personalizada que corresponde a: 55.7 % del total, en segundo orden tenemos los servicios de Pantalla con 31.0 % equivalentes a 35 usuarios y el servicio de biblioteca con 15 personas equivalentes a 13.3 %.

Debemos aclarar que dentro de los usuarios atendidos y que respondieron la encuestas ellos respondieron haber usado dos servicios como por ejemplo: Asesoría Personalizada y Pantalla ò Biblioteca y pantalla, etc.

### 3. Calificación promedio servicios en pantalla y biblioteca.

Servicio De Apoyo En Pantallas Y Biblioteca	<b>4.55</b>
---	-------------

Figura 12: Servicio De Apoyo En Pantallas Y Biblioteca

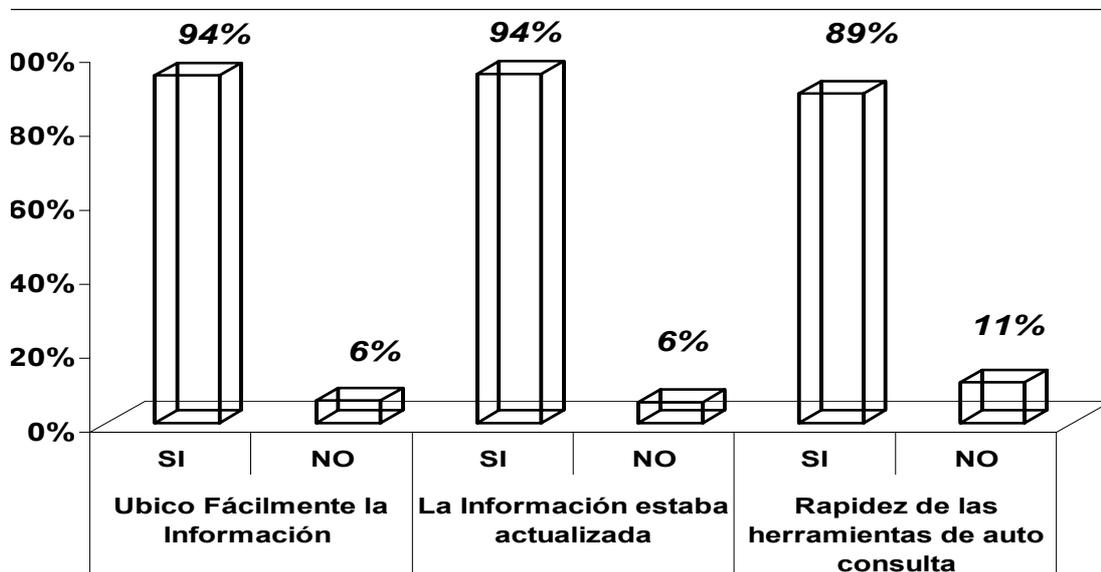


Esta calificación denota que la asesoría en Biblioteca y Pantalla es bastante satisfactoria y muestra grado de preparación de los asesores.

### 4. Preguntas de satisfacción para pantallas y bibliotecas

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Ubico Fácilmente la Información	94%	6%
La Información estaba actualizada	94%	6%
Rapidez de las herramientas de auto consulta	89%	11%

**Figura 13: Preguntas de satisfacción para pantallas y bibliotecas**



De este grupo de preguntas y su resultado podemos concluir que el servicio es muy bueno e indagando de los porcentajes insatisfechas tenemos la siguiente información:

- El servicio de Internet es un poco lento por ser conmutado.
- Mucha información de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo esta desactualizada.
- Existe muy poca información de Nariño en cuanto a comercio exterior.

#### **5. Preguntas de satisfacción para asesoría personalizada.**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La Asesoría Cumplió Con Sus Expectativas	94.0%	6.0%
El Asesor Soluciono Sus Preguntas	94.0%	6.0%
Pagaría por el servicio	48%	52%

De las 85 personas encuestadas, 94 % personas contestaron que si, la asesoría cumplió con sus expectativas este porcentaje significa 79.9 personas para nosotros es muy satisfactorio estos resultados, 79.9 personas respondió que el asesor solucionó totalmente sus preguntas que corresponde al mismo análisis de la pregunta anterior, y referente a la pregunta que si pagaría el servicio el 48 %

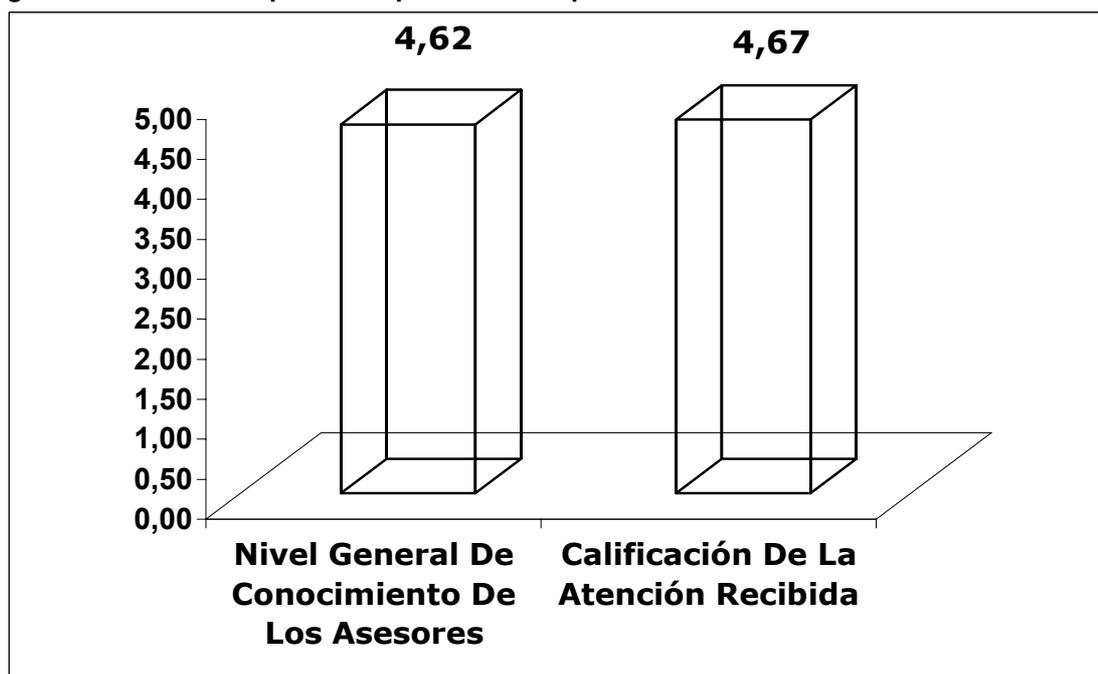
respondió que si. El porque de este porcentaje la respuesta es que el usuario cree que este servicio Hace parte de la institución y como tal debe ser gratuito.

En cuanto a los otros niveles de insatisfacción radican en algunos casos que los usuarios tienen demasiadas expectativas de negocios o de posibilidades de estos, también por que la pregunta formulada no estaba enfocada a la necesidad del usuario y en algunos casos porque los usuarios son personas de otras ciudades donde el comercio exterior es mas dinámico y se enfrentan con otra realidad aquí en Pasto.

## 6. Calificación promedio para asesoría personalizada

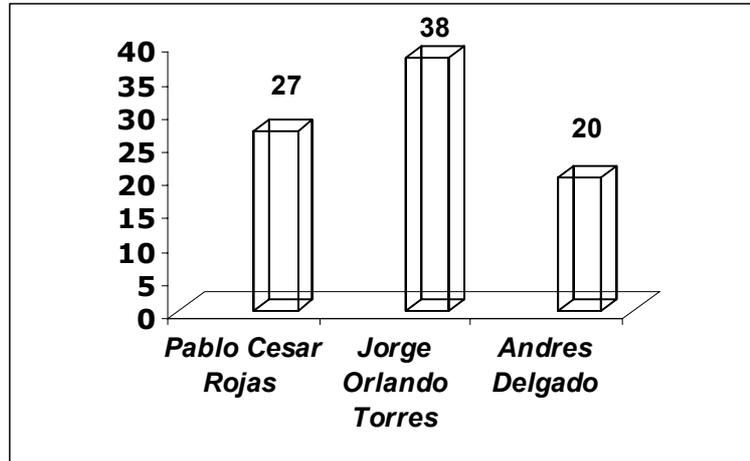
Nivel General De Conocimiento De Los Asesores	4.62
Calificación De La Atención Recibida	4.67

Figura 14: Calificación promedio para asesoría personalizada



## ASESORADO POR

Figura 15: Asesorado por:

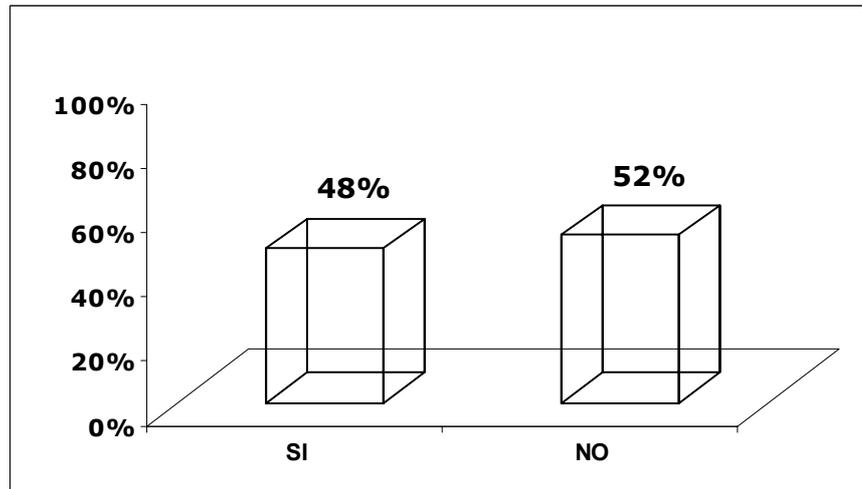


De las 85 personas encuestadas el 32 % fue atendido por Pablo Cesar Rojas, el 45 % por Jorge Orlando Torres y el 24 % por Andres Delgado.

## Promedio de pago

	SI	NO
<b>Pagaría Por El Servicio</b>	48%	52%

Figura 16: Promedio de Pago



**PROMEDIO DE PAGO**

**\$ 18.200**

## **8. Comentarios y sugerencias (incluir mejoras propuestas por los usuarios y observaciones de mejoramiento)**

- ✓ Mejor conexión de Internet
- ✓ Mejor dotación de equipos
- ✓ Enviar también la Información vía e-mail
- ✓ Deberían haber más computadores.
- ✓ Debería haber un lugar específico para la oficina del Zeiky Pasto
- ✓ Dotar de más recursos como scanner y Quemador de Cd
- ✓ Actualizar alguna información de Mincomercio y Proexport.
- ✓ Bases de datos posibles clientes
- ✓ Información más técnica
- ✓ Constitución de empresa
- ✓ Asesoría más completa
- ✓ Que la información requerida sea la específica
- ✓ Mayor seguimiento a la información suministrada.

### **CONCLUSIONES FINALES DE LA EVALUACION**

Como podemos notar la calificación otorgada por los usuarios encuestados es bastante positiva dando un reconocimiento a la formación profesional del grupo de asesores.

Nos muestra un alto grado de calidad en atención, la amabilidad, el respeto, el conocimiento y la dedicación son factores que posicionan el servicio.

La presencia de algún grado de insatisfacción se presenta más que todo por dos factores

- a. El usuario quiere la información al instante.
- b. Por no tenerla actualizada especialmente en los casos estadísticos de Nariño.

## **11. VINCULAR LAS POLÍTICAS DEL ZEIKY PASTO CON ORGANISMOS DE LA REGIÓN**

Se elaboro el cronograma de capacitaciones empresariales para los meses de junio a Noviembre de 2.004, y que reporto resultados altamente positivos, se pudo realizar algunos eventos como parte de convenios con otras entidades como los siguientes:

Un ciclo de capacitación en Comercio Exterior solicitado por ACOPI para el sector Metalmecánica con miras a la participación de Expoandina. La temática dicta fue:

1. Términos de Negociación Internacional
2. Costos y Cotizaciones Internacional
3. Empaque y Embalaje Para Exportación
4. Distribución Física Internacional
5. Trámites y Pasos para realizar una Exportar exitosa.

Se realizo durante 4 días seguidos en horarios de 6 a 8 p.m.

Taller de informática e Internet en convenio solicitado por el Laboratorio de Diseño Colombiano, su finalidad fue la de implantar el SIART programas de Artesanías de Colombia para la formación de los artesanos del Mopamopa con miras a la feria de expoartesanías en el mes de diciembre, lo mismo que entrar en capacitaciones continuas a través de la red al igual que realizar cotizaciones y negocios por Internet.

Se realizó en dos fines de semanas en horarios de 8 a 12 a.m. y 2 a 6 p.m. Los días sábado y domingo.

Para complementar esta capacitación se trabajo en entre semana con un Diseñador Industrial enviado por o del Artesanías de Colombia que vino a lanzar la plataforma SIART los días 12,13,14 de septiembre.

Se realizó un ciclo de capacitaciones en comercio exterior para el sector ferretero solicitado por gremio con miras a tener mejor bases a la hora de realizar importaciones frente a las nuevas políticas nacionales.

Los temas tratados fueron:

1. Términos de Negociación Internacional
2. Distribución Física Internacional
3. Costos y Cotizaciones
4. Tramites y pasos de una Importación

## 5. Medios de Pago

Estos eventos se realizaron en tres días en los horarios de 6 a 8 p.m.

Se realizó dos foros virtuales conjuntamente con el S.O.T. en las áreas de Alimentos y Maderas, las funcionarias que intervinieron en la capacitación fueron Paola Segura y Silvana Samudio y el enfoque que se trató en nuestra área fue los vistos buenos requeridos para la exportación.

Los horarios de estos eventos fueron de 9 a 12 a.m.

En el campo de la cooperación con el sector universitario se dictaron 5 eventos en las universidades San Martín y universidad Cesmag en las siguientes temáticas:

- 3 Capacitaciones sobre el Zeiky
- 1 Capacitación sobre Medios de Pago
- 1 Capacitación sobre BAXES

El resultado de los eventos realizados y su correspondiente análisis serán expuestos más adelante.

**Cuadro 19: Cronograma de Capacitaciones Empresariales**

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES EMPRESARIALES JUNIO - NOVIEMBRE												
ACTIVIDADES	MES											
	JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
	Fecha	Hora	Fecha	Hora	Fecha	Hora	Fecha	Hora	Fecha	Hora	Fecha	Hora
Cómo Exportar Y Taller de Exportación	29											
Términos de Negociación Internacional – INCOTERMS									26			
Cómo Importar y Taller de Importación					12							
ATPDEA									14			
Investigación de Mercados								15				
Medios de pago								28				
Vistos Buenos				14								
Arancel: Pautas para clasificar de mercancías											8	
Comercializadoras Internacionales				27								
DFI											18	
Participación exitosa en ferias Int. y Macroruedas de Negocios						26						

**Cuadro 20: CONSOLIDADO EVALUACION TALLERES EMPRESARIALES JUNIO - OCTUBRE**

TEMA DEL TALLER	FECHA	CONTENIDO	DOMINIO	MANEJO	SOLUCION A PREGUNTAS	PROMEDIO	CUMPLIO LAS EXPECTATIVAS		CONOCIO MAS EL TEMA		ASISTIRIA OTRO EVENTO		TOTAL PARTICIPANTES	CONFERENCISTA
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMO EXPORTAR	JUN/29	4,43	4,81	4,71	4,76	4,68	95%	5%	95%	5%	100%	0%	21	PABLO ROJAS
COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	JUL/ 27	4,64	4,71	4,86	4,86	4,77	93%	7%	100%	0%	100%	0%	14	PABLO ROJAS
TERMINOS DE NEGOCIACION INTERNACIONAL	AG/ 12	4,39	4,52	4,45	4,45	4,45	94%	6%	97%	3%	100%	0%	28	PABLO ROJAS
TERMINOS DE NEGOCIACION INTERNACIONAL	AG/ 23	4,39	4,52	4,45	4,45	4,45	94%	6%	97%	3%	100%	0%	5	JORGE O. TORRES
BAXES	SEP/ 1	4,20	4,29	4,29	4,20	4,25	100%	0%	100%	0%	100%	0%	14	JORGE O. TORRES
ZEIKY	SEP/ 2	4,33	4,40	4,20	4,67	4,40	100%	0%	100%	0%	100%	0%	15	JORGE O. TORRES
INFORMATICA BASICA E INTERNET	SEP/ 5/6 Y 12/13	4,67	4,79	4,81	4,88	4,79	98%	2%	100%	0%	100%	0%	52	JORGE O. TORRES
INVESTIGACION DE MERCADOS	SEP/ 15	4,50	4,67	4,58	4,67	4,60	83%	17%	100%	0%	100%	0%	12	PABLO ROJAS
MEDIOS DE PAGO	SEP/ 28	4,26	4,00	4,03	4,19	4,12	93%	7%	100%	0%	97%	3%	31	PABLO ROJAS
ZEIKY	OCT/14	4,42	4,75	4,58	4,50	4,56	100%	0%	100%	0%	100%	0%	12	PABLO ROJAS
DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL	OCT/ 20	4,08	4,33	4,50	4,50	4,35	100%	0%	100%	0%	100%	0%	12	MIRYAN E. QUITIAQUEZ
MEDIOS DE PAGO Y LINEA DE FINANCIAMIENTO	OCT/ 22	4,53	4,89	4,61	4,61	4,66	97%	3%	100%	0%	100%	0%	38	ALFONSO GARRENO
<b>TOTAL</b>	<sup>12</sup> EVENTOS	<b>4,40</b>	<b>4,56</b>	<b>4,51</b>	<b>4,56</b>	<b>4,51</b>	<b>95,6%</b>	<b>4,4%</b>	<b>99,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>99,75%</b>	<b>0,25%</b>	<b>21,17</b>	

## 12. INFORMACION CONSOLIDADA DE LAS EVALUACIONES DE LOS TALLERES EMPRESARILAES

El siguiente es el análisis de los talleres realizados en el transcurso de la pasantía de forma consolidada Junio – Octubre 2004.

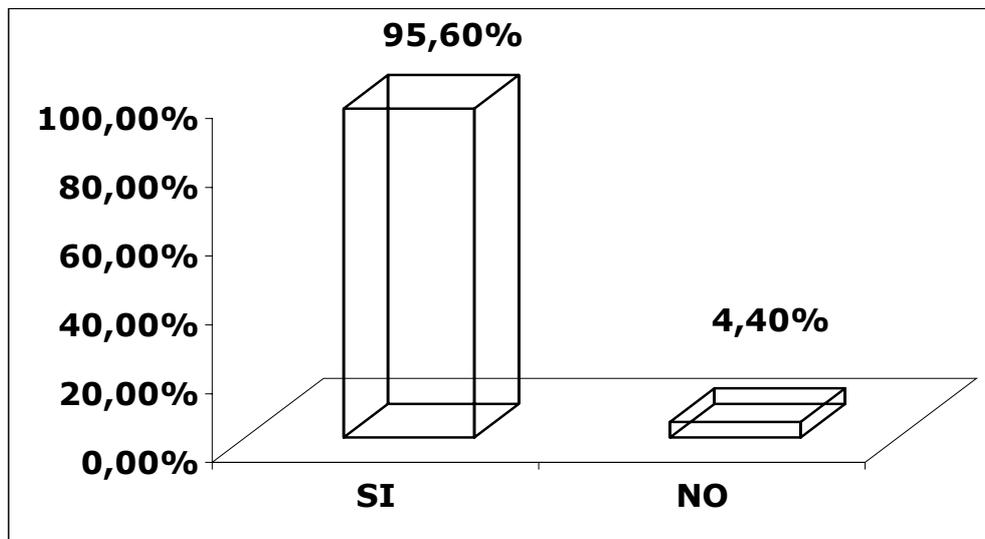
En el transcurso de la pasantía se realizaron 12 talleres entre los meses de junio a octubre del 2004 contando con un total de 254 participantes.

La evaluación de cada taller, análisis y los resultados los expreso a continuación.

El siguiente es el resultado de la Encuesta de Satisfacción aplicada a estos eventos de forma consolidada.

### 1. ¿Cumplió con sus expectativas el Taller?

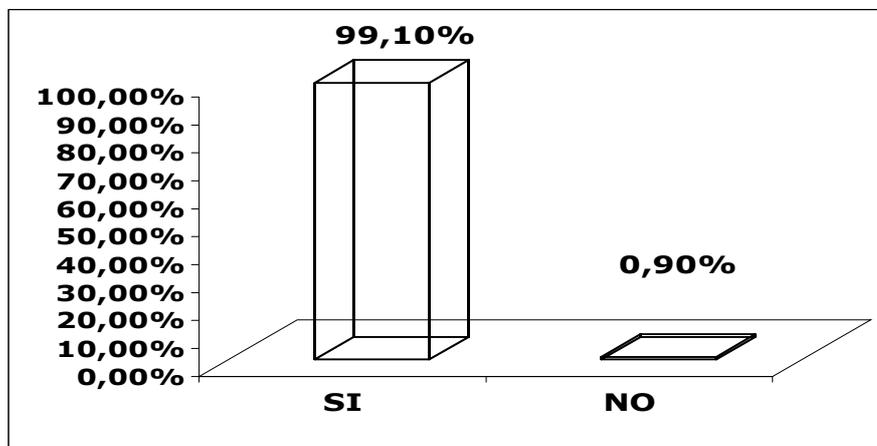
Figura 17: Expectativas del Taller



- 95.6 % respondió que el taller cumplió sus expectativas.

### 2. ¿Conoció más acerca del tema?

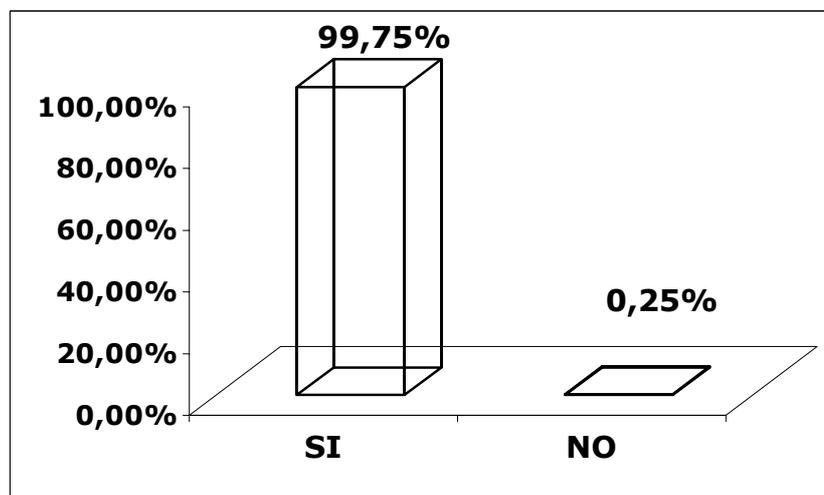
Figura 18: ¿Conoció más acerca del tema?



- 99.10 % respondió que conoció mas del tema.

3. ¿Volvería a asistir a una conferencia o Taller coordinada por el Zeiky de Pasto?

Figura 19: ¿Volvería a asistir a un Taller coordinado por el Zeiky ?



El 99.75 % de los Empresarios respondieron de forma afirmativa, están dispuestos a seguir participando de las conferencias o talleres, nos indica el alto grado de aceptación de los eventos que realiza el Zeiky Pasto.

- **Frecuencia y Asistencia a los Talleres:**

TALLERES	FRECUENCIA	ASISTENTES
COMO EXPORTAR	1	21
COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	1	14
TERMINOS DE NEGOCIACION INTERNACIONAL	2	33
BAXES	1	14
ZEIKY	2	29
INFORMATICA BASICA E INTERNET	1	52
INVESTIGACION DE MERCADOS	1	12
DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL	1	12
MEDIOS DE PAGO Y LINEA DE FINANCIAMIENTO	2	69
<b>TOTAL</b>		<b>254</b>

- **CALIFICACIÓN DE LAS CONFERENCIAS**

La calificación del taller y del conferencista ha sido realizada de acuerdo a la siguiente escala:

Promedio 1.00 a 2.99	MALO
Promedio 3.00 a 3.49	MUY REGULAR
Promedio 3.50 a 3.99	REGULAR
Promedio 4.00 a 4.49	ACEPTABLE
Promedio 4.50 a 4.70	BUENO
Promedio 4.71 a 4.90	MUY BUENO

## EVALUACION TALLER DICTAS ENTRE JUNIO A OCTUBRE:

CONFERENCISTA TEMA DEL TALLER	CONTENIDO	DOMINIO DEL TEMA	MANEJO DEL PUBLICO	SOLUCION A PREGUNTAS	PROMEDIO DE CALIFICAION
Pablo Cesar Rojas Como Exportar	4.43	4.81	4.71	4.76	<b>4.68</b>
Pablo Cesar Rojas Comercializadoras Internacionales	4.64	4.71	4.86	4.86	<b>4.77</b>
Pablo Cesar Rojas Términos de Negociación Internacional	4.39	4.52	4.45	4.45	<b>4.45</b>
Jorge O. Torres S. Términos de Negociación Internacional	4.39	4.52	4.45	4.45	<b>4.45</b>
Jorge O. Torres S. Baxes	4.20	4.29	4.29	4.20	<b>4.25</b>
Jorge O. Torres S. Zeiky	4.33	4.40	4.20	4.67	<b>4.40</b>
Jorge O. Torres S. Informática Básica e Internet	4.67	4.79	4.81	4.88	<b>4.79</b>
Pablo Cesar Rojas Investigación de Mercados	4.50	4.67	4.58	4.67	<b>4.60</b>
Pablo Cesar Rojas Medios de Pago	4.26	4.00	4.50	4.50	<b>4.35</b>
Pablo Cesar Rojas Zeiky	4.42	4.75	4.58	4.50	<b>4.56</b>
Miryan E. Quitiaquez Distribución Física Internacional	4.08	4.33	4.50	4.50	<b>4.35</b>
Alfonso Carreño C. Medios de Pago y Línea de Financiamiento	4.53	4.89	4.61	4.61	<b>4.69</b>

La publicitada de los del eventos se realizó mediante correo físico, correo electrónico, letrero en Cartelera informativa de Cámara de Comercio de Pasto y Boletín bimensual de eventos emitido por la Cámara de Comercio de Pasto a sus afiliados en Pasto.

#### • **ANÁLISIS GENERAL DE LOS EVENTOS**

Las calificaciones recibidas en cada una de los ítems evaluados nos indican el alto grado de capacitación del personal que intervino en los talleres, también podemos deducir el alto grado de satisfacción de los participantes después de cada taller realizado.

Si comparamos el cronograma inicial aparecen talleres que no estaban programados lo mismo que la no ejecución de algunos de ellos. Los talleres fueron cancelados por el Coordinador del Zeiky Pasto por compromisos laborales con la Cámara de Comercio de Pasto y en otra oportunidad por falta de asistentes como el caso del Taller Participación exitosa en Ferias Int. y Macroruedas de Negocios. Donde solo asistieron 8 personas y el Coordinador considero no realizarlo.

En cuanto a los talleres no programados fueron solicitados por algunas entidades como el caso de la Universidad San Martín, ella solicito la programación del taller sobre el Baxes y del Zeiky.

#### **TEMAS QUE LE GUSTARIA QUE SE TRATARAN:**

- Como Exportar, requisitos
- Finanzas y Relaciones Internacionales
- Investigación de mercados Nacionales Importaciones
- Productos y opciones del mercado Nariñense
- Informes de las exportaciones de Nariño
- Investigación de mercados Internacionales (Ecuador)
- Como exportar artesanías
- Términos de Negociación Internacional
- Análisis del mercado nacional e internacional de las Artesanías
- Tendencias del mercado internacional
- Formas de Comercialización los Productos nariñense
- Formas de transporte para las artesanías
- Empaques y Embalajes
- Entidades que regulan el comercio Internacional

- Arancel
- Planes Estratégicos Exportadores
- Tratados comerciales T.L.C. y ALCA

## **COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**

- Mejores Equipos
- Mejor conexión de Internet
- Mayor divulgación de los Programas
- Mayor material informativo
- Memorias del tema
- Mayor horas de capacitación
- Tener horarios más flexibles
- Memorias del tema
- Los talleres sean mas prácticos
- Invitación al sector Universitario
- Buscar contactos en el exterior.
- Los usuarios solicitan un acompañamiento directo en los diferentes procesos de comercio exterior.
- Mejoramiento en planta física y conectividad de las pantallas de autoconsulta (Internet).
- 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.

## **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### **GENERALES DE ESTOS EVENTOS**

De todas las sugerencias y comentarios hechos podemos concluir lo Siguiete:

- a. Se debe programar los talleres en horarios concertados con los empresarios y publico en general.
- b. Es imperioso la entrega de material en el talleres
- c. Mejor los accesos a Internet
- d. dotar de mejores equipos el Aula del S.I.C.E.
- e. Mejores sistemas de acompañamiento al empresario post - asesoría.
- f. Tener material actualizado en el área de Biblioteca.

- g. Complementar los talleres empresariales y realizar análisis las diferentes necesidades de capacitación en los mismos talleres.

Lo antes citado permitirá una mayor difusión y mejoramiento del servicio, con lo cual se generara un impacto y desarrollo de la región a nivel del comercio exterior, dándole al **Zeiky** un papel relevante dentro del proceso de desarrollo regional, al mismo tiempo servirá como medio para buscar un acercamiento con los diferentes sectores empresariales, académico y el público en general.

### 13. DIFUNDIR LOS SERVICIOS DEL ZEIKY PASTO

Para cumplir con este objetivo se realizo las siguientes actividades:

Se activo el correo electrónico del Zeiky Pasto tanto el correo institucional [zeikyPasrto@ccpasto.org.co](mailto:zeikyPasrto@ccpasto.org.co) como los creados de los servidores gratuitos [zeikypasto@hotmail.com](mailto:zeikypasto@hotmail.com) y [zeikypasto@yahoo.com](mailto:zeikypasto@yahoo.com), por este medio se envió tres tipos de información a mas de 250 usuarios.

- Cercada de 28 correo de formas genérica con información de comercio exterior.
- 22 boletines del Zeiky Pasto un Formato de Diseño donde invitaba a los diferentes eventos programados por el Zeiky Pasto.
- Se utilizó en boletín del Zeiky Pasto para Promocionar otro tipo de eventos programados por la Cámara de comercio como: Diplomados, Talleres, etc.

El cronograma de eventos programado en el plan de trabajo se publico de forma bimensual en la guía de eventos de la Cámara de Comercio de Pasto lo mismo que fue puesto en la Web dentro de la página de esta institución. [www.ccpasto.org.co](http://www.ccpasto.org.co)

Las convocatorias a los talleres programados se realizaron por los distintos medios que se dispone tales como:

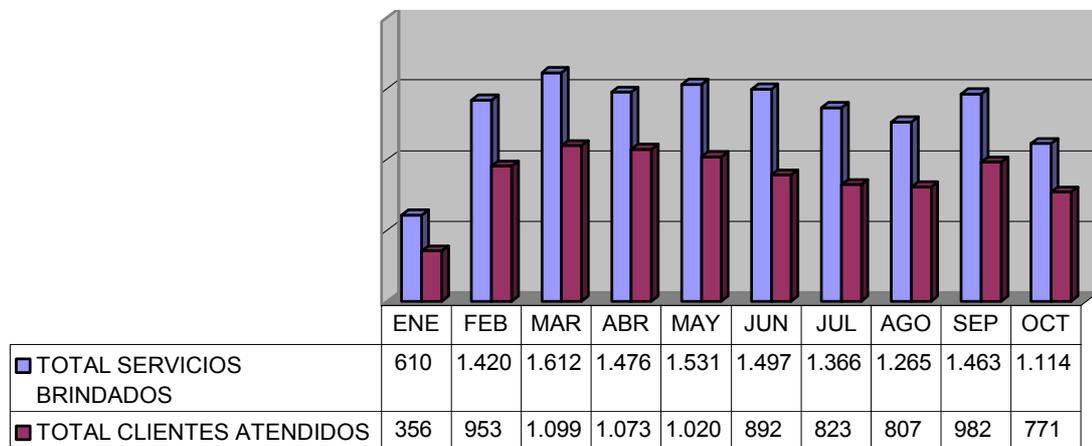
- a. Cuñas radiales.
- b. Boletín bimensual de la Cámara de Comercio de Pasto.
- c. Carta de invitación a los empresarios según bases de datos sectoriales.
- d. Cartelera de Cámara de Comercio de Pasto.
- e. Correo Electrónico

Se envió correspondencia con el portafolio de servicios del Zeiky a más de 40 entidades, desde alcaldías como las de Pasto, Ipiales, Sandona, Samaniego, Tumaco, Belén, La Unión hasta Universidades, Agremiaciones etc., tales como: ACOPI, Laboratorio de Diseño, FENALCO, SENA, CONTACTAR , Agencia de Desarrollo Local, en otras.

#### 14. INFORME CONSOLIDADO RED NACIONAL ZEIKY ENERO – OCTUBRE 2004<sup>16</sup>

Del total de servicios brindados en los Zeikys Regionales, el 62% corresponden a Asesorías Personalizadas, mientras el 15% y 23% de los servicios se brindaron a través de la Biblioteca y las Pantallas de Autoconsulta, respectivamente.

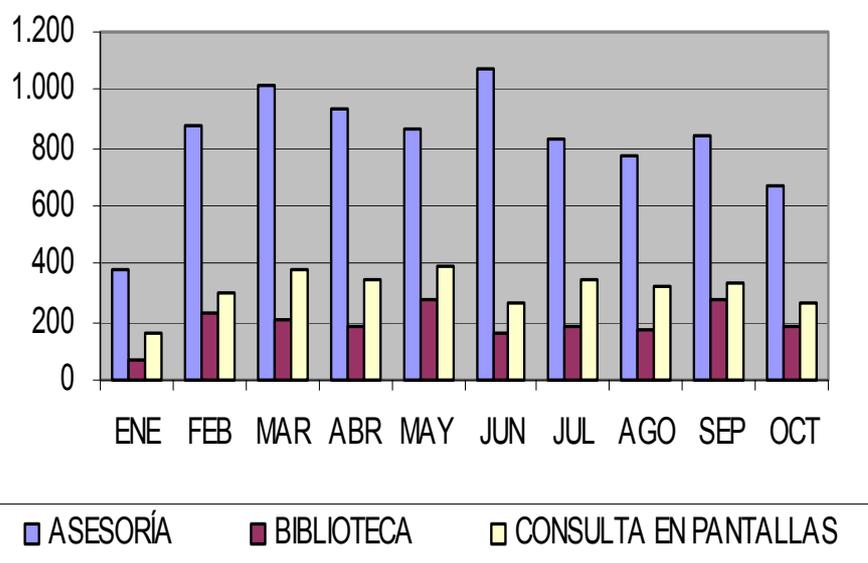
**Figura 20. Servicios y clientes red zeikys regionales enero - Octubre 2004**



Durante enero a octubre de 2004, los Zeikys Regionales realizaron un total de 13.354 servicios a 8.776 usuarios.

<sup>16</sup> fuente: RED NACIONAL ZEIKY

**Figura 21. Comportamiento por Tipo de Servicios**



SERVICIO   FECHA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL GENERAL	
ASESORÍA	385	880	1.019	940	871	1.070	833	768	848	665	8.279	62%
BIBLIOTECA	68	235	213	190	272	163	182	175	280	189	1.967	15%
CONSULTA EN PANTALLAS	157	304	379	346	387	264	350	322	338	261	3.108	23%
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>	<b>1.419</b>	<b>1.611</b>	<b>1.476</b>	<b>1.530</b>	<b>1.497</b>	<b>1.365</b>	<b>1.265</b>	<b>1.466</b>	<b>1.115</b>	<b>13.354</b>	

**PARTICIPACION DE LOS SERVICIOS POR ZEIKY  
ENERO - OCTUBRE 2004**

**Figura 22. Participación de los Servicios por Zeiky**

<b>ZEIKYS REGIONALES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	
Zeiky Regional Medellín	75	202	278	160	135	209	125	147	166	173	<b>1.670</b>	13%
Zeiky Regional Cali	142	162	185	165	153	132	149	160	205	146	<b>1.599</b>	12%
Zeiky Regional Barranquilla	121	200	145	86	199	184	157	145	157	191	<b>1.585</b>	12%
Zeiky Regional Pasto	1	22	30	120	224	116	144	119	185	125	<b>1.086</b>	8%
Zeiky Regional Valledupar	39	114	227	253	151	45	75	74	38	0	<b>1.016</b>	8%
Zeiky Regional Bucaramanga	2	128	91	105	87	83	47	54	98	90	<b>785</b>	6%
Zeiky Regional Cartagena	25	47	71	49	51	43	109	114	170	87	<b>766</b>	6%
Zeiky Regional Armenia	39	44	20	33	29	352	135	53	12	0	<b>717</b>	5%
Zeiky Regional Cúcuta	12	120	117	78	72	74	65	36	30	6	<b>610</b>	5%
Zeiky Regional Popayan	2	16	32	43	72	67	72	67	76	78	<b>525</b>	4%
Zeiky Regional Manizales	28	61	50	101	38	27	31	78	36	1	<b>451</b>	3%
Zeiky Regional Pereira	38	45	45	56	57	40	42	29	46	44	<b>442</b>	3%
Zeiky Regional Ibague	2	30	40	33	68	15	40	56	40	21	<b>345</b>	3%
Zeiky Regional Tunja	17	18	8	26	34	38	71	55	58	15	<b>340</b>	3%
Zeiky Regional Neiva	29	42	93	66	26	5	16	2	32	28	<b>339</b>	3%
Zeiky Regional Villavicencio	14	50	40	12	35	24	44	36	54	22	<b>331</b>	2%
Zeiky Regional Palmira	24	44	71	36	43	17	12	10	18	25	<b>300</b>	2%
Zeiky Regional Santa Marta	0	26	34	26	14	11	18	20	32	45	<b>226</b>	2%
Zeiky Regional Sergio Arboleda	0	49	35	28	43	15	14	10	10	17	<b>221</b>	2%
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>	<b>1.420</b>	<b>1.612</b>	<b>1.476</b>	<b>1.531</b>	<b>1.497</b>	<b>1.366</b>	<b>1.265</b>	<b>1.463</b>	<b>1.114</b>	<b>13.354</b>	

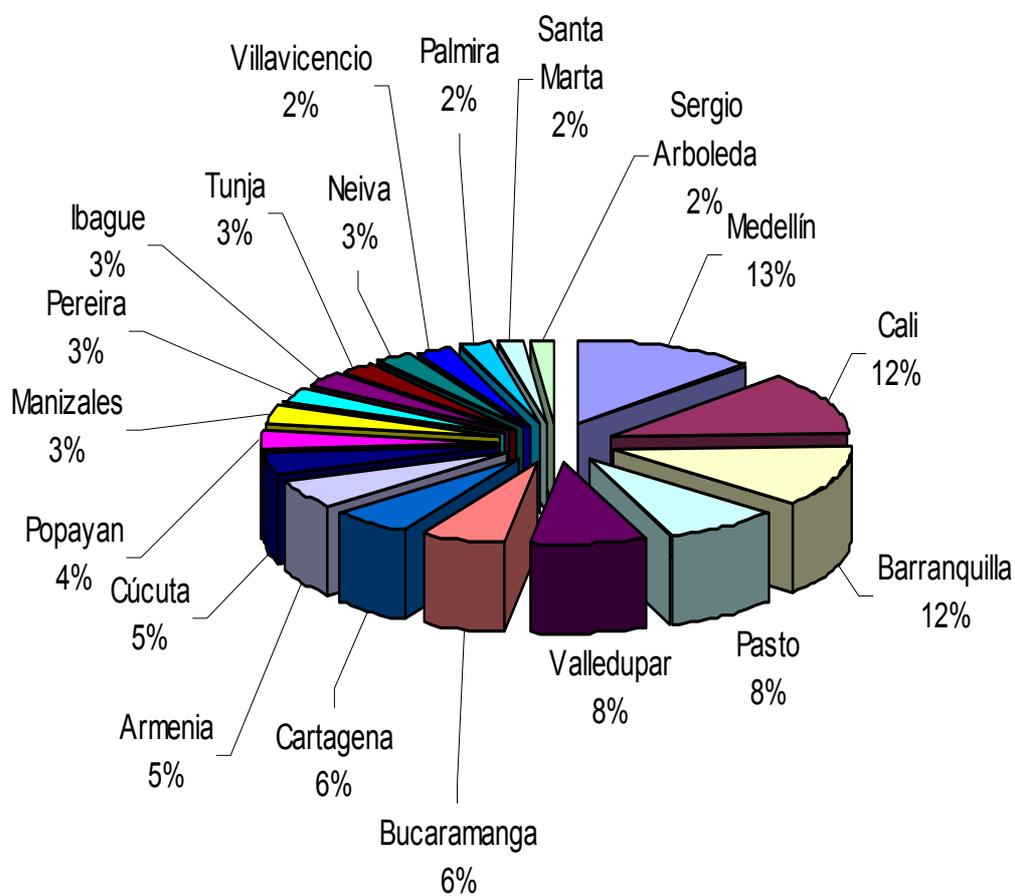
**SERVICIOS Y CLIENTES POR ZEIKY  
ACUMULADO ENERO - OCTUBRE 2004**

**Figura 23. Servicios y Clientes por Zeiky**

<b>ZEIKYS REGIONALES</b>	<b>CANTIDAD SERVICIOS</b>	<b>CANTIDAD CLIENTES</b>
Zeiky Regional Medellín	<b>1.670</b>	<b>1.050</b>
Zeiky Regional Cali	<b>1.599</b>	<b>1.258</b>
Zeiky Regional Barranquilla	<b>1.585</b>	<b>540</b>
Zeiky Regional Pasto	<b>1.086</b>	<b>632</b>
Zeiky Regional Valledupar	<b>1.016</b>	<b>537</b>
Zeiky Regional Bucaramanga	<b>785</b>	<b>758</b>
Zeiky Regional Cartagena	<b>766</b>	<b>361</b>
Zeiky Regional Armenia	<b>717</b>	<b>313</b>
Zeiky Regional Cúcuta	<b>610</b>	<b>483</b>
Zeiky Regional Popayan	<b>525</b>	<b>506</b>
Zeiky Regional Manizales	<b>451</b>	<b>342</b>
Zeiky Regional Pereira	<b>442</b>	<b>390</b>
Zeiky Regional Ibague	<b>345</b>	<b>268</b>
Zeiky Regional Tunja	<b>340</b>	<b>249</b>
Zeiky Regional Neiva	<b>339</b>	<b>260</b>
Zeiky Regional Villavicencio	<b>331</b>	<b>244</b>
Zeiky Regional Palmira	<b>300</b>	<b>259</b>
Zeiky Regional Santa Marta	<b>226</b>	<b>120</b>
Zeiky Regional Sergio Arboleda	<b>221</b>	<b>206</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.354</b>	<b>8.776</b>

**SERVICIOS POR ZEIKY  
ENERO - OCTUBRE 2004**

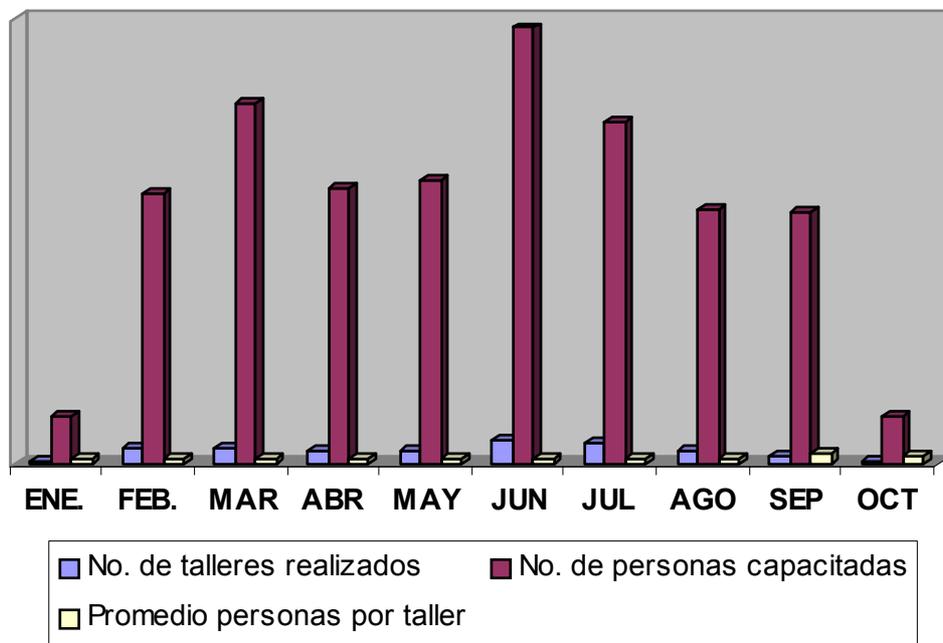
**Figura 24. SERVICIOS POR ZEIKY ENERO - OCTUBRE 2004**



**TALLERES EMPRESARIALES  
ZEIKYS REGIONALES  
ENERO - OCTUBRE 2004**

Durante enero a octubre del 2004 se capacitaron un total de 9.240 usuarios, a través de 465 talleres realizados. El promedio por taller fue de 20 personas.

**Figura 25. Talleres Empresariales Zeikys Regionales Enero - Octubre 2004**



TALLERES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	Total general
No. de talleres realizados	11	54	62	48	52	82	74	50	26	6	465
No. de personas capacitadas	173	973	1297	993	1019	1566	1227	915	902	175	9.240
Promedio personas por taller	16	18	21	21	20	19	17	18	35		20

## 15. CONCLUSIONES

- Mediante la articulación de los diferentes programas que se están desarrollando en la Cámara de Comercio de Pasto y la interacción más directa con algunas dependencias se realizó un trabajo más profundo en materia de capacitación. El Sistema de Orientación Tecnológica permite compaginar información técnica en los procesos productivos en las áreas que este maneja que redundan en un producto, más competitivo y de mejor calidad susceptible de obtener mejores mercados nacionales e internacionales. También es de gran valor para una Asesoría integral el apoyo que se recibe del Centro de Desarrollo Empresarial por el dinamismo en la búsqueda de nuevas oportunidades. El resultado no hubiera sido tan productivo sino se tuviera el apoyo del Sistema de Información y Consulta Empresarial, el cual un gran volumen de documentos que son complemento ideal para la capacitación en todas las áreas del conocimiento empresarial.

Como podemos notar el trabajo mancomunado de la parte técnica en aspectos de Diseño, Administración, calidad de producto y la parte de comercio exterior y mercadeo dan resultados positivos en beneficio del empresario.

- La creación un base de datos única de los diferentes usuarios del Zeiky Pasto nos permite hacer un seguimiento de las necesidades y requerimientos del empresario y público en general, podemos llevar control de temáticas, asistencia, etc, que permitieron enfocar esfuerzos de forma más directos en sectores de mayor debilidad.
- El Zeiky posee una serie de manuales que se implantaron de forma más puntual a la hora de la atención a los empresarios, y repercutieron en el aumento de usuarios; debido al mejoramiento de la atención. Si bien el lugar de atención no se presta para una verdadera asesoría, la disponibilidad del acceso a Internet, la actualización de la información y la permanencia en el sitio de trabajo, facilitó la asistencia de los empresarios, estudiantes y público en general.
- La creación de una comunicación más directa con las entidades de la región permitió planear capacitaciones con varios sectores productivos: los artesanos en convenio con Laboratorio de Diseño, sector metalmeccánica con ACOPI, el sector alimentos en conjunto con el S.O.T y con algunas

universidades, logrando así mejorar los conocimientos de los empresarios y de estudiantes en temáticas propias del comercio exterior, al mismo tiempo crear la imagen de que existe un lugar donde recurrir en caso de necesidades en el ramo.

- Se pudo comprobar que con un verdadero plan de trabajo y un buen cronograma de actividades, las entidades y los programas se pueden posicionar en la región, para tal efecto se necesita contar con una base de datos sectorial que sirva para programar temáticas pertinentes.
- la difusión radial de los logros obtenidos y la continua información de los recursos que se poseen son factor preponderante a la hora de medir el impacto del programa.
- La descentralización permite una mayor cobertura en la región, el análisis y estudio de las necesidades.
- A nivel personal con la pasantía en el **Zeiky** Regional Pasto, se puso en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, siendo una actividad valiosa a nivel personal y profesional, ya que conlleva a estar en un continuo aprendizaje.

## 16. RECOMENDACIONES

- Una vez empezado el trabajo en conjunto con los programas y dependencias de la Cámara de comercio de Pasto, debe correlacionarlos con otros programas y entidades: como por ejemplo Incubadoras de Empresa, Universidades; Proyectos de investigación, para crear un centro de Investigación de Mercado; que afiancé el trabajo en equipo como única herramienta de éxito.
- Se debe trabajar en creación de una base de datos única para todas las entidades de carácter regional, así se podrá realizar un banco de necesidades, soluciones y de proyectos para cada sector; si conocemos nuestros empresarios de forma mas profunda la oferta ser mas específicos y detallada y se obtendrá mejor resultados en la productividad.
- Dentro de una sana competencia se debe analizar la creación de oficinas del Zeiky en Tumaco, Ipiales, Pasto, por que no, en las misma Universidad de Nariño. El Zeiky es un buen recurso en la formación empresarial y si se tiene un programa específico en Comercio Internacional será de gran ayuda para la academia.
- Las instituciones que se encarguen de la implementación del programa Zeiky, deben contar con una oficina propia para su buen funcionamiento e imagen.
- Realizar talleres empresariales básicos, secuenciales de acuerdo a las necesidades de la región.
- Realizar un cronograma de actividades con tres meses de anticipación, antes del inicio de los ciclos de capacitación, para poder solicitar expertos de Bogotá para que dicten los talleres.
- Continuar con las campañas de difusión en los gremios, asociaciones y academias, con el fin de dar a conocer el **Zeiky** y lograr con ello potencializar y alcanzar resultados que con lleven al desarrollo de la región.
- Instituir las visitas empresariales para realizar seguimientos a las asesorías realizadas y vincular a los estudiantes de los dos últimos semestres a las prácticas empresariales en el área de comercio exterior, como parte fundamental en la cátedra.

- El **Zeiky** cumple con las expectativas en información y estructura, sin embargo se le debe dar una identidad propia y no como un apéndice de la oficina de comercio exterior de la Cámara.
- 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.

## BIBLIOGRAFÍA

CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Documentación Interna e Información en página web: [www.ccpasto.org.co](http://www.ccpasto.org.co).

PROEXPORT COLOMBIA. Pagina web: [local.proexport.com.co](http://local.proexport.com.co)

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

BANCOLDEX.

Paginas varias de Internet.

**ANEXOS**



## REGISTRO DE USUARIOS ZEIKY

FOR-DIC 140-001
FECHA: Enero de 2002
Versión: 2
Página 1 de 1

\_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
DIA MES AÑO HORA

### 1. REGISTRO DE EMPRESA

POR FAVOR INGRESE LOS SIGUIENTES DATOS

NIT/C.C. \_\_\_\_\_ NOMBRE COMERCIAL \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_ CIUDAD \_\_\_\_\_  
E MAIL \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_

DESCRIPCION ACTIVIDAD DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

AÑO DE CONSTITUCION \_\_\_\_\_ WEB SITE \_\_\_\_\_

CONTACTO

NOMBRES \_\_\_\_\_ APELLIDOS \_\_\_\_\_

CARGO \_\_\_\_\_ CIUDAD \_\_\_\_\_

CELULAR \_\_\_\_\_ E.MAIL \_\_\_\_\_

### 2. REGISTRO PERSONA NATURAL

No. DOCUMENTO \_\_\_\_\_

NOMBRES \_\_\_\_\_ APELLIDOS \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_ CIUDAD \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_ E.MAIL \_\_\_\_\_

Únicamente para funcionarios de Zeiky

SERVICIO  ASESORIA  PANTALLAS  BIBLIOTECA



**CENTRO DE INFORMACION Y SERVICIOS DE  
COMERCIO EXTERIOR  
EVALUACION 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 público 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 \_\_\_\_\_



## 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    Buena    Regular    Deficiente

Como 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 \_\_\_\_\_

San Juan de Pasto, 10 de Agosto de 2004

Doctor  
JAVIER FERNÁNDEZ ORTEGA  
ALCALDE  
Municipio de Belén (Nariño)

Asunto: Servicios y productos del Zeiky Pasto

Cordial Saludo,

Con el animo de continuar con la capacitación del sector empresarial y buscando fortalecer los vínculos institucionales, pongo a su disposición los Servicios y Productos que el ZEIKY maneja para el Departamento de Nariño.

El ZEIKY - Centro Empresarial de Comercio Exterior - fue creado mediante un convenio de cooperación interinstitucional entre Proexport - Colombia, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Bancoldex, Fiducoldex y en la región por la Cámara de Comercio de Pasto, su finalidad es apoyar la generación de cultura exportadora y promover la oferta exportable del Departamento.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante conocer sus sugerencia para realizar un cronograma de actividades acordes a los requerimientos de los empresarios que usted representa. De esta manera podemos articular los esfuerzos interinstitucionales con los sectores productivos de nuestra región.

Que damos a espera de su comunicación y comentarios.

Atentamente,

MARIA HELENA ROMÁN CALDERÓN  
Directora Promoción y Desarrollo

Adjunto : portafolio de servicios

DDP-

San Juan de Pasto, 4 de Agosto de 2004

Asunto: Ciclo Básico de Talleres  
Sectoriales

Cordial saludo,

Conocedores de la importancia que tiene el sector Metalmecánico para la región y su potencial en el mercado internacional, la Cámara de Comercio de Pasto y el Centro de Información de Comercio Exterior Zeiky Pasto, tiene el gusto de invitar al Ciclo Básico de Talleres en Comercio Exterior.

Consideramos que este proceso de formación contribuirá a identificar una estrategia comercial clara por parte de su empresa frente al mercado internacional, el evento se desarrollará del 23 al 27 de agosto de 2004 en el siguiente horario: de 6:00 p.m. a 8:00 p.m. en el salón uno de la Cámara de Comercio de Pasto.

Es ciclo básico estará conformado por los siguientes temas:

6. Términos de Negociación Internacional
7. Costos y Cotizaciones Internacional
8. Empaque y Embalaje Para Exportación
9. Distribución Física Internacional
10. Trámites y Pasos para realizar una Exportación exitosa.

Agradeceríamos confirmar su valiosa presencia puesto que el cupo es limitado.

Atentamente,

MARIA HELENA ROMÁN CALDERÓN  
Directora Departamento Desarrollo y Promoción

**PROGRAMA DE FORMACION EN GESTION EXPORTADORA  
NIVEL 1**

NOMBRE DEL EVENTO \_\_\_\_\_  
 FECHA \_\_\_\_\_  
 LUGAR \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL PARTICIPANTE \_\_\_\_\_  
 E - MAIL \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL CONFERENCISTA  
 A \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL CONFERENCISTA  
 B \_\_\_\_\_

A continuación encontrará algunos aspectos relacionados con el evento y el conferencista, nos gustaría que calificara según su experiencia en este evento. Califíquelos desde Excelente (E), Bueno (B), Aceptable (A) y Malo (M). Marque con una X donde corresponda.

**ASPECTOS IMPORTANTES DE LA PLANTA FISICA**

1. Ubicación del lugar donde se realizó del evento
2. Ambientación del salón (Tamaño, Comodidad)
3. Sonido usado para el evento

E	B	A	M

**ASPECTOS IMPORTANTES DEL EVENTO**

1. Los temas fueron tratados en el nivel correcto para los participantes
2. El evento cumplió con los objetivos planteados
3. La duración fue suficiente
4. Contenido del material entregado
5. Cumplimiento de los temas programados
6. Cumplimiento de los tiempos asignados a los temas
7. Cumplimiento de mis expectativas frente a los temas

E	B	A	M

**EL CONFERENCISTA A**

1. Dominio conceptual del tema
2. Uso de ejemplos para explicar la teoría
3. Metodología que utilizó
4. Ayudas audiovisuales utilizadas
5. Asistencia adecuada para resolver dudas

E	B	A	M

**EL CONFERENCISTA B**

E	B	A	M

- 1. Dominio conceptual del tema
- 2. Uso de ejemplos para explicar la teoría
- 3. Metodología que utilizó
- 4. Ayudas audiovisuales utilizadas
- 5. Asistencia adecuada para resolver dudas

1. Asistiría de nuevo a eventos similares organizados por PROEXPORT a través de su Centro de Información y Servicio de Comercio Exterior

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

Si su respuesta es NO, explique sus razones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Sugerencias para el mejoramiento de nuestro programa y nuevos temas de su interés

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACION!**



PROPUESTA ENCUESTA DE SATISFACCION  
(COUNTER)

FECHA: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

EMPRESA \_\_\_\_\_ CIUDAD \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDO \_\_\_\_\_

E - MAIL \_\_\_\_\_ CARGO \_\_\_\_\_

**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.**

1. Nombre del Asesor que lo atendió \_\_\_\_\_

2.Cuál fué su inquietud específica? \_\_\_\_\_

3. Detectaron claramente su inquietud en el centro de direccionamiento?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

4. La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de la persona que lo asesoró en el uso de las herramientas de consulta fué?

Malo	Aceptable	Bueno	Excelente

5. La respuesta obtenida al solicitar la información a través de los medios de auto consulta llenó completamente sus expectativas?

Malo	Aceptable	Bueno	Excelente

6. Cómo le pareció la rapidéz en las herramientas de auto consulta?

Malo	Aceptable	Bueno	Excelente

7. El tiempo que espero para obtener el servicio fue?

0 - 20 Minutos _____	40 - 60 Minutos _____
20 - 40 Minutos _____	60 - o Más _____

8. La información se encontraba actualizada

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Cual? \_\_\_\_\_

9. De los siguientes recursos con los que cuenta nuestro Centro de Información Zeiky, cual fue el que usted consulto?

Estudio de Mercados \_\_\_\_\_  
Tramite en Linea \_\_\_\_\_  
Intelexport \_\_\_\_\_  
Aranceles \_\_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

Interdata \_\_\_\_\_  
M + A Feria \_\_\_\_\_  
Logistica On-Line \_\_\_\_\_  
Bacex \_\_\_\_\_

Cuales ? \_\_\_\_\_

10. De acuerdo con su experiencia en nuestro Centro de Información - Zeiky, puede clasificar en orden de importancia los siguientes puntos en los que Usted considera debemos mejorar? (Donde 1 es lo menos importante y 4 lo más importante).

Acompañamiento	_____	Calidad y Utilidad de la Información Recibida	_____
Amabilidad y Respeto	_____	Direccionamiento hacia los diferentes Servicios	_____
Agilidad en la atención	_____	Otros	_____

**¡ MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION !**



PROPUESTA ENCUESTA DE SATISFACCION  
(ASESORES)

FECHA: \_\_\_\_\_

DATOS PERSONALES

EMPRESA \_\_\_\_\_ CIUDAD \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_  
NOMBRE Y APELLIDO \_\_\_\_\_ CARGO \_\_\_\_\_  
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.

Marcar la opción que usted considera adecuada de acuerdo con su experiencia en el ZEIKY

1. Nombre del **Asesor** que lo atendió \_\_\_\_\_  
2.Cuál fué su inquietud específica? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. El **Asesor** detectó claramente su inquietud ?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

4. El nivel de los conocimientos y dominio del tema del **asesor** es?

Malo	Regular	Bueno	Excelente

5. El tiempo que le dedicaron a resolver sus dudas le pareció suficiente?

No	1	2	3	4	Si

6. La asesoría que recibió por parte del asesor, fue adecuada para aclarar su inquietud ?

No	1	2	3	4	Si

7. La información que le brindó el **asesor** era la que usted estaba solicitando,?

No	1	2	3	4	Si

8. Sus expectativas se cumplieron a satisfacción?

No	1	2	3	4	Si
----	---	---	---	---	----

--	--	--	--

9. El tiempo que espero para obtener el servicio fue?

0 - 20 Minutos	_____	40 - 60 Minutos	_____
20 - 40 Minutos	_____	60 - o Más	_____

10. Su inquietud requirió que fuera direccionado a otra entidad?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

En caso que su respuesta sea afirmativa, a quién y como lo direccionaron?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. Usted está dispuesto a regresar a nuestro Centro de Información Zeiky?

Si \_\_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

12. Recomendaría a nuestro empresario el Centro de Información Zeiky?

Si \_\_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

**¡ MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION !**

PEJ-

San Juan de Pasto, 13 de octubre de 2004

Doctora  
MARIA MONICA CONDE  
Directora Zeiky Bogotá  
Proexport Colombia

Asunto: Capacitación

Cordial saludo,

La Cámara de Comercio de Pasto y el Centro de Información de Comercio Exterior ZEIKY Pasto, dentro del cronograma de capacitación empresarial a programado un ciclo de talleres Básicos en Comercio exterior para el sector exportador de Pasto y empresarios en general. En esta oportunidad se requiere organizar el Taller " MEDIOS DE PAGO Y LINEAS DE FINANCIACION DE COMERCIO EXTERIOR EN COLOMBIA", consideramos de vital importancia contar con la participación de una persona especializada en el tema para obtener los resultados deseados, por tal razón, solicitamos nos colaboren designando como expositor un profesional en el tema. El evento se realizará el día jueves 21 de octubre del 2004 a partir de las 6 p.m.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración y esperando una respuesta positiva nos suscribimos de ustedes.

Atentamente,

VÍCTOR WILLIAM PANTOJA BASTIDAS  
Presidente Ejecutivo

zeiky

PASTO

BOLETIN

INFORMACION DE COMERCIO EXTERIOR

Edición 01

