

**DISEÑO DE UNA GUIA DE INTERNACIONALIZACION PARA LAS
EMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE CONSULTORIA DE
INGENIERIA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA**

**PAULA TATIANA SOTO VILLEGAS
JORGE ANDRES SUAREZ HERNÁNDEZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
ESCUELA DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN PERMANENTE
MINOR EN NEGOCIOS INTERNACIONALES
CARTAGENA DE INDIAS D. T Y C**

2003

ARTICULO 107

La institución se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin su autorización.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

1. CAPITULO 1

1.1 DEFINICIÓN DE SERVICIOS

1.2 NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

1.3 LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS Y SUS MODALIDADES

1.4 CLASES DE SERVICIOS

1.5 SERVICIOS DE INGENIERÍA

1.6 ANTECEDENTES DE LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA EN COLOMBIA

1.7 ANÁLISIS DOFA DE LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA DESDE COLOMBIA HACIA LATINOAMÉRICA.

2 CAPITULO 2

2.1 MÉTODO O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

2.2 INSTRUMENTO

2.3 PROCESO DE MUESTREO

2.4 TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS

2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

3 CAPITULO 3

3.1 REALIZAR UN ESTUDIO DEL MERCADO OBJETIVO

3.1.1 Preselección de países

3.1.2 Selección de países

3.2 PREPARARSE PARA SER COMPETITIVO

3.2.1 Invertir en Capital Humano

3.2.2 Invertir en Tecnología

3.2.3 Implementar un sistema de gestión de calidad

3.2.4 Iniciar el proceso de certificación

3.3 INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO NACIONAL DE EXPORTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

3.4 DEFINIR LA MODALIDAD DE EXPORTACIÓN

3.5 DISEÑAR UNA ESTRATEGIA DE MARKETING INTERNACIONAL

3.6 REALIZAR EL CONTRATO DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

3.7 REGISTRAR LA OPERACIÓN EN LA DECLARACIÓN SOBRE CONTRATOS DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

3.8 REINTEGRO DE DIVISAS

3.9 CONSEJO FINAL: PIENSE EN INTEGRACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tipo de Servicio de Ingeniería

Gráfico 2: Años de Experiencia

Gráfico 3: Años de Experiencia Exportadora

Gráfico 4: Correspondiente a la pregunta: ¿Exporta o ha Exportado?

Gráfico 5: Correspondiente a la pregunta: ¿Esta interesado en exportar?

Gráfico 6: Estado de la Tecnología de las empresas

Gráfico 7: Número de Ingenieros – Tiempo Completo

Gráfico 8: Nivel de Estudios de los Ingenieros de Tiempo Completo

Gráfico 9: Número de Ingenieros Contratados por Proyecto al Año

Gráfico 10: Nivel de Estudios de los Ingenieros Contratados por Proyecto

Gráfico 11: Sistema de Gestión de Calidad

Gráfico 12: Certificación de Calidad

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Circular Externa no. 039	100
Anexo B. Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios Forma 001.	102
Anexo C. Declaración sobre contratos de Exportación de Servicios Forma 002.	103
Anexo D. Decreto No. 2681 de 1999	104

RESUMEN

Titulo del Trabajo: Análisis del potencial exportador de las empresas del sector de servicios de Ingeniería en la ciudad de Cartagena de Indias.

Autores: Paula Tatiana Soto Villegas

Jorge Andrés Suárez Hernández

Objetivo General: Realizar un análisis del potencial exportador de las empresas del sector de servicios de ingeniería en la ciudad de Cartagena, que sirva como punto de partida para las empresas locales que decidan emprender un proceso de internacionalización.

Metodología: Revisión documental de datos y estudios realizados con anterioridad sobre la exportación de servicios. Análisis de la situación actual de las empresas del sector de servicios de consultoría de ingeniería mediante la utilización de métodos estructurados de recolección de información, realizando una investigación descriptiva. Diseño de una guía de internacionalización basada en los resultados del análisis anteriormente mencionado.

Resultados: Diagnostico de la situación actual de las empresas cartageneras del sector de servicios de consultoría de ingeniería en cuanto a potencial exportador se refiere; y diseño de una guía de internacionalización para dichas empresas.

Asesor: Ing. Luis Carlos Arraut Camargo

INTRODUCCIÓN

Exportar servicios es participar en una de las industrias con mayor potencialidad y crecimiento en el mercado internacional, ya que en economías avanzadas y en muchas en desarrollo los servicios constituyen la principal fuente de generación de valor agregado con una participación importante en el PIB y en el empleo.

Según Federico Restrepo de Integral S.A. *Ingenieros Consultores*, empresa que lleva mas de 7 años exportando servicios de ingeniería, Colombia en particular tiene ciertas fortalezas en lo que a exportación de servicios de Ingeniería se refiere, a saber: profesionales y empresas altamente capacitados y experimentados; bajo costo de la ingeniería Colombiana; y el fuerte desarrollo de la ingeniería en Colombia durante mas de 40 años.

El potencial es gigantesco. El país ha demostrado que puede vender conocimiento con diferentes grados de sofisticación, desde diseñar software a la medida hasta vender capacidad de investigación sobre la resistencia a enfermedades como la tuberculosis o la leishmaniosis. De acuerdo con el consultor Martín Gustavo Ibarra, si Colombia responde a esta nueva estructura de negocios, en 10 años podría vender cerca de US\$15.000 millones. La cifra puede parecer excesivamente optimista, pero los logros de otros países

demuestran que fijar metas de crecimiento muy altas es parte del secreto del éxito.

Vender servicios es vender conocimiento. Varios países han convertido este concepto en una fuente sustancial de divisas. India, por ejemplo, vendía en 1992 cerca de US\$164 millones en software, mientras que para este año sus ventas en ese sector llegarán a US\$10.000 millones. Irlanda se ha convertido en una plataforma para los servicios de comunicaciones. Colombia tiene grandes posibilidades para crecer a partir de la venta de conocimiento. Esto incluye desde las habilidades de profesionales y operarios en la aplicación de tecnologías existentes, hasta el desarrollo de conocimiento nuevo en nuestros centros de investigación.

En la ciudad de Cartagena los estudios sobre la exportación de servicios se centran principalmente en el sector turístico, y resulta interesante conocer que tan preparadas se encuentran las empresas de servicios de ingeniería locales para iniciar un proceso de internacionalización efectivo que genere una mayor participación dentro de las exportaciones de servicios nacionales.

1 GENERALIDADES DE LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

1.1 DEFINICIÓN DE SERVICIOS

Una definición universalmente aceptable de los servicios hasta ahora no se ha logrado, sin embargo para efectos de esta investigación se entenderá por servicios a todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores. Los servicios son prestaciones que a diferencia de los bienes, no se pueden ver, tocar, ni almacenar. (Tomada del texto *Marketing de Servicios* del Modulo de Marketing Internacional)

Los servicios aunque no se ven están presentes en casi todas las actividades que realiza el ser humano, ellos son los mayores contribuyentes al bienestar de los ciudadanos. En el ámbito local servicios son: las conferencias, un corte de cabello, un concierto, una transferencia bancaria, una cirugía, el transporte de una mercancía de un lugar a otro. En el ámbito internacional son servicios un postgrado que se toma en el exterior, la asistencia técnica que presta un operario de una empresa que compra una tecnología en un país diferente al suyo; una obra de ingeniería realizada por contratistas de otro país.

Los servicios acompañan casi todas las actividades que se adelantan en una economía, independientemente de que se trate de industrias que provean exclusivamente servicios, o se trate de industrias de servicios que apoyen la producción y comercialización de los bienes o de industrias autónomas para la producción de servicios. En el primer caso se hace referencia a servicios que se prestan con carácter local como el acueducto y alcantarillado; o los servicios funerarios. Entre los servicios de apoyo a la producción y comercialización de bienes se mencionan los servicios de transporte que trasladan la mercancía de un lugar a otro o los que generan valor agregado a los bienes como los estudios de viabilidad para su penetración en un mercado, las actividades de investigación y desarrollo que se realiza en una etapa previa a la producción de los mismos; los asientos contables que realiza una empresa relacionada con la producción de los bienes; los servicios de ingeniería y administración (etapa intermedia) y la publicidad, almacenamiento y distribución son muestras de cómo los servicios añaden valor a los bienes.

Por último se dan industrias que solamente se crean para suministrar servicios tanto en el mercado local como en el internacional y entre ellas se pueden mencionar las entidades prestadoras de salud, las agencias de viaje, las compañías de ingeniería, entre otras.

La producción y comercialización de los servicios es bastante dinámica. En ello tiene mucha incidencia el rápido y constante avance que tiene la tecnología, lo que ha permitido que los servicios lleguen casi instantáneamente a los consumidores. Hoy en día puede realizarse una consulta médica para evaluar las radiografías de un paciente, mediante la remisión de las mismas por Internet y por este mismo medio remitir de inmediato el diagnóstico, sin necesidad de que se reúnan médico y paciente. Lo mismo puede presentarse respecto a la recepción y prestación de servicios legales, por ejemplo un cliente realiza una consulta jurídica por Internet y el abogado contesta por el mismo medio. En ambos casos el resultado es en favor del prestador y del consumidor, quienes en muy poco tiempo suministran y reciben respuesta, sin necesidad de desplazamiento y sin que medie la acción del correo normal. (Tomado de Proexport).

1.2 NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

1. Todo el mundo es experto en servicios. Todos creen saber lo que esperan de una organización de servicios y, por el solo proceso de vivir, se tiene bastante experiencia en el proceso de creación de servicios.
2. Los servicios son idiosincráticos: lo que funciona bien para proveer un tipo de servicio puede resultar desastroso para otro. Por ejemplo: consumir una comida de restaurante en medios de media hora puede

ser exactamente lo que desea un establecimiento como Presto, pero resulta completamente inaceptable en un restaurante francés costoso.

3. La calidad del trabajo no es lo mismo que la calidad del servicio. Es posible que un concesionario de automóviles efectúe un buen trabajo en su vehículo, pero tal vez se demore una semana entera haciéndolo.
4. Los servicios se experimentan, mientras que los artículos se consumen.
5. Los servicios muchas veces asumen la forma de ciclos de encuentros que implican interacciones personales, telefónicas, electromecánicas y/o por correo. (Chase, 1998)

1.3 LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS Y SUS MODALIDADES

A continuación se hace alusión a la prestación de servicios cuando opera entre un residente y un no residente en un territorio, lo cual en términos generales es la característica que hace la diferencia entre un servicio prestado localmente y un servicio que se exporta.

Con la creación de la Organización Mundial de Comercio, también nació el Acuerdo General de Comercio de Servicios - GATS el cual incluye para el comercio de servicios las mismas reglas básicas del comercio de bienes, convenientemente adaptadas para tener en cuenta las diferencias básicas entre los bienes y los servicios y definió cuatro modalidades de prestación de servicios, mediante las cuales se verifica su comercio.

Las modalidades de prestación de servicios son importantes, pues muestran las características que diferencian los bienes de los servicios y como se comercializan los mismos a nivel internacional. En efecto, el comercio internacional de bienes lleva consigo el movimiento físico de las mercancías de un país a otro, en tanto que pocas son las transacciones de servicios que entrañan movimientos transfronterizos. En las transacciones de servicios, es necesario tomar en cuenta el tiempo, el lugar de consumo y la proximidad entre el proveedor de servicios y el consumidor, tal proximidad puede lograrse mediante la presencia comercial en el país importador, o el traslado temporal de personas a otro territorio para recibirlo o a prestarlo.

A diferencia de las transacciones internacionales de bienes, que requieren inevitablemente el tránsito físico de la mercancía a través de las fronteras, los servicios se proporcionan en el ámbito internacional según una o varias de las cuatro modalidades de prestación, a saber:

1. **Movimiento transfronterizo de los servicios:** es el comercio que se realiza entre dos países. El servicio propiamente dicho cruza la frontera, sin desplazamiento de las personas. El proveedor del servicio no se desplaza, ni establece presencia en el país en el que se consume el servicio. Ej. Software que se envía a través de Internet, estudio de mercado elaborado en Colombia para ser enviado al exterior; transferencia bancaria de dinero.

2. **Traslado de consumidores al país de importación:** servicio consumido por no residentes en un territorio diferente al propio. Ej. Pacientes extranjeros o colombianos no residentes en el país, que reciben servicios médicos en Colombia; turistas extranjeros o colombianos no residentes que consumen servicios de hospedaje, alimentación y recreación en Colombia; estudiantes de cualquier territorio que viajan a otro país para cursar estudios.

3. **Establecimiento de una presencia comercial en el país en que ha de prestarse el servicio:** suministro de un servicio por un proveedor de un territorio en el territorio de otro país. Ej. Firma de ingenieros colombiana que se establece en otro país para prestar sus servicios en el exterior; apertura de una oficina en el exterior que comercializa

productos; filiales y subsidiarias de empresas que se establecen en otro territorio para prestar servicios o producir o comercializar bienes.

4. **Traslado temporal de personas físicas a otro país para prestar en él los servicios:** un proveedor de servicios, extranjero o no residente de un territorio se desplaza físicamente a otro país para suministrar tal servicio. Ej. Docente colombiano que se desplaza al exterior para realizar una capacitación por un periodo limitado de tiempo; abogado que se desplaza para dar un concepto; ingeniero americano que viene a Colombia a evaluar el comportamiento de una planta de refinación.

La falta de datos estadísticos, impide hacer estimaciones concretas sobre el comercio que genera cada una de las modalidades y se afirma por ejemplo, que el valor de las transacciones que se generan por las dos últimas modalidades, es mucho mayor que el que se genera por las dos primeras. Sin embargo, esto no es tan lógico si se observa la composición de la balanza de pagos recomendada por el Fondo Monetario Internacional, que considera los servicios de turismo y de transporte internacional los cuales hacen parte de la segunda modalidad y son los que más se reflejan en la balanza.

La anterior no es una clasificación universal, debido a que algunos países u otros organismos internacionales, tienen otras clasificaciones.

El comercio exterior de los servicios es una parte importante del producto interno bruto en los países del mundo, tanto desarrollados como en vía de desarrollo, pero, especialmente en estos últimos, han sido dejados de lado en cuanto a promoción, políticas y normatividad. En muchas legislaciones no se encuentran reglas específicas para apoyar la producción y exportación de servicios habiendo sido muy útil para la promoción del sector. En otros países, lo que sucede es que para apoyar la producción y exportación de servicios, se aplica la misma normativa existente para estimular la producción de bienes. En algunos casos esta última política puede resultar benéfica pero en otros no, pues se desconoce su esencia, como que no utilizan empaque, no tienen peso, no se embalan. (Proexport).

En general, la legislación colombiana busca apoyar las exportaciones de bienes, servicios y tecnología. No obstante en la práctica el apoyo es para la exportación de bienes que son los que tradicionalmente se exportan y se cuantifican. Según datos de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Dane, el 25% de las transacciones mundiales de comercio corresponden a exportación de servicios. En la mayoría de los países por lo menos la mitad del PIB se genera en dicho sector.

En el caso Colombiano, los servicios contribuyen con el 74% del empleo, el 15,4% de las exportaciones y el 64% del PIB. En países como Estados Unidos la exportación de servicios representa el 78% del PIB y un creciente superávit

comercial, según el comunicado de prensa No. 175 de Mincomex del 25 de septiembre de 2001 .

1.4 CLASES DE SERVICIOS

Tradicionalmente el comercio internacional de servicios se refería al uso de las telecomunicaciones, el transporte internacional y los servicios financieros. Pero hay muchos más, así como también hay diferentes organismos que hacen su propia clasificación como el GATS, el Manual V del Fondo Monetario Internacional y la Organización de las Naciones Unidas.

El GATS considera que los servicios, se pueden agrupar como:

- Servicios comerciales que comprenden los servicios profesionales, los relacionados con la tecnología de la información, la investigación y el desarrollo.
- Servicios de comunicación
- Servicios de construcción y servicios de ingeniería conexos: (ej.: compañía de ingeniería colombiana diseña y construye un oleoducto en Centroamérica.)
- Servicios de distribución: (ej.: Los servicios que presta una empresa encargada de retirar de las bodegas de una fábrica en un país,

adelantar los tramites de exportación en la aduana, colocar el producto en el medio de transporte seleccionado y luego hacerse cargo de su llegada al país de importación y nacionalizarlo)

- Servicios de educación: (ej.: Un grupo de venezolanos viene a tomar un curso a una universidad colombiana o una universidad colombiana realiza una alianza con una universidad centroamericana para implementar un postgrado en esta última).
- Servicios ambientales: Se entienden dentro de esta clasificación los servicios de alcantarillado, los servicios de eliminación de desperdicios, los servicios de saneamiento y servicios similares.(Ej.: un experto noruego en tratamientos de agua, hace una evaluación y presenta un diagnostico sobre el estado del Río Bogotá o una empresa colombiana que realiza una consultoría sobre el tratamiento de aguas residuales sobre la situación del río Carchi en la frontera colombo - ecuatoriana.)
- Servicios financieros se entiende por tales la banca, los seguros, y todos los servicios relacionados con el movimiento de valores: (Un banco colombiano abre una sucursal en el sur de la Florida.)
- Servicios relacionados con la salud y servicios sociales: Incluye los servicios de salud provistos por profesionales de esta área como médicos, dentistas, veterinarios, parteras, enfermeras, fisioterapeutas y personal paramédico, así como los servicios de hospital, los demás servicios que se prestan a la salud humana (laboratorios, radiografías,

etc.), los servicios sociales. Un norteamericano viene a operarse de cataratas en una clínica bogotana.

- Servicios relacionados con el turismo y los viajes: Este sector está dividido en cuatro subsectores, hoteles y restaurantes; agencias de viajes y organizaciones de viaje en grupo; guías turísticos y otros. Ej. Agencia de viajes del exterior que vende paquetes turísticos a San Andrés Islas.
- Servicios recreativos, culturales y deportivos: Una obra de teatro colombiana que se presenta en Nueva York.
- Servicios de transporte que comprende el de personas y mercancías cosas: Avión que transporta una excursión de ciudadanos canadienses que viaja por turismo a Cartagena. El traslado por vía marítima de un *container* con mercancías desde Cartagena a Europa.
- Otros servicios no incluidos en otras categorías: Por ejemplo: servicios de suministro de energía o de agua.

Para exportar servicios, Colombia adoptó la clasificación de las Naciones Unidas, la CPC (Central Product Classification) Clasificación Central de Productos. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, inició el proceso de adopción y adaptación para Colombia de la CPC V.0 Internacional desde 1995 en las secciones 0-9 (Bienes transportables, Servicios y Activos), obteniendo la Clasificación Central de Productos Adaptada para Colombia Versión 0 (CPC Ver 0 A.C) no oficial. Esta adaptación ha sido

actualizada con la versión 1.0 Internacional en las secciones 0 a 4 (Bienes transportables), dando lugar a CPC Ver 1.0 A.C, la cuál se entregó a la comunidad Estadística Nacional, en Julio de 2002, como una herramienta valiosa para la clasificación de bienes.

La CPC Ver. 1.0 A.C (bienes transportables – Secciones 0 a 4), desde el año 2000 se sometió a un exhaustivo proceso de revisión logrando que la clasificación esté acorde con el dinamismo económico nacional e internacional que demanda la existencia de clasificaciones flexibles capaces de adaptarse a las nuevas tendencias económicas.

Con relación a las secciones 5 a 9 (servicios y activos) se continuará el proceso de adaptación de estas secciones, teniendo como referente la Versión 1.0 y/o Versión 1.1 de la CPC internacional, cuyo objetivo principal es estar al día con las actualizaciones provenientes de la oficina de las Naciones Unidas.

1.5 SERVICIOS DE INGENIERÍA

Los servicios de Ingeniería se dividen principalmente en dos grandes grupos, construcción y consultoría. Los servicios de construcción se refieren a la materialización de la obra en si, involucrando materiales y equipos, a partir de un diseño previamente realizado. El objeto de la presente investigación son los servicios de consultoría. Un servicio de consultoría en Ingeniería se define

como una actividad intelectual autónoma orientada al logro de las mejores soluciones posibles a problemas específicos, relacionando sus posibilidades y modo de utilización con la realidad socio-económica y el medio ambiente físico y humano en que debe actuar. La aplicación rigurosa de esta definición debe llevar a que las soluciones encontradas sean las más adecuadas desde el punto de vista técnico, económico y social.

Las áreas principales dentro de las cuales se ejerce la actividad de consultoría son:

- Estudios de preinversión: Su objeto es determinar la viabilidad técnica y la oportunidad y la factibilidad económica y/o social de un proyecto. En esta área se incluyen:
 - Estudios generales de identificación y/o formulación de programas o proyectos.
 - Estudios agregados sectoriales, dirigidos al diagnóstico de la situación y la formulación de estrategias de acción.
 - Estudios de pre-factibilidad y factibilidad técnico-económica de programas o proyectos.
 - Estudios complementarios de pre-inversión, necesarios para la toma de una decisión definitiva por parte del dueño del proyecto y/o entidades financiadoras.

- **Diseño:** Actividad mediante la cuál se determinan las características específicas que debe tener un proyecto para cumplir sus objetivos. En general se contemplan dos tipos de diseño sin limitarse a ellos:
 - El diseño general, dirigido a la precisión de las dimensiones del proyecto, las especificaciones de sus diversos componentes, la definición de las normas y parámetros de calidad aplicables y la estimación del costo.
 - El diseño detallado, dirigido a la elaboración de especificaciones detalladas y planos, el cálculo de las cantidades de la obra, el estudio y estimación de precios unitarios, la definición de presupuestos y cronogramas, la preparación de los documentos licitatorios y contractuales y, en general, la ejecución de todas aquellas actividades requeridas para el desarrollo o construcción del proyecto.

- **Interventoría de construcción:** Actividad mediante la cual se verifica que el desarrollo o ejecución de un proyecto se lleve a cabo de acuerdo con las especificaciones, planos, normas y demás elementos estipulados en el proceso de diseño.

- **Interventoría de estudios y/o diseño:** Actividad mediante la cual una entidad consultora verifica que el desarrollo de un estudio y/o diseño se

lleve a cabo de acuerdo con las normas técnicas nacionales o internacionales aplicables.

- Gerencia de proyectos: Actividad cuyo objeto es ejercer la coordinación y el control centralizado de todas las actividades requeridas para la ejecución de un proyecto, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto a calidad, costo y tiempo. Se requiere conocimiento y experiencia en las prácticas gerenciales modernas, los procesos de planeación y presupuestación, el manejo financiero, el uso de herramientas computacionales de soporte, las técnicas de supervisión y control de proyectos. Requiere además, mecanismos e instrumentos adecuados de control de gestión, con el fin de garantizar al cliente el correcto cumplimiento de los compromisos adquiridos por el gerente de proyecto.
- Asesoría: Actividad cuyo objeto es la búsqueda global de soluciones o la emisión de conceptos que permitan tomar las mejores determinaciones sin que ello implique desarrollos operacionales detallados de las actividades, esta termina cuando el cliente considera que tiene información y criterios suficientes para tomar una buena decisión.

1.6 ANTECEDENTES DE LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA EN COLOMBIA

En los años 60, cuando Colombia dio prioridad a su desarrollo eléctrico, las grandes inversiones del Estado fueron el factor más importante en el desarrollo del sector de las empresas de ingeniería. Empresas estatales como Interconexión Eléctrica, la Empresa de Energía de Bogotá o Icel gestaron grandes obras como Guavio, Salvajina o Betania. Estas entidades contrataron multinacionales gigantescas para sacarlas adelante, como ICA de México o el consorcio Vianni Entrecanales. Decenas de empresas de ingeniería colombianas crecieron y ganaron experiencia al lado de estas últimas. Luego vino el desarrollo vial y allí se replicó ese sistema.

Así, las empresas colombianas ganaron experiencia en lo técnico, pero nunca aprendieron de mercadeo. Cuando el Estado tuvo que replegarse, estas empresas se vieron al borde de la quiebra.

Pero mientras la demanda interna caía, se abrían nuevas posibilidades. Después de la crisis, arrancó un nuevo frente que empezó a solicitar servicios: Centroamérica y el Caribe. "La oportunidad es clara para la ingeniería colombiana. Piénselo: Centroamérica está en permanente reconstrucción", afirma un constructor, haciendo alusión a los huracanes, las inundaciones y los desastres naturales que ocurren con altísima frecuencia en esta región. Esta condición de Centroamérica es financiada en gran parte por entidades financieras multilaterales. Hay una ventaja adicional para los colombianos: en

la mayoría de los casos, son proyectos medianos y pequeños, que se adaptan a sus capacidades.

Allí se empezaron a mover las empresas colombianas como Integral S.A, que fue una de las primeras. En mayo de este año, entregó una presa multipropósito --generación de energía, riego y consumo-- en República Dominicana. Se encargó del diseño y la consultoría de la obra, que tuvo un costo de US\$35 millones. Por su parte, Odinsa, una holding que reúne más de 90 empresas, recibió la concesión de una vía, también en República Dominicana por US\$130 millones por los próximos 30 años. El Hotel Decamerón en Panamá fue construido por colombianos, con una inversión de US\$11 millones. Eléctricas de Medellín encontró su oportunidad en México, donde la modernización del sector eléctrico implica inversiones por cerca de US\$15.000 millones. El potencial es grande, pero tenía que garantizar productividad y eficiencia. Por este motivo, no había tiempo para capacitar mano de obra local hasta llevarla a los altos niveles alcanzados por los trabajadores colombianos. Mientras en nuestro país un trabajador monta 12 kilos de cable por hora, el promedio de Latinoamérica está en 8 kilos. En México, el promedio es de 6 kilos.

La empresa llegó a los mercados internacionales mediante la asociación y complementación en la oferta. Junto con otras 5 empresas, que suministran estructuras metálicas y, en algunos casos, prestan servicios como el aseo, tiene presencia en Ecuador, Venezuela, Panamá, México, Costa Rica y Perú.

Gracias a esta nueva estrategia exportadora, el 70% de sus ingresos corresponde hoy a ventas al exterior.

Estos son apenas algunos ejemplos de empresas de ingeniería colombianas que han tenido éxito en el exterior. Actualmente, Proexport trabaja con proyectos especiales de servicios de ingeniería en Panamá, El Salvador, México y Costa Rica. De acuerdo con los proyectos que pasan por el Ministerio de Comercio Exterior, Bancoldex y Proexport, las empresas colombianas manejan obras cuyas inversiones totales superan los US\$250 millones. (Revista Dinero No.158).

1.7 ANÁLISIS DOFA DE LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA DESDE COLOMBIA HACIA LATINOAMÉRICA

El siguiente análisis es tomado de la presentación del Ing. Federico Restrepo presidente de Integral S.A en el primer seminario de exportación de servicios realizado en Bogota en Octubre del 2000, basado en la experiencia de Integral S.A en la exportación de servicios de ingeniería.

Debilidades

- Falta de vocación exportadora
- Marca de país

- Limitaciones económicas para la actualización tecnológica, lo que reduce la productividad.

Oportunidades

- Globalización de la economía
- Ayudas del Estado Colombiano: Mincomex, Proexport, Bancoldex, etc.
- La cercanía y mayor facilidad de desplazamiento
- La ausencia de “Know How” de ingeniería de esos países
- La necesidad de desarrollo de obras de infraestructura

Fortalezas

- Profesionales y empresas altamente capacitados y experimentados
- Bajos costos de la ingeniería colombiana
- Fuerte desarrollo de la ingeniería en Colombia durante más de 40 años
- Idioma
- Buen posicionamiento en Latinoamérica

Amenazas

- Altos niveles de corrupción
- Menor desarrollo en legislación e infraestructura exportadora
- Fuerte competencia internacional

- Fomento a la exportación de servicios en los países industrializados
- Poco conocimiento de la legislación y los mercados latinoamericanos

Posibles estrategias

- Desarrollo de tecnología y conocimiento propio, mediante alianzas Academia-Estado-Sector Privado.
- Participación con ponencias en eventos internacionales especializados de primer orden.
- Agenciamientos comerciales, o establecimiento de posición propia en los distintos países.
- Definición de una coherente política de exportaciones por parte del Estado para los distintos subsectores de servicios.
- Desarrollo de Alianzas de integración horizontal con firmas locales o internacionales de primer orden.
- Desarrollo de alianzas de integración vertical con otros sectores productores de bienes y servicios.

2 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

En este capítulo se consigna el procedimiento que se utilizó para realizar el diagnóstico de la situación actual de las empresas prestadoras de servicios de ingeniería de consultoría en la ciudad de Cartagena, así como el resultado de dicho diagnóstico.

2.1 MÉTODO O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para llevar a cabo satisfactoriamente una investigación es necesario recolectar información con la cual se puedan analizar y evaluar las diferentes características y variables que componen el fenómeno en estudio.

En este caso la información se obtuvo de fuentes primarias, es decir, en forma directa con el objeto de la investigación. Se utilizó la técnica de Interrogatorio que comprende la obtención de datos primarios mediante la realización de preguntas en forma verbal o escrita a las personas que dirigen las empresas que prestan servicios de consultoría en ingeniería en la ciudad de Cartagena, para obtener respuestas de la situación actual de dichas empresas.

Esto se hizo de forma estructurada y no encubierta, es decir, se siguió un orden lógico y preparado y las personas tuvieron pleno conocimiento sobre el interrogatorio.

Los datos se obtuvieron por medio de una encuesta, la cual fue diseñada específicamente para que los resultados que arroje sirvan como base para la creación de una guía para internacionalizar las empresas de servicios de ingeniería.

2.2 INSTRUMENTO

Identificación de las condiciones de las empresas prestadoras de servicios de consultoría en Ingeniería en la ciudad de Cartagena

Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación de las empresas prestadoras de servicios de Ingeniería en la ciudad de Cartagena en cuanto a Tecnología, Capital Humano, Calidad del servicio y certificación de calidad se refiere.

1. Nombre de la Empresa: _____

2. Nombre del Gerente: _____

3. Tipo de Servicio:

Ing. Civil ___

Ing. Industrial ___

Ing. Química ___

Ing. Mecánica ___

Ing. Sanitaria ___

Ing. De Sistemas ___

Ing. Ambiental ___

Ing. De Alimentos ___

Ing. Eléctrica/Electrónica ___

Ind. De Minas y Petróleos ___

4. Años de experiencia de la empresa en la prestación de servicios de Ingeniería:

Menos de 1 año ___

de 1 a 3 años ___

de 3 a 5 años ___

de 5 a 10 años ___

Más de 10 años ___

5. Exporta o ha exportado los servicios que presta su empresa?

Si__ No__

6. Esta Ud. interesado en exportar o seguir exportando los servicios que presta su empresa?

Si__ No__

7. Esta su empresa registrada como Exportador de Servicios?

Si__ No__

8. Destinos de la Exportación:

Norteamérica __ _____

Centroamérica __ _____

Suramérica __ _____

Europa __ _____

Asia __ _____

África __ _____

9. Años de Experiencia de la empresa en la Exportación de Servicios de Ingeniería:

Menos de 1 año __ de 1 a 3 años __ Más de 3 años __

10. Como definiría Ud. el estado de la tecnología de su empresa?. *Ubique sobre el segmento lineal una X de acuerdo con la posición en la que considera que se encuentra:*

Obsoleta _____ De punta

11. En relación con la competencia la tecnología de su empresa es:

Muy Inferior __ Inferior __ Igual __ Superior __ Muy Superior__

12. En promedio cuantos Ingenieros laboran en la empresa al año?

Tiempo Completo _____ Contratados por proyecto _____

13. De estos Ingenieros cuantos cuentan con los siguientes títulos:

De los de Tiempo Completo:

Pregrado __ Minor __ Diplomado __ Especialización __

Maestría__ Doctorado __

De los Contratados por proyecto:

Pregrado __ Minor __ Diplomado __ Especialización __

Maestría__ Doctorado __

14. Cuenta su empresa con un Sistema de Gestión de Calidad?

Si__No__

15. Su empresa cuenta con certificación de calidad?

Si__ No__ Cuál? _____

16. Ha recibido algún reconocimiento por la calidad del servicio prestado?

Si__ No__ Cuál? _____

17. Qué sistema de retroalimentación utiliza para comprobar la satisfacción del cliente?

18. Como percibe Ud. la respuesta de sus clientes al servicio prestado:

Mala __ Regular __ Buena __ Muy Buena __

Observaciones:

2.3 PROCESO DE MUESTREO

Paso 1: Definición del Universo

Todas las empresas registradas ante la Cámara de Comercio de Cartagena como prestadoras de servicios de Ingeniería. 304 empresas.

Paso 2: Elección del método de recolección de información

Interrogatorio - Encuesta: Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas, en este caso escrito, que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Paso 3: Definición de la Población

Como se definió en el capítulo 1 todas las empresas de servicios de ingeniería de la ciudad de Cartagena que en su registro ante la Cámara de Comercio de Cartagena hayan definido su actividad económica como una de las que componen un servicio de consultoría, a saber:

- Diseño
- Interventoría de Diseño
- Interventoría de Construcción
- Asesoría
- Gerencia de Proyectos

120 empresas.

Paso 4: Elección del método de muestreo

Se escogió el método de Muestreo Aleatorio Simple, asignando a cada empresa en la lista proporcionada por la Cámara de Comercio de Cartagena un número en forma ordenada. Posteriormente utilizando tablas de números aleatorios se escogieron veinte números al azar y se encuestaron las empresas correspondientes a dichos números en el listado.

Paso 5: Determinación del Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula, ya que el tamaño de la población es finito y conocido:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

n = *Tamaño de la muestra*

N = *Tamaño de la Población*

$Z_{\frac{\alpha}{2}}^2$ = *Nivel de Confianza*

e = *Error máximo estimado*

P = *proporción de una categoría variable*

Para la determinación de P , se realizó una premuestra en 20 empresas utilizando la pregunta dicotómica: Esta Ud. interesado en exportar o seguir exportando los servicios que presta su empresa? Si ___ No ___ . De la cuál se obtuvieron los siguientes resultados:

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	19	95%
No	1	5%

Luego entonces P tiene el valor de 0.95.

El Nivel de Confianza utilizado fue del 95% a lo que corresponde según tablas estadísticas un valor de 1.96 para Z.

Se utilizó un error máximo estimado de 0.05.

Reemplazando estos valores en la formula:

$$n = \frac{120 \cdot 1.96^2 \cdot 0.95 \cdot 0.05}{119 \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.95 \cdot 0.05} = 45.62 \cong 46$$

se obtuvo un tamaño de muestra de 46 empresas.

2.4 TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS

Tipo de Servicio		
Ing. Civil	30	65,2%
Ing. Mecánica	10	21,7%
Ing. Ambiental	7	15,2%
Ing. Industrial	4	8,7%
Ing. Sanitaria	3	6,5%
Ing. Química	1	2,2%
Ing. de Sistemas	1	2,2%
Ing. Electrica y Electrónica	11	23,9%

Años de Experiencia en Servicios de Ingeniería		
Menos de 1 año	3	6,5%
de 1 a 3 años	7	15,2%
de 3 a 5 años	7	15,2%
de 5 a 10 años	10	21,7%
Más de 10 años	19	41,3%

Exporta o ha Exportado?		
Si	6	13%
No	40	87%

Esta interesado en Exportar?		
Si	39	84,8%
No	7	15,2%

Esta Registrado como Exportador de Servicios?		
Si	1	2,2%
No	45	97,8%

Destinos de las Exportaciones		
Norteamérica	-	-
Centroamérica	3	50%
Suramérica	3	50%
Europa	2	33,33%
Asia	-	-
África	-	-

Años de Experiencia Exportadora (De 6)		
Menos de 1 año	4	66,7%
de 1 a 3 años	1	16,7%
Más de 3 años	1	16,7%

Estado de la Tecnología		
Obsoleta	2	4,3%
Rezagada	1	2,2%
Aceptable	26	56,5%
Avanzada	13	28,3%
De Punta	4	8,7%

Estado de la Tecnología en relación con la Competencia		
Muy Inferior	-	-
Inferior	1	2,2%
Igual	25	54,3%
Superior	15	32,6%
Muy Superior	5	10,9%

Número de Ingenieros		
<i>De Tiempo Completo</i>		
1	14	30,4%
2	20	43,5%
3	6	13,0%
Más de 3	6	13,0%
<i>Contratados por proyecto</i>		
Ninguno	4	8,7%
Entre 1 y 2	18	39,1%
Entre 3 y 5	19	41,3%
Entre 6 y 8	3	6,5%
Entre 9 y 10	2	4,3%

Nivel de Estudios		
<i>De tiempo Completo (De 101)</i>		
Pregrado	43	42,6%
Minor	3	3,0%
Diplomado	31	30,7%
Especialización	20	19,8%
Maestría	4	4,0%
Doctorado	-	-
<i>Contratados por proyecto (De 143)</i>		
Pregrado	89	62,2%
Minor	-	-
Diplomado	28	19,6%
Especialización	23	16,1%
Maestría	3	2,1%
Doctorado	-	-

Sistema de Gestión de Calidad		
Si	12	26,1%
No	34	73,9%

Certificación de Calidad		
Si	9	19,6%
No	37	80,4%

Reconocimiento por Calidad		
Si	5	10,9%
No	41	89,1%

Sistema de Retroalimentación		
Organizada - Documentada	14	30,4%
Visitas	12	26,1%
Ninguna	20	43,5%

Respuesta de los Clientes		
Mala	-	-
Regular	-	-
Buena	27	58,7%
Muy Buena	19	41,3%

Áreas de Exportación	
Ing. Civil	4
Ing. Mecánica	1
Ing. Ambiental	1
Ing. Sanitaria	1
Ing. Eléctrica/Electrónica	1

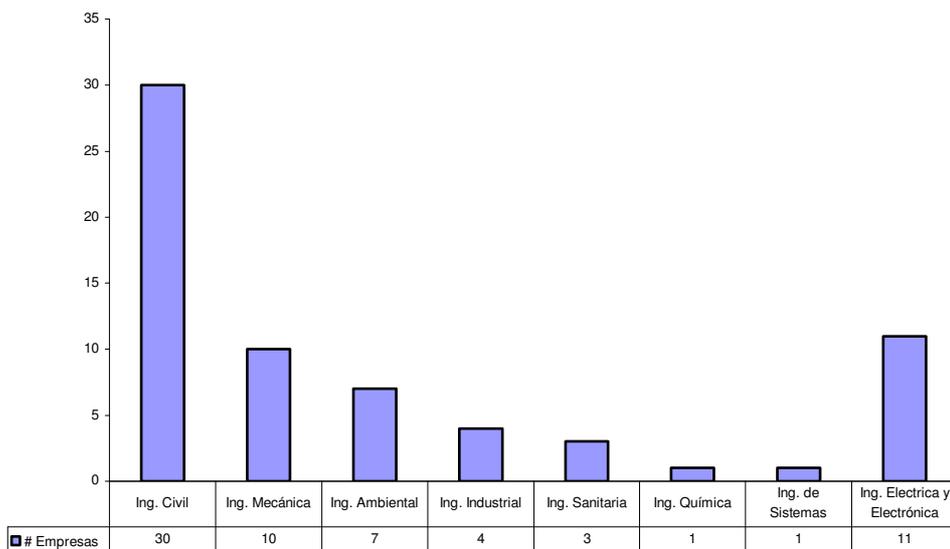
Empresas Exportadoras Certificadas	
Si	0
No	6

Tipo de Servicio según Destino de las Exportaciones	
Ing. Civil	Centroamérica Suramérica Europa
Ing. Eléctrica/Electrónica	Suramérica
Ing. Mecánica	Suramérica
Ing. Ambiental	Suramérica
Ing. Sanitaria	Suramérica

2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para empezar se observa que en su gran mayoría las empresas que prestan servicios de Ingeniería de Consultoría en la ciudad de Cartagena lo hacen en la rama de la Ingeniería Civil con un 65,2% del total de las empresas (Ver Gráfico 1) a estas les sigue la Ingeniería Eléctrica y Electrónica con un 23,9%, y la Ingeniería Mecánica con un 21,7%. Como se observa los porcentajes suman más de cien, esto se debe a que muchas de las empresas prestan servicios en varias ramas de la ingeniería.

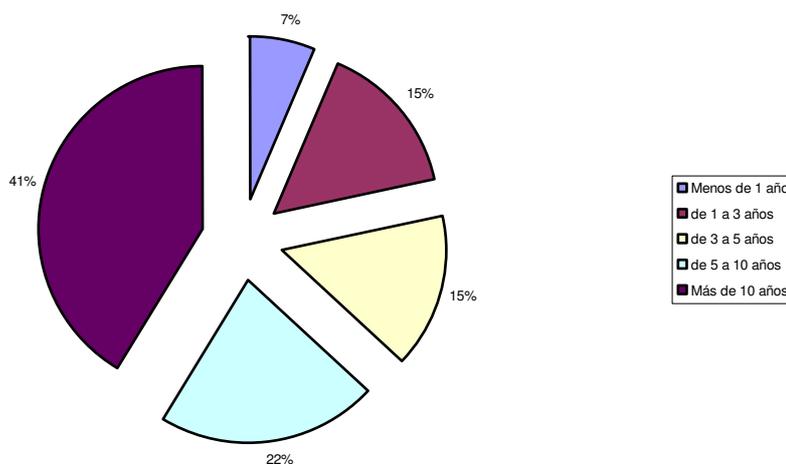
Gráfico 1 - Tipo de Servicio



Por otra parte el 21,7% de las empresas encuestadas tiene entre 5 y 10 años de experiencia en la prestación de servicios de Ingeniería, y un 41.3% del total de las empresas tiene más de 10 años de experiencia, lo que permite ver que un 63% de las empresas tiene más de 5 años de experiencia lo que las hace empresas experimentadas en lo que a prestación de servicios de Ingeniería se refiere, poseedoras de un know how que les brinda una ventaja a la hora de realizar el proceso de internacionalización (Ver Gráfico 2). Un 6,5% son

empresas en proceso de formación, y un 30,4% son empresas jóvenes que se encuentran en proceso de consolidación, pero pueden aprovechar la experiencia de las otras con mayor recorrido para nutrirse y ser más competitivas.

Gráfico 2 - Años de Experiencia en la prestación de Servicios de Ingeniería



El 87% de las empresas del sector de consultoría en Ingeniería nunca ha exportado sus servicios (Ver Gráfico 3), y de las restantes un 66.7%, es decir la mayoría tienen menos de un año de experiencia en la exportación de servicios. (Ver Gráfico 4).

De estas empresas exportadoras, que constituyen el 13% del total de las empresas del sector ninguna esta registrada como exportador de servicios ante el ministerio de comercio exterior y ninguna cuenta con certificación de calidad; del total de empresas del sector, tan solo una esta registrada como exportador de servicios y hasta el momento no ha realizado ninguna operación de exportación.

De las exportaciones que se realizan prácticamente la totalidad son hacia Centro y Suramérica, donde las empresas colombianas tienen una mayor ventaja competitiva, mayor experiencia y conocimiento del mercado. Un 33,3% de dichas empresas, además de exportar a Centro y Suramérica están exportando sus servicios a Europa.

Gráfico 3 - Exporta o ha Exportado?

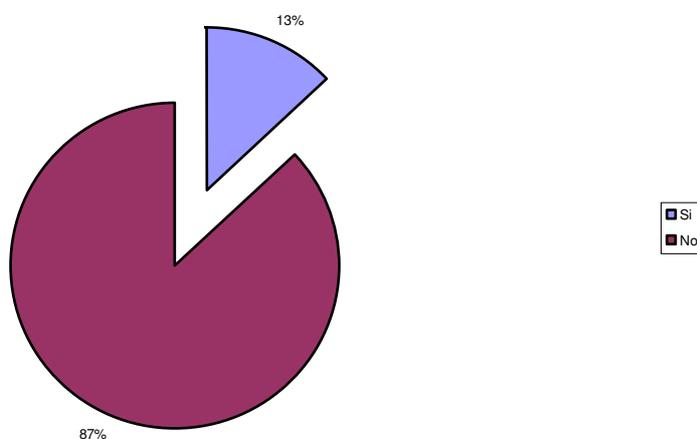
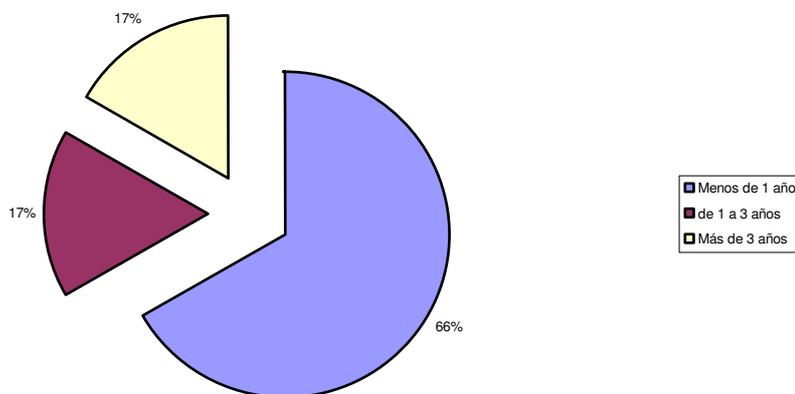


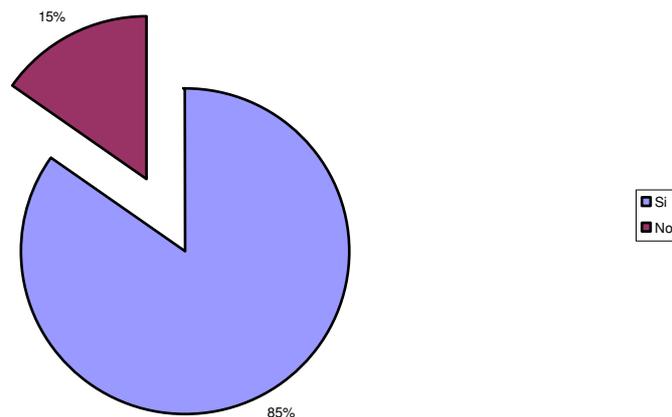
Gráfico 4 - Años de Experiencia Exportadora



La mayoría de las exportaciones se realizan en el área de Ingeniería civil, hacia Centroamérica, Suramérica y Europa.

A pesar de que la mayoría de las empresas del sector nunca han exportado, un 84,8% de las empresas del sector manifiesta el deseo de exportar sus servicios (Ver Gráfico 5), lo cual es importante y satisfactorio porque deja entrever la intención exportadora de las empresas cartageneras de este sector, factor de vital importancia para iniciar el proceso de internacionalización.

Gráfico 5 - Esta interesado en Exportar?

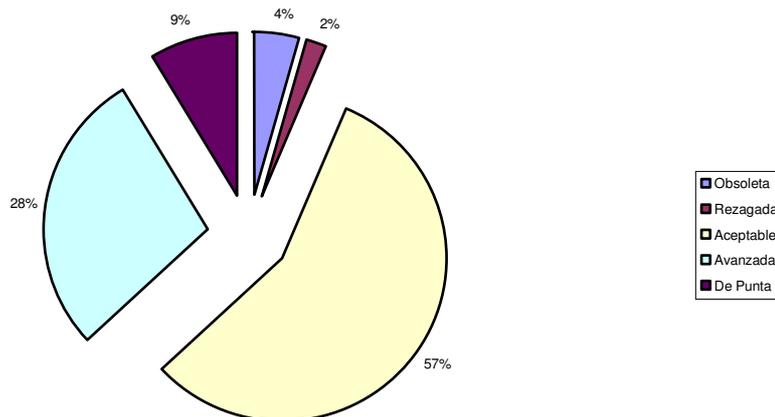


En cuanto al estado de la tecnología se refiere, según ellas mismas, un 56,5% de las empresas tiene una tecnología que se podría calificar de aceptable, es decir que no es muy avanzada pero tampoco esta en un grado de rezago importante. (Ver Grafico 6). Un 28,3% considera que cuenta con una tecnología avanzada y un 8,7% con tecnología de punta, lo que deja ver que un 93.5% cuenta con una tecnología aceptable o más que aceptable, por lo que se puede concluir que la variable de la tecnología no se encuentra en un estado

preocupante y no constituye un obstáculo que no se puede superar para realizar una exportación de servicios exitosa.

Al compararse con la competencia local, las empresas se declaran en igualdad de condiciones en un 54,3%, pero un 43,5% considera que esta por encima del nivel tecnológico de sus competidores; lo que muestra que aunque la mayoría de las empresas cartageneras de este sector no posee una tecnología que se pueda considerar de punta, no están en una situación desventajosa frente a la competencia local, pero si deben ser cuidadosas al estudiar con quien se enfrentan en el mercado nacional e internacional pues puede que no se encuentren en una situación que se pueda considerar ventajosa en cuanto a tecnología al interior de sus empresas.

Gráfico 6 - Estado de la Tecnología



Se observa además que la gran mayoría de las empresas prestadoras de servicios de consultoría en ingeniería son empresas que en un 73,9% no tienen

más de dos ingenieros que trabajen de tiempo completo para la organización (Ver gráfico 7), y de los restantes un 13% cuentan con tres ingenieros de tiempo completo y otro 13% cuenta con más de tres ingenieros de tiempo completo. De estos ingenieros de tiempo completo tan solo un 19,8% tiene un nivel de estudios de especialización y un 4% de maestría. De los restantes un 30,7% a cursado algún diplomado y un 42,6% tan solo cuentan con estudios de pregrado. (Ver Gráfico 8). Esto deja ver claramente que más de la mitad de los ingenieros que trabajan tiempo completo en las empresas del sector tiene como más alto nivel de preparación un diplomado.

Gráfico 7 - Número de Ingenieros de Tiempo Completo

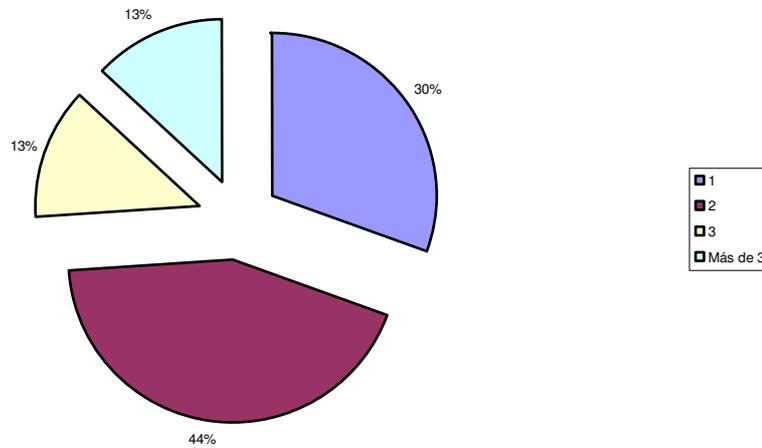
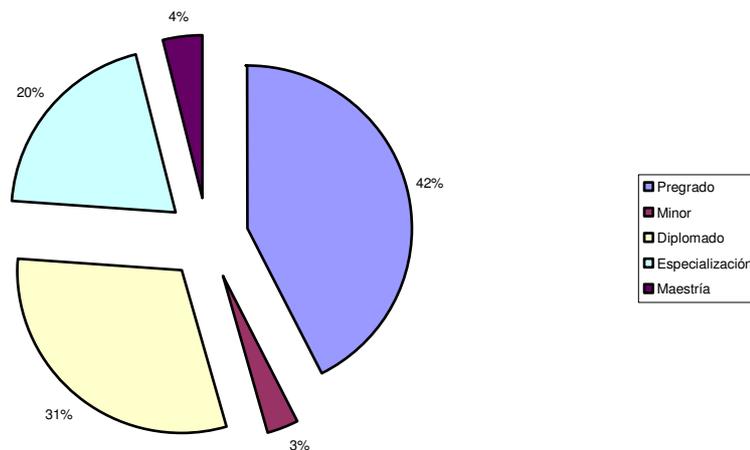


Gráfico 8 - Nivel de Estudios de los Ingenieros de Tiempo Completo



Es muy común que estas empresas contraten ingenieros según el proyecto que se presente, y se realicen contratos temporales por la duración del proyecto. El 47,8% de estas empresas no contratan más de dos ingenieros temporales al año, y un 41,3% contrata entre tres y cinco ingenieros temporales al año. Tan solo un 10,8% contratan más de seis ingenieros temporales al año (Ver gráfico 9). En promedio en un año entre todas las empresas contratan un total de

aproximadamente 143 ingenieros temporales, y 101 ingenieros de tiempo completo.

De los ingenieros contratados por proyecto, el 62,2% solo cuenta con estudios de pregrado y tan solo un 16,1% son especialistas; un 19,6% tiene un diplomado y un 2,1% una maestría. (Ver Gráfico 10). Esta situación refleja que estos ingenieros contratados por proyecto se están conformando simplemente con la preparación que recibieron en pregrado y no han realizado estudios de profundización.

Gráfico 9 - Número de Ingenieros Contratados por Proyecto

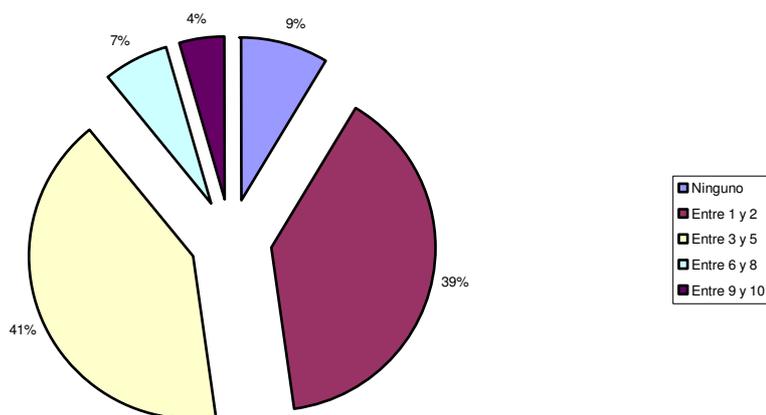
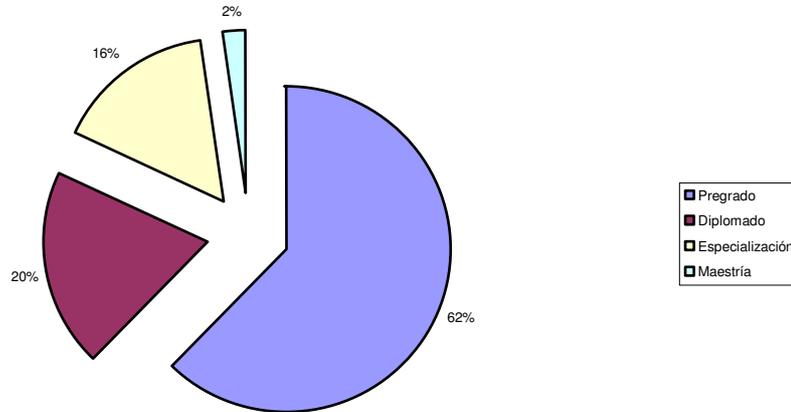


Gráfico 10 - Nivel de Estudios de los Ingenieros Contratados por Proyecto



En cuanto a calidad, termino importantísimo cuando de internacionalización se trata, las empresas del sector se han descuidado ya que tan solo un 19,6% cuenta con alguna certificación de calidad, en este caso con la ISO 9000 (Ver Gráfico 11). Pero la situación se torna más preocupante al saber que tan solo 26,1% de las empresas han implementado un sistema de gestión de calidad, primer paso para recibir una certificación de calidad (Ver Gráfico 12).

Gráfico 11 - Certificación de Calidad

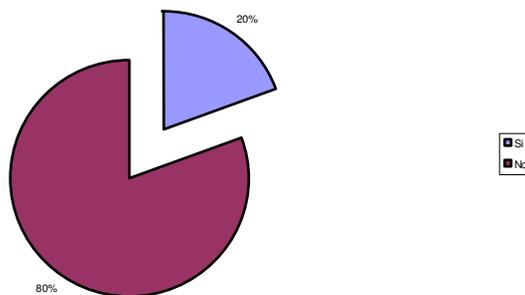
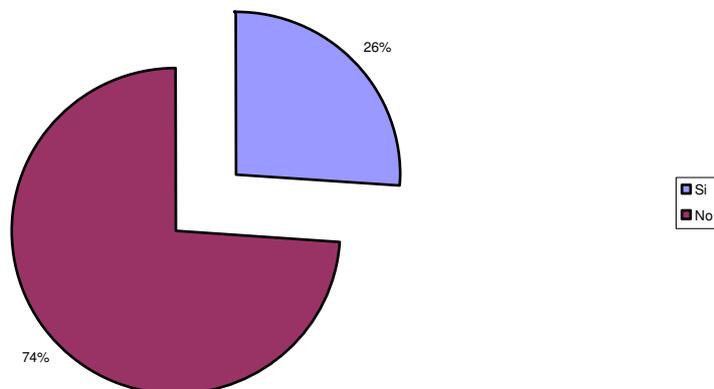


Gráfico 12 - Sistema de Gestión de Calidad



De estas empresas certificadas que son las que tendrían mayor posibilidad de competir en el exterior, un 77,8% cuenta con un estado de tecnología que se puede considerar avanzado o superior, lo que constituiría una ventaja adicional, pero por el lado de la preparación de sus ingenieros, ninguna cuenta con especialistas y solo un 44,4% cuenta con ingenieros diplomados.

Empresas Certificadas con Estado de Tecnología Avanzada	7	77,8%
Empresas Certificadas con Ingenieros Diplomados	4	44,4%
Empresas Certificadas con Ingenieros Especialistas	0	0,0%
Empresas Certificadas con Ingenieros Maestros	1	11,1%

En general las empresas del sector perciben como buena la respuesta de los clientes al servicio prestado, pero la interacción con el cliente también ha sido descuidada pues un 43,5% del total de las empresas no tiene un sistema de retroalimentación con el cliente que le permita hacer un seguimiento del servicio prestado y comprobar la satisfacción y conformidad, ni mucho menos

conocer aunque sean pequeñas, las inconformidades que se presentan para poder nutrirse de esta información y tomar las acciones correctivas o de mejoras necesarias para garantizar un servicio de optima calidad en las próximas oportunidades. Tan solo un 30,4% de las empresas cuenta con un sistema de retroalimentación bien organizado y documentado que le permita estar al tanto de cualquier detalle que se presente durante y después de la prestación del servicio.

3 GUIA DE INTERNACIONALIZACION

De acuerdo a los resultados del Diagnostico de las empresas del sector de servicios de ingeniería de consultoría en la ciudad de Cartagena, y los conocimientos adquiridos durante la carrera de Ingeniería Industrial y el Minor en Negocios Internacionales, se diseño esta guía de internacionalización para dichas empresas, haciendo énfasis en los puntos en que según el diagnostico y el concepto de los investigadores deben fortalecerse para llevar a cabo un proceso de internacionalización exitoso. De la misma manera se instruye sobre tramites y operaciones legales que deben realizarse para el mismo propósito.

El primer paso para convertirse en exportador de servicios de ingeniería es darse cuenta de la necesidad de internacionalizar la empresa en aras de asegurar la supervivencia y expansión de la misma; así como ampliar su mercado para distribuir riesgos, lo que permitirá manejar las crisis internas del país sin que tenga gran incidencia en la situación de la empresa.

La decisión de exportar servicios puede ser impulsada por diversas situaciones, entre las cuales se encuentran:

- Haber sido planteada como una opción al interior de la empresa.
- Oportunidad por pedido sorpresivo.
- Oportunidad por nueva política estatal.
- Impulso por entidades promotoras.
- Descubrir ventajas competitivas propias.
- Aprovechar coyuntura particular.

Aparte de las razones anteriormente mencionadas un exportador de servicios se hace merecedor a los beneficios derivados del artículo 6 del Decreto 2681 del 28 de diciembre de 1999, a saber:

- Exención del impuesto de retención en la fuente al momento de ingresar las divisas por concepto de servicios prestados en el exterior o
- La exención del Impuesto al valor agregado – IVA para los servicios prestados en Colombia y que se utilicen exclusivamente en el exterior por empresas sin negocios o actividades en Colombia; y para paquetes turísticos vendidos en el exterior por un agente autorizado por el Fondo de Promoción Turística de Colombia.(literal e artículo 481 del Estatuto Tributario). También están excluidos del IVA los servicios de educación y salud. La exportación de los demás servicios NO están exentos del IVA.

3.1 REALICE UN ESTUDIO DEL MERCADO OBJETIVO

Estudiar el mercado objetivo implica investigar los mercados potenciales para el servicio que se ofrece, sus condiciones y exigencias. Esta investigación de mercados debe ser rigurosa, porque de ella dependerá en gran medida el éxito o fracaso de la Exportación.

Siga las etapas en orden:

3.1.1 Preselección De Países. Para preseleccionar los países a los cuales exportar, tenga en cuenta las oportunidades que ofrece cada mercado, analizando los siguientes aspectos:

- **Destino actual de las exportaciones colombianas de su servicio**

Analice las estadísticas de exportación del servicio que ofrece. Al conocer hacia dónde se están dirigiendo las exportaciones colombianas, usted puede:

- Aprovechar el conocimiento que tiene ese mercado de los servicios colombianos.
- Percibir el potencial de demanda que hay en ese país para su servicio.

- **Afinidad Cultural y Comercial**

Analice, con base en su nivel de experiencia y conocimientos de otros países, qué tan importante es para usted comenzar por un país que tenga similitudes con Colombia.

Algunos aspectos importantes para evaluar son:

- Idioma
- Religión
- Costumbres

Este tipo de información la puede encontrar en las paginas de Proexport Colombia, dentro del sistema de inteligencia de mercados, Intlexport.

- **Preferencias Arancelarias**

Puede haber países que dan un tratamiento arancelario preferencial al servicio se ofrece. La información sobre algunos de ellos se encuentra en la guía de país de Intlexport. Si desea información detallada de cada Acuerdo, ingrese a la Página Web del Ministerio de Comercio Exterior www.mincomex.gov.co/comercio.

- **Países competidores**

Analice el valor y crecimiento de las importaciones de los países de interés en los últimos años y conozca el origen de las mismas.

Los países que exportan servicios como los que usted ofrece hacia ese mercado son su competencia.

El conocimiento de la posición competitiva de su servicio (precios y calidades) frente al producido por los países competidores le servirá para descartar países que en principio parecían interesantes, pero que compran servicios similares al suyo a precios inferiores o con posicionamiento fuerte.

Recuerde que el posicionamiento y el precio son condiciones relativas al mercado que se está analizando.

3.1.2 Selección De Países. Una vez preseleccionados los posibles destinos de exportación, se debe recopilar la mayor cantidad de información posible sobre estos para que sirva de base para seleccionar el o los países de destino.

En el proceso de Selección de Países usted debe familiarizarse con el mercado, averiguando la situación económica geográfica y política del país de destino, el costo del transporte disponible en caso de que se necesite, las exigencias de entrada para el servicio ofrecido, entre otros.

Analice reseñas para cada país preseleccionado, esta información le dará un panorama general del país sobre los aspectos políticos, económicos (indicadores, ingreso, controles de cambio, etc.) y geográficos lo cual contribuirá en la definición de las estrategias de mercadeo para así reducir los riesgos.

Analice el potencial de venta de su servicio, teniendo en cuenta que éste no tendrá la misma acogida entre todos los clientes de un mismo mercado.

3.2 PREPARARSE PARA SER COMPETITIVO

Una vez tomada la decisión de exportar sus servicios y realizada la investigación de mercado, la empresa debe iniciar un proceso de mejoramiento interno que le permita ser competitiva a nivel internacional para enfrentar con éxito el proceso de internacionalización.

Este proceso debe contar la actitud decidida de la dirección de la empresa hacia a la internacionalización, considerando la posibilidad de éxito a largo plazo, terminando con el miedo a la exportación, incentivando el desarrollo de máximas capacidades gerenciales y competitividad en todos los niveles de la empresa.

Para este propósito se hace necesario tener conciencia de la importancia de la preparación del capital humano, el estado de la tecnología actual de la empresa y el compromiso con la calidad del servicio prestado.

3.2.1 Invertir en el Capital Humano. Las empresas del sector de servicios de ingeniería deben darse cuenta de la importancia de "saber qué es lo que saben" y de hacer el mejor uso de este conocimiento. El conocimiento está siendo reconocido como el más importante activo de la empresa, como el

"único recurso económico significativo" y por lo tanto se están haciendo esfuerzos por definir cómo adquirirlo, representarlo, retenerlo y administrarlo.

El Capital Humano se refiere al conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo; es decir, su capacidad de aprender. Una forma sencilla de distinguir el Capital Humano es que la empresa no lo posee, no lo puede comprar, sólo alquilarlo durante un periodo de tiempo.

Para ser competitivo dentro del sector de servicios de ingeniería, el capital humano de la empresa – en este caso los ingenieros – debe tener un nivel de preparación superior al pre-grado que le permita tener un conocimiento más profundo del área en que se desempeña para asegurar de esta manera la prestación de un mejor servicio. Para este fin la empresa debe tener clara la necesidad de invertir en capacitación, formación y preparación de su capital humano que es el activo mas importante de la empresa sobre todo en este sector donde lo que se exporta es el conocimiento.

El conocimiento es un activo intangible, volátil y difícil de concretar y retener. Existen muchos problemas asociados con encontrar los activos de conocimiento requeridos y luego ser capaz de utilizarlos de una manera eficiente y con una relación costo-beneficio apropiada. Para manejar

adecuadamente las dificultades asociadas al manejo y administración del conocimiento, las empresas necesitan:

- Tener un lenguaje uniforme y estandarizado a lo largo de la empresa, que asegure que el conocimiento se entiende correctamente.
- Ser capaz de identificar, modelar y representar explícitamente su conocimiento.
- Compartir y reutilizar su conocimiento entre diferentes aplicaciones por varios tipos de usuarios. Esto implica ser capaz de compartir las fuentes de conocimiento existentes y también las que haya en el futuro.

Basados en la definición de la gerencia del conocimiento como un proceso que debe apoyar a la empresa en la búsqueda de una posición competitiva y nuevas oportunidades, se proponen una serie de objetivos y actividades que se deben cumplir dentro de la gerencia del conocimiento de una empresa.

Objetivos:

- Formular una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento.
- Implementar estrategias orientadas al conocimiento buscando el apoyo de los estamentos influyentes de la empresa.

- Promover el mejoramiento continuo de los procesos del negocio, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.
- Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación del conocimiento.

Actividades:

- Divulgación del conocimiento (por ejemplo, lecciones aprendidas, mejores prácticas, etc.) para que todos los miembros de la organización puedan utilizar el conocimiento en el contexto de sus actividades diarias.
- Asegurarse que el conocimiento está disponible en el sitio donde es más útil para la toma de decisiones.
- Asegurarse que el conocimiento está disponible donde lo necesitan los procesos del negocio.
- Facilitar la efectiva y eficiente generación de nuevo conocimiento (por ejemplo, actividades de investigación y desarrollo, aprendizaje a partir de casos históricos etc.)
- Apoyar la adquisición de conocimiento de fuentes externas y desarrollar la capacidad de asimilarlo y utilizarlo.
- Asegurarse que el nuevo conocimiento está disponible para aquellas personas en la organización que realizan actividades basadas en ese nuevo conocimiento (por ejemplo, distribución de las lecciones aprendidas).

- Asegurarse que toda persona en la organización sabe dónde se encuentra disponible el conocimiento en la empresa.

3.2.2 Invertir en Tecnología. La gestión de tecnología debe verse con nuevos ojos. Debe haber un cambio de paradigma que haga posible verla no como el proceso para lograr la mejor adquisición de maquinaria, software o implementación de estrategias o modelos administrativos, sino como el proceso por el cual se ayuda a la empresa a adquirir el conocimiento necesario para lograr liderazgo en su negocio.

Los ingenieros o los ejecutivos dedicados a la gestión tecnológica deben ser instruidos en la teoría del aprendizaje y poco a poco convertirse en gerentes del conocimiento.

La tecnología es otro factor que genera ventajas competitivas al momento de internacionalizar la empresa; y si se tiene en cuenta que más que la maquinaria es el software con el que trabajan los ingenieros lo que marca la diferencia en este sector, una inversión en tecnología puede tener un retorno de la inversión mucho más rápido. Para exportar sus servicios exitosamente la empresa debe empezar a pensar en formas de consecución de tecnología de punta que le garantizara una mayor competitividad a nivel internacional. Por otra parte la innovación en tecnología ayuda a reducir los costos y mejorar la calidad del servicio prestado lo que genera un mayor valor agregado percibido por el cliente.

Cuando se habla de tecnología, existen varios términos asociados a ella que le imprimen diferentes connotaciones, dependiendo de su origen, su importancia relativa o la forma en la que se encuentra representada.

Puede hablarse, por ejemplo de:

- Tecnología dura: la que se considera incorporada a máquinas, equipos, plantas de proceso, etc.
- Tecnología blanda: la que se refiere a metodologías, procedimientos, estilos de administración, etc.
- Tecnología incorporada: la que se encuentra haciendo parte de un equipo o máquina.
- Tecnología desincorporada: la que se encuentra descrita en documentos tales como planos, manuales, patentes, etc.
- Tecnología medular: la que se considera central, indispensable o crítica para un negocio en particular.
- Tecnología complementaria: la que no se considera medular, pero que se requiere para lograr los objetivos de un negocio específico.

No siempre es fácil saber qué de lo que posee una empresa es tecnología, y aún más difícil clasificarla dentro de uno de los grupos descritos anteriormente. Puede existir la tendencia a confundir la tecnología que una empresa utiliza con el producto que comercializa o la función que desempeña. No obstante, es claro que la *tecnología es el conocimiento que*

la empresa tiene sobre cierta área de la ciencia o ingeniería y que le permite obtener productos o servicios y comercializarlos.

En muchas ocasiones, el estancamiento de las empresas ocurre cuando no logran asimilar o apropiarse tecnología que han adquirido mediante la compra de equipos o por asistencia técnica recibida. El grado de asimilación de una tecnología específica en una empresa es sencillamente el grado de conocimiento y entendimiento que sus empleados logran acerca de ella. En buena parte, esto depende del grado de educación del personal, de la actitud de la gerencia hacia la aceptación de nuevas ideas, de los esquemas de comunicación que se usan en la empresa, de la importancia que se da a la capacitación y entrenamiento, etc.

La dificultad que se presenta en la asimilación de la tecnología se debe a que, por lo general, no se entiende el proceso de asimilación como uno de enseñanza-aprendizaje. No se tienen en cuenta los elementos que este proceso requiere para que tenga éxito.

Cuando se describe la gestión tecnológica, normalmente se mencionan algunas actividades en cada una de ellas está implícito el aprender por parte de los empleados de la empresa. Frecuentemente los ejecutivos de las empresas aprueban inversiones en "tecnología", sin tener en cuenta que deben estar acompañadas con inversiones no menos importantes en el proceso de asimilación de la misma. Esto implica crear las condiciones

apropiadas para que sus ingenieros y técnicos conozcan, entiendan y aprendan a utilizarla de la manera más productiva. Cuando no se da la suficiente atención a este asunto, es decir, cuando se pasa por alto que se trata de un proceso de transferencia de conocimiento, la tecnología adquirida (equipos, software, etc.) es subutilizada o mal utilizada y la productividad de la empresa no mejora y en algunos casos, hasta empeora.

3.2.3 Implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocado en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

1. Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficiente mente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización, debería ser un objetivo permanente de esta.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para generar valor.

- Política de la calidad y objetivos de la calidad

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la

calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

- Papel de la Dirección dentro del sistema de gestión de la calidad

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. Los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en:

- establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización;
- promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación;
- asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización;

- asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad;
- asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad;
- asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios;
- revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad;
- decidir sobre las acciones en relación con la política y los objetivos de la calidad;
- decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad;

3.2.4 Iniciar el proceso de Certificación. Contar con una certificación de calidad reconocida internacionalmente es indudablemente una ventaja competitiva importante para enfrentar la agresiva competencia internacional. Para este propósito la empresa debe iniciar un proceso que le permita cumplir

con las condiciones generales para la realización de auditorías de otorgamiento de certificación de calidad para empresas de consultoría en Ingeniería:

- Tener establecido, documentado, implementado y mantenido el sistema de gestión de la calidad, que cubra todas las actividades para las cuales se solicita el certificado. El manual de calidad debe indicar el alcance del sistema, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Haber realizado, al menos, una auditoría interna que cubra todas las disposiciones del Sistema y haber definido e implementado eficazmente las acciones correctivas para las no conformidades resultantes de la auditoría interna.
- Haber realizado por lo menos una revisión gerencial.
- Disponer, en el momento de realización de la auditoría de otorgamiento, de un proyecto o contrato en ejecución que cubra al menos una de las especialidades de cada actividad indicada en el alcance de la certificación solicitada, y que permita evidenciar tanto la aplicación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, como el

cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9000. El proyecto en mención debe tener un estado de avance que permita verificar mediante registros la implementación y aplicación continua de los requisitos aplicables al proyecto. Para tal fin la empresa debe informar a ICONTEC el inicio de proyectos o contratos para dichas especialidades, con el fin de programar oportunamente las auditorias correspondientes y evidenciar la implementación del sistema de gestión de calidad. En el caso que durante los 3 años de vigencia del certificado de la empresa no desarrolle proyectos para dichas especialidades, al momento de la renovación el certificado se modificara el alcance para incluir las especialidades en las cuales se hayan desarrollado proyectos en dicho periodo.

- Aplicabilidad de requisitos de la norma ISO 9000:2000

Diseño y desarrollo – 7.3 de ISO 9001:2000

Aplica cuando la organización transforma requisitos del cliente en características especificadas o en especificaciones.

Se aplica cuando el cliente incluye dentro del alcance del contrato suscrito con la empresa o entidad, la ejecución de diseños de ingeniería, de cualquier disciplina técnica, complejidad y grado de desarrollo, en todos aquellos proyectos cuando el cliente solicita de manera específica requisitos para realizar diseños.

Cuando un contrato de construcción, interventoría y/o gerencia de proyectos incluye actividades de diseño, se deben aplicar todos los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 numeral 7.3 Diseño y desarrollo.

3.3 INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO NACIONAL DE EXPORTADORES DE BIENES Y SERVICIOS

Todo exportador debe inscribirse en el Registro Nacional de Exportadores de bienes y servicios (Forma 001), en la Dirección General de Comercio Exterior (DGC) del Ministerio de Comercio Exterior.

Esta inscripción es obligatoria para todas las empresas exportadoras y para acceder a los servicios que prestan el Ministerio de Comercio Exterior, Proexport Colombia y Bancoldex.

El formulario puede llenarse a máquina o a mano, en letra imprenta, preferiblemente con bolígrafo de color negro.

Los datos que usted suministra para el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios, son fuente de información para el diseño de la política de apoyo a las exportaciones y su registro es una herramienta valiosa, para acceder a los instrumentos de promoción, crédito y ayudas institucionales, que el Gobierno Nacional a través de las entidades competentes está dispuesto a facilitar para promover e incrementar las exportaciones.

A continuación se proporciona la información necesaria para diligenciar correctamente la Forma 001, casilla por casilla:

OFICINA DONDE RADICA. Nombre de la oficina territorial de la Dirección General, de Proexport o Bancoldex en donde se solicita el registro del exportador.

FECHA DE LA SOLICITUD. Indique el día, mes y año de la radicación.

MARQUE CON UNA X LA ALTERNATIVA:

INSCRIPCIÓN: Cuando se solicita por primera vez.

RENOVACIÓN: Cuando se está renovando el registro Debe renovarse anualmente.

MODIFICACION DEL REGISTRO No.: Cuando se modifica o amplía la información del registro por parte del usuario. Se debe anotar el número del Registro que se va a modificar.

TIPO DE EXPORTADOR: señale con una X, según corresponda:

EXPORTADOR DIRECTO: Aquel productor o comercializador que exporta bienes o servicios,

EXPOTADOR INDIRECTO: Aquel que provee de materias primas, bienes y servicios al exportador.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL EXPORTADOR

1.1 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL EXPORTADOR: Escriba nombre completo, tal como se encuentra en el Certificado de Existencia y Representación Legal o en el Registro Mercantil.

1.2 NIT o No de CEDULA: Indique el número de identificación tributaria (NIT), o de identificación de la persona natural.

1.3 DIRECCION: Indicar, la dirección del Solicitante.

1.4 CIUDAD - DPTO

1.5 REPRESENTANTE LEGAL: Tratándose de personas jurídicas, escribir el nombre del Representante Legal.

1.6 No DE IDENTIFICACION: Tratándose de personas jurídicas, indicar el número de identificación del Representante Legal.

1.7 APARTADO AEREO

1.8 FAX

1.9 TELEFONOS

1.10 CAMARA DE COMERCIO DE: Indique la ciudad donde está registrada la empresa.

1.11 MATRICULA MERCANTIL: Indicar, el número de Matricula Mercantil del exportador.

1.12 PERSONA: Seleccione con una X, según la naturaleza del exportador.

1.13 CLASE: Seleccione con una X, según la participación de capital.

1.14 CORREO ELECTRONICO: Escriba la Dirección Electrónica. E-Mail.

1.15 COMPOSICION DE CAPITAL: Señale con una X, según exista inversión nacional o extranjera en la empresa exportadora:

NACIONAL: cuando el capital pertenece en más del 80% a inversionistas nacionales.

MIXTA: Cuando el capital pertenezca a Inversionistas nacionales en una proporción que fluctúe entre el 51% y el 80%.

EXTRANJERA: cuando el capital perteneciente a inversionistas nacionales es inferior al 51%.

1.16 USUARIO ZONA FRANCA: Señale con X si es usuario de esta modalidad.

1.17 COMERCIALIZADOR INTERNACIONAL: Señale con X sí es comercializador internacional.

1.18 PERSONAL OCUPADO: Número total de personal ocupado por su empresa, discriminando el número de hombres y mujeres.

1.19 ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA: Describa brevemente, la actividad mercantil que desarrolla la empresa, señalando la clasificación.

1.20 CIIU Rev. 3: Código de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme disponible en las Oficinas de la Dirección General.

2. INFORMACION FINANCIERA: Los datos deben corresponder a los del último balance cortado a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior:

2.1 TOTAL ACTIVO en \$000

2.2 PATRIMONIO en \$000

2.3 VENTAS TOTALES en \$000

2.4 UTILIDAD NETA EN \$000

2.5 VENTAS EXPORT. BIENES O FACTURADOS A EXPORT. EN \$000.
Señalar el valor total de los bienes exportados o el valor total de los bienes facturados a exportadores.

2.6 VENTAS EXPORT. SERVICIOS O FACTURADOS A EXPORT. EN \$000

Señalar el valor total de los servicios exportados o el valor total de los servicios facturados a exportadores.

3. INFORMACIÓN DE LOS BIENES PRODUCIDOS O FACTURADOS A EXPORTADORES

3.1 SUBPARTIDA ARANCELARIA: Indique la subpartida a 10 dígitos según el Arancel de Aduanas de Colombia.

3.2 NOMBRE y DESCRIPCION DEL PRODUCTO:

Describa el producto, mencionando el nombre comercial, nombre técnico, marcas, referencias, seriales, etc.

3.3 UNIDAD COMERCIAL DE MEDIDA: Mencione la unidad comercial que utiliza para facturar las ventas del producto.

3.4 CANTIDAD PRODUCIDA: Indique la cantidad producida en el año anterior del producto relacionado.

4. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS EXPORTADOS O FACTURADOS A EXPORTADORES

4.1 CLASIF. CPC: Señale el código CPC que le corresponda, de acuerdo con la siguiente tabla:

- 61 Servicios de Comercio al por Mayor
- 62 Servicios de Comercio al por Menor.
- 63 Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas
- 64 Servicios de Transporte Terrestre.
- 65 Servicios de Transporte Marítimo.
- 66 Servicios de Transporte Aéreo.
- 67 Servicios auxiliares para transporte.
- 68 Servicios Postales y de Courier.
- 69 Servicios de Distribución de Electricidad, Gas y Agua.
- 71 Servicios de Intermediación Financiera, Seguros y Auxiliares.
- 72 Servicios Inmobiliarios y de Finca Raíz.
- 73 Servicios de arrendamiento con o sin opción de compra, sin operarios.
- 81 Servicios de Investigación y Desarrollo.
- 82 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos (Servicios legales, de Contabilidad y asesorías en Impuestos).
- 83 Otros Servicios Profesionales (servicios de arquitectura, ingeniería y otros servicios Técnicos).
- 84 Telecomunicaciones.
- 85 Otros Servicios de Soporte (Agencias de Empleo, Servicios de Seguridad, Servicios de Empaque).
- 86 Servicios de Producción con Base en Honorarios o contratos.
- 87 Servicios de reparación y Mantenimiento.
- 91 Administración Pública y otros Servicios a la Comunidad.
- 92 Servicios de Educación.

93 Servicios de Salud.

94 Servicios Sanitarios, de Disposición de Residuos y de protección al Medio Ambiente.

95 Servicios Suministrados por Organizaciones.

96 Servicios de Esparcimiento Cultural, Recreacional y Deportivo.

4.2. DESCRIPCION COMPLETA DEL SERVICIO EXPORTADO O FACTURADO A EXPORTADORES (Principales Servicios): Indique en forma completa las características y descripción de cada uno de los servicios de exportación a registrar.

4.3 VALOR EXPORT US\$ O FACT A EXPORT \$000: Indique el valor de los servicios exportados en Dólares Americanos (US\$) o el valor facturado a exportadores de servicios en el año anterior en miles de Pesos Colombianos (\$000).

4.4 PAIS DE DESTINO: Indique el país(es) a donde ha efectuado exportaciones de servicios.

5. INSTRUMENTOS: UTILIZADOS (Señale con X), POSIBLES: (Señale con X)

5.1 Marque solamente los instrumentos que actualmente utiliza.

5.2 Marque únicamente los Instrumentos que tiene posibilidad de utilizar en el futuro. Usted podrá acceder a los demás instrumentos que no utiliza. La

inscripción en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios, es requisito indispensable para el acceso a los instrumentos señalados en el artículo 1º del Decreto 2681 de 1999.

NOMBRE, CEDULA y FIRMA DEL SOLICITANTE.

El Representante Legal deberá firmar el formulario, Indicando su nombre y cédula de ciudadanía.

FECHA, FIRMA Y SELLO DE LA DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR

Una vez recibido y revisado el formulario, el funcionario autorizado para el efecto, deberá asignar el numero consecutivo correspondiente, estampar su firma, fecha y sello.

El registro tiene una vigencia de un (1) año y debe renovarse antes del vencimiento, durante el mes once de vigencia del Registro, por lo menos con diez (10) días hábiles de anticipación a su vencimiento; el año de vigencia del Registro se contará a partir de la fecha de aprobación de la ultima renovación.

3.4 DEFINIR LA MODALIDAD DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

Al momento de realizar la exportación la empresa deberá tener claro bajo cuál de las cuatro modalidades de exportación de servicios definidas por el GATS:

1. **Movimiento transfronterizo de los servicios:** es el comercio que se realiza entre dos países. El servicio propiamente dicho cruza la frontera, sin desplazamiento de las personas. El proveedor del servicio no se desplaza, ni establece presencia en el país en el que se consume el servicio.
2. **Traslado de consumidores al país de importación:** servicio consumido por no residentes en un territorio diferente al propio.
3. **Establecimiento de una presencia comercial en el país en que ha de prestarse el servicio:** suministro de un servicio por un proveedor de un territorio en el territorio de otro país.
4. **Traslado temporal de personas físicas a otro país para prestar en él los servicios:** un proveedor de servicios, extranjero o no residente de un territorio se desplaza físicamente a otro país para suministrar tal servicio.

3.5 DISEÑE UNA ESTRATEGIA DE MARKETING INTERNACIONAL

Por años las empresas de servicios de ingeniería permitieron que les compraran sus servicios, no los vendían. Escogían entre las licitaciones que se publicaban en los periódicos, o simplemente esperaban que las invitaran a concursar. Para competir en el mercado internacional esta practica resulta inútil, se hace necesario que las empresas de servicios de ingeniería empiecen a vender sus servicios utilizando estrategias de marketing.

Para este propósito hay que tener en cuenta que la naturaleza de los servicios es diferente a la de los bienes, por lo que la estrategia de marketing debe ser especial. Hay que recordar que los elementos básicos que conforman una estrategia de marketing son los relacionados con la segmentación, el posicionamiento y el marketing mix. Las etapas de segmentación y posicionamiento son básicamente las mismas tanto para los bienes como para los servicios. Las diferencias se presentan en los elementos que componen el marketing mix.

No es el propósito de esta investigación instruir a las empresas sobre la estrategia de marketing a utilizar, porque ese sería tema para toda una monografía, sino subrayar la importancia de tener una estrategia de marketing bien diseñada e implementada para lograr un proceso de internacionalización exitoso.

3.6 REALIZAR EL CONTRATO DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

El contrato de prestación de servicios deberá extenderse siempre por escrito y deberá contener por lo menos la siguiente información:

- Identificación de las partes;
- Objeto del contrato que establezca claramente el servicio exportable;
- Valor del contrato;
- Que la empresa contratante no tiene negocios ni actividades en Colombia (es preciso señalar que esta declaración se hace bajo juramento con el solo diligenciamiento de la forma 002);

3.7 REGISTRAR LA OPERACIÓN EN LA DECLARACIÓN SOBRE CONTRATOS DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

A partir del 1º de Marzo de 2000, el exportador deberá presentar la declaración escrita de los contratos de exportación de servicios, para su correspondiente registro, previamente al reintegro de las divisas, ante la Autoridad de Comercio Exterior. Para ello es necesario diligenciar en original y dos (2) copias la Forma 002, Declaración Sobre Contratos de Exportación de Servicios, y radicarla en las oficinas de la Dirección General de Comercio Exterior, acompañada de una copia de la factura de exportación del servicio o del correspondiente contrato.

En caso que se presente con la Declaración, el contrato y en éste aparezca el valor total de la prestación de servicios exportados, la sola Declaración Sobre Contratos de Exportación de Servicios será soporte para los reintegros parciales de divisas que se efectúen posteriormente, hasta cubrir el valor pactado durante la vigencia del contrato. En este caso el exportador conservará como prueba las facturas de operaciones parciales que emita, en desarrollo del contrato.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, la Dirección General de Comercio Exterior, efectuará la verificación correspondiente, registrará la Declaración en orden numérico ascendente. La Declaración registrada se devolverá debidamente autorizada en una de las copias al exportador. El exportador, deberá conservarla junto con los demás

documentos soporte de la operación de exportación de servicios, para todos los efectos legales.

El formulario puede llenarse a máquina o a mano, en letra imprenta, preferiblemente con bolígrafo de color negro.

A continuación se proporciona la información necesaria para diligenciar correctamente la Forma 002, casilla por casilla:

1. EXPORTADOR DEL SERVICIO/CONTRATISTA

Nombre o Razón Social: Escriba el nombre completo, tal como se encuentra en el certificado de existencia y representación legal o en el registro mercantil.

NIT: Indique el número de Identificación tributaria.

Dirección: Indicar, la dirección del exportador.

Ciudad.

2. RECEPTOR DEL SERVICIO/CONTRATANTE

Nombre o Razón Social: Escriba nombre completo del contratante del servicio.

País.

Domicilio: Indique el domicilio del contratante o receptor del servicio.

3. OBJETO DEL SERVICIO EXPORTADO

Señale con una X a que alternativa de las tres consignadas en la forma corresponde el contrato de Exportación de servicios.

Descripción completa del servicio exportado: Indique en forma completa las características y descripción del servicio de exportación a declarar.

País de Destino: Indique el país(es) destinatario al cual se efectuara la exportación de servicios.

Clasificación: Señale el código CPC que le corresponda de acuerdo con la siguiente tabla:

- 61 Servicios de Comercio al por Mayor
- 62 Servicios de Comercio al por Menor.
- 63 Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas
- 64 Servicios de Transporte Terrestre.
- 65 Servicios de Transporte Marítimo.
- 66 Servicios de Transporte Aéreo.
- 67 Servicios auxiliares para transporte.
- 68 Servicios Postales y de Courier.
- 69 Servicios de Distribución de Electricidad, Gas y Agua.

- 71 Servicios de Intermediación Financiera, Seguros y Auxiliares.
- 72 Servicios Inmobiliarios y de Finca Raíz.
- 73 Servicios de arrendamiento con o sin opción de compra, sin operarios.
- 81 Servicios de Investigación y Desarrollo.
- 82 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos (Servicios legales, de Contabilidad y asesorías en Impuestos).
- 83 Otros Servicios Profesionales (servicios de arquitectura, ingeniería y otros servicios Técnicos).
- 84 Telecomunicaciones.
- 85 Otros Servicios de Soporte (Agencias de Empleo, Servicios de Seguridad, Servicios de Empaque).
- 86 Servicios de Producción con Base en Honorarios o contratos.
- 87 Servicios de reparación y Mantenimiento.
- 91 Administración Pública y otros Servicios a la Comunidad.
- 92 Servicios de Educación.
- 93 Servicios de Salud.
- 94 Servicios Sanitarios, de Disposición de Residuos y de protección al Medio Ambiente.
- 95 Servicios Suministrados por Organizaciones.
- 96 Servicios de Esparcimiento Cultural, Recreacional y Deportivo.

Fecha de Factura(s): Indique la fecha de la factura del servicio.

No. De Factura(s): Indique el número de la factura.

Valor US\$: Indique el valor de los servicios a exportar en dólares.

VALOR TOTAL DEL CONTRATO O DEL VALOR A REINTEGRAR US\$

Fecha de Inicio y terminación de prestación del servicio: Indique las fechas estipuladas para el inicio y la terminación de la prestación del servicio.

NOMBRE, CEDULA Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

El representante legal deberá firma la forma, indicando su nombre y cedula de ciudadanía.

NUMERO, FECHA DE VIGENCIA, FIRMA Y SELLO

Una vez recibida y revisada la forma, el funcionario autorizado para el efecto, deberá asignar el número consecutivo correspondiente, estampar su firma, fecha y sello.

3.8 REINTEGRO DE DIVISAS

Aunque los exportadores de servicios no están obligados a canalizar sus ingresos a través del mercado cambiario colombiano, quienes deseen acceder a los beneficios mencionados anteriormente, deben canalizarlos utilizando los intermediarios financieros autorizados por la Superintendencia Bancaria, diligenciando el formulario No. 5 (declaración de cambio por concepto de servicios, transferencias y otros conceptos).

Normalmente los exportadores que canalizan sus ingresos a través del mercado cambiario colombiano, prestan sus servicios bajo las modalidades 1, 2 y 4. Las exportaciones hechas bajo estas modalidades se reflejan en las estadísticas de la balanza de cambios que emite el Banco de la República.

Para las exportaciones realizadas bajo las demás modalidades previstas en el GATS se están adoptando políticas que reconozcan su existencia como tal, particularmente cuando se trata de exportaciones que no generan ingresos del exterior y se pagan en el mercado local, con moneda local, como en el caso de la prestación de servicios de salud y educación en Colombia a no residentes en el país. (Normalmente modalidad 2 del GATS).

3.9 CONSEJO FINAL: PIENSE EN INTEGRACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL

El modelo con el mayor potencial de ganancias y que más fuerza está tomando es el manejo de proyectos llave en mano, en el cual una empresa responde por todos los aspectos de un proyecto. Esto cubija la ingeniería, la construcción y la financiación. Los países ya no quieren contratar con muchas empresas y prefieren un solo interlocutor que controle todo el proceso.

En los proyectos llave en mano, toda la ingeniería, la construcción y, en algunos casos, la fabricación de los equipos se hace y se lleva desde Colombia. Incluye también la financiación, bien sea con banca local o extranjera, comercial o de exportación.

Para emprender negocios llave en mano se hace necesario abrir la posibilidad de realizar integración vertical que le permita ir mas allá del diseño o la Interventoría para entrar a participar en la ejecución de la obra en sí. Más aun como lo menciona una analista en la revista Dinero No. 158 “el negocio grande se mueve, cuando empieza a funcionar el *buldózer*”.

Para el caso de las empresas Cartageneras que según el diagnostico realizado en el capitulo 2 en su mayoría no son de gran tamaño, además de pensar en integración vertical, abría que pensar en integración horizontal. La unión y colaboración de varias de estas empresas las podría poner en condiciones de

aspirar a contratos llave en mano de envergadura superior a los que están acostumbradas a manejar.

CONCLUSIONES

Al investigar sobre el potencial exportador de las empresas prestadoras de servicios de ingeniería en Colombia, se concluye que en teoría dichas empresas se encuentran en una situación ventajosa al compararse con sus homologas del resto de Latinoamérica, debido a diversos factores como son el bajo costo de la ingeniería en Colombia y el fuerte desarrollo de la misma por más de 40 años, entre otras. La experiencia de las empresas Colombianas que exportan en este sector ha sido buena y si se observa la dinámica de crecimiento del sector servicios en el mundo entero este es un momento ideal para entrar en una de las industrias con mayor potencialidad.

En un país azotado por una guerra de más de 40 años, las empresas de ingeniería han desarrollado un conocimiento y una habilidad especial para reconstruir rápidamente la infraestructura nacional que se destruye diariamente a causa del conflicto. Esta experiencia le brinda a la ingeniería Colombiana una de las ventajas que necesita para competir internacionalmente.

Cuando se analiza el sector de servicios de ingeniería en la ciudad de Cartagena, se concluye que es un sector que no esta aprovechando las potencialidades que tiene como parte integral de la ingeniería Colombiana. Tan solo un poco menos de la séptima parte de las empresas del sector en Cartagena han exportado alguna vez sus servicios y no lo hacen con

regularidad. Estas empresas han realizado exportaciones pero no se encuentran registradas como exportadores de servicios, tal vez por el desconocimiento de la legislación existente al respecto ya que es relativamente reciente, y en Colombia tanto como en el mundo aun no se habla con absoluta claridad del comercio de servicios y mucho menos se cuenta con una legislación clara al respecto.

Las empresas cartageneras del sector en cuestión demuestran interés en exportar sus servicios pero parece que no han tomado las medidas necesarias para empezar a hacerlo. En el mercado global términos como calidad del servicio, gestión tecnológica y la gestión del capital humano juegan un papel preponderante cuando de competitividad se esta hablando, y las empresas locales parecen haber descuidado estos factores ya que muy pocas cuentan con una certificación de calidad o han por lo menos iniciado el proceso de certificación, y por el lado del capital humano parecen haberse conformado con los estudios de pregrado de sus ingenieros.

Después de analizar cada una de las variables que entran en juego a la hora de exportar servicios, y como parte final de esta investigación, se desarrolló una guía de internacionalización que se espera sea de utilidad para las empresas cartageneras y por que no de toda Colombia, cuando decidan iniciar su proceso de internacionalización, es decir cuando decidan hacer realidad su idea de exportar.

Cuando se habla de exportar servicios de consultoría de ingeniería, se esta hablando de exportar conocimiento, el know how de los ingenieros nacionales, se esta hablando de exportar lo que se sabe. Es el momento de que Colombia y Cartagena en particular empiece a exportar lo que sabe.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, Raúl; Ojeda, Vilma y ARELLANO, William. Guía metodología para el diseño y desarrollo de trabajo de grado. Cartagena: Dirección de Investigaciones CUTB. 2001. 68p.

ADAM, Everett. Administración de la producción y las operaciones. México: Prentice Hall Hispanoamericana. 1993. 75p.

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE EMPRESAS DE INGENIERIA Y CONSULTORIA. AICO. Industria del Conocimiento. Bogota: Cámara de Comercio de Bogota. 2000. 125p.

CHASE, Richard; AQUILANO, Nicolas y JACOBS, Robert. Administración de producción y operaciones. Bogotá: McGraw Hill. 2000. 897p.

DELGADO, Ramiro. Documento preparado para el Modulo de Fundamentos de Negocios Internacionales. Cartagena: CUTB. 2002. 48p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ICONTEC. Criterios para certificación de empresas de ingeniería de construcción y consultoria. 2002. 153p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9000. 83p.

RESTREPO POSADA, Federico. Experiencia del sector Colombiano de Ingeniería y Consultoria. Bogota: Cámara de Comercio de Bogota. 2000. 38p.

ROBLEDO, Juan Carlos. Marketing de Servicios. Documento preparado y adaptado para el modulo de Marketing Internacional. Cartagena: CUTB. 2002. 58p.

STANTON, William. Fundamentos de Marketing. México: McGraw Hill. 1992. 145p.

Disponible en Internet

www.camaradecomerciocartagena.org

www.dane.gov.co

www.dian.gov.co

www.elprisma.com

www.mincomex.gov.co

www.proexport.com.co

www.wto.org

VILLEGAS, José. Experiencia en exportación de servicios. En: Revista Diners. Edición 158. (Julio 27. 2002).

ANEXOS

ANEXO A. Circular Externa No 039

Mincomex Colombia

CIRCULAR EXTERNA No. 039

Santa Fe de Bogotá D.C., marzo 1° de 2000

Señores

INSTITUTO COLOMBIANO DE COMERCIO EXTERIOR Y USUARIOS

ASUNTO: DECLARACION SOBRE CONTRATOS DE EXPORTACION DE SERVICIOS ANTE LA AUTORIDAD DE COMERCIO EXTERIOR

Para su información y aplicación, nos permitimos indicarles el procedimiento que deben seguir los usuarios exportadores de servicios, con el fin de registrar la declaración sobre la operación de exportación de servicios para así obtener el tratamiento de la exención del impuesto sobre las ventas o la no aplicación de la retención en la fuente, a que se refiere el literal e) del Artículo 481 y párrafo 1° del artículo 366-1 del Estatuto Tributario y el artículo 6° del Decreto 2681 de 1999, así como para el registro de las demás operaciones de exportación de servicios sin tratamiento específico del Régimen Tributario.

1. INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE EXPORTADORES DE BIENES Y SERVICIOS

Las personas usuarios exportadores deberán estar inscritos en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Decreto 2681 de 1999 y en la Circular Externa No.031 del 25 de febrero de 2000 del Incomex. La inscripción tiene una vigencia de un (1) año y debe renovarse antes del vencimiento.

2. REGISTRO DE LA DECLARACION SOBRE CONTRATOS DE EXPORTACION DE SERVICIOS

A partir del 1° de Marzo de 2000, el exportador deberá presentar la declaración escrita de los contratos de exportación de servicios, para su correspondiente registro, previamente al reintegro de las divisas, ante la Autoridad de Comercio Exterior. Para ello es necesario diligenciar en original y dos (2) copias la Forma 002, Declaración Sobre Contratos de Exportación de Servicios, que se anexa a esta Circular y radicarla en las oficinas del Incomex o de la Dirección General de Comercio Exterior, acompañada de una copia de la factura de exportación del servicio o del correspondiente contrato.

En caso que se presente con la Declaración, el contrato y en éste aparezca el valor total de la prestación de servicios exportados, la sola Declaración Sobre Contratos de Exportación de Servicios será soporte para los reintegros parciales

de divisas que se efectúen posteriormente, hasta cubrir el valor pactado durante la vigencia del contrato. En este caso el exportador conservará como prueba las facturas de operaciones parciales que emita, en desarrollo del contrato.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, el Incomex o la Dirección General de Comercio Exterior, efectuará la verificación correspondiente, registrará la Declaración en orden numérico ascendente. La Declaración registrada se devolverá debidamente autorizada en una de las copias al exportador. El exportador, deberá conservarla junto con los demás documentos soporte de la operación de exportación de servicios, para todos los efectos legales.

3. CONSERVACION DE LOS DOCUMENTOS SOPORTE

El usuario exportador conservará los documentos soportes de la operación de exportación de servicios, la certificación del país de destino del servicio sobre la existencia y representación legal del contratante extranjero y la declaración dado el caso, sobre el pago del impuesto de timbre que se genere por el contrato, por un término de dos (2) años y los pondrá a disposición de las autoridades cuando sean requeridos.

La información sobre las Declaraciones así registradas serán reportadas periódicamente al Banco de la República y a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por el Incomex o la Dirección General de Comercio Exterior, para los fines pertinentes.

Los exportadores inscritos en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios deberán suministrar la información que sea requerida por Incomex o la Dirección General de Comercio Exterior, en los términos y efectos señalados por los artículos 8 y 9 del Decreto 2681 de 1999.

ANEXO B. Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios
Forma 001

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR

FORMA 001

REGISTRO NACIONAL DE EXPORTADORES DE BIENES Y SERVICIOS

OFICINA DONDE RADICA	FECHA DE LA SOLICITUD	INSCRIPCION	RENOVACION	MODIFICACION DEL REGISTRO #:	TIPO DE REGISTRO: EXPORTADOR DIRECTO: _____ EXPORTADOR INDIRECTO: _____
----------------------	-----------------------	-------------	------------	------------------------------	--

1. INFORMACION GENERAL DEL EXPORTADOR

1.1 NOMBRE O RAZON SOCIAL		1.2 NIT o No. de CEDULA	1.3 DIRECCION	1.4 CIUDAD - DPTO
1.5 REPRESENTANTE LEGAL		1.6 No. de IDENTIFICACION	1.7 A.A.	1.8 FAX
1.10 CAMARA DE COMERCIO DE:	1.11 MATRICULA MERCANTIL No.:	1.12 PERSONA: NATURAL _____ JURIDICA _____	1.13 CLASE: PRIVADA _____ OFICIAL _____ MIXTA _____	1.14 CORREO ELECTRONICO
1.15 COMPOSICION DEL CAPITAL NACIONAL _____ MIXTA _____ EXTRANJERA _____	1.16 USUARIO ZONA FRANCA: _____	1.17 COMERCIALIZADOR INTERNACIONAL: _____	1.18 PERSONAL OCUPADO HOMBRES _____ MUJERES _____ TOTAL _____	
1.19 ACTIVIDAD ECONOMICA U OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA:				
1.20 CODIGO CIU Rev. 3: <input type="text"/>				

2. INFORMACION FINANCIERA (a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, en \$000)

2.1 TOTAL ACTIVO	2.3 VENTAS TOTALES	2.5 VENTAS EXPORT. BIENES O FACTURADOS A EXPORT.
2.2 PATRIMONIO	2.4 UTILIDAD NETA	2.6 VENTAS EXPORT. SERVICIOS O FACTURADOS A EXPORT.

3. INFORMACION DE LOS BIENES PRODUCIDOS O FACTURADOS A EXPORTADORES (A Diciembre del Año Anterior)

3.1 SUBPARTIDA ARANCELARIA	3.2 NOMBRE Y DESCRIPCION DEL PRODUCTO (HASTA 10 PRINCIPALES PRODUCTOS)	3.3 UNIDAD COMERCIAL DE MEDIDA	3.4 CANTIDAD PRODUCIDA (SIES PRODUCTOR)

4. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS EXPORTADOS O FACTURADOS A EXPORTADORES

4.1 CLASIF. CPC	4.2 DESCRIPCION COMPLETA DEL SERVICIO EXPORTADO O FACTURADO A EXPORTADORES (PRINCIPALES SERVICIOS)	4.3 VALOR EXPORT. US\$ O FACT. A EXPORT. \$000	4.4 PAIS DE DESTINO

5. INSTRUMENTOS UTILIZADOS Y/O POSIBLES (Señale con X):

- | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| 1. Devolución del IVA | <input type="checkbox"/> | 6. Utilización de Programas Aduaneros Especiales | <input type="checkbox"/> |
| 2. Exención del IVA para Servicios | <input type="checkbox"/> | 7. Usuario Altamente Exportador | <input type="checkbox"/> |
| 3. Reconocimiento del CERT | <input type="checkbox"/> | 8. Sistemas Especiales Plan Vallejo Met. Primas e Insumos | <input type="checkbox"/> |
| 4. Crédito de BANCOLDEX | <input type="checkbox"/> | 9. Sistemas Especiales Plan Vallejo Bienes de Capital | <input type="checkbox"/> |
| 5. Prestación de Servicios en PROEXPORT | <input type="checkbox"/> | 10. Sistemas Especiales Plan Vallejo Servicios | <input type="checkbox"/> |
| | | 11. Importación Temporal para Bienes de Capital | <input type="checkbox"/> |

NOMBRE, CEDULA Y FIRMA DEL SOLICITANTE	FECHA, FIRMA Y SELLO DE LA DIRECCION GENERAL
DECLARO BAJO LA DRAVEDAD DEL JURAMENTO QUE LA INFORMACION CONSIGNADA ES VERDADERA	

IMPORTANTE: ANEXE EL ORIGINAL Y DOS COPIAS DE ESTE FORMULARIO CON DESTINO A: DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR, DIAN Y USUARIO EXPORTADOR, FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD O NIT, SI ES PERSONA JURIDICA O COMERCIANTE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION O MATRICULA DE LA CAMARA DE COMERCIO CON FECHA DE EXPEDICION NO MAYOR DE TRES MESES A LA FECHA DE PRESENTACION

EL TRAMITE DEL REGISTRO Y EL FORMULARIO SON GRATUITOS

ANEXO C. Declaracion sobre Contratos de Exportacion de Bienes y Servicios

Mincomex Colombia
MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR
DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR
DECLARACION SOBRE CONTRATOS DE EXPORTACION DE SERVICIOS **FORMA 002**
(ARTICULO 6º, DECRETO 2681 DE 1999)

1. EXPORTADOR DEL SERVICIO / CONTRATISTA		
Nombre o Razón Social: _____		
NIT: _____	Dirección: _____	Ciudad: _____
2. RECEPTOR DEL SERVICIO / CONTRATANTE		
Nombre o Razón Social: _____		
País: _____ Domicilio : _____		
3. OBJETO DEL SERVICIO EXPORTADO		
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE SE HA CELEBRADO UN CONTRATO DE EXPORTACION DE SERVICIOS, QUE CORRESPONDE A (Señale con Una X) :		
<input type="checkbox"/> UN SERVICIO PRESTADO EN COLOMBIA EN DESARROLLO DE UN CONTRATO ESCRITO, QUE SE UTILIZA EXCLUSIVAMENTE EN EL EXTERIOR, LA EMPRESA CONTRATANTE NO TIENE NEGOCIOS NI ACTIVIDADES EN COLOMBIA, QUE ESTA EXENTO DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS (LITERAL a DEL ARTICULO 481 DEL ESTATUTO TRIBUTARIO) Y QUE DADO EL CASO SE HA PAGADO EL IMPUESTO DE TIMBRE.		
<input type="checkbox"/> SERVICIOS TURISTICOS PRESTADOS A RESIDENTES EN EL EXTERIOR UTILIZADOS EN COLOMBIA, ORIGINADOS EN PAQUETES VENDIDOS EN EL EXTERIOR POR AGENCIAS INSCRITAS EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO, QUE ESTA EXENTO DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS (LITERAL a DEL ARTICULO 481 DEL ESTATUTO TRIBUTARIO).		
<input type="checkbox"/> UN SERVICIO PRESTADO EN EL EXTERIOR, A PERSONAS NATURALES O JURIDICAS NO RESIDENCIADAS EN COLOMBIA ,QUE OPERA LA NO APLICACION DE LA RETENCION EN LA FUENTE POR INGRESOS PROVENIENTES DEL EXTERIOR (PARAGRAFO 1º DEL ARTICULO 368-1 DEL ESTATUTO TRIBUTARIO).		
<input type="checkbox"/> OTRAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS SIN TRATAMIENTO ESPECIFICO DEL REGIMEN TRIBUTARIO ESTABLECIDO.		
Descripción Completa del Servicio Exportado	País de Destino	Clasificación CPC
Fecha de Factura(s)	No. de Factura(s)	VALOR US\$
VALOR TOTAL DEL CONTRATO O DEL VALOR A REINTEGRAR US\$		
Fecha de Inicio y Terminación de Prestación del Servicio :		
NOMBRE, CEDULA Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL	NUMERO, FECHA DE VIGENCIA, FIRMA Y SELLO	
<small>DECLARO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE LOS CONCEPTOS, CANTIDADES Y DEMAS INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES CERTA.</small>		

ANEXO D. Decreto No 2681 de 1999

DECRETO NUMERO 2681 DE 1999
(diciembre 28)

por medio del cual se reglamenta el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial de las que le confiere el numeral 25 del artículo 189 de la Constitución política y en desarrollo de las Leyes 48 de 1983 y 7ª de 1991 con las recomendaciones del Consejo Superior de Comercio Exterior,

DECRETA:

Artículo 1°. La inscripción en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios, será requisito indispensable para:

1. La devolución del IVA.
2. La exención del IVA para los servicios prestados en el país en desarrollo de un contrato de exportación de servicios demostrado en la forma que señala el presente decreto, y que se utilicen exclusivamente en el exterior por empresas sin negocios o actividades en Colombia.
3. La aprobación de Sistemas Especiales de Importación - Exportación.
4. El reconocimiento del Certificado de Reembolso Tributario CERT.
5. La prestación de cualquier servicio por parte de Proexport.
6. La utilización de programas aduaneros especiales y de regímenes para usuarios altamente exportadores.
7. El registro como comercializadora internacional, usuario permanente de una zona franca.
8. El otorgamiento de crédito de Bancoldex.
9. La solicitud de determinación de Criterios de origen para productos de exportación.
10. La no aplicación de la retención en la fuente para los ingresos provenientes de exportaciones de que trata el párrafo 1° del artículo 366-1 del Estatuto Tributario.

Artículo 2°. El Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios es un instrumento fundamental para el diseño de la política de apoyo a las exportaciones en tanto permitirá mantener información actualizada sobre composición, perfil y localización de las empresas exportadoras así como sobre la problemática en materia de acceso a terceros mercados, obstáculos en infraestructura, competitividad de los productos colombianos, comportamiento de los mercados, obstáculos relacionados con los trámites de importación y exportación, entre otros.

La Inscripción en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios es gratuita y tendrá una vigencia de un año y deberá renovarse anualmente.

Artículo 3°. Para la inscripción y renovación en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios, será requisito indispensable el diligenciamiento del formulario que para tal efecto establezca la Dirección General de Comercio Exterior, y suministrar ante dicha entidad la siguiente información:

1. Fotocopia del NIT de la sociedad, de la cédula de ciudadanía del representante legal o la cédula de ciudadanía del exportador.
2. Para las personas jurídicas y comerciantes, Certificado de existencia y representación legal o registro mercantil expedido por la cámara de comercio del lugar donde se encuentra domiciliada la sede principal de las actividades de la sociedad o del comerciante, con fecha de expedición no mayor de tres (3) meses a la fecha de presentación.

Parágrafo. El Ministerio de Comercio Exterior a través de la Dirección General de Comercio Exterior procederá a efectuar la inscripción del Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios previa corroboración de la información suministrada por el exportador.

Artículo 4°. La Dirección General de Comercio Exterior, con el apoyo financiero y logístico de Proexport, se encargará de mantener actualizada una base de datos con la información suministrada por el exportador al momento de diligenciar el registro.

Artículo 5°. La inscripción actualmente vigente en los registros nacionales de Exportadores de Bienes y de Servicios ante el Incomex será válida para acreditar como requisitos para los efectos establecidos por el artículo primero del presente decreto, hasta la fecha de su vigencia. La renovación del registro, estará sujeta a lo dispuesto por el presente decreto.

Artículo 6°. Los exportadores de servicios, con el fin de obtener la exención del Impuesto sobre las Ventas de que trata el literal e) del artículo 481 del Estatuto Tributario modificado por el artículo 58 de la Ley 488 de 1998, y el beneficio de no aplicación de la retención en la fuente por ingresos de exportaciones señalado en el párrafo 1° del artículo 366-1 del Estatuto Tributario. además de la inscripción en el Registro Nacional de Exportadores de

Servicios vigente, deberán radicar en la Dirección General de Comercio Exterior del Ministerio de Comercio Exterior, declaración escrita sobre los contratos de exportación de servicios que se efectúen, para su correspondiente registro, previamente al reintegro de las divisas.

Parágrafo 1°. La declaración escrita sobre los contratos de exportación de servicios de que trata el presente artículo deberá contener, entre otras, la información que certifique bajo la gravedad de juramento que el servicio contratado es utilizado total y exclusivamente fuera de Colombia; el valor del contrato o valor a reintegrar; que la empresa contratante no tiene negocios ni actividades en Colombia; que el servicio prestado está exento del impuesto sobre las ventas de conformidad con el literal e) del artículo 481 del Estatuto Tributario; que opera la no aplicación de la retención en la fuente por ingresos de exportaciones señalado en el parágrafo 1° del artículo 366-1 del Estatuto Tributario; y la declaración dado el caso, sobre el pago del impuesto de timbre que se genere por el contrato. El exportador conservará certificación del país de destino del servicio, sobre la existencia y representación legal del contratante extranjero.

La Dirección General de Comercio Exterior del Ministerio de Comercio Exterior establecerá la forma como se efectúe tal declaración.

Parágrafo 2°. La Dirección General de Comercio Exterior, registrará numéricamente las declaraciones escritas sobre los contratos de exportación de servicios en orden numérico ascendente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación para la entrega al exportador, quien, deberá conservarla como soporte de la operación de exportación de servicios.

Artículo 7°. La Dirección General de Comercio Exterior, deberá suministrar mensualmente la información sobre la inscripción en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios y de las declaraciones sobre contratos de exportación de servicios para efectos de lo previsto en el artículo 507 del Estatuto Tributario y en el literal e) del artículo 481 del Estatuto Tributario modificado por el artículo 58 de la Ley 488 de 1998 a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN.

Parágrafo. La Dirección General de Comercio Exterior enviará trimestralmente la información sobre las inscripciones efectuadas por exportadores de servicios, al Banco de la República para los efectos estadísticos a que haya lugar.

Artículo 8°. La Dirección General de Comercio Exterior, sin perjuicio de las sanciones correspondientes, podrá imponer sanción administrativa consistente en suspender hasta por dos (2) años, según la gravedad, la inscripción en el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios cuando le sea comprobado al exportador:

1. Inexactitud o falsedad en la información suministrada para obtener el registro como exportador o la renovación del mismo.
2. Haber incurrido en la violación de las normas vigentes en materia cambiaria, tributaria, aduanera o de comercio exterior, incumplimiento en el debido manejo de los sistemas especiales de importación exportación-Plan Vallejo, o incumplimiento a los requerimientos efectuados por la autoridad de ejecución y vigilancia de la política de Comercio Exterior. También procederá cuando el exportador o su representante legal haya sido sancionado judicialmente por exportaciones ficticias o contrabando.

Artículo 9°. Los exportadores inscritos en el Registro Nacional de Exportadores deberán suministrar la información que sea requerida por la Dirección General de Comercio Exterior.

Artículo 10. El presente decreto rige a partir del primero (1°) de marzo del año 2000 y deroga todas las disposiciones que sean contrarias y en especial el artículo 43 del Decreto 2076 de 1992, el Decreto 621 de 1993, la Resolución 15 de 1996 del Consejo Superior de Comercio Exterior y subroga el artículo 23 del Decreto 380 de 1996.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Santa Fe de Bogotá, D. C., a 28 de diciembre de 1999.

ANDRES PASTRANA ARANGO

El Viceministro Técnico del Ministerio de Hacienda y Crédito Público encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público,

La Ministra de Comercio Exterior,

Carlos Felipe Jaramillo Jiménez.

Marta Lucía Ramírez de Rincón

