


A watercolor-style world map with various regions labeled in a cursive font: North America, South America, Europe, Russia, Asia, and Australia. The oceans are labeled in a serif font: PACIFIC OCEAN, ATLANTIC OCEAN, INDIAN OCEAN, and ARCTIC OCEAN. A compass rose is located at the bottom center. The map uses a palette of reds, blues, and oranges.

# LA NORMALIZACIÓN COMO FACTOR CLAVE EN LA INTERNACIONALIZACIÓN

# Agenda

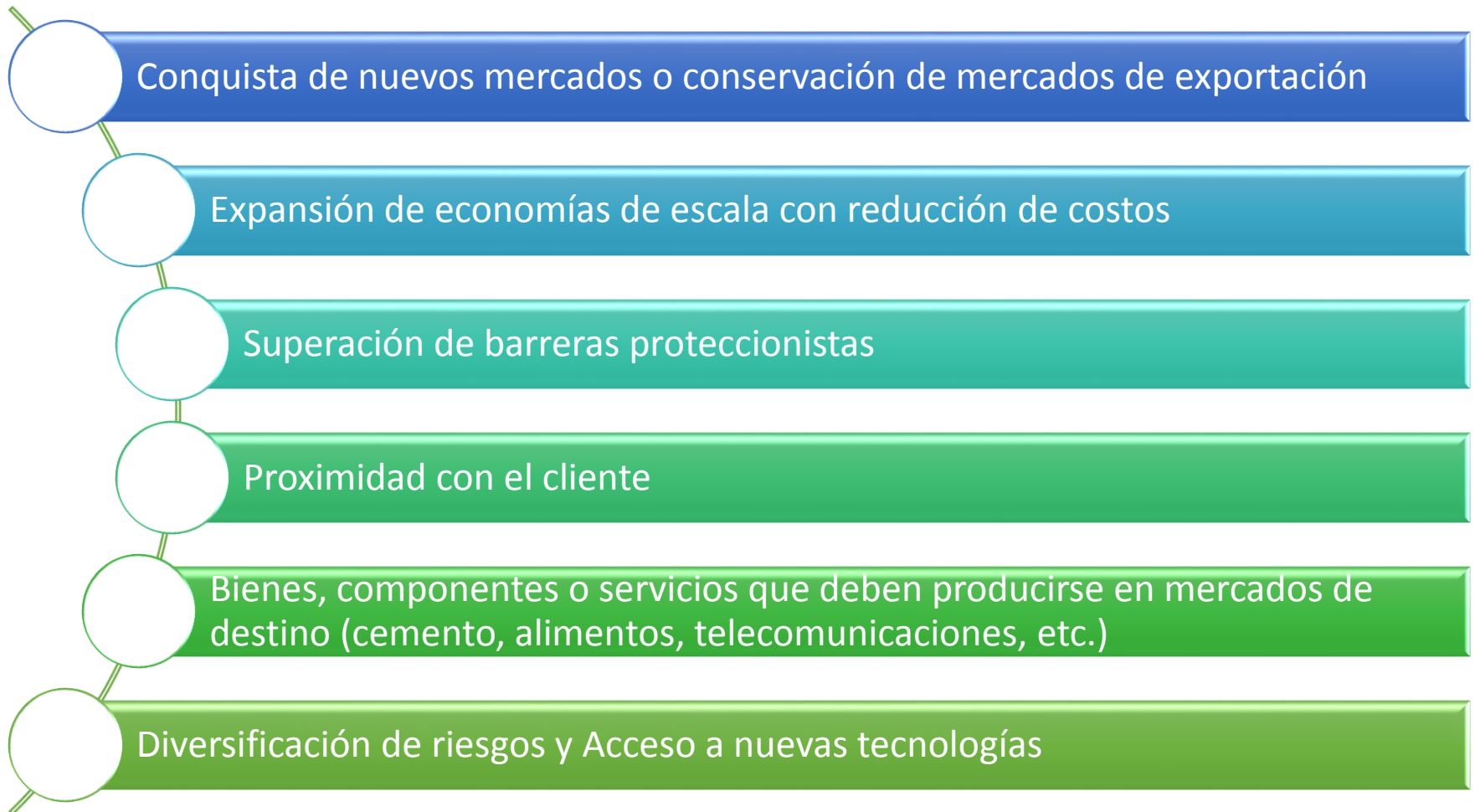
1. Internacionalización
2. Normalización
3. Certificación
4. Caso de éxito
5. Opciones para el empresario
6. Conclusiones





La internacionalización implica la **participación** directa de las empresas en otros países y es un proceso que fortalece la integración de las naciones a la economía global a través del mejoramiento de la productividad de sus empresas.

# Algunas razones para la internacionalización



# Beneficios de la Internacionalización



Incentivo para la innovación

Menor vulnerabilidad ante crisis regionales

Acceso a más mercados y de mayor potencial

Posicionamiento estratégico con una imagen favorable

Optimización de la estructura de costos



# CONTEXTO NACIONAL

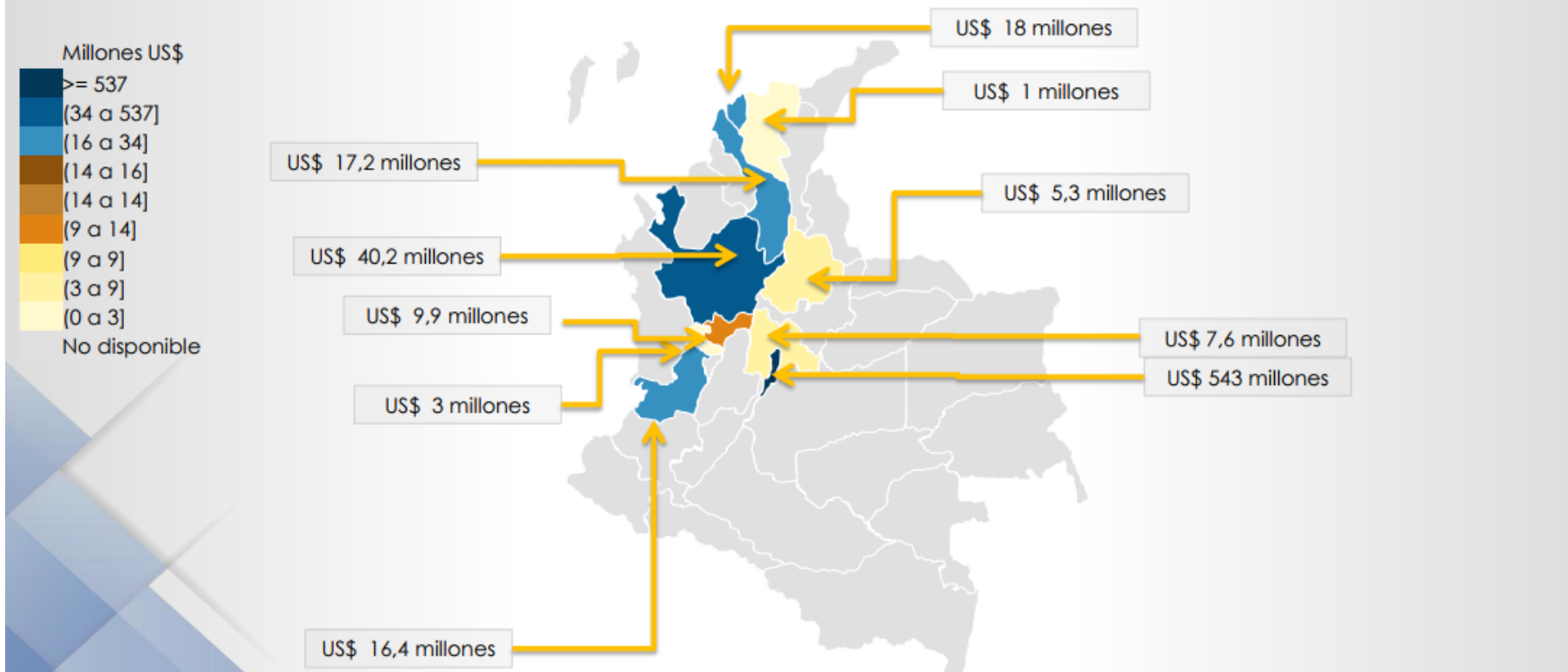
# EXPORTACIONES DE COLOMBIA SEGÚN GRUPOS DE PRODUCTOS

Principales grupos de productos	Agosto				Enero - Agosto			
	2016	2017	Variación (%)	Contribución a la variación	2016	2017	Variación (%)	Contribución a la variación
Agropecuarios, alimentos y bebidas	515,7	630,0	22,2	3,8	4.434,3	5.026,5	13,4	3,0
Combustibles y prod. de industrias extractivas	1.564,8	1.574,9	0,6	0,3	9.743,5	12.392,8	27,2	13,4
Manufacturas <sup>3</sup>	825,1	732,9	-11,2	-3,0	4.836,5	4.929,9	1,9	0,5
Otros sectores <sup>4</sup>	121,1	133,7	10,4	0,4	738,2	1.261,7	70,9	2,7
<b>Total</b>	<b>3.026,7</b>	<b>3.071,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>19.752,5</b>	<b>23.610,9</b>	<b>19,5</b>	<b>19,5</b>

*\*Millones de dólares FOB*

# EXPORTACIÓN DE SERVICIOS POR DEPARTAMENTO

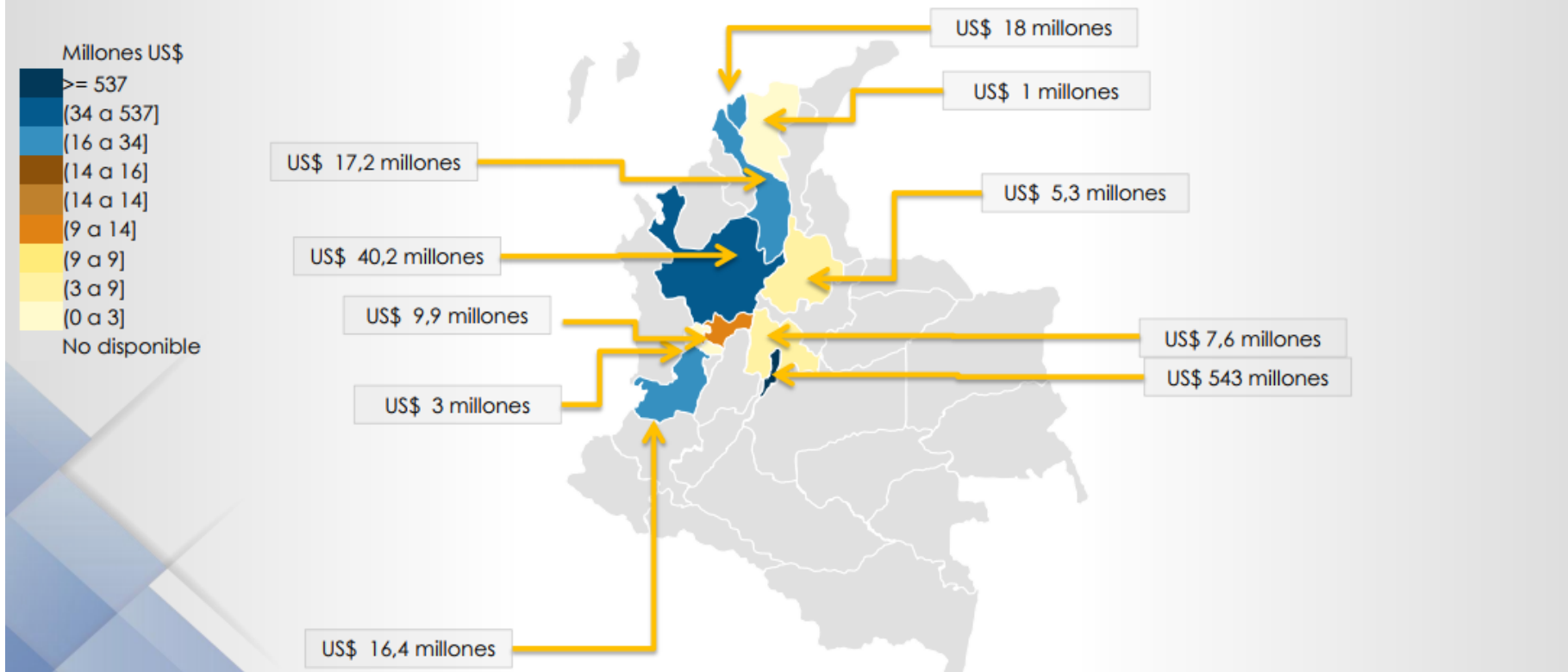
En el segundo trimestre de 2016, Bogotá y Antioquia concentran más del 87% de las exportaciones del sector servicios





# EXPORTACIÓN DE SERVICIOS POR DEPARTAMENTO

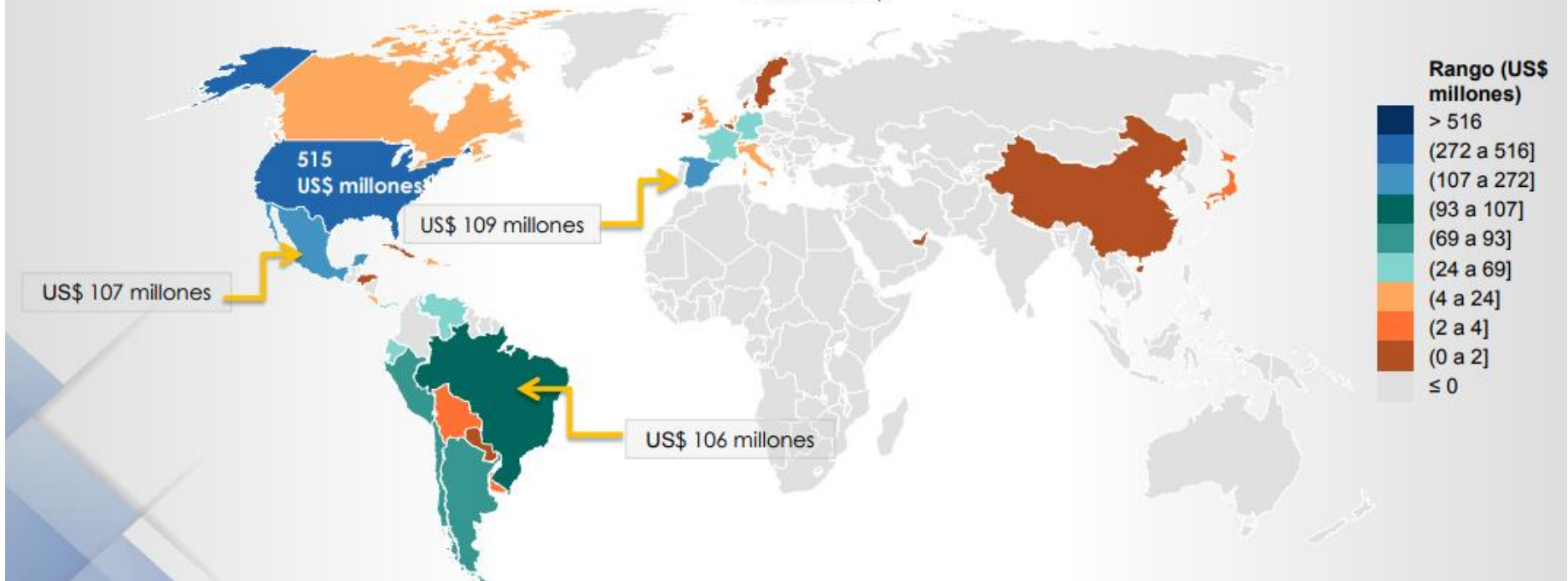
En el segundo trimestre de 2016, Bogotá y Antioquia concentran más del 87% de las exportaciones del sector servicios



# EXPORTACIÓN DE SERVICIOS POR PAÍS

El principal socio comercial de Colombia en exportación de servicios fue Estados Unidos. Los países de la región están entre los primeros destinos

Principales países de destino de las exportaciones colombianas de servicios, 2016 Segundo trimestre  
Millones US\$





# PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- PROCOLOMBIA es la entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país.
- Ofrece apoyo y asesoría integral mediante servicios o instrumentos para facilitar el diseño y ejecución de su estrategia de internacionalización, que busca la generación, desarrollo y cierre de oportunidades de negocios.



Barranquilla, oct. 10 2017.

Durante un encuentro con empresarios de Barranquilla, el presidente de ProColombia, Felipe Jaramillo, destacó que "solamente el 0,8 % de las empresas del país comercializa sus productos en el exterior, a pesar de que hay más de 1.700 millones de consumidores potenciales fuera del país".

"Más del 99 % de consumidores potenciales está en el exterior y las visitas a las regiones son para estar más cerca de empresarios e inversionistas, para encontrar sinergias y oportunidades de trabajo conjunto para internacionalización de la industria y posicionamiento de las ciudades", anotó el funcionario.

# RUTA EXPORTADORA PROCOLOMBIA



1. ¿Está listo para exportar?

## PREPÁRESE PARA EXPORTAR



Evalúe su potencial exportador



Evalúe cuál de sus productos tiene mayor potencial exportador



Fortalezca sus conocimientos en comercio exterior

• MI EMPRESA •



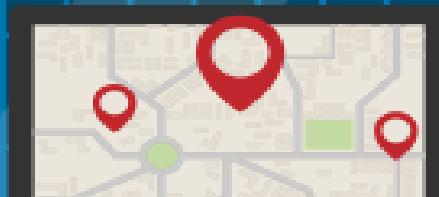


2.  
Potencialidad  
de su  
producto

**IDENTIFIQUE EL POTENCIAL DE  
INTERNACIONALIZACIÓN Y LOS  
REQUISITOS PARA SU PRODUCTO**



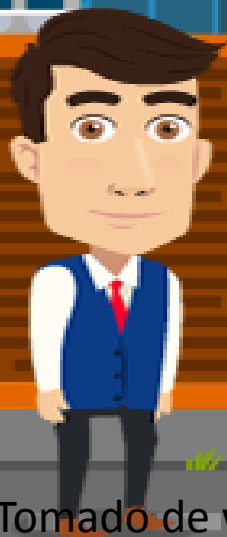
Identifique la  
posición arancelaria  
de sus productos



Encuentre los  
mercados  
potenciales para sus  
productos



Evalúe condiciones  
de acceso  
(certificaciones y  
otros)



3. Conozca la  
demanda

REQUERIMIENTOS  
DEL MERCADO  
Y COMPRADOR

Oportunidades y  
tendencias



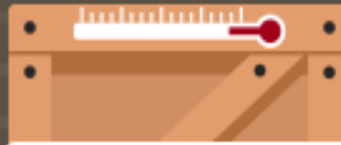


# LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL

4. Simule costos de exportación



Logística internacional



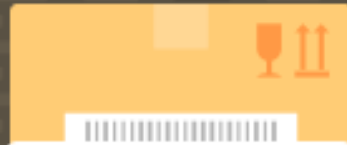
Aspectos logísticos para la exportación de perecederos



Términos de negociación INCOTERMS 2010



Simulador de costos y lista de chequeo



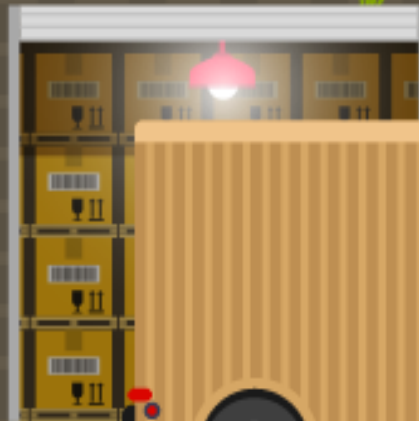
Empaques y embalajes



Seguros

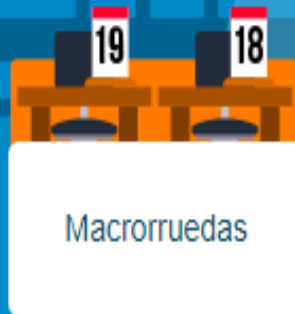
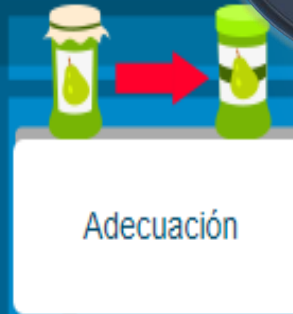
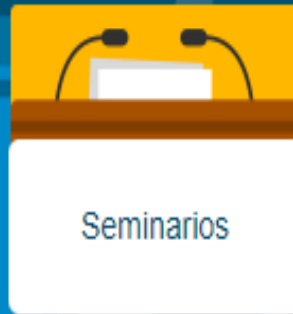


Alianzas de transporte



## GESTIÓN COMERCIAL Y HERRAMIENTAS PROCOLOMBIA

5. Conozca herramientas de promoción



# Condiciones de acceso

Cada mercado define requisitos de entrada para las importaciones con el fin de proteger la salud, el medio ambiente y en general cumplir las normas de calidad mínimas requeridas, las cuales son necesarias conocer antes de realizar el envío del producto.

Entre las herramientas al exportador que PROCOLOMBIA ha creado se encuentra el **módulo de condiciones de acceso** el cual incluye normas de origen, acuerdos comerciales, reglamentos técnicos y medidas sanitarias y fitosanitarias.



# México



Aranceles

Normas  
Origen

Acuerdos comerciales y  
normatividad general

Reglamentos técnicos y  
fitosanitarios

## Normas origen

Las normas de origen son criterios necesarios para determinar la procedencia de un producto. Es necesaria ya que las condiciones comerciales entre países varían debido a acuerdos y criterios adicionales que hacen de la norma un elemento fundamental para garantizar políticas comerciales propias de las naciones. En esta sección usted podrá encontrar información relevante sobre las normas de origen de un mercado y al sector al que aplican. Es indispensable indagar en este aspecto debido a que Colombia tiene trato arancelario preferencial gracias al precepto "nación más favorecida" de la OMC.

### Herramienta de reglas de origen- BID

En el enlace anterior encontrará la herramienta de reglas de origen que ayuda a los empresarios a identificar los beneficios y exigencias de los acuerdos y a determinar si cumplen o no con las mismas.

### Texto del acuerdo- TLC Colombia- México

A través del texto final del acuerdo se puede acceder a las reglas de origen estipuladas en este acuerdo.

### Reglas de origen y procedimientos relacionados con el Protocolo comercial de la Alianza Pacífico



# Bienvenido a Standards Map

Standards Map ofrece información sobre más de 210 estándares, códigos de conducta, protocolos de auditoría que abordan los requerimientos de sostenibilidad en las cadenas de suministro globales.

[Identificar](#)[Examinar](#)[Comparar](#)[Auto-evaluar](#)

**i** Para comenzar su análisis, identifique el conjunto de estándares voluntarios que aplican a su producto / servicio, país productor y el mercado de destino. Para ello, le invitamos a seleccionar un producto o servicio en el menú de navegación de la izquierda. La lista de los estándares se actualizarán automáticamente. ✕

Producto / servicio

Turismo



País productor

Colombia



Mercado de destino

México




Search by name

Escriba los nombres de los estándares ✕

# GUÍA PARA EXPORTAR SERVICIOS

1. Identifique el modo de prestación de su servicio



2. Realice estudios de Mercado y demanda



3. Inscríbase como proveedor



4. Identifique los acuerdos internacionales Relevantes para su Exportación



5. Identifique la regulación aplicable en el país de destino de su exportación

# Modos para exportar servicios (1)

Existen 4 modos para exportar servicios:

- Movimiento transfronterizo de servicios: El servicio cruza la frontera desde el país del exportador al país del importador, sin que ninguno de los dos se mueva de su territorio. Ej. Consultorías enviadas por correo electrónico, Call center.
- Traslado de consumidores

El importador se desplaza a consumir el servicio en el territorio del país exportador. **Ej.** Turismo médico: cuando un no residente se desplaza a Colombia para realizarse un procedimiento quirúrgico

# Modos para exportar servicios (2)

- Traslado de Personas físicamente a prestar el servicio: Personas residentes en el país exportador viajan temporalmente al país importador para prestar sus servicios. **Ej.** Consultor colombiano se desplaza a otro país a prestar sus servicios. Técnico viaja a otro país para reparar una aeronave.
- Presencia comercial en el extranjero: El exportador de servicios realiza una inversión mediante el establecimiento de una presencia comercial en el territorio del país importador. Ej. Un banco colombiano abre una sucursal en Panamá.



$\lim_{n \rightarrow \infty} \sum_{i=1}^n \left[ 1 + \frac{2x_i}{n} + \left( \frac{2x_i}{n} \right)^2 \right] \frac{2}{n}$   
 $\frac{1}{2} (\cos t)^2 |t| \leq \frac{1}{2} |\cos t| |\sin t|$   
 $\int_{-t}^t \exp t^e dt \quad (1)$   
 $\frac{1}{dt} = 2 \cos t \left| \sin \frac{wt}{2} \right| \Rightarrow (1) = D_x e^{\sqrt{x}} = e^{\sqrt{x}} D_x \sqrt{x}$   
 $\int_a^b f(x) dx = \lim_{n \rightarrow \infty} \sum_{i=1}^n f(\bar{x}_i) \Delta x_i$   
 $\int_a^b \nabla \varphi_t \frac{dt}{(\exp^{\sqrt{t}} - 1)} + \frac{\nabla \varphi dt}{t^2 \sqrt{t}} \lim_{t \rightarrow \infty} \sum_{t=1}^t t^2$   
 $D_x \left[ \frac{x^{r+k}}{t+1} + C \right]$   
 $\frac{d^2 y}{dt^2} + 3y = y$   
 $\lim_{n \rightarrow \infty} \left( \frac{f(n) - f(h)}{g} \right) + y(n)$

# NORMALIZACIÓN



# Normalización (1)

Actividad que tiene por objeto establecer, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de orden óptimo.



# Normalización (1)

La normalización implica la participación de personas que representan a distintas organizaciones de los tres sectores involucrados: productores, consumidores e intereses generales. Estos representantes aportan su experiencia y sus conocimientos para establecer soluciones a problemas reales o potenciales.



# ¿Por qué normalizar y adoptar las normas?

- Hablar un mismo idioma en la globalización.
- Competitividad
- Mejorar la calidad
- Propende por la seguridad de los usuarios
- Protege al medio ambiente
- Eliminar barreras comerciales.





¿POR QUÉ ES IMPORTANTE  
LA NORMALIZACIÓN PARA  
LA  
INTERNACIONALIZACIÓN?

# IMPORTANCIA DE LA NORMALIZACIÓN

- Un mercado internacional implica mayor nivel de competencia.
- Ganar ventaja competitiva
- Diferenciación
- Avalar el producto o servicio ofertado, generando así mayor confianza en los consumidores y una mayor reconocimiento de marca.

# ¿Cuál es el paso a seguir?

Revise qué certificaciones, aplican para su sector y  
para su comprador.



# NORMAS POR SECTOR





# Algunas normas de gestión

Sistemas de  
Gestión de  
Calidad (ISO  
9001 del  
2015)

Sistemas de  
Gestión  
Ambiental  
(ISO 14001  
del 2015)

Sistema de  
Gestión de  
Seguridad y  
Salud  
Ocupacional  
(SST) (OHSAS  
18001 de  
2007)

Sistema de  
Gestión de  
Seguridad en  
la  
Información  
(ISO/IEC  
27001:2013)

# Algunas normas BPO, TIC, KPO



## eSCM

- Modelo de Calidad para la Externalización

## CMMi para Desarrollo – CMMI® DEV

- Desarrollo y mantenimiento de productos y servicios

## CMMi para Servicios – CMMI® – SVC)

- Establecimiento, entrega y gestión de los servicios

# Normas Turismo

Establecimiento de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad (NTS-TS 002)

Agencias de viajes. Requisitos de Sostenibilidad (NTS-TS 003)

Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad. (NTS-TS 005)

Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones. Sistema de gestión para la sostenibilidad. (NTS-TS 006-1)

Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad (NTS-TS 001-1)

Destinos turísticos de playa. Requisitos de Sostenibilidad (NTS-TS 001-2)

Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad. (NTS-TS 006-2)

... entonces...

¿Certificarse o no certificarse?



# ¿Certificarse o no?

- Implementar no implica certificar.
- Certificar favorece la disciplina.
- Es una forma de presentarse a clientes y mercados nuevos
- Diferenciación

Si la auditoría genera CRISIS... algo anda mal...



# Considere...

- Todos los certificadores estamos regidos por normas
- Es un servicio para **SU MEJORAMIENTO** no **SU SUFRIMIENTO**.
- Los precios y días están regulados
- Se espera que su sistema tenga oportunidades de mejora
- Puede apelar si no está de acuerdo.



CASO  
DE  
ÉXITO





- Atlantic International es una empresa BPO, dedicada a la gestión de soluciones integrales de tercerización de procesos de negocios.
- Fundada en 2012.
- Su proceso de internacionalización la ha llevado a prestar servicios en Colombia, Panamá, México, Estados Unidos y Canadá.
- Su Presidente ha liderado una cultura basada en los valores y un sentido de mejoramiento frente al cliente, la comunidad y sus empleados.



# 6° Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las interacciones con clientes



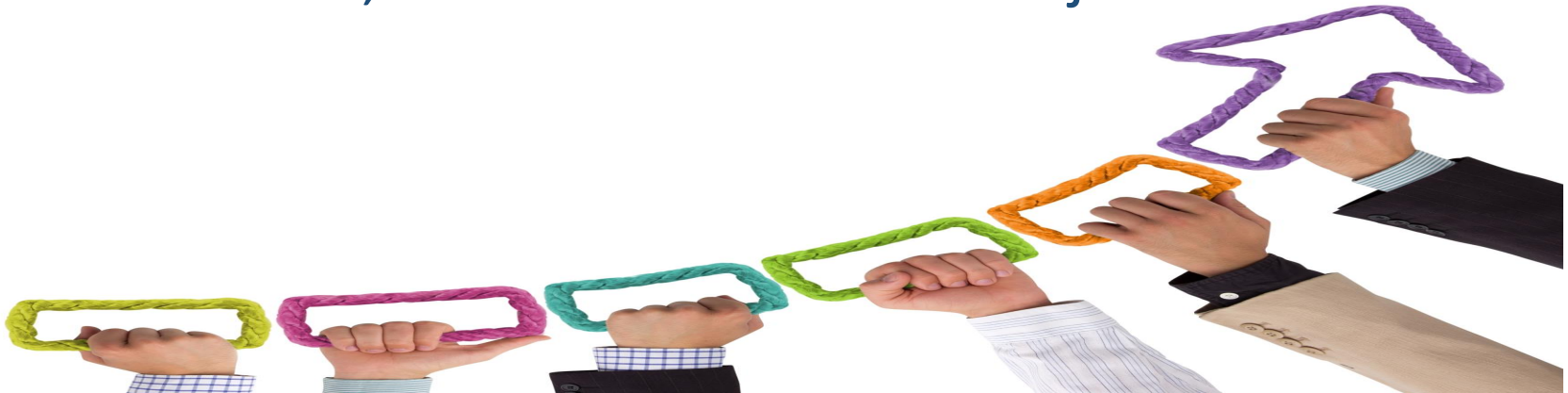
- Cuenta con un área dedicada al estudio de normas y estándares aplicables a su negocio.
- Internamente han implementados varios referenciales.
- En 2016 decidieron optar por la certificación eSCM. Contactaron al certificador, evidenciaron una brecha y se presentaron a la convocatoria de Innpulsa par obtener recursos.
- Salieron favorecidos, presentaron la evaluación y son la primera empresa certificada en Colomba en eSCM Nivel 3.
- Su factor diferenciador les ha permitido fortalecer su presencia en mercados de Norte América y el Caribe.

# Conclusiones y recomendaciones



# Conclusiones y recomendaciones (1)

1. La internacionalización es una buena opción para llegar a nuevos mercados, prevenir crisis por inestabilidad de mercados locales y crecer como Organización.
2. Todo mercados cuenta con exigencias de acceso, las cuales en muchos casos están representadas por certificaciones.
3. Las certificaciones son además de un elemento diferenciador, una herramienta de mejoramiento.



# Conclusiones (1)

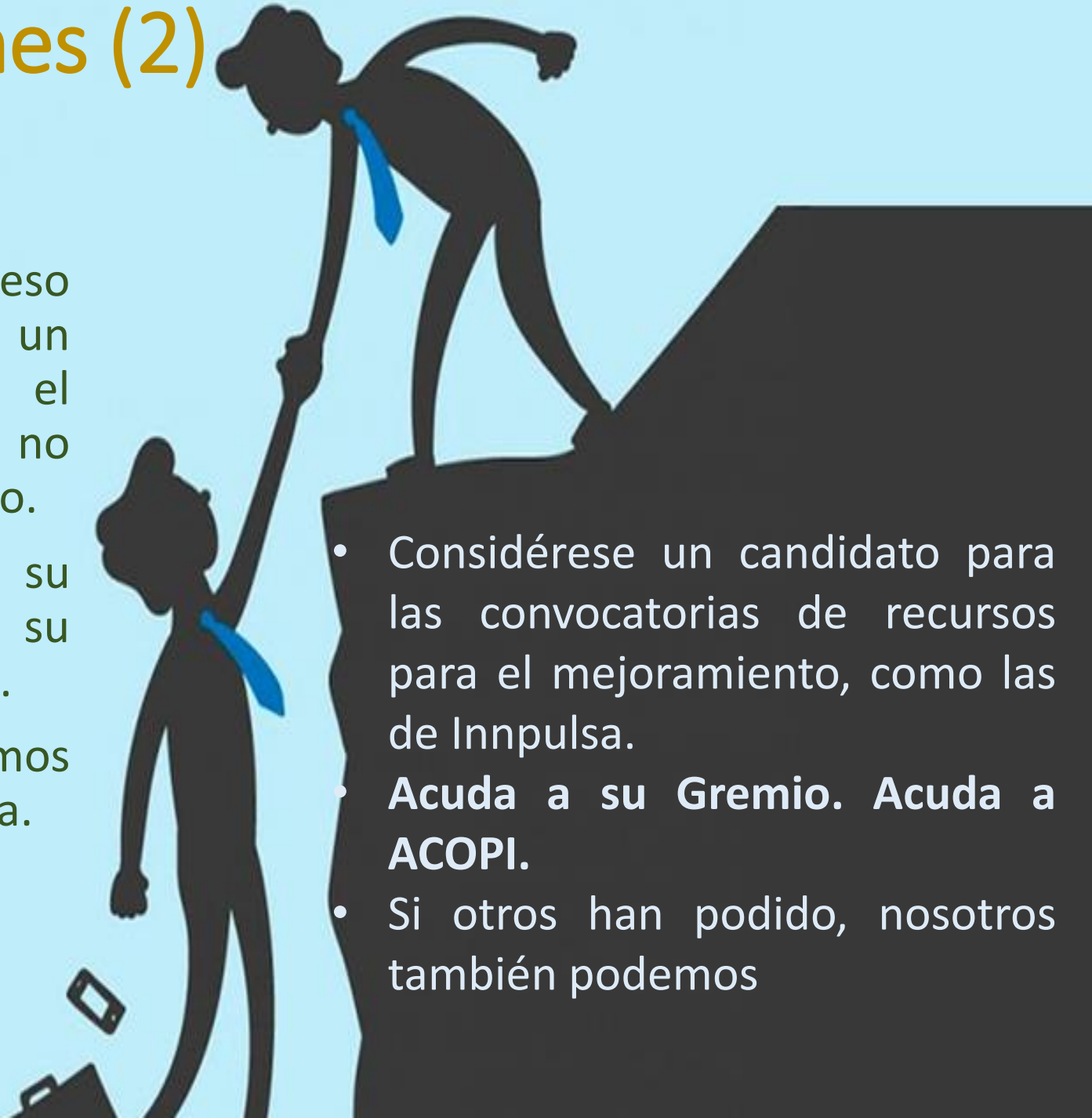


- La internacionalización es una buena opción para llegar a nuevos mercados, prevenir crisis por inestabilidad de mercados locales y crecer como Organización.
- Todo mercados cuenta con exigencias de acceso, las cuales en muchos casos están representadas por certificaciones.

Las certificaciones son además de un elemento diferenciador, una herramienta de mejoramiento.



# Conclusiones (2)



- Haga de su proceso de certificación un evento para el mejoramiento, no para el sufrimiento.
- Convierta a su certificador en su aliado estratégico.
- Acuda a organismos como Procolombia.

- Considérese un candidato para las convocatorias de recursos para el mejoramiento, como las de Innpulsa.
- **Acuda a su Gremio. Acuda a ACOPI.**
- Si otros han podido, nosotros también podemos

!!!Muchas gracias!!!



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN

Olga Henker

[soporte@globalcertificación.com.co](mailto:soporte@globalcertificación.com.co)

310 6984220

# BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.promexico.mx/es/mx/definicion-de-internacionalizacion>
- [http://www.fondonorma.org.ve/enlaces\\_y\\_menus/normalizacion/noqueesnormalizacion.php](http://www.fondonorma.org.ve/enlaces_y_menus/normalizacion/noqueesnormalizacion.php)
- <http://www.feim.org/normalizacion>
- [file:/analysis de exportaciones colombianas enero a octubre.pdf](file:/analysis%20de%20exportaciones%20colombianas%20enero%20a%20octubre.pdf)
- <http://www.colombiaexportaservicios.co/como-exportar/guia-para-exportar-servicios>
- <http://www.colombiaexportaservicios.co/beneficios-para-el-exportador/certificaciones-sobresalir-en-el-mundo-empresarial>
- <http://atlas.media.mit.edu/es/profile/country/col/>
- <http://www.colombiaexportaservicios.co/>