

Información Importante

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

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

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

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

**Informe Final Práctica Empresarial: Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo.**

José Holger Solano León

Trabajo de grado para optar el título de profesional en Negocios Internacionales.

Director

Ana Zoraida Saavedra Ochoa

Profesional en Derecho

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2016

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	7
1. Informe Final Práctica Empresarial: Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.....	9
1.1. Justificación.....	9
1.2. Objetivos	10
1.2.1. Objetivo General.....	10
1.2.2. Objetivos Específicos	10
2. Perfil de la Entidad.....	11
2.1. Funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.....	11
2.2. Estructura Organizacional	16
2.3. Objetivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	19
2.4. Misión.....	19
2.5. Visión	20
2.6. Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	20
2.6.1. Funciones de atención al ciudadano.	21
2.6.2. Objeto de Atención al Ciudadano.....	22
3. Cargo y Funciones practicante de Atención al Ciudadano.	22
3.1. Responsabilidades	22

ATENCIÓN AL CIUDADANO MINCIT.

	4
3.2. Descripción de Funciones	23
4. Marco Conceptual y Normativo.....	26
5. Aporte realizado por el pasante.....	27
6. Conclusiones	29
Referencias bibliográficas.....	31

Glosario

BACEX: Base de datos de estadísticas de comercio exterior. Contiene datos de comercio exterior de los siguientes documentos, registro de importación, declaraciones de importación y documentos de exportación.

Arancelnet: sitio Web para ayuda en el manejo de las operaciones aduaneras y de comercio internacional, optimizando la clasificación de productos en el arancel de aduanas, adecuando a su servicio la normatividad vigente y los requerimientos previos en el desarrollo de las actividades de comercio exterior para cada partida.

Miércoles de capacitación: es un espacio de formación y actualización permanente brindado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, donde puede interactuar el ciudadano, la academia y el empresario con el gobierno.

MiCITio: (centro integrado de servicios) es un espacio del sector Comercio, Industria y Turismo donde los empresarios encuentran asesoría especializada sobre los servicios que presta el sector, a través de un modelo interinstitucional compartido, orientado a mejorar la competitividad de las regiones. Bajo la premisa que la competitividad es local, como un mecanismo para acercar la oferta del sector de acuerdo con las necesidades planteadas por los empresarios y ciudadanos, así como la potencialidad de la región.

(Tomado de: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=9169>)

Base de datos: Conjunto de información estructurada en registros y almacenada en un soporte electrónico legible desde un computador. Cada registro constituye una unidad autónoma de

información que puede estar a su vez estructurada en diferentes campos o tipos de datos que corresponden a un documento, sea este de cualquier tipo.

Resumen

La pasantía se llevó a cabo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el objetivo de afianzar conocimientos, creando un beneficio mutuo entre las partes. Se realizaron diferentes funciones que van desde apoyo en la creación del proyecto Red de Formadores del MinCIT, caracterización de usuarios en forma virtual, apoyo en la logística cuando se realizan capacitaciones, acompañamiento a usuarios en sus peticiones o inquietudes cuando está al alcance de los conocimientos adquiridos, lo anterior se realizó contando con herramientas brindadas por la oficina del Grupo Atención al Ciudadano.

En conclusión, no solo se afianzaron conocimientos básicos de comercio exterior, sino que también se aprendió a brindar una atención cordial a toda persona que lo necesite, además se aprendió a valorar cualquier nuevo conocimiento adquirido.

Introducción

En el presente informe se describen las actividades desarrolladas durante el periodo de práctica empresarial, realizada en la oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ubicado en la ciudad de Bogotá.

Se da inicio ilustrando el perfil de la entidad y del órgano específico donde se desarrolló la pasantía; realizando una descripción de las funciones desempeñadas, en las cuales se aplicó conocimientos técnicos de la carrera de Negocios Internacionales, de igual forma se da reconocimiento a temas aprendidos de otra naturaleza al énfasis de la pasantía, por otra parte, se aprendió a desempeñar tareas profesionalmente que aportan para el enriquecimiento personal.

Las funciones realizadas por el pasante incluyen desde apoyo en la creación del proyecto Red de Formadores del MinCIT, caracterización de usuarios de forma virtual, apoyo en la logística cuando se realizan capacitaciones y visitas universitarias, acompañamiento a usuarios en sus peticiones o inquietudes cuando está al alcance de los conocimientos adquiridos, lo anterior se realizó contando con herramientas brindadas por la oficina del Grupo Atención al Ciudadano, con el fin de brindar un oportuno servicio al ciudadano que lo requiera.

Dando gran importancia se ilustra el aporte realizado por el pasante a la dependencia Grupo de Atención al Ciudadano, este aporte consiste en brindar una idea la cual trata de poner como un objetivo para el 2016, la descentralización y posicionamiento del programa miércoles de capacitación a nivel regional en las ciudades donde se encuentran ubicados los MiCITios, la idea surge debido a que se ha evidenciado necesidades por parte de los empresarios de estos lugares, estas necesidades consisten en el poco conocimiento, específicamente en la falta de profundización de los temas misionales del MinCIT y de las entidades adscritas. Cumpliéndose

el objetivo anterior el empresario obtendrá mayores conocimientos para ponerlos en práctica en su empresa o sacar adelante alguna idea de negocio que tengan como proyecto

1. Informe Final Práctica Empresarial: Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

1.1. Justificación

La realización de prácticas profesionales, en términos generales permite a los estudiantes afianzar y aumentar conocimientos adquiridos en las aulas de clase. Realizar un periodo de pasantías ayuda al estudiante para que se forme en el ámbito laboral y desarrolle experiencia profesional.

Teniendo en cuenta que el MinCIT apoya la actividad empresarial, productoras de bienes y servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país para mejorar su competitividad y su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, según lo anterior, esto le permite al estudiante emprender un rumbo en la cotidianidad en los temas afines a la carrera. Por otra parte, atención al ciudadano del MinCIT brinda al estudiante la oportunidad de interactuar con empresarios de comercio exterior, permitiéndole instruirse para aplicar en un futuro dichos conocimientos en un ámbito laboral como empresarial.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Afianzar conocimientos durante la estadía en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante su dependencia Atención al Ciudadano, creando un beneficio mutuo entre las partes a través del apoyo brindado por el profesional universitario, en las tareas que le competen a dicha dependencia.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Aprovechar espacios de educación brindados por el MinCIT, para afianzar los conocimientos adquiridos en la universidad.
- Conocer el funcionamiento del ministerio en cuanto a asesorías empresariales de temas relacionados con comercio, industria y turismo.
- Aprender la utilización de bases de datos relacionadas con estadísticas de comercio exterior, brindadas por el MinCIT.
- Proponer ideas en el apoyo de tareas recomendadas por la dependencia de atención al Ciudadano.

2. Perfil de la Entidad

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es una entidad del Estado que apoya la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

(Tomado de: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=69>)

2.1. Funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Las funciones generales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo son las siguientes:

1. Participar en la formulación de la política, los planes y programas de desarrollo económico y social.
2. Formular la política en materia de desarrollo económico y social del país relacionado con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de bienes, servicios entre ellos el turismo y tecnología para la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio interno y el comercio exterior.
3. Formular la política y liderar el movimiento por el aumento de la productividad y mejora de la competitividad de las empresas colombianas.

4. Formular las políticas para la regulación del mercado, la normalización, evaluación de la conformidad, calidad, promoción de la competencia, protección del consumidor y propiedad industrial.

5. Formular la política turística encaminada a fortalecer la competitividad y sustentabilidad de los productos turísticos colombianos.

6. Colaborar con los ministerios y demás entidades competentes en la formulación de las políticas económicas que afectan la actividad empresarial y su inserción en el mercado internacional.

7. Definir la política en materia de promoción de la competencia, propiedad industrial, protección al consumidor, estímulo al desarrollo empresarial, la iniciativa privada y la libre actividad económica, productividad y competitividad y fomento a la actividad exportadora.

8. Dirigir, coordinar, formular y evaluar la política de desarrollo empresarial y de comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, para lo cual podrá convocar al Consejo Superior de Comercio Exterior cuando lo considere pertinente.

9. Formular la política de incentivos a la inversión nacional y extranjera, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público; coordinar las estrategias gubernamentales dirigidas a incrementar la competitividad del país como receptor de inversión extranjera, y adelantar las negociaciones internacionales en materia de inversión extranjera. La política general de inversión extranjera se formulará con base en las decisiones que adopte el Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES.

10. Formular la política de promoción de exportaciones teniendo en cuenta las recomendaciones que para el efecto señalen el Consejo Superior de Comercio Exterior, la Junta Directiva del Banco de Comercio Exterior S.A., Bancoldex y la Junta Asesora de Proexport.

11. Formular dentro del marco de su competencia las políticas relacionadas con la existencia y funcionamiento de zonas francas; las unidades de desarrollo fronterizo; los sistemas especiales de importación y exportación, las comercializadoras internacionales, zonas especiales económicas de exportación y demás instrumentos que promuevan el comercio exterior y velar por la adecuada aplicación de las disposiciones que se expidan.

12. Dirigir, coordinar, formular y evaluar la política de desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, para lo cual podrá convocar al Consejo Superior de Micro, Pequeña y Mediana Empresa cuando lo considere pertinente.

13. Ejercer la coordinación para definir la posición del país en las diferentes negociaciones internacionales y velar por el cabal cumplimiento de los compromisos adquiridos en las mismas.

14. Determinar el alcance de los acuerdos comerciales internacionales suscritos por Colombia, sin perjuicio de las funciones asignadas al Ministerio de Relaciones Exteriores.

15. Velar por la pertinencia, estabilidad y debida aplicación de los incentivos a las exportaciones, así como por la expedición de regulaciones y procedimientos dirigidos a fortalecer la competitividad de la oferta exportable colombiana en el mercado externo.

16. Representar al país en los foros y organismos internacionales sobre política, normas y demás aspectos del comercio internacional, teniendo en cuenta las recomendaciones del Consejo Superior de Comercio Exterior, y servir de órgano nacional de enlace del Gobierno Nacional con las entidades internacionales responsables de los temas de integración y comercio internacional.

17. Promover las relaciones comerciales del país en el exterior y presidir las delegaciones de Colombia en las negociaciones internacionales de comercio que adelante el país.

18. Evaluar, formular y ejecutar la política del Gobierno Nacional en materia de prevención y corrección de las prácticas desleales, restrictivas y lesivas del comercio exterior, que directa o indirectamente afecten la producción nacional.

19. Formular con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales las políticas arancelarias, aduanera, de valoración, los nuevos regímenes aduaneros y los procedimientos de importaciones y exportaciones y definir conjuntamente con dicha entidad los convenios aduaneros internacionales de los que Colombia deba hacer parte.

20. Establecer los trámites, requisitos y registros ordinarios aplicables a las importaciones y exportaciones de bienes, servicios y tecnología, y aquellos que con carácter excepcional y temporal se adopten para superar coyunturas adversas al interés comercial del país. Todo requisito a la importación o exportación en tanto es una regulación de comercio exterior, deberá establecerse mediante decreto suscrito por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo y el Ministro del ramo correspondiente.

21. Promover, coordinar y desarrollar con las entidades competentes, sistemas de información económica y comercial nacional e internacional, para apoyar la gestión de los empresarios y el desarrollo del comercio exterior.

22. Actuar como Secretaría Técnica del Consejo Superior de Comercio Exterior y del Consejo Superior de Micro, Pequeña y Mediana Empresa, así como de los comités asesores, sectoriales y técnicos.

23. Preparar en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y someter a consideración del Consejo Superior de Comercio Exterior y del Consejo Superior de Micro, Pequeña y Mediana Empresa, los aspectos de desarrollo empresarial y de comercio exterior que deba contener el Plan Nacional de Desarrollo.

24. Efectuar la coordinación del Sector Administrativo de Comercio, Industria y Turismo.
25. Llevar el registro de comercio exterior de importadores y exportadores, de producción nacional, de comercializadoras internacionales, usuarios de zonas francas, gremios exportadores y de la producción nacional, contratos de tecnología y demás usuarios de comercio exterior, y expedir las certificaciones pertinentes.
26. Certificar la calidad de maquinaria pesada no producida en el país con destino a la industria básica, para obtener la exclusión del Impuesto al Valor Agregado IVA.
27. Coordinar la ejecución de la política de comercio exterior con las distintas entidades de la administración pública que tienen asignadas competencias en esta materia.
28. Formular y adoptar la política, los planes, programas y reglamentos de normalización.
29. Presentar al Congreso de la República los proyectos de ley relacionados con las materias de su competencia.
30. Preparar o revisar los proyectos de decreto y expedir resoluciones, circulares y demás actos administrativos de carácter general o particular necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
31. Preparar los anteproyectos de planes y programas de inversión y otros desembolsos públicos correspondientes al Ministerio y sus entidades adscritas o vinculadas y los Planes de Desarrollo Administrativo de los mismos.
32. Coordinar la ejecución de sus planes y programas con las entidades territoriales y prestarles asesoría, cooperación y asistencia técnica en lo de su competencia.
33. Orientar, coordinar y controlar en la forma contemplada por la ley, a sus entidades adscritas y vinculadas.

34. Impulsar y poner en ejecución planes de desconcentración y delegación de las actividades y funciones en el Sector Administrativo de Comercio, Industria y Turismo.

35. Las demás que le determine la ley.

(Tomado de: Decreto 210 del 2003, Capítulo 1 Artículo 2)

2.2. Estructura Organizacional

La estructura orgánica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se representa a continuación en la Figura 1 Y 2.

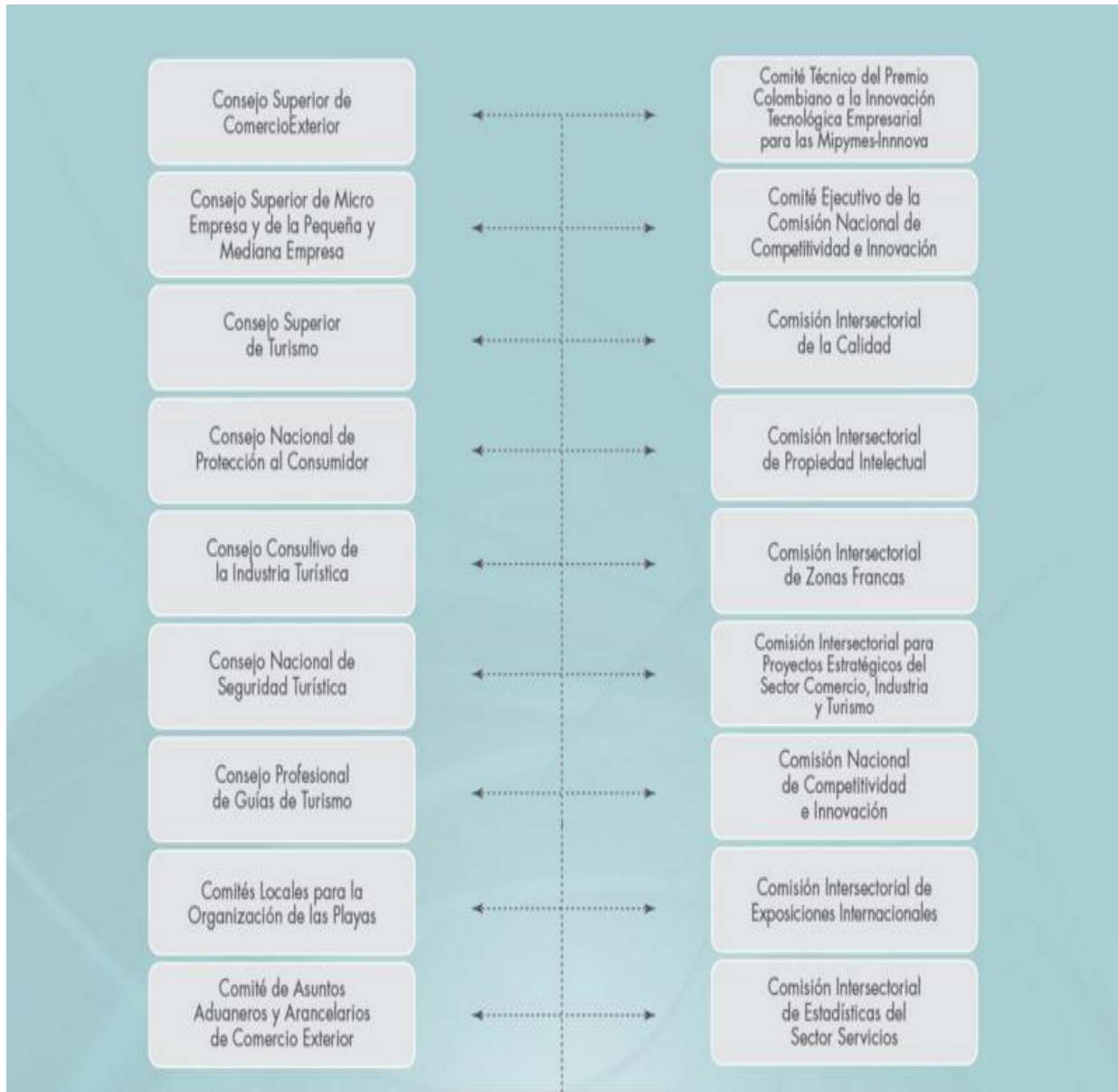


Figura 1. Estructura Orgánica Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Fuente: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1123>

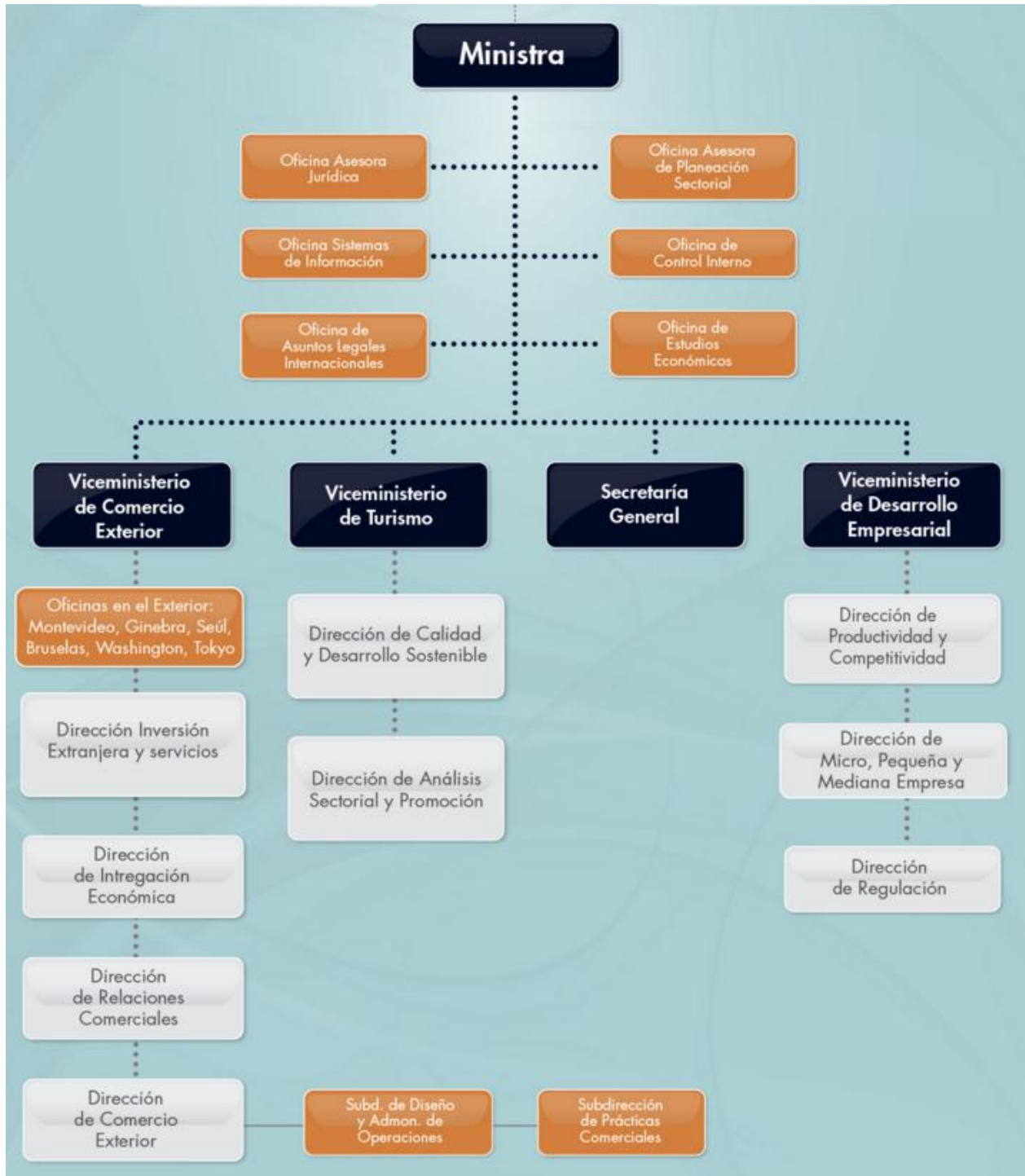


Figura 2. Estructura Orgánica Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Fuente: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1123>

2.3. Objetivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo primordial dentro del marco de su competencia formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.

(Tomado de: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=13>)

2.4. Misión

La Misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

2.5. Visión

Para el 2018 el MinCIT habrá liderado una estrategia que genere mayores niveles de productividad y competitividad, mayores exportaciones no minero energéticas que compensen la caída de las tradicionales y mayor dinamismo del empleo a través del turismo. Alcanzando: Aumentos de la productividad de las empresas atendidas de un 15%, exportaciones no minero-energéticas por US\$30,000 millones y generando US\$ 6.000 millones de ingresos por turismo y 300.000 nuevos empleos.

(Tomado de: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=13>)

2.6. Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

El ministerio de Comercio Industria y Turismo, comprometido con la construcción de un Estado más eficiente que trabaje por satisfacer las necesidades de la ciudadanía en sus temas misionales mediante la debida prestación de sus servicios, y con la convicción de que la información y la adecuada y oportuna comunicación del Ministerio con sus usuarios resulta fundamental para el logro de sus objetivos institucionales, ha elaborado un procedimiento de atención y servicio al ciudadano que permite estandarizar de manera transversal este servicio al interior de la entidad.

2.6.1. Funciones de atención al ciudadano.

- **Atención y servicio al ciudadano.**

- **Servicios de la Biblioteca.**

Consiste en atender la consulta y uso de las fuentes documentales de la Biblioteca “Carlos Lleras Restrepo” del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, facilitando el libre acceso a la información y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

- **Derechos de petición, consultas, quejas y reclamos.**

Consiste en atender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentada por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) al Ministerio para resolverlas oportunamente, otorgando pronta resolución completa y de fondo por parte del servidor público de la dependencia competente, de conformidad con la normatividad vigente.

- **Miércoles de capacitación.**

Programa realizado todos los miércoles de la semana donde se brindan capacitaciones en temas relacionados con el Comercio la Industria y el Turismo.

2.6.2. Objeto de Atención al Ciudadano.

Establecer los lineamientos para atender de manera oportuna, eficiente y efectiva al ciudadano que solicite información a la entidad, a través de los canales presencial, telefónico y virtual, con el propósito de incrementar la satisfacción del ciudadano, mediante la cultura del servicio.

(Tomado de: <http://gestioncalidad.mincomercio.gov.co> gestión de información y comunicaciones)

3. Cargo y Funciones practicante de Atención al Ciudadano.

El cargo equivalente a las funciones del Practicante de Atención al Ciudadano es Pasante Universitario.

3.1. Responsabilidades

- Apoyar la conformación de la Red de Formadores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en conjunto con sus entidades adscritas y vinculadas con el fin de promover el conocimiento de la misión institucional y el impulso de los programas, planes y proyectos, para mejorar las capacidades empresariales, mediante módulos de enseñanza y capacitación, ofrecidos por los servidores públicos especializados en el ejercicio de sus funciones y preceptos profesionales.

- Apoyo a la gestión institucional mediante la exploración bibliográfica de estudios de investigación virtuales realizados por organismos nacionales e internacionales en las distintas temáticas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Apoyo en la administración y normalización de datos personales de los usuarios del Ministerio y su captura en la Base de Datos de Caracterización, del programa miércoles de Capacitación y ferias nacionales.
- Apoyo Atendiendo y orientando a los empresarios del Comercio Exterior, Industria y Turismo.
- Apoyo en la organización y logística eventos de capacitación y visitas de universidades.

3.2. Descripción de Funciones

Función 1. Apoyar la conformación de la Red de Formadores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en conjunto con sus entidades adscritas y vinculadas con el fin de promover el conocimiento de la misión institucional y el impulso de los programas, planes y proyectos, para mejorar las capacidades empresariales, mediante módulos de enseñanza y capacitación, ofrecidos por los servidores públicos especializados en el ejercicio de sus funciones y preceptos profesionales.

La ministra de Comercio Industria y Turismo está promoviendo la creación de una Red de formadores dentro del MinCIT para aprovechar los conocimientos que poseen algunos funcionarios en temas misionales y de esta manera poderse los transmitir a los demás miembros del ministerio.

El acompañamiento en la conformación de la Red de Formadores consiste en apoyar la creación de un proyecto presentado a la secretaria general del MinCIT, ayudando a crear la estructura del informe presentado en Word.

Función 2.

Apoyo a la gestión institucional mediante la exploración bibliográfica de estudios de investigación virtuales realizados por organismos nacionales e internacionales en las distintas temáticas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Atención al ciudadano cuenta con una biblioteca virtual en donde se le facilita al público información relacionada con Comercio, Industria y Turismo.

El apoyo realizado por el pasante consiste en hacer búsquedas virtuales de estudios hechos por organismos nacionales e internacionales, se clasifican los más importantes en relación de contenidos útiles y aprovechables para los ciudadanos, haciendo entrega a la funcionaria encargada de la biblioteca virtual para que ella suba la información al sistema.

Función 3.

Apoyo en la administración y normalización de datos personales de los usuarios del Ministerio y su captura en la Base de Datos de Caracterización, del programa miércoles de Capacitación y ferias nacionales.

Atención al ciudadano cuenta con un formato de caracterización de usuarios, con el cual se lleva una base de datos de todos los usuarios que llegan a la oficina de atención al ciudadano a solicitar información, de igual manera se utiliza el mismo formato para las personas que asisten al programa de miércoles de capacitación y ferias nacionales.

Con el formato se califica la atención brindada por los funcionarios de la entidad a los usuarios, y con esta calificación se hace sus respectivas correcciones o felicitaciones al área respectiva. Con la base de datos obtenida se les envía a los usuarios información e invitaciones a capacitaciones en temáticas relacionados con el ministerio, como por ejemplo invitación a miércoles de capacitación.

El formato esta de forma física y virtual, el pasante apoya en la tabulación de forma virtual todos los datos registrados en el formato físico. El formato físico se puede observar en el Apéndice A.

Función 4

Apoyo Atendiendo y orientando a los empresarios del Comercio Exterior, Industria y Turismo.

En atención al ciudadano llegan usuarios solicitando diferentes tipos de información relacionada con las temáticas del MinCIT, las cuales se les remite para el área correspondiente, en el momento del ingreso del usuario se le atiende cordialmente, se les escucha su requerimiento y se hace el correspondiente traslado del usuario.

En la dependencia de atención al ciudadano se cuenta con una base estadística de Comercio Exterior que tiene como nombre “**BACEX**” y también cuenta con un servicio arancelario que se llama **Arancelnet**. Estos servicios virtuales son requeridos frecuentemente por los usuarios. El pasante hace apoyo prestando una labor de acompañamiento a la hora de realizar cualquier tipo de consulta sobre estos servicios, poniendo en práctica conocimientos adquiridos en la universidad que han sido de gran utilidad al momento del acompañamiento.

Función 5

Apoyo en la organización y logística eventos de capacitación y visitas de universidades.

En la dependencia de atención al ciudadano se realizan capacitaciones y se atienden a visitas universitarias que vienen seguidamente en busca de información sobre Comercio Industria y Turismo, por otra parte Atención al ciudadano cuenta con un programa llamada miércoles de capacitación, dicho programa se realiza todos los miércoles de tres a cinco y media de la tarde en donde se dan temas del sector CIT, se acompaña en la logística ayudando a instalar los aparatos requeridos para las capacitaciones estando al pendiente de cualquier inconveniente presentado para darle solución de inmediato y a la par de las capacitaciones ir enriqueciendo los conocimientos adquiridos en la universidad para ponerlos en práctica en el medio laboral y profesional.

4. Marco Conceptual y Normativo

Ley 7 de 1991: Creación del Ministerio de Comercio Exterior Capítulo 3.

Ley 790 de 2002: fusión de entidades u organismos nacionales y Ministerios, mediante esta ley en el Capítulo 1, artículo 4 se fusiono el Ministerio de Comercio Exterior y el Ministerio de Desarrollo Económico, creándose así el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Decreto Ley 210 de 2003: Mediante este Decreto se determinaron los objetivos y estructura orgánica del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

Decreto 4269 de 2005: por el cual se modifica la estructura del ministerio de comercio, Industria y Turismo.

Resolución 2470 de 2013: En su artículo 1 establece crear y organizar en la Secretaria General del Ministerio de Comercio Industria y Turismo el Grupo de Atención al Ciudadano.

Resolución 2470 de 2013: En su artículo 3 establece las tareas y responsabilidades del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

5. Aporte realizado por el pasante

Atención al ciudadano cuenta con un espacio de formación permanente en materia de programas, planes, normatividad, proyectos, servicios y tramites del sector Comercio, Industria y Turismo. Denominado **Miércoles de Capacitación**, que se constituye como un mecanismo para la actualización e interacción entre el Ministerio y los ciudadanos.

Este programa surge a partir que se observa la consulta permanente hechas por los ciudadanos sobre los distintos temas misionales, las cuales son resueltas por medio de bases de datos, libros y atención personalizada, pero esta forma de atención no es lo suficientemente efectiva, dado los constantes cambios y actualizaciones que se presentan en los temas y trámites que se abren a los avances tecnológicos, por este motivo se vio en la necesidad de crear un espacio donde se mantuviera actualizado a los ciudadanos sobre los cambios que se dan en temas misionales. Gracias a este tipo de programas algunos empresarios han podido aprovechar los recursos en

cuanto a conocimientos brindados por el MinCIT e implementarlos en sus empresas, así mismo se ha aprovechado recursos que dan algunas entidades como lo son Bancoldex, a mipymes o gestores de ideas de negocios que cumplen con los debidos requisitos, para así sacarles el mejor provecho posible.

El comité directivo del MinCIT pide que cada dependencia para el año 2016 plantee las acciones a desarrollar durante el presente año junto con sus metas a cumplir en cada trimestre del año.

El aporte realizado por el pasante en el Grupo de Atención al Ciudadano, es plantear como objetivo la descentralización y posicionamiento del programa Miércoles de Capacitación a nivel regional en las ciudades de los MiCITios durante el año 2016, como acción a desarrollar durante el presente año.

Este aporte sale a la luz observando las necesidades de información y conocimientos con los que carecen muchos empresarios y ciudadanos de las regiones. Trasladando miércoles de capacitación a estos lugares, se le brindara al ciudadano la oportunidad de actualizarse sobre los temas misionales y el acompañamiento que realiza el MinCIT y sus entidades adscritas para el beneficio del empresario.

Las capacitaciones se brindarán de manera virtual debido al costo que tiene el trasladar un funcionario del MinCIT o de alguna entidad adscrita, a los pueblos o ciudades.

En el transcurso del primer bimestre del año 2016 se dará respuesta si se aprobarán algunas acciones a desarrollar durante el año y los cambios a realizar de estas mismas, de ser aprobado este objetivo será puesto en marcha durante el segundo trimestre del año.

6. Conclusiones

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo es un ente que apoya la actividad empresarial, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar la competitividad, la sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo que le permitirá a los empresarios consolidarse en los mercados locales e internacionales.

Así mismo el Ministerio está comprometido con la construcción de un estado más eficiente que trabaje para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en los temas que le competen, mediante una debida prestación de sus servicios, por este motivo es fundamental para el logro de sus objetivos institucionales que el procedimiento de servicio y atención al ciudadano se preste de manera veraz y eficaz.

En los seis meses realizados de pasantía en el grupo de Atención al Ciudadano del MinCIT, en la formación aportada durante este periodo no solo se afianzaron conocimientos básicos de comercio exterior, sino que también se aprendió a brindar una atención cordial en el ámbito laboral como en el personal a toda persona que lo necesito, se aprendió a valorar cualquier nuevo conocimiento adquirido por pequeño que sea para enriquecer los saberes, obteniendo un mejor desenvolvimiento profesional.

Esta etapa ha sido de gran experiencia para aprender cómo es el ambiente vivido en un medio laboral, en especial aprendiendo a manejar las relaciones interpersonales, de igual manera se obtiene experiencia formidable si se desea incursionar en el ámbito empresarial, manejando el comportamiento de los empleados, además se ha obtenido un conocimiento previo del

funcionamiento del MinCIT pudiendo sacar provecho de esta información si se desea generar algún proyecto empresarial a futuro.

Referencias bibliográficas

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (2015), Organización, obtenido el 15 de marzo de

2016 <http://www.mincit.gov.co/>

Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Decreto 210 del 2003

Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Resolución 2470 del 2013

MinComercio, sistema integrado de gestión, CODIGO: IC-PR-015

MinComercio, sistema integrado de gestión, CODIGO: IC-GU-011

MinComercio, sistema integrado de gestión, CODIGO: IC-PR-008