

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

**Presentación de las actividades desarrolladas en el centro de información Procolombia
durante la práctica empresarial**

Laura Isabel Lizarazo Roa

Sustentación Práctica Empresarial

Tutor

Andrés Trillos Celis

Administrador de empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de ciencias Administrativas, económicas y contables

Facultad de Negocios Internacionales

2015

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, quien guio mis capacidades para poder desempeñar de la mejor forma el trabajo propuesto, fruto de mi último semestre en la Universidad.

Y a mis padres quienes son el apoyo a cada uno de mis proyectos.

*“Aprender es como remar contra corriente:
en cuanto se deja, se retrocede.”*

Edward Benjamín Britten

Agradecimientos

Este trabajo no habría sido posible sin el direccionamiento del Doctor Andrés Trillos, a quien le agradezco su supervisión en el proceso de elaboración, por manifestar su interés en las dudas que le presentaba y sus aportes constructivos.

También, quiero agradecerle a todos los docentes en general de la Universidad que con sus conocimientos hicieron posible mi formación como profesional en negocios internacionales, con amplios conocimientos académicos e interés en una continua indagación.

Contenido

	Pág.
Introducción.....	14
1. Presentación de las actividades desarrolladas en el centro de información Procolombia durante la práctica empresarial	15
1.1. Justificación.....	15
1.2. Objetivos.....	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
2. Marco de referencia	17
2.2 Marco teórico.....	17
3. Perfil general de la empresa.....	33
3.1. Razón Social de la empresa	33
3.2. Objeto Social.....	33
3.3. Información interna de la empresa.....	33
3.4. Misión	33
3.5. Visión.....	34
3.6. Estructura organizacional	35
3.7. Portafolio de productos y/o servicios	35
4. Cargo y funciones desempeñadas	40
4.1. Actualización, control y envío diario de la TRM: dólar y euro.	40
5.2 Asesorías personalizadas.....	40
5.3 Atención y registro de usuarios en primera línea.....	42

5.4	Registro en CRM y NEO.....	42
5.5	Capacitaciones a empresarios	43
5.5.1	Programa de Formación Exportadora – Nivel Introductorio	43
5.5.2	Programa de Formación Exportadora – Nivel Avanzado	44
5.5.3	Diplomado en importaciones y negocios.....	44
5.5.4	Video conferencia businessprocess management	45
5.5.5	Seminario de cobertura multisectorial-Málaga.....	45
5.5.6	Conferencia business alliance for secure commerce (BACS)	45
5.5.7	Alianzas productivas- programa formación exportadora (PFE)	45
5.6	Apoyo en el centro de negocios internacionales.....	46
5.7	Rueda de relacionamiento en Bucaramanga	46
5.8	Realización de informes semanales	46
5.	Recomendaciones y/o conclusiones.....	48
	Referencias	49
	Apéndices	51

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional de la Cámara de comercio	35
Figura 2. Actividades de información	37
Figura 3. Programas de capacitación	38
Figura 4. Asesoría personalizada.....	39

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice A. Tasa representativa del mercado	51
Apéndice B. Información TRM suministrada al equipo de trabajo.....	52
Apéndice C. Declaración de exportación (DEX)	53
Apéndice D. Factura Comercial	53
Apéndice E.Registro de clientes y servicios.....	57
Apéndice F. CRM ProColombia	58
Apéndice G. Brochure Programa de formación exportadora	59
Apéndice H. Brochure Diplomado en importaciones y negocios	60
Apéndice I. Brochure Videoconferencia Businessprocess management.....	61
Apéndice J. Brochure Seminario de cobertura multisectorial	62
Apéndice K. Invitación programa de Gestión de la seguridad	63
Apéndice L. Videoconferencia en alianza con el SENA.....	64
Apéndice M. Control y registro de las facturas del Centro de Información.....	65
Apéndice N. Brochure Rueda de relacionamiento en Bucaramanga.....	66
Apéndice O. Informe empresarios que ingresaron a primera línea	67

Glosario

- ***Aduana:*** Oficina pública del Estado, situada en las fronteras, puertos o aeropuertos, donde se registran las mercancías que se importan o exportan y se cobran los derechos que adeudan según el arancel correspondiente.
- ***Agente de carga internacional:*** Persona jurídica inscrita ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para actuar exclusivamente en la modalidad de transporte marítimo, además dentro de sus funciones se encuentra la organización y coordinación de embarques, la consolidación de carga de exportación y/o la desconsolidación de carga de importación, adicionalmente se encarga de emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.
- ***Arancel de aduanas:*** Instrumento regulador del comercio exterior, el cual se adapta a la dinámica que experimentan los cambios internacionales, así como a las condiciones de producción y comercio del país que lo utiliza.
- ***Certificado de origen:*** Este tipo de documento certifica el origen de las mercancías del país de exportación, y debe ser presentado por el importador, ya que existen acuerdos de preferencia arancelaria entre los países.
- ***CIP:*** Sus siglas significan: Centro de Información Procolombia, los cuales a través de su gestión apoya a los empresarios en su proceso de internacionalización mediante servicios de información, capacitación y asesoría especializada en temas de comercio exterior.

- **CRM:** Software para la administración de la relación con los clientes. Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.
- **Declarante:** Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites esenciales a su despacho.
- **Documento de exportación:** Es el documento soporte en el cual se declaran ante la entidad aduanera las mercancías que saldrán del territorio aduanero nacional.
- **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.
- **Exportación:** Salida de mercancías del territorio Aduanero Nacional con destino a otro país o una zona franca: Cuando enviamos mercancías que deben ser declaradas a través de la respectiva Aduana y existe un documento de soporte de la salida de estas mercancías.
- **Factura comercial:** Documento emitido por el exportador, y contiene los nombres del Exportador e Importador, con sus respectivas direcciones y datos. También figuran los detalles técnicos de la mercadería, fecha y lugar de emisión, la unidad de medida, cantidad de unidades que se están facturando, los precios unitarios y totales de venta, moneda de venta, condición de venta, forma y plazos de pagos, pesos brutos y netos, marcas, número de bultos que contiene la mercadería y medio de transporte y se encuentra firmada al pie por alguna persona responsable de la empresa o del sector de Comercio Exterior.

- **Feria:** Es un evento económico establecido temporalmente, periódico o anual, que se lleva a cabo en una sede y que llega a abarcar generalmente un tema o propósito común.
- **Flete internacional:** Tarifa básica pactada entre el transportador y el usuario del servicio, en el cual el primero se compromete a trasladar la mercancía desde un punto de origen hasta el de destino acordado previamente.
- **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 en los términos previstos en este Decreto.
- **Incoterms:** Son términos de tres letras, cada uno refleja las normas, de aceptación voluntaria por las dos partes (compradora y vendedora), acerca de las condiciones de entrega de las mercancías o productos. Se usan para aclarar los costes de las transacciones comerciales internacionales, delimitando las responsabilidades entre el comprador y el vendedor, y reflejan la práctica actual en el transporte internacional de mercancías.
- **Mercancía:** Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.
- **NEO:** Es el CRM utilizado en Procolombia, es una herramienta que permite al asesor contar con documentos y estadísticas sobre información que requiere el empresario

- ***Operación de transito aduanero:*** Es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de Partida a una aduana de destino.
- ***Partida arancelaria:*** Código utilizado en una operación de importación o de exportación mediante el que las autoridades asignan y los usuarios conocen los impuestos, derechos, regulaciones no arancelarias, etc.
- ***Procolombia:*** Es la entidad del gobierno colombiano encargada de la promoción de las exportaciones no tradicionales en mercados con potencial, la atracción de inversión extranjera directa en Colombia, el posicionamiento del país como destino turístico de talla mundial y el manejo de marca país.
- ***TRM:*** La Tasa Representativa del Mercado mide el precio relativo de dos monedas, es decir, expresa la cantidad de unidades monetarias que es necesario entregar para obtener una unidad monetaria externa.
- ***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.
- ***Tributos aduaneros:*** Son los derechos de aduana y el impuesto sobre las ventas.
- ***Usuarios en primera línea:*** Son los empresarios que se acercan por primera vez a los Centro de Información Procolombia, y que realizan algún tipo de solicitud
- ***Unidad de carga:*** Es el término utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y semirremolques, vagones de ferrocarril, barcazas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión dedicadas a la navegación interior.

RESUMEN

La práctica empresarial estipulada en el plan curricular, permite destacar el desempeño teórico adquirido durante la carrera, es por ello que a continuación se hará una apreciación de las actividades desarrolladas en el Centro de Información Procolombia, cumpliendo con funciones específicas que contribuyen con la gestión de la información oportuna y precisa para los empresarios interesados en incursionar en nuevos mercados y nuevas oportunidades de emprendimiento en la región, manifestando una serie de preconceptos que permiten la optimización de las labores asignadas.

Palabras clave: Centro de Información Procolombia, economía, emprendimiento en Santander, importación, exportación.

ABSTRACT

The managerial practice stipulated in the curricular plan, it allows to emphasize the theoretical performance acquired during career, is for it that later will do to itself an appraisal of the activities developed in the Procolombia center information, expiring with specific functions that they contribute with the management of the opportune and precise information to the businessmen interested in penetrating into new markets and new opportunities of undertake into the region, demonstrating a series of concepts that allow the optimization of the assigned labors.

Key words: Procolombia Center information, economy, to undertake in Santander, import, export.

Introducción

La economía mundial hoy en día permite el progreso de mercados en relación con las ventajas competitivas que amplían cada vez las empresas, en consecuencia con ello, los empresarios de las regiones buscan estar a la vanguardia sobre el comportamiento de la oferta y la demanda con el fin de crear estrategias que permitan incrementar sus utilidades.

El Centro de Información ProColombia, es un establecimiento que permite al empresario obtener asesoría personalizada e información sobre temas relacionados con el comercio exterior, programas de formación exportadora y todo el apoyo necesario para aprovechar las oportunidades que ofrecen los mercados internacionales a los productos y servicios colombianos.

En el siguiente trabajo se hará una descripción de las labores desempeñadas en el Centro de Información, así mismo se hará la descripción de los procedimientos realizados en cada actividad, con el fin de detallar la manera en cómo se satisface la necesidad de los empresarios aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera y proponiendo mejoras que permitan el buen desarrollo de los objetivos planteados al Centro de negocios internacionales y su contribución a la Mega de la Organización.

1. Presentación de las actividades desarrolladas en el centro de información Procolombia durante la práctica empresarial

1.1. Justificación

Para poder brindar al empresario de la región información detallada de su interés, el Centro de Información ProColombia, requiere de personal con conocimientos en negocios internacionales que pueda direccionar y brindar consultorías en materia de comercio exterior. Además que pueda desempeñar habilidades que permitan crear un ambiente laboral óptimo, con valores institucionales como el liderazgo, la comunicación asertiva, responsabilidad, compromiso y transparencia.

Ofrecer asistencias en servicios empresariales de apoyo al comercio exterior no solo en los procesos logísticos de exportación e importación sino también en la búsqueda de información del mercado global (Procolombia), como estadísticas que permiten analizar año tras año los movimientos de los productos bajo su partida arancelaria, la divulgación de misiones internacionales, estudios de mercados y búsqueda de nuevas oportunidades de negocios con el fin de lograr un mejor desarrollo regional y donde se espera que los empresarios se animen a ser más competitivos y puedan identificar estrategias de acceso a nuevos mercados. Toda esta información es brindada mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso de formación académica y lo que permite poner en práctica los conocimientos adquiridos.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Apoyar las actividades de los programas que se desarrollan en el centro de negocios internacionales de la Cámara de Comercio de Bucaramanga en convenio con Procolombia, diseñadas para los empresarios de la región que buscan oportunidades para incursionar en nuevos mercados, asegurando la gestión de información oportuna y garantizando la satisfacción de las necesidades del cliente.

1.2.2. Objetivos específicos

- Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante mi formación como profesional en negocios internacionales en el centro de negocios internacionales de la Cámara de Comercio de Bucaramanga con disciplina, responsabilidad y ética profesional
- Garantizar la atención a los empresarios que consultan el Centro de Información y que requieren información acerca del proceso requerido para incursionar en mercados internacionales
- Apoyar la logística de preparación y ejecución de actividades diseñadas por el centro para incentivar el comercio exterior en la región

2. Marco de referencia

2.2 Marco teórico

- **Servicio**

Los servicios representan más de dos tercios del empleo y del producto interno en los países desarrollados. Buscan satisfacer a sus clientes utilizando todos sus recursos y la evaluación de esta satisfacción es un indicador de desempeño fundamental. Si un empresario, por ejemplo, se dirige al Centro de Información Procolombia y necesita conocer los procedimientos para exportar calzado a Canadá, pero la información suministrada no corresponde a su necesidad, existirá una brecha entre la expectativa del cliente y el servicio que recibe.

Actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

(Stanton William, 2004), proponen una distinción entre Servicio y lo que se define como Servicio al Cliente. Para ellas, Servicio, es suministrado por una empresa que ofrece “Servicios” como propuesta de valor y Servicio al Cliente, son mejoras a la propuesta de valor de cualquier tipo de productos sean tangibles o no.

Al hablar del servicio existen cuatro características, la intangibilidad, la heterogeneidad, la producción y el consumo simultáneo y ser no perecedero.

- ✓ La Intangibilidad, plantea un reto para el marketing pues los Servicios no se pueden inventariar, no se pueden patentar, requieren mayores esfuerzos para describirlos, presentarlos o explicarlos, no se puede predecir las fluctuaciones de

su demanda, son imitables por la competencia, y su precio o costo real por "unidad de servicio" es cuestionable y la relación precio/calidad es compleja (Stanton William, 2004)

- ✓ La Heterogeneidad, tanto clientes como proveedores (empleados) son diferentes y atienden a particularidades en la manera de experimentar el Servicio. Esta Heterogeneidad depende casi exclusivamente de la intención de las personas. Por ello resulta difícil asegurar un servicio de calidad sostenida.
- ✓ Producción y consumo simultáneos. Los bienes se producen y luego se consumen. Los servicios se venden, luego se producen y se consumen simultáneamente e incluso intercambian la experiencia de servicio influyendo en ellos mutuamente, incluido el prestador de servicio, que es parte fundamental o pieza clave de la experiencia de servicio. En este proceso de intercambio mutuo intervienen elementos de la emocionalidad y estado de ánimo de cada una de las partes oferentes y consumidores.
- ✓ Condición de No Perecedero es pieza clave en el desarrollo de planes de marketing y estimaciones, pues esta condición de no poder ser almacenado, revendido, devuelto dificulta de sobre manera su estimación, dificultando y haciendo más acuciosos a los expertos del marketing en la planeación estratégica y creativa para su desempeño.
- ✓ Definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". (Stanton William, 2004)

- **Satisfacción**

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas

exitosas.

Se define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Philip Kotler)

- **Programas de Formación Exportadora**

Procolombia tiene a su disposición un servicio mediante el cual capacita de manera práctica a los empresarios, proporcionando las herramientas necesarias para dar inicio al proceso de internacionalización, minimizando riesgos y optimizando las capacidades y habilidades de la empresa.

El programa está conformado por seminarios introductorios, Especializados y Prácticos en temas de Bienes, Servicios y Turismo

- ✓ Programa de Formación Exportadora, para los sectores de Manufacturas, Prendas de vestir y Agroindustria.
- ✓ Programa de Formación Exportadora, para el sector de servicios, con productos tales como software, diseño, BPO, entre otros.
- ✓ Programa de Formación Exportadora, para el sector de turismo.

- **Ruta exportadora**

Procolombia, a través de una serie de pasos presenta las fases que debe analizar, considerar y evaluar el empresario en su proceso de internacionalización; además, explica los procedimientos, requisitos y presenta instrumentos de orientación para avanzar en su interés de llegar a otros mercados.

- ✓ Esta listo para exportar
- ✓ Potencialidad del producto
- ✓ Demanda del proyecto
- ✓ Simulación de costos de exportación

✓ Herramientas de promoción

- **Disponibilidad de producto**

Con base al producto a exportar, se debe ofrecer solo lo que se esté en capacidad de producir de forma estable y continua.

- **Calidad**

La calidad debe ser la requerida por el mercado, teniendo en cuenta las expectativas del cliente. Se puede considerar certificaciones de calidad internacional. (Procolombia, 2014)

- **Valor agregado**

Características que le dan al producto un factor diferenciador y a su vez un mayor potencial comercial teniendo en cuenta la competencia. (Procolombia, 2014)

- **Óptima relación calidad/precio**

La empresa debe contar con las condiciones necesarias para enfrentar nuevos retos como establecer precios competitivos y a su vez cumplir con los estándares de seguridad en la calidad de los productos. (Procolombia, 2014)

- **Adaptabilidad**

Adecuación del producto de acuerdo a las distintas necesidades y condiciones de cada mercado, teniendo en cuenta barreras culturales, regulación, atributos físicos y de empaque del producto. (Procolombia, 2014)

- **Código de subpartida arancelaria**

Este código de 6 dígitos permite identificar numéricamente una mercancía a nivel internacional, y con el cual podrá:

- Analizar el comportamiento de su producto en el mercado internacional.
- Conocer el arancel aduanero de los mercados de su interés.
- Conocer otros requerimientos que puede tener su producto para ingresar a los mercados de su interés.

- **Arancel de Aduanas de Colombia**

Manejo de las operaciones aduaneras y de comercio internacional, adecuando la normatividad vigente y los requerimientos previos en el desarrollo de las actividades de comercio exterior para cada partida.

- **Alianzas estratégicas**

Identificar la necesidad de aliados tanto en el mercado nacional como en los mercados internacionales sirve para enfrentar los retos del proceso de exportación. Las alianzas le podrían traer los siguientes beneficios:

- ✓ Mayor poder de negociación con los canales de distribución.
- ✓ Reducción de los costos en las actividades de promoción.
- ✓ Obtener mayores ganancias o mejores condiciones en el proceso de negociación.

- **Política Cambiaria**

La política cambiaria atiende el comportamiento de la tasa de cambio de divisas. Es un tipo de cambio que equilibra el tipo de cambio nominal con el tipo de cambio real. Tomando un caso particular, la escasez de dólares eleva su precio, beneficiando la exportación y por lo tanto el gobierno debería sacar dólares a circulación. Cuando hay muchos dólares en circulación, por el contrario, se cotizan a menor precio beneficiando a los importadores que compran dólares para comprar productos del extranjero. En este caso, el gobierno debería retirar dólares de circulación para equilibrar el tipo de cambio.

- **Política Comercial**

Aquella parte de la Política Económica que regula los Pagos Internacionales y el Intercambio comercial entre países. Está estrechamente ligada a la Política Cambiaria por la importancia del Tipo de Cambio en el Flujo internacional de capitales y de Bienes y servicios.

Para el control de Importaciones y Exportaciones y de los flujos de capitales, la Política Comercial dispone de una amplia variedad de instrumentos, como tarifas de Importaciones, controles cuantitativos, depósitos previos, Subsidios a las Exportaciones, tipos de cambios diferenciados, barreras a los movimientos de capitales, etc.

- **Política Monetaria**

Conjunto de medidas de la autoridad monetaria cuyo objetivo principal es conseguir la estabilidad del Valor del Dinero y evitar desequilibrios prolongados en la Balanza De Pagos.

Se concentra en el manejo de la cantidad de Dinero y de las condiciones financieras, como las que se refieren a tasas de Interés, volúmenes de créditos, tasas de redescuento, de encajes, y otras.

- **Proceso de Exportación**

- ✓ **Ubicación de la subpartida arancelaria**

Localizar la subpartida arancelaria de su producto a través del arancel de aduanas. Es importante aclarar que la DIAN es el único Ente autorizado para determinar la clasificación arancelaria, según el Decreto 2685/99 Art.236 y la Resolución 4240/00 Art. 154 al 157 de la DIAN – Costo: Medio Salario Mínimo Legal Mensual).

- ✓ **Registro como exportador**

Con el Decreto 2788 de 2004, modificado por el Decreto 2645 de 2011 de Minhacienda, se reglamentó el Registro Único Tributario (RUT), el cual se constituye el único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas

Nacionales, DIAN. Para adelantar actividades de exportación, se debe tramitar este registro, especificando dicha actividad. En todo caso, según el Estatuto Tributario si es persona natural, esta actividad es de régimen común.

✓ **Estudio de mercado y localización de la demanda potencial**

La exportación requiere inicialmente de una selección de mercados, donde se determinen las características específicas del país o región a donde se quiere exportar: identificación de canales de distribución, precio de la exportación, hábitos y preferencias de los consumidores el país o región, requisitos de ingreso, vistos buenos, impuestos, preferencias arancelarias y otros factores que están involucrados en el proceso de venta en el exterior.

✓ **Procedimientos de vistos buenos**

Es importante que consulte si su producto requiere de vistos buenos y/o permisos previos para la autorización de la exportación. Estos deben ser tramitados antes de presentar la declaración de exportación (DEX) ante la DIAN.

Algunos ejemplos: ICA (Sanidad animal y vegetal), INVIMA (Medicamentos, Alimentos, Productos Cosméticos), Ministerio de Ambiente (Preservación Fauna y Flora Silvestre), Secretaría de Ambiente (Madera y Semillas), INGEOMINAS (Piedras Preciosas Esmeraldas y Metales Preciosos), Ministerio de Cultura (Arte, Cultura y Arqueología). Algunos productos están sujetos a cuotas como el azúcar y la panela a Estados Unidos o el banano y atún a la Unión Europea, entre otros.

✓ **Procedimiento para certificado de origen**

- **Solicitud de Determinación de Origen- Declaración juramentada**

Si el comprador en el exterior exige el certificado de origen para obtener una preferencia arancelaria, el productor del bien a exportar deberá diligenciar la Declaración Juramentada, por cada producto, si es comercializador debe ser

autorizado por el productor. A través de la web: www.dian.gov.co (Para acceder a esta página se debe sacar la firma digital DIAN). Hay dos opciones: Directamente obteniendo un Certificado o Firma Digital, o a través de una Agencia de Aduanas y/o Apoderado Especial, se les debe dar una autorización previa por la web de la DIAN y ellos elaboran la Declaración Juramentada. Se deben tener claras las normas de origen del país al cual se va a exportar. Este criterio de origen tiene vigencia de dos (2) años a partir de su aprobación.

- **Solicitud de Certificado de Origen**

Luego de ser aprobada la Declaración Juramentada, se debe diligenciar el correspondiente Certificado de Origen a través de www.dian.gov.co.

✓ **Procedimientos aduaneros para despacho ante la DIAN**

Una vez tenga lista la mercancía y según el término de negociación –INCOTERMS- utilizado, si es del caso, utilice un Agente de Carga (Vía Aérea) o Agente Marítimo para la contratación del transporte internacional. Diríjase al Aeropuerto y/o a la Avda. 68 No.22–81, en Bogotá, para solicitar clave de acceso al sistema informático de la DIAN para que diligencie la Solicitud de Autorización de Embarque. Directamente si su exportación tiene un valor inferior a USD10.000. Si es mayor a este monto, debe realizar este procedimiento a través de una AGENCIA DE ADUANAS, que esté autorizada por la DIAN. Este trámite debe hacerse ante la Administración de Aduanas por donde se va a despachar la mercancía, anexando entre otros, los siguientes documentos:

- Factura Comercial
- Lista de Empaque (si se requiere)
- Registros Sanitarios o Vistos Buenos (sí lo requiere el producto)
- Documento de Transporte
- Otros documentos exigidos para el producto a exportar

Una vez presentados los documentos e incorporados al sistema informático aduanero, este determina si se requiere inspección física, automática o documental, si es física se hace en las bodegas del puerto de salida, la aerolínea o en el lugar habilitado por la DIAN. Terminada esta diligencia y si todo está bien, la mercancía puede ser embarcada y despachada al exterior. Hecha esta operación y certificado el embarque por la empresa de transporte la Solicitud de Autorización de Embarque se convierte en Declaración de Exportación - DEX.

✓ **Medios de pago**

Es importante tener en cuenta la forma en que su cliente pagará la exportación. Para esto existen diferentes instrumentos de pago internacional, como cartas de crédito, letras avaladas, garantías Standby, entre otras, que le brindan seguridad en la transacción.

✓ **Procedimientos cambiarios (reintegro de divisas)**

Toda exportación genera la obligación de reintegrar las divisas a través de los intermediarios cambiarios (bancos Comerciales y demás entidades financieras) por tanto los exportadores deben efectuar la venta de las divisas a estos intermediarios, para lo cual se debe reclamar y diligenciar ante dicha entidad el formulario Declaración de Cambio No 2.

✓ **Exportación de muestras sin valor comercial**

Todo producto que se exporte por esta modalidad debe cumplir con las normas sanitarias o vistos buenos pertinentes, en caso de requerirse. Los requisitos para utilizar este tipo de exportación son:

- Elaboración de Factura Comercial o Factura Proforma, indicando el valor para efectos aduaneros y cantidad.
- Certificado de origen si es exigido por el comprador en el exterior.
- Diligenciamiento de la Declaración Simplificada de Exportación (Código 610) en la oficina de la DIAN por donde se va a despachar

la mercancía (esto se hace a través del sistema electrónico de la DIAN).

- **Modalidades de exportación**

- ✓ **Exportación definitiva**

- Embarque Único con datos definitivos al embarque: Es la exportación tal cual la conocemos, únicamente cuando se refiere a datos definitivos es que el documento de exportación no sufre ninguna modificación.
 - Embarque único con datos provisionales: Bajo esta modalidad se envían aquellas mercancías que por sus características físicas o químicas o circunstancias inherentes a la comercialización, no puede disponerse de la información definitiva al momento del embarque.
 - Embarque fraccionado con datos definitivos o provisionales: Es el despacho en diferentes envíos y con diferentes documentos de transporte de mercancías amparadas en el documento que acredite la operación que dio lugar a la exportación.

- ✓ **Exportación temporal para el perfeccionamiento pasivo**

Es la modalidad de exportación que regula la salida temporal de mercancías nacionales o nacionalizadas del territorio aduanero nacional, para ser sometidas a transformación, elaboración, o reparación en el exterior o en una Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, debiendo ser reimportadas dentro del plazo que la Aduana autorice para cada caso antes de su exportación.

- ✓ **Exportación temporal para reimportación en el mismo estado**

Es la modalidad de exportación que regula la salida temporal de mercancías nacionales o nacionalizadas del territorio aduanero nacional, para atender una finalidad específica en el exterior, en un plazo determinado, durante el cual deberán ser reimportadas sin haber experimentado modificación alguna, con excepción del deterioro normal originado en el uso que de ella se haga.

✓ **Reexportación**

La reexportación es la modalidad de exportación que regula la salida definitiva del territorio aduanero nacional de mercancías que estuvieran sometidas a una modalidad de importación temporal o a la modalidad de transformación y ensamble.

✓ **Reembarque**

Es la modalidad de exportación que regula la salida del territorio aduanero nacional de mercancías procedentes del exterior que se encuentren en almacenamiento y respecto de las cuales no haya operado el abandono legal ni hayan sido sometidas a ninguna modalidad de importación.

✓ **Exportación por tráfico postal y envíos urgentes**

Podrán ser objeto de exportación por esta modalidad, los envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes siempre que su valor no exceda de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$1.000.00) y requieran ágil entrega a su destinatario.

✓ **Exportación de muestras sin valor comercial**

Para efectos del régimen de exportación se consideran muestras sin valor comercial a aquellas mercancías declaradas como tales, cuyo valor FOB total no sobrepase el monto que señale la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante resolución. Las exportaciones de muestras sin valor comercial realizadas directamente por la Federación Nacional de Cafeteros o por Proexport, no están sujetas al monto establecido sobre el valor FOB total.

✓ **Exportaciones temporales realizadas por viajeros**

Serán objeto de esta modalidad de exportación las mercancías nacionales o nacionalizadas que lleven consigo los viajeros que salgan del país y que deseen reimportarlas a su regreso en el mismo estado, sin pago de tributos al momento de la entrada, por ser de carácter temporal.

✓ **Exportación de menajes**

Serán objeto de esta modalidad de exportación los menajes de los residentes en el país que salen del territorio aduanero nacional para fijar su residencia en el exterior.

✓ **Programas especiales de exportación**

Programa Especial de Exportación - PEX - es la operación mediante la cual un residente en el exterior compra materias primas a un productor residente en Colombia, disponiendo su entrega a otro productor también residente en el territorio aduanero nacional, quien se obliga a laborar y exportar el bien manufacturado a partir de dicha materia prima, según las instrucciones que reciba del comprador externo.

✓ **Exportación de servicios**

- Suministro transfronterizo. Es la modalidad bajo la cual un servicio es exportado a otro país sin la necesidad de movilizar personas para suministrar el servicio, por tanto lo que viaja es el servicio.
- Movimiento de personas. Es la modalidad bajo la cual para prestar el servicio se tiene que desplazar el personal de manera temporal mientras cumple la función que va a desarrollar en el exterior.
- Movimiento de consumidores. Es la modalidad bajo la cual para prestar el servicio, la persona del exterior tiene que movilizarse al país local para que se le suministre el servicio.
- Presencia comercial. Es la modalidad bajo la cual para poder prestar el servicio, la empresa debe establecer una sede o sucursal en el país donde va a prestar el servicio.

- **Modalidades de Importación**

- ❖ **Importaciones ordinarias**

Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera o de zona franca colombiana, al territorio aduanero nacional con el fin de permanecer en él de manera indefinida, en libre disposición, con el pago de tributos aduaneros a que hubiere lugar. Se puede presentar en forma anticipada dentro de los quince (15) días anteriores al arribo de la mercancía al territorio nacional o dentro de los dos (2) meses siguientes al arribo de la mercancía al territorio nacional, o en los casos que se autorice un plazo mayor por parte de la DIAN, hasta el límite del plazo que se autorice.

- ❖ **Importación con franquicia**

Es aquella importación que en virtud de tratado, Convenio o Ley, goza de exención total o parcial de tributos aduaneros y con base en la cual la mercancía queda en disposición restringida salvo lo dispuesto en la norma que consagra el beneficio. La autoridad aduanera podrá autorizar la enajenación de la mercancía importada con franquicia a personas que tengan derecho a gozar de la misma exención, sin pago de tributos aduaneros, continuando la mercancía con disposición restringida. Si la enajenación se hace a una entidad o persona que no goce de los mismos derechos deberá modificarse la Declaración de Importación cancelando los tributos aduaneros exonerados, liquidados con las tarifas y la tasa de cambio vigentes al momento de la presentación de la modificación. El cambio de titular en este caso no requerirá autorización de la aduana.

- ❖ **Reimportación en el mismo estado**

Podrá importarse sin el pago de tributos aduaneros, la mercancía exportada temporal o definitivamente que se encuentre en libre disposición, siempre que no haya sufrido modificación en el extranjero y se establezca plenamente que la mercancía

que se reimporta es la misma que fue exportada y que se hayan cancelado los impuestos internos exonerados y reintegrado los beneficios obtenidos con la exportación. La declaración de importación deberá presentarse dentro del año siguiente a la exportación de la mercancía, salvo que la DIAN autorice un plazo mayor.

❖ **Importación temporal para reexportación en el mismo estado**

Es la introducción al Territorio Aduanero Nacional, con suspensión de tributos aduaneros de determinadas mercancías, destinados a la reexportación en un plazo determinado sin habersele realizado modificación alguna, con excepción de la depreciación normal originada en el uso que de ellas se haga, y con base en la cual su disposición quedará restringida. No podrán importarse bajo esta modalidad mercancías fungibles ni aquellas que no puedan ser plenamente identificadas.

❖ **Importación temporal para perfeccionamiento activo**

Es aquella importación temporal que permite recibir dentro del territorio aduanero colombiano, con suspensión total o parcial de derechos de importación, mercancías destinadas a ser reexportadas parcial o totalmente en un plazo determinado, después de haber sufrido transformación, elaboración o reparación, así como los insumos necesarios para estas operaciones. Bajo este régimen podrán importarse también las maquinarias, equipos, repuestos, y las partes o piezas para fabricarlos en el país, que vayan a ser utilizados en la producción y comercialización, en forma total o parcial, de bienes y servicios destinados a la exportación.

❖ **Importación para transformación o ensamble**

Las mercancías que van a ser sometidas a procesos de transformación o ensamble, por parte de industrias reconocidas como tales por la autoridad competente, y autorizados para el efecto por la Dirección de Aduanas Nacionales, pueden acogerse a esta modalidad; por tal razón su disposición quedará restringida. Al ingresar estas mercancías a los centros de transformación o ensamble debidamente autorizados no

están sujetas al pago de los tributos aduaneros, estos se causarán una vez se presente la declaración de importación ordinaria cuando se obtenga el producto final, lo cual debe hacerse dentro de los plazos estipulados para ello.

Los tributos aduaneros se cancelaran solamente sobre la parte extranjera incorporada para lo cual se tomará la subpartida arancelaria de la unidad producida.

❖ **Importación por tráfico postal y envíos urgentes**

Es la modalidad por medio de la cual podrán ser objeto de importación por tráfico postal los envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes por avión, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- Que contengan mercancías que no constituyen expediciones comerciales
- Cuyo peso no exceda de dos (2) kilogramos en el caso de paquetes portales y de veinte (20) kilogramos para los envíos urgentes.
- Su medida no supere un metro con cincuenta centímetros (1.50) en cualquiera de sus dimensiones, ni de tres (3) metros la suma de la longitud y del mayor contorno tomado en un sentido diferente al de la longitud, cuando se trate de paquetes postales.
- El valor de estas importaciones no podrá exceder de mil dólares (USD\$ 1.000.00) de los Estados Unidos de Norteamérica.
- Que cumplan los requisitos previstos en el acuerdo de la Unión Postal Universal.
- Que dicha importación no tenga restricciones legales o administrativas salvo que no constituyan expedición comercial.

❖ **Entregas urgentes**

En cuanto a las "ENTREGAS URGENTES" la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá autorizar sin trámite previo alguno la entrega directa al importador, de determinadas mercancías que así lo requieran bien sea porque ingresen como auxilio para damnificados de catástrofes o siniestros, por su especial naturaleza o porque respondan a la satisfacción de una necesidad apremiante. En los

dos últimos casos, se causarán los tributos aduaneros a que haya lugar y la aduana, si lo considera conveniente, podrá exigir garantía para afianzar la finalización de los trámites de la respectiva importación.

- **Inversión Extranjera Directa**

Es aquella que realizan personas naturales o jurídicas no residentes en el país donde se efectúa la inversión, la cual puede hacerse mediante la compra de acciones o participaciones de una empresa establecida o constituida en el país con ánimo de permanencia.

La IED puede darse también a través de contratos que generen la colaboración, concesión o servicios entre el inversionista y la empresa, así como mediante la adquisición de inmuebles en el país de destino de la inversión.

Estos aportes pueden hacerse directamente en divisas que posteriormente son convertidas en moneda local, o en especie, mediante la importación no reembolsable de bienes tangibles como maquinaria y equipos, o intangibles, como tecnología y patentes.

- **Intelexport**

Guía de País que le ofrece Información sobre Comercio Exterior, Socio-economía, Logística de transporte desde Colombia y links de interés a páginas en Internet, que permitan profundizar en la información requerida sobre un país específico. (Procolombia, 2014)

3. Perfil general de la empresa

3.1. Razón Social de la empresa

Cámara de comercio de Bucaramanga

3.2. Objeto Social

La Cámara de Comercio de Bucaramanga trabaja por el desarrollo socioeconómico de la región mediante el fortalecimiento de la competitividad empresarial, regional y la prestación eficiente de los servicios delegados por el estado.

Las Cámaras de Comercio en Colombia, como delegaciones legales de funciones públicas se constituyen en un modelo de colaboración público – privado a través de las cuales se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica nacional (Cámara de comercio de Bucaramanga).

3.3. Información interna de la empresa

Dirección: Carrera 19 No. 36-20 Piso 2

Teléfono: 6527000 Extensión 209

Correo electrónico personal: lauralizarazo21@gmail.com

Correo electrónico institucional: practicante.cipbga@camaradirecta.com

Jefe inmediato en la empresa: Edith Gonzales (Centro de negocios Internacionales)
/ Elieth Carolina Moreno (Centro de Información Procolombia)

3.4. Misión

La Cámara de Comercio de Bucaramanga es una entidad de derecho privado, de carácter corporativo, gremial, sin ánimo de lucro que gestiona, apoya y desarrolla programas y proyectos para la Conectividad, Competitividad y Productividad empresarial y regional. Presta eficientemente servicios delegados por el Estado, con la tecnología adecuada y un

equipo humano que apropia en su actividad los valores corporativos (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2014).

3.5. Visión

- ✓ En la Cámara de Comercio de Bucaramanga nos emociona la idea de contribuir de manera elocuente y potente al desarrollo y generación de riqueza para Santander, alrededor de tres temas fundamentales:
- ✓ **Adueñándonos** del tema de **Conectividad** con una visión ambiciosa y de largo plazo, cambiando la mentalidad local para dinamizar con lógica global los intercambios con los mercados más sofisticados y relevantes del mundo.
- ✓ **Liderando** con credibilidad y convocatoria la agenda de la **Competitividad** para reinventar esta región que nos apasiona, entendiendo que sólo se genera riqueza compitiendo.
- ✓ **Acompañando** los proyectos de **Productividad** que potencializan competencias de los empresarios, apalancados en relaciones clave para lograr la transformación del conocimiento en acción (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2014).

3.6. Estructura organizacional

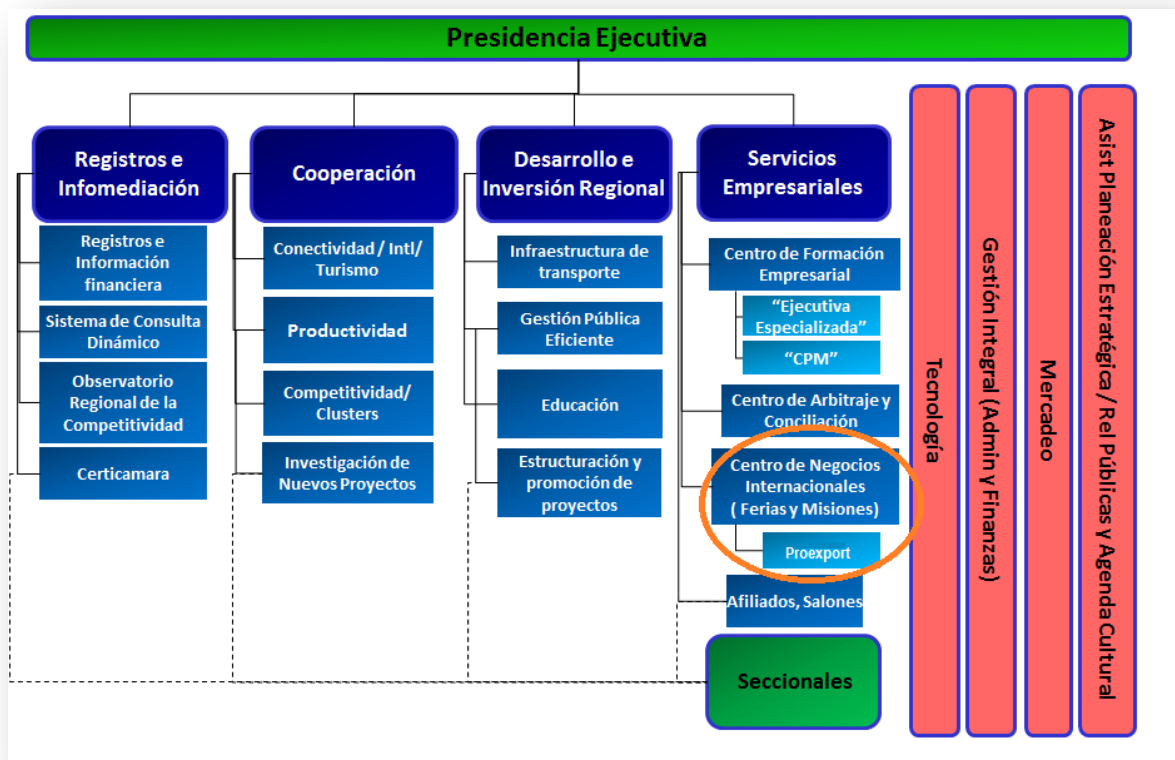


Figura 1. Estructura organizacional de la Cámara de comercio

En la Cámara de comercio de Bucaramanga el organigrama está dividido en las actividades generadoras de ingresos y las actividades de apoyo. Para el desarrollo del plan de práctica la ubicación está en la UEN de servicios empresariales en donde se encuentra el Centro de Información Procolombia.

3.7. Portafolio de productos y/o servicios

La Cámara de comercio de Bucaramanga está constituida por cuatro grandes Unidades Estratégicas de Negocios, cada una se encarga de ofrecer a sus clientes o afiliados productos/servicios específicos para satisfacer adecuadamente todas necesidades. Estas Unidades son:

- ✓ Registro e Infomediación: Registros delegados por el estado, donde se brindan todos los servicios y los trámites que deben realizar los empresarios al momento de constituir su empresa y formalizarse.
- ✓ Cooperación para el desarrollo empresarial: Apalancar los negocios en Santander por medio de recursos de cooperación, mediante la presentación de proyectos a entidades nacionales como internacionales es una de las metas propuestas en el plan de acción de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- ✓ Desarrollo regional: Gestionar proyectos macroeconómicos, de infraestructura y educación.
- ✓ Servicios empresariales: Servicios directamente al empresario.

En cuando a la UEN de servicios empresariales, se constituye por cinco dependencias que dan soporte a su gestión, dentro de las cuales se encuentra el Centro de Información Procolombia encargado de brindar información, capacitación y asesoría a los empresarios de la región. Cada una de las funciones delegadas en el Centro de Información en alianza con la Cámara de comercio debe ser realizada a cabalidad por la persona encargada y adicionalmente se debe asegurar que el empresario esté satisfecho con la información requerida.

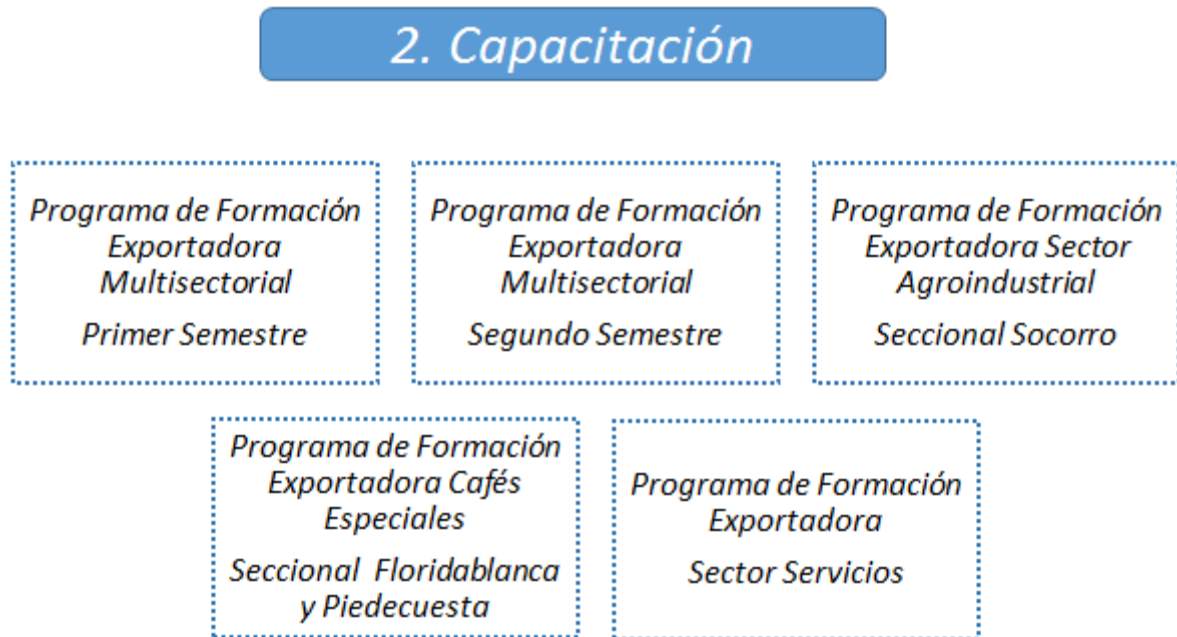
La información suministrada al empresario es sectorizada por actividad económica y trata sobre requisitos, procedimientos, documentación, vistos buenos y otros trámites de exportación e importación, apoyado en un centro de documentación virtual, en el cual se encuentran herramientas de consulta, que brindan soporte al practicante en el momento de la consultoría

1. Información

<i>Servicios</i>				
<i>Información Básica y Especializada en Comercio Exterior</i>	<i>Atención a usuarios de primera línea</i>	<i>Centro de Documentación Empresarial (Web y Físico)</i>	<i>Divulgación de Oportunidades de Negocio</i>	<i>Seminarios Especializados en Comercio Exterior</i>
<i>Seminarios de cobertura regional</i>				

Figura 2. Actividades de información

Los programas de capacitación generados en el Centro de Información, se realizan con personal especializado en temas de comercio exterior, de interés a diversos sectores económicos, y los cuales permiten formación única y especializada.



*Figura 3.*Programas de capacitación

Finalmente, la función de asesoría brindada a los empresarios permitirá diversificar productos y mercados para afrontar la competencia internacional y la situación de la economía nacional, para con ello aumentar la competitividad mediante la adquisición de tecnología, el Know how y la capacidad gerencial obtenidas en el mercado. El empresario, podrá implementar nuevas estrategias de internacionalización en su empresa, mediante alianzas con empresas extranjeras para reducir costos, mejorar la eficiencia, diversificar productos y disminuir el riesgo de estar en un solo mercado.

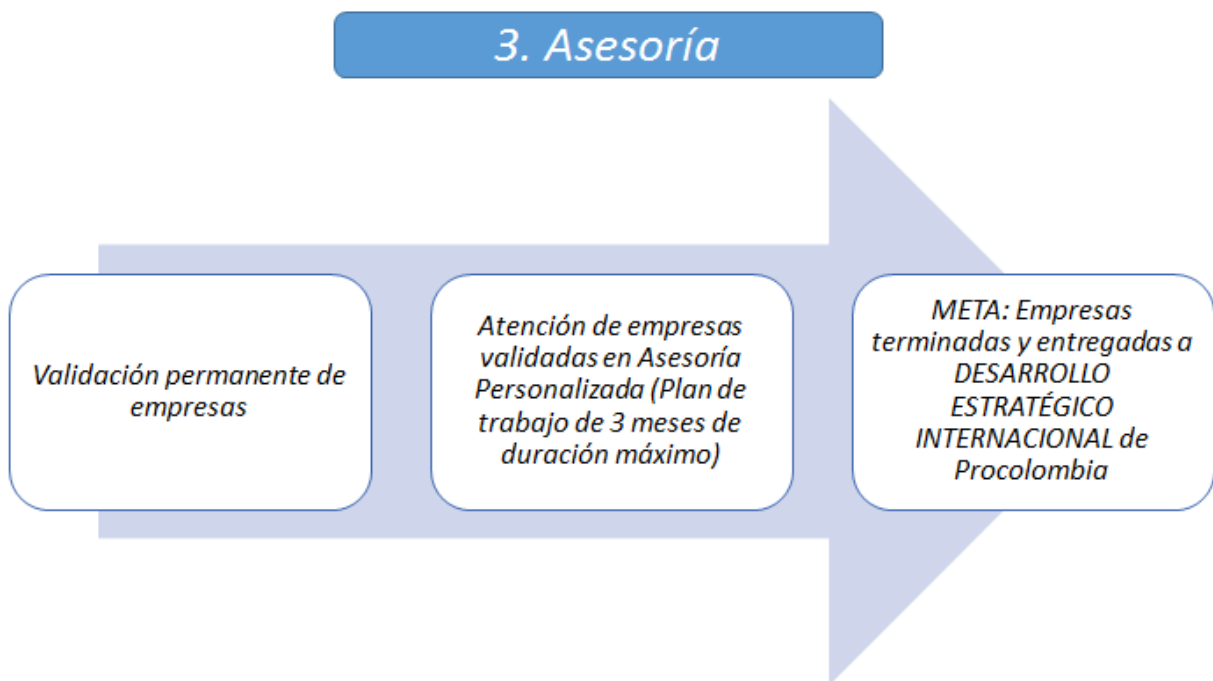


Figura 4. Asesoría personalizada

4. Cargo y funciones desempeñadas

A continuación se realizará un balance de las actividades desempeñadas en la Práctica Empresarial realizada en el Centro de Información Procolombia en alianza con la Cámara de Comercio de Bucaramanga, desde el 5 de septiembre de 2014 hasta el 5 de Marzo de 2015, describiendo las funciones, procesos y procedimientos desempeñados durante el periodo, permitiendo identificar las habilidades y destrezas propias en el desarrollo de la práctica profesional, logrando ser más eficiente y proactiva durante el tiempo establecido en la práctica empresarial.

4.1. Actualización, control y envío diario de la TRM: dólar y euro.

La importancia de estar a la vanguardia con los indicadores económicos que permiten hacer análisis de las situaciones y además permiten observar los rendimientos económicos del pasado y el presente para con ello realizar pronósticos, y determinar la situación económica de un país, es de gran valor para el Centro de negocios internacionales estar actualizados con dichos indicadores por las actividades desarrolladas en cada periodo como las misiones comerciales, técnicas- exploratorias, asesorías y otros programas, todos los días se realiza la actualización de la TRM: Dólar y Euro (*Ver Apéndice A*). Adicionalmente el último día hábil de la semana de cada mes se realiza un informe del control diario de la TRM, señalando el promedio, el rango más alto y más bajo del mes y posteriormente se envía por correo electrónico de todo el equipo del Centro de Negocios y algunos miembros de ProColombia (*Ver Apéndice B*).

5.2 Asesorías personalizadas

A través del Centro de Información ProColombia Bucaramanga, los empresarios interesados en incurrir en el comercio internacional tienen acceso a obtener asesoría personalizada e información sobre temas relacionados con comercio exterior por medio de fuentes de apoyo que permiten orientar a los empresarios a ubicar los insumos que manejan en sus organizaciones y poderles dar una orientación precisa (DIAN, 2014), programas de

formación exportadora y todo el apoyo necesario para aprovechar las oportunidades que ofrecen los mercados internacionales a los productos y servicios colombianos (Trademap, 2014), esta actividad se realiza ofreciendo información y asesoría sobre requisitos, procedimientos, vistos buenos y otros trámites de exportación e importación, mediante el apoyo de un Centro de Documentación Físico y Virtual en el cual encontrará herramientas de consulta como bases de datos, estudios de mercados, información macroeconómica, estadísticas, entre otros (Legis, 2014).

Para el cumplimiento a cabalidad de brindar asesorías personalizadas y que el empresario quede satisfecho con la información suministrada, se presta atención y registro a los usuarios interesados en asesorías del Centro de Información ProColombia, del Centro de Negocios Internacionales de la Cámara de Comercio de Bucaramanga (RUE, 2014). Todo ello dimponiéndole los soportes tecnológicos suministrados por la organización con el fin de agilizar procesos de datos de los clientes y conferencistas en cada programa ofrecido a los empresarios.

El Centro de Información ProColombia (CIP), es un programa cuya esencia principal es brindar asesorías e información sobre exportaciones, importaciones, estadísticas, entre otros temas, a las personas interesadas como estudiantes, independientes y especialmente empresarios de la región de Santander (Cámara directa, 2014). Es por esta razón que durante la práctica se asesora de manera oportuna al público en general y especialmente a todos los exportadores, reales y potenciales, en todos los temas relacionados con el comercio exterior, con la finalidad de optimizar y promover las exportaciones en Santander.

Estas asesorías son ofrecidas por la Coordinadora Regional del CIP y la practicante del CIP. Adicionalmente las consultas más frecuentes son las de exportaciones e importaciones, donde se brinda mayor información a las personas como alguna documentación e instrucción de páginas web con información de interés (*Ver Apéndice C*).

5.3 Atención y registro de usuarios en primera línea.

Se debe llevar un registro de todos los usuarios que en algún momento solicitaron asesoría y fueron atendidos en el Centro de Información ya sea de manera presencial, por correo electrónico o telefónicamente, todo ello con el fin de llevar un control de la información de las personas, la información solicitada y medir el tiempo de respuesta dada por la practicante del Centro de Información y la Coordinadora Regional.

En este registro se solicitan datos como: la fecha del servicio, tipo de cliente (estudiante, independiente o empresa), NIT (si lo requiere), nombre de empresa o universidad, número de cedula, número telefónico y/o celular, dirección, e-mail, servicio brindado, medio en el que se enteraron del programa, motivo de consulta y finalmente medio de atención de la consulta (*Ver Apéndice D*). Con esta función se cumple el objetivo de consolidar la base de datos de empresarios exportadores y potenciales de la región con el fin de poder establecer una comunicación directa de los programas ofrecidos entre ProColombia y la Cámara de comercio de Bucaramanga y así fortalecer sus conocimientos en el área.

5.4 Registro en CRM y NEO.

La Cámara de comercio de Bucaramanga para llevar un manejo y registro de los usuarios maneja Salesforce que es un CRM que permite contribuir a la estrategia de negocio basada principalmente, en el relacionamiento con los clientes. Se compone de una base de datos que es proveída por el registro mercantil y procesos comerciales que realizan las Unidades de la Cámara de comercio. A través de esta herramienta se realizan actividades de tele mercadeo y envío de emails comerciales (Camaradería, 2015).

Por otra parte se encuentra NEO de ProColombia, CRM utilizado como una herramienta que permite llevar un control del registro de primera línea, y así retroalimentar la base de datos de ProColombia. Por lo tanto permite documentar información y servicios que se les ofrece a las empresas, estudiantes y personas independientes atendidas; permitiéndole a cualquier asesor de la entidad en Colombia o en el mundo conocer la trazabilidad de los usuarios.

También es importante tener presente que existen dos tipos de cuentas: una es la cuenta personal, que es donde se registran las personas independientes y estudiantes y otra que es la cuenta nacional que es para el registro de las empresas (*Ver Apéndice E*).

5.5 Capacitaciones a empresarios

El Centro de negocios internacionales cuenta con el Programa de Formación Exportadora que proporciona las herramientas necesarias para dar inicio al proceso exportador; estos están conformados por seminarios introductorios, especializados y de profundización en los temas de bienes, turismo y servicios. Adicionalmente, para cumplir a cabalidad con las necesidades del cliente se brinda formación en temas enfocados al comercio exterior y a la internacionalización mediante diplomados, talleres y seminarios diseñados a la medida de las necesidades del sector empresarial de la región, también se ofrecen talleres Grupales para afianzar de manera práctica, los conocimientos de Trámites y Documentos de Exportación, Inteligencia de Mercados y Distribución Física Internacional y se hace divulgación de las diferentes herramientas de apoyo que ofrece ProColombia para el desarrollo de la actividad exportadora. Con ello se cumple a cabalidad el objetivo de ejecutar la elaboración y diligenciamiento de los formatos y carpetas del sistema de gestión de calidad en el centro negocios internacionales, con el fin de cumplir con los requerimientos de auditoría y así fortalecer los logros alcanzados por la unidad. Así mismo se cumple con el control de asistencia y su respectivo procedimiento para cada programa ofrecido, con el fin de apoyar la logística en el cumplimiento de horario de clase establecido.

5.5.1 Programa de Formación Exportadora – Nivel Introductorio

Es un programa de capacitación, con una duración de dos días, cada uno de 8 horas por semana; además no tiene ningún costo y está dirigido especialmente a empresas de los diferentes sectores. Los temas que se tratan en este programa son: estrategias de internacionalización, trámites y documentos para exportar, investigación de mercados y logística internacional.

Además las capacitaciones son brindadas por conferencistas locales.

5.5.2 Programa de Formación Exportadora – Nivel Avanzado

Es un programa de capacitación, donde se realizan asesorías grupales, con una intensidad horaria de 52 horas en total, y es semanalmente. También está dirigido a empresarios por un valor de \$ 200.000, Así mismo las capacitaciones son brindadas por conferencistas nacionales, y a los participantes se les otorga su diploma con la respectiva ceremonia en la culminación del programa.

Por lo tanto la participación como Practicante Empresarial en el desarrollo de los PFE, fue de apoyo logístico en cuanto el arreglo y atención del punto de registro de asistentes, toma y control de asistencia, acompañamiento permanente al grupo y al conferencista, refrigerio, recolección y tabulación de las encuestas de satisfacción y salida del auditorio.

Por otro lado, los temas abordados fueron: Documentación, Investigación de Mercados, Costos de Exportación, Incoterms 2010®, Régimen Cambiario, Medios de Pago, E commerce, Mercadeo Internacional, Acuerdos comerciales, Cultura de Negociación, Ferias Internacionales e Inteligencia comercial (*Ver Apéndice F*).

5.5.3 Diplomado en importaciones y negocios

La Cámara de Comercio de Bucaramanga, realizó este Diplomado sobre Importaciones y Negocios con Énfasis en Alianza del Pacífico y Comercio con Asia, que estuvo a cargo de Asia Bconsulting empresa especializada en negocios con Asia que se encargó de seleccionar minuciosamente a los conferencistas.

El apoyo brindado por parte del practicante para este evento fue la convocatoria de los asistentes por medio de correo electrónico y por medio telefónico, también se realizó la atención requerida en el punto de registro del evento, tales como toma y control de asistencia, acompañamiento permanente al grupo y al conferencista, refrigerio, recolección y tabulación de las encuestas de satisfacción y salida del auditorio (*Ver Apéndice G*).

Cumpliendo de esta manera las actividades de capacitación propuestas por el centro de información Procolombia, instruyendo a los empresarios de la región sobre las posibles opciones de negociación internacional en el Pacífico y Asia.

5.5.4 Video conferencia businessprocess management

A través del Ministerio de Industria y Turismo (MINCIT) se brindó una conferencia con el fin de dar a conocer la plataforma, para que puedan adaptarse a la misma, e informarse sobre los nuevos requerimientos y sus ventajas.

El apoyo del practicante hacia este evento fue la convocatoria de los asistentes por medio de correo electrónico y telefónicamente, además del registro de los mismos (*Ver Apéndice H*).

5.5.5 Seminario de cobertura multisectorial-Málaga.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga seccional Málaga participo en la realización y desarrollo del seminario de cobertura -cómo Exportar- con el fin de dar a conocer de manera sencilla los pasos para exportar sus productos, y los servicios que ProColombia ofrece a los empresarios. Los temas que fueron tratados como tendencias y oportunidades de la región, requisitos para exportar y herramientas al exportador- ruta exportadora.

El apoyo en esta actividad de parte del practicante fue tabulación de registro de asistencia y encuestas de satisfacción de los participantes (*Ver Apéndice I*).

5.5.6 Conferencia business alliance for secure commerce (BACS)

La Cámara de Comercio de Bucaramanga junto con El BASC, organizaron una conferencia acerca de la prevención y buenas prácticas de seguridad empresarial, El objetivo de este evento era hablar acerca de la prevención que deben tomar los empresarios a la hora de hacer una exportación, como prevenir que alguien infecte su mercancía con productos ilícitos.

El apoyo de este evento por parte del practicante fue realizar la convocatoria de los asistentes por medio del correo electrónico y llamadas telefónicas; además recibir a los empresarios y conferencistas (*Ver Apéndice J*).

5.5.7 Alianzas productivas- programa formación exportadora (PFE)

El Proyecto Apoyo Alianzas Productivas – PAAP, son desarrolladas por el Ministerio de Agricultura, con el objetivo de apoyar propuestas de negocios de grupos organizados de

pequeños productores del sector agropecuario, que atiendan la demanda de un mercado para su producto a través de una alianza con el sector agroempresarial.

La Cámara de Comercio en alianza con el SENA organizó una videoconferencia con una duración de 16 horas, dos días, en simultánea con algunas ciudades de Colombia dando a conocer los requisitos para exportar, como buscar la partida arancelaria entre otros temas.

El apoyo de este evento por parte del practicante fue toma de asistencia de los empresarios, ubicación de publicidad ProColombia y Cámara de Comercio, Tabulación de encuestas de satisfacción, acompañamiento de los empresarios y logística de refrigerio y almuerzo (*Ver Apéndice K*)

5.6 Apoyo en el centro de negocios internacionales

Por medio del debido diligenciamiento de documentación, se lleva un control y registro de las facturas del Centro de Información, también se realizan envíos de certificados por correo físico, y acompañamiento en las ceremonias de graduación (*Ver Apéndice L*). Todo ello para asegurar la calidad de los servicios, mediante el control de sus procesos y el mejoramiento continuo.

Adicionalmente, por medio de las capacitaciones ofrecidas por el área de Talento Humano de la organización, apropiarme de los procesos que se llevan a cabo en Cámara de Comercio, con el fin de crear sentido de pertenencia hacia el logro de los objetivos planteados para el Centro de Negocios Internacionales.

5.7 Rueda de relacionamiento en Bucaramanga

La cámara de Comercio en alianza con ISAGEN da la oportunidad a empresas santandereanas de presentar su portafolio de productos y servicios en una rueda de relacionamiento y poder proveer la zona donde se está llevando a cabo la represa de Hidrosogamoso.

El apoyo en este evento por parte del practicante del CNI fue convocar a todos los empresarios que posiblemente pueden participar dando a conocer su producto o servicios, envío de información por correo electrónico, agendamiento de citas (*Ver Apéndice N*).

5.8 Realización de informes semanales

Semanalmente se envía un informe a la coordinadora del Centro de Información ProColombia sobre los empresarios o personas independientes que ingresaron a primera línea y que están interesados en exportar o recibir información para incursionar en el mercado internacional (*Ver Apéndice O*).

5. Recomendaciones y/o conclusiones

Durante la práctica empresarial se han aplicado conocimientos adquiridos durante la carrera, adicionalmente se han apreciado una serie de mejor para implementar en el lugar de trabajo y de esta manera poder seguir mejorando en las actividades desarrolladas que brindan apoyo a las metas de la organización.

Se propone:

- ✓ Implementar un estudio de mercado en la unidad, ya que es un servicio demandado por los empresarios que buscan vender sus productos en el exterior, y así poder brindarles una percepción más amplia y segura del mercado internacional donde pueden ser viables sus productos y/o servicios, esto con el fin de dar a conocer las ventajas y beneficios que se ofrecen y lograr que más empresarios incursionen en mercados internacionales y aporten al desarrollo de la región
- ✓ Promocionar el Centro de Negocios Internacionales, logrando mayor reconocimiento en la comunidad, dando a conocer los servicios que se ofrecen, y haciendo hincapié en el nuevo nombre, ya que muchas personas aún no lo conocen por Centro de Información ProColombia.
- ✓ Crear un brochure en donde se especifiquen todos los servicios que se ofrecen para mayor conocimiento y claridad de los procesos que se gestionan en el Centro de Información.
- ✓ En el momento de hacer un programa de formación exportadora o un diplomado hacer mercadeo y publicidad para dar a conocer los programas y tener mayor acogida y asistencia.

Finalmente durante el periodo he podido adquirir nuevos conocimientos de la actividad exportadora, permitiendo de esta manera analizar de una manera detallada el impacto que se genera a los empresarios en la toma de decisiones hacia nuevos mercados, garantizando el éxito de su organización y aumentando la competitividad del país.

Referencias

Alcázar, H. F. (20 de Febrero de 2015). *El universal*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de El universal: <http://www.eluniversal.com.co/economica/duplicar-la-base-exportable-juan-manuel-santos-185359>

Cámara de comercio de Bucaramanga. (21 de Noviembre de 2014). *Suite visión empresarial*. Obtenido de <http://tomcat2.camaradirecta.com:8080/suiteve/base/client?soa=4&lang=es>

Cámara directa. (5 de Diciembre de 2014). Obtenido de Servicios empresariales: <http://www.camaradirecta.com/2015/soy-empresario>

Camaradería. (2015). 2015 Conmemoración de nuestro centenario. *Camaradería*, 4-5.

Caracol. (22 de Febrero de 2015). *Caracol*. Recuperado el 22 de Febrero de 2015, de <http://www.caracol.com.co/noticias/economia/colombia-se-presenta-ante-pymes-espanolas-como-un-quotoasisquot-para-invertir/20150222/nota/2643199.aspx>

Castaño, D. O. (20 de febrero de 2015). *Vanguardia Liberal*. Recuperado el 22 de febrero de 2015, de : <http://www.vanguardia.com/economia/local/300075-mas-de-130-empresas-de-la-region-quieren-cruzar-fronteras>

DIAN. (5 de Septiembre de 2014). Obtenido de DIAN: <http://www.dian.gov.co/>

El Universal. (30 de Enero de 2015). *El Universal*. Recuperado el 5 de Febrero de 2015, de El Universal: <http://www.eluniversal.com.co/economica/procolombia-amplia-convocatoria-para-mipyme-internacional-183461>

Legis. (10 de Septiembre de 2014). Obtenido de Arancel electrónico: <http://arancel.legis.com.co/Login.aspx>

Portafolio. (19 de Febrero de 2015). *Portafolio*. Recuperado el 21 de febrero de 2015, de Portafolio: <http://www.portafolio.co/negocios/macrorrueda-negocios-procolombia>

Procolombia. (18 de Septiembre de 2014). *Conozca a procolombia*. Obtenido de <http://www.procolombia.co/procolombia>

RUE. (15 de Septiembre de 2014). Obtenido de Consulta empresarial o social : http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Sierra, J. F. (2015). *El colombiano*. Obtenido de <http://www.elcolombiano.com/2-155-empresas-del-pais-estan-listas-para-exportar-KX1330084>

Stanton William, E. M. (2004). *Fundamentos de Marketing*. 13va. Edición.

Trademap. (10 de Septiembre de 2014). Obtenido de Trademap: <http://www.trademap.org/>

Apéndices

Apéndice A. Tasa representativa del mercado

TRM DICIEMBRE 2014

DIA	TRM	EURO
1	2,206.19	2,753.98
2	2,252.36	2,808.46
3	2,293.47	2,849.40
4	2,286.03	2,818.90
5	2,284.24	2,812.12
9	2,304.12	2,848.35
10	2,350.01	2,906.72
11	2,381.96	2,951.72
12	2,423.56	3,012.00
15	2,405.31	2,994.61
16	2,414.39	3,000.12
17	2,446.35	3,066.98
18	2,412.79	3,003.44
19	2,334.98	2,868.52
22	2,297.14	2,820.65
23	2,316.93	2,840.32
24	2,342.57	2,860.98
26	2,346.90	2,860.75
29	2,358.46	2,883.02
30	2,378.56	2,901.12
31	2,392.46	2,909.23

PROMEDIO TRM DICIEMBRE
\$ 2,346.91

PROMEDIO EURO DICIEMBRE
\$ 2,906.82

RANGO MAS ALTO DE LA TRM EN DICIEMBRE
\$ 2,446.35

RANGO MAS ALTO DEL EURO EN DICIEMBRE
\$ 3,066.98

RANGO MAS BAJO DE LA TRM EN DICIEMBRE
\$ 2,252.36

RANGO MAS BAJO DEL EURO EN DICIEMBRE
\$ 2,808.46

Apéndice B. Información TRM suministrada al equipo de trabajo

De: PRACTICANTE CENTRO INFORMACION
 Para: Ana Yamile Ruiz Mancilla; 'Mauricio.carrero@camaradirecta.com'; Edith Damaris Gonzalez Pineda; Doris Prada Castillo; Alejandro Lucia Juliana Buitrago Caceres; Silvia Milena Ardila Gonzalez; CENTRO INFORMACION BUCARAMANGA; PRACTICANTE .COMI
 Cc: 'oportilla@proexport.com.co'; 'mchaves@proexport.com.co'; 'j_cabeza@cccucuta.org.co'
 Asunto: TRM 20 de Noviembre de 2014

Buenos Días

Les comparto la TRM del día de hoy 20 de Noviembre de 2014. El dólar Bajó \$1.85 con respecto al día Miércoles 19 de Noviembre de 2014.

NOVIEMBRE 19 DE 2014

Dólar: 2.156,73




Euro: 2.703,46

RESUMEN

NOVIEMBRE	USD	€
Martes 4 de Noviembre de 2014	2.061,92	2.582,34
Miércoles 5 de Noviembre de 2014	2.076,99	2.599,14
Jueves 6 de Noviembre de 2014	2.061,24	2.597,38
Viernes 7 de Noviembre	2.086,86	2.612,12

OCTUBRE	USD	EURO
Miércoles 1 de Octubre de 2014	2.022,00	2.544,28
Jueves 2 de Octubre de 2014	2.025,75	2.553,05
Viernes 3 de Octubre de 2014	2.021,49	2.553,34
Lunes 6 de Octubre de	2.026,20	2.556,25

Apéndice C. Declaración de exportación (DEX)





 REPUBLICA DE COLOMBIA Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Declaración de Exportación					600				
Espacio reservado para la DIAN				1. Año: <input type="text"/>		4. Número de formulario: 600600000000 0					
				(415)7707212489984(8020)0600600000000							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT):		6. DV:		11. Apellidos y nombres o razón social							
13. Dirección				15. Teléfono		12. Cód. Admon.		16. Cód. Dpto.	17. Cód. Ciudad/Municipio		
24. Número de identificación tributaria (NIT)		25. DV:		26. Apellidos y nombres o razón social del declarante autorizado				27. Tipo de usuario	28. Código usuario		
29. Número documento de identificación		30. Apellidos y nombres de quien suscribe el documento									
31. Clase de exportador:		32. Nombre o razón social importador o consignatario									
33. Dirección país de destino				34. Cód. País destino	35. Ciudad del país de destino		36. Autorización de embarque		37. Año Mes Día		
38. Tipo declaración				39. Cód.	40. Cód. lugar de salida	41. Cód. dpto. procedencia	42. Declaración exportación anterior		43. Año Mes Día		
44. Adhesivo declaración de importación anterior				45. Año Mes Día	46. Cód. Modalidad Importación	47. Cód. Ofic. Regional Mincomercio Industria y Turismo	48. Código moneda de negociación	49. Valor total en moneda de negociación	50. Código modo de transporte		
51. Código bandera	52. Peso bruto kgs	53. Código modalidad	54. Código forma de pago	55. Cantidad de pagos anticipados	56. Fecha primer pago anticipado	57. Código embarque	58. Consolidación	59. Cantidad de embarques	60. Código datos		
61. Código:		62. Cantidad:		63. Marcas y números							
64. Certificado de origen:				65. Cúal?	66. Sistemas especiales:	67. Nos. Programas:	68.	69.	70.		
74. Visto bueno entidad		75. No.	76. AAAA MM DD	77. Visto bueno entidad		78. No.	79. AAAA MM DD	80. Código exportación en tránsito	81. Código admón. de embarque	82. Código localización mercancía	
83. Subpartida arancelaria	84. Cód. Dpto. de origen	85. No. Factura	86. Cód. Unidad Cal. Medida	87. Cantidad	88. Peso neto kgs.	89. Valor FOB USD	90. Valor agregado Nal. USD	91. C.I.P.	92. Aplicación casilla 66		
93. Descripción de las mercancías (NO inicie la descripción de las mercancías a exportar con lo señalado en el arancel de aduanas en la subpartida arancelaria - Incluya marcas, seriales y otros). Si el campo es insuficiente, utilice hojas anexas a la declaración de exportación.											
Totales o parciales	94. Cantidad de subpartidas declaradas	95. Hojas anexas números				96. Total peso neto kgs.	97. Total valor FOB USD	98. Total Valor agregado Nal. USD	99. Cantidad hojas anexas		
100. Valor fletes USD		101. Valor seguros USD		102. Valor otros gastos USD		103. Valor total de la exportación USD		104. Valor a reintegrar USD			
105. Procede el embarque?	106. Año Mes Día			Certificación de embarque				117. Declaración de exportación definitiva		118. Fecha	
107. Auto y acta	No.	110. No. Manifiesto de carga	111. Año Mes Día	112. Cód. Admon.	113. No. Bultos	114. Peso (kgs.)	Firma	119. Nombre	120. C.C.		
Firma y sello del inspector 108. Nombre 109. C.C.				115. Identificación del medio de transporte 116. Observaciones							
Firma declarante autorizado											

Original: Administración U. A. E. DIAN

2006410000001

PRECIO MAXIMO DE VENTA AL PUBLICO \$6.000

Apéndice D. Factura Comercial

 Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal				001	
Especio reservado para la DIAN 			2. Concepto: 02 Actualización 4. Número de formulario: 14163419039  (415)7707212489984(8020) 0000014163419039		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 9 0 5 0 5 2 6 8 - 4		6. DV: 4		12. Dirección seccional: Impuestos de Cúcuta	
IDENTIFICACION					
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1		26. Número de identificación:	
Lugar de expedición:		28. País:		29. Departamento:	
31. Primer apellido:		32. Segundo apellido:		33. Primer nombre:	
35. Razón social: AGENCIA DE ADUANAS REPRESENTACIONES J GUTIERREZ Y CIA LTDA NIVEL 1		36. Nombre comercial: AGENCIA DE ADUANAS REPRESENTACIONES J GUTIERREZ Y CIA LTDA NIVEL 1		37. Sigla:	
UBICACION					
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: 1 6 9 Norte de Santander		40. Ciudad/Municipio: 5 4 Cúcuta 0 0 1	
41. Dirección: CL 22 N AV CAMILO DAZA 12 85 ZN INDUSTRIAL					
42. Correo electrónico: gerencia@aduanasgutierrez.com		43. Apartado aéreo:		44. Teléfono 1: 5 8 1 8 1 8 1	
45. Teléfono 2: 3 1 2 5 8 8 7 2 1 1					
CLASIFICACION					
Actividad económica			Ocupación		
46. Código: 6 3 9 0		47. Fecha inicio actividad: 1 9 8 4 1 2 1 3		51. Código:	
48. Código:		49. Fecha inicio actividad:		52. Número establecimientos: 2	
Responsabilidades					
53. Código: 5 7 9 1 0 1 1 1 4					
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario			14- Informante de exogena		
07- Retención en la fuente a título de renta					
09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las v					
10- Usuario aduanero					
11- Ventas régimen común					
Usuarios aduaneros			Exportadores		
54. Código: 5 3			55. Forma: <input type="checkbox"/> 56. Tipo: <input type="checkbox"/>		
			Servicio: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3		
			57. Modo: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
			58. CPC: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 1 0		61. Fecha: 2 0 1 2 0 1 2 6	
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004. Firma del solicitante:					
Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre: ROMANOS ZAPATA NYSHME HELENA 985. Cargo: Analista I					

Registro único tributario

PACKING LIST

SHIPPER: CONSIGNEE:

NOTIFY:

VESSEL: P.O. NO. MARKS


DATE: INVOICE NO.

PKG NO. & TYPE	CONTENTS	NET WT. EACH	GROSS WT. EACH	TOTAL NET WEIGHT	TOTAL GROSS	DIMENSIONS Height X Width X Length	TOTAL CUBIC FEET

TOTAL GROSS WEIGHT: _____ NET WT: _____ CUBE: _____ NO. PCS: _____

Lista de empaque

Apéndice E. Registro de clientes y servicios

 REGISTRO CLIENTES Y SERVICIOS ONAL - BUCARAMANGA											
FECHA DEL	TIPO DE CLIENTE	NIT	NOMBRE EMPRESA	NOMBRE USUARIO	CEDULA	TELÉFONO	CELULAR	DIRECCIÓN	E-MAIL	VICIO BRINDADO	CÓMO SE ENTERÓ DEL PROGRAMA ZEKY
01/10/2013	EMPRESA	8.04E+09	ARIAS ASESORES LTDA	NANCY ARIAS	63.303.778	6323780	3176383928	CARRERA 25 N. 30-42	hebucaramanga@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
01/10/2013	INDEPENDIENTE	NA	INDEPENDIENTE	MARIANA MORENO CUADRO	63.523.405	6997377	3153961710	CALLE 25 N. 6-38 FLORIDABLANCA	bags_artm@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
01/10/2013	ESTUDIANTE	NA	COLEGIO SAN LUIS GONZAGA	LINA MARGARITA ROJAS	1.098.770.129	6596109	3134325924	SAN JORGE I MANZANA I CASA 3 GRÓN	linarojas.14@gmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
01/10/2013	ESTUDIANTE	NA	COLEGIO SAN LUIS GONZAGA	LAURA CATALINA LIZCANO	1.098.771.445	6700969	3177197719	CALLE 39 N. 20-20 EL CENTRO	incesitakata@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
01/10/2013	ESTUDIANTE	NA	COLEGIO SAN LUIS GONZAGA	PAULA ANDREA PULIDO	97.010.216.498	NA	3134769507	CALLE 39 N. 20-20 EL CENTRO	pallita97-5@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
02/10/2013	EMPRESA	8.302E+09	TRANSEJES SA	DANIEL PEÑALOZA	NA	8465394	NA	CALLE 32 N. 15-23 ZONA INDUSTRIAL GRÓN	daniel_penalozaza@dana.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
03/10/2013	INDEPENDIENTE	NA	INDEPENDIENTE	EDY CAROLINA LUNA SANTO	63.557.381	NA	3125055637	CALLE 30 N. 58-28 FLORIDABLANCA	lecalusa_01@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
03/10/2013	EMPRESA	138282800	ANCO HARKER DISTRIBUCION	FERNANDO FRANCO	13.828.260	NA	3214520667	CARRERA 41 N. 41-71	farra_5000@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
03/10/2013	INDEPENDIENTE	NA	INDEPENDIENTE	DIEGO BOHORQUEZ	13.872.374	NA	3018532163	CALLE 42 N. 28-28 APTO 304 TORRE A	gobohorquez11@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
03/10/2013	EMPRESA	5671469	PORTALAK	LUIS JESÚS MALDONADO	5.671.469	NA	3158005354	CALLE 10 N. 10-24 LEBRIJA	portalak2021@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
03/10/2013	ESTUDIANTE	NA	UDI	ANDREA QUIROGA	1.098.761.395	6491617	3202392111	CALLE 66 N. 42-07	andreaquirogortiz@gmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO
03/10/2013	ESTUDIANTE	NA	UDI	STHEFANE CABARCAS	1.098.750.131	6449693	315708275	CALLE 64 N. 6-36	sthefaniecabarcas@hotmail.com	ASESORÍA	CÁMARA DE COMERCIO

Apéndice F. CRM ProColombia

The screenshot shows the ProColombia CRM interface. At the top, there is a logo for 'PROCOLOMBIA' with the tagline 'EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS' and a search bar. Below the logo is a navigation menu with 'Inicio', 'Archivos', 'Informes', 'Cuentas', and 'Casos'. The 'Cuentas' menu is active, and the page title is 'Nueva Cuenta'. The main content area is titled 'Selección tipo de registro Cuenta' and contains a form with a dropdown menu for 'Tipo de nuevo registro'. The dropdown menu is open, showing options: 'Cuenta Nacional', 'Cuenta Exterior', 'Cuenta Nacional', 'Cuenta personal', and 'Cuentas Potenciales'. Below the form is a table titled 'Tipos de registro Cuenta disponibles' with columns for 'Nombre de tipo de registro' and 'Descripción'.

Tipos de registro Cuenta disponibles

Nombre de tipo de registro	Descripción
Cuenta Exterior	Cuentas Exterior
Cuenta Nacional	Cuentas Nacionales
Cuenta personal	Personas Naturales
Cuentas Potenciales	Tipo de registro para Clientes Potenciales

Apéndice G. Brochure Programa de formación exportadora

PROGRAMA FORMACIÓN EXPORTADORA



Programa de Formación Exportadora - NIVEL INTRODUCTORIO

Septiembre 3 de 2014	
Estrategias de Internacionalización	8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Trámites y documentos para exportar	2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Septiembre 10 de 2014	
Investigación de mercados	8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Logística Internacional	2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Programa gratuito para empresarios

Programa de Formación Exportadora - NIVEL AVANZADO
Talleres Prácticos

Septiembre 24 de 2014	
Documentación	8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Investigación de mercados	2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Octubre 1 de 2014	
Costos de exportación	2:00 p.m. a 6:00 p.m.

CONFERENCIAS

TEMA	DÍA	HORA
INCOTERMS 2010	Octubre 8 de 2014	8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Régimen Cambiario – Medios de Pago	Octubre 15 de 2014	8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
E commerce – Mercadeo Internacional	Octubre 22 de 2014	8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Acuerdos Comerciales – Ferias Internacionales	Octubre 29 de 2014	8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Técnicas de Negociación – Mitigación de riesgo en negociación internacional	Noviembre 5 de 2014	8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Apéndice H. Brochure Diplomado en importaciones y negocios

DIPLOMADO EN IMPORTACIONES Y NEGOCIOS

ALIANZA DEL PACÍFICO Y COMERCIO CON ASIA

El Centro de Negocios Internacionales de la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Asia B Consulting lo invitan a participar en el Diplomado en Importaciones y Negocios con Énfasis en Alianza del Pacífico y Comercio con Asia.



■ JUSTIFICACIÓN

La Alianza del Pacífico (confirmada por Chile, Colombia, México y Perú) es una realidad y de la mano en que sea aprovechada, en especial por las pequeñas y medianas empresas, mejor será el impacto en la forma de hacer negocios, establecer alianzas y beneficiarse de la experiencia, conocimiento y tratados comerciales que ya existen. Ser más competitivos en los negocios con Asia en aspectos de importación, comercialización y exportación hoy exige y requiere el acceso a información actualizada sobre este acuerdo que hoy por hoy es la mejor manera para que Colombia y Santander se integre a este gran mercado.

Este Diplomado ofrece la posibilidad de conocer de primera mano los alcances, posibilidades y formas de aprovechar los beneficios de los tratados de Libre Comercio que Chile, Perú y México ya han celebrado con China, Japón, Singapur y otros países de la región, con miras a incrementar el nivel de conectividad, competitividad y relacionamiento comercial.

■ DIRIGIDO A

Empresarios, estudiantes, investigadores, comerciantes y profesionales interesados en el proceso importador y el fortalecimiento de los negocios entre los países de la Alianza del Pacífico y Asia.

■ HORARIO

Fecha Inicio: Agosto 15 de 2014
 Fecha Final: Octubre 25 de 2014
 Intensidad: 80 horas
 Viernes de 5:00 pm a 9:00 pm
 Sábados de 8:00 am a 12:00 m

■ VALOR

\$2000.000

10% de descuento para afiliados a la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Apéndice I. Brochure Videoconferencia Businessprocess management

Estimado Empresario

La Dirección de Comercio Exterior del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el apoyo del Centro de Negocios Internacionales de la Cámara de Comercio de Bucaramanga tienen el gusto de invitarlo a la **videoconferencia**:

NUEVA PLATAFORMA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT BPM EN LA VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE

El objetivo de la mencionada reunión es dar a conocer a los usuarios la plataforma, con el fin de que puedan adaptarse a la misma, e informar sobre los nuevos requerimientos y sus ventajas:

-  Mejora administración de la información.
-  Oportunidad en el control de cambios.
-  Estadísticas más oportunas para indicadores de las entidades.

Apéndice J. Brochure Seminario de cobertura multisectorial

SEMINARIO DE COBERTURA

MULTISECTORIAL



Proexport Colombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga Seccional Málaga

Invitan al seminario ¿Cómo Exportar ?

Conozca de manera sencilla los pasos para exportar sus productos, y los servicios que Proexport Colombia ofrece a los empresarios.

Temas: Tendencias y oportunidades de la Región, requisitos para exportar y herramientas al exportador - Ruta Exportadora.

Expositor: Efraín Mantilla, Asesor Agroindustria Oficina Regional Proexport Bucaramanga.

FECHA	SEMINARIO	HORARIO
05 de Noviembre	¿Cómo exportar?	09:00 am - 01:00 pm

Apéndice K. Invitación programa de Gestión de la seguridad

Estimado Empresario,

Proexport Colombia y el Centro de Negocios Internacionales de la Cámara de Comercio tienen el gusto de invitar

“GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO”

En este seminario se entregarán instrucciones básicas sobre cómo gestionar los riesgos en la cadena logística y q de seguridad.

Dentro de los tópicos a tratar estarán:

- Contexto internacional de la seguridad.
- Modelos y herramientas, BASC / OEA / ISO 28000 / ISO 31000
- Importancia de la gestión del riesgo en la cadena de suministro.
- Buenas prácticas de seguridad empresarial, como requisitos mínimos.

LUGAR: Cámara de Comercio de Bucaramanga, **Sala Rafael Serrano Sarmiento**, Carrera 19 N. 36-20, Tercer Piso

FECHA: Miércoles 12 de Noviembre de 2014

HORA: 8:00 a.m a 12:00 m

ENTRADA GRATUITA – CUPOS LIMITADOS

Inscripciones

6527000 Ext. 209 - 265

Apéndice L. Videoconferencia en alianza con el SENA



Apéndice N. Brochure Rueda de relacionamiento en Bucaramanga

La mejor oportunidad para ofrecerle a ISAGEN sus servicios !!



RUEDA DE RELACIONAMIENTO EN BUCARAMANGA

En ISAGEN nuestros proveedores son aliados estratégicos con quienes construimos soluciones que generan sinergias y valor compartido, basados en relaciones de confianza y mutuo beneficio.

En este espacio tendrá la oportunidad de presentar su portafolio de productos y servicios a ISAGEN

Día: 26 de noviembre de 2014
Hora: 7:00 a.m. a 2:30 p.m.
Lugar: Cámara de Comercio de Bucaramanga
 Correo 11 No. 16 - 20 Pto 1.

Confirmar asistencia:
Teléfono: 6520000ext: 437-438-439-430(67)
Celular: 311-420-0940 - 3118127964
E-mail: gerencia@camarabucara.com
info@camarabucara.com
proyectos.comercio@camarabucara.com

Una red de sinergias

www.isagen.com.co

Síguenos en:



RUEDA DE RELACIONAMIENTO EN BUCARAMANGA

En ISAGEN nuestros proveedores son aliados estratégicos con quienes construimos soluciones que generan sinergias y valor compartido, basados en relaciones de confianza y mutuo beneficio.

Día: Miércoles 26 de Noviembre de 2014
Hora: 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Apéndice O. Informe empresarios que ingresaron a primera línea

DATOS DE LA EMPRESA								DATOS DE CONTACTO				PREPARADO POR	RESPONSABLE POR LAS CONSULTAS	
NIT	EMPRESA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	SECTOR	SUBSECTOR	ACTIVIDAD	EXPORTADOR	CEBILA	RAHEDC	CARICO	EMAIL			
1								1.137.766.443	100	1000000000	1000000000	1000000000		
2								1107075	1000	1000000000	1000000000	1000000000		
3								11.272.782	1000000000	1000000000	1000000000	1000000000		
4								1.245.332.210	1000	1000000000	1000000000	1000000000		
5								1.082.046.297	1000	1000000000	1000000000	1000000000		