



## Reunión ALES

# Experiencias de Exportación de Servicios en Colombia

Santiago Ospina Franco

Noviembre 2011

En los servicios las  
oportunidades no tienen  
fronteras!!!

# Qué hacemos?

En la Gerencia de Exportación de Servicios trabajamos para desarrollar y promocionar internacionalmente empresas de servicios de clase mundial.

A través de la innovación continua y la investigación prospectiva brindamos a los empresarios información estratégica, asesoría y acompañamiento comercial que les permita generar oportunidades y aumentar la efectividad en el cierre de negocios y posicionarse en sus mercados objetivo.

Trabajamos proactivamente 8 sectores: Software, BPO, Ingeniería, Editorial e Industria Gráfica, Turismo de Salud, Educación, Contenidos Digitales y Audiovisuales.



Servicios de Ingeniería  
y Construcción



Industria Editorial



Software

# Sectores Exportadores de Servicios en Colombia



Tercerización de  
Servicios y call Centers



Servicios de Salud



Industrias Creativas  
Basadas en Tecnología



# Servicios de Ingeniería y Construcción

- **Servicios:** Construcción de obras civiles y edificaciones, consultoría, interventoría, operación de servicios públicos.
- **Regiones:** Bogotá (27), Medellín (21).
- **Mercados:** Centro América, Caribe, Perú, Ecuador
- **Canales:** Presencia comercial en el extranjero, licitaciones públicas, alianzas estratégicas.
- **Promoción:** Foros de presentación de proyectos, rueda internacional de la infraestructura, agendas comerciales, misión de compradores
- **Innovación:** Vender ingeniería como BPO, proyecto piloto con CBI en España, servicios en Expocamacol
- **Diversificación:** Desarrollo mercado BPO en España

# Ingeniería colombiana para el mundo

- Remodelación y ampliación del Aeropuerto de Panamá por US \$68 MM

MARTES 5 DE OCTUBRE DE 2010

**PORTAFOLIO.com.co** EL PORTAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

Usuario:  Clave:   
 Recordar en este equipo  
[▶ Regístrate](#)

[Inicio](#) [Economía](#) [Negocios](#) [Opinión](#) **[Internacional](#)** [Mercados](#) [Bienestar](#) [Finanzas personales](#) [Empresas](#)

**Búsqueda**  Noticias  Empresa  [Buscar](#) **FINANCIERÍA JURISCC**

[OPINE](#) [IMPRIMIR](#) [ENVIAR](#) [GUARDAR EN MI PORTAFOLIO](#) TAMAÑO DEL TEXTO [A](#) [A](#) [A](#)

[← Anterior](#) 2 de 7 en

## Concreto y Odinsa ganaron licitación para remodelar aeropuerto internacional de Panamá

La junta directiva de Tocumen S.A. adjudicó el contrato de construcción del muelle norte al consorcio Aerotocumen, el cual está conformado por esas empresas colombianas.

El diario La Prensa dice que el viernes el departamento legal de Tocumen expidió un comunicado en el que afirma que el contrato fue adjudicado el 10 de marzo. Además de la construcción del nuevo terminal aéreo, el contrato incluye la remodelación de la fachada principal, un nuevo salón presidencial, un edificio para la administración de Tocumen, accesos y plataformas y la red de distribución de combustible.

PUBLICIDAD



# Ingeniería colombiana para el mundo

- Empresa de Energía de Bogotá gana contrato de transporte y operación de energía en Guatemala por USD \$480 MM.



[Inicio](#) > [Prensa y Noticias](#) > [Noticias](#) > [Empresa de Energía de Bogotá gana licitación en Guatemala](#)



## Empresa de Energía de Bogotá gana licitación en Guatemala

### Cobertura en Medios

#### THE WALL STREET JOURNAL

**BOGOTA (Dow Jones)**—Colombia's state-owned energy firm Empresa de Energia de Bogota SA won a contract to build and operate an electricity transmission grid of about 850 kilometers in Guatemala, the company said Friday in a statement.

EEB, which bid in partnership with Mexican construction firm Edemtec, beat Colombian transmission grid operator Interconexion Electrica SA (ISA.BO) and Guatemalan firm ETCEE.

The result of the auction held on Friday will be confirmed on Dec. 16, EEB said.

The Colombian firm didn't specify the investment required.

The Bogota city council controls 81.5% of EEB, while Ecopetrol SA (ECOPETROL.BO) owns a 7.3% stake and financial holding Corporacion Financiera Colombiana SA (CORFICOL.BO) has 3.8%. The remainder is in the hands of the company's current and former workers and other state-owned companies.

#### MERCADOS - Bolsa

Colombiana EEB se adjudica proyecto eléctrico en Guatemala

BOGOTA, dic 11 . - La colombiana Empresa de Energía de Bogotá (EEB) se adjudicó el viernes un proyecto para construir, operar y explotar el sistema de transmisión de electricidad en Guatemala, informó la compañía.

EEB, propiedad del Gobierno de Bogotá, en consorcio con EDM, realizará el proyecto de 850 kilómetros de líneas a 230 kilovoltios y 24 obras entre las que se contempla la ampliación y construcción de nuevas subestaciones, dijo un comunicado de la empresa, que no precisó el valor de las inversiones. REUTERS JMP



**AMÉRICA CENTRAL**

- ISA, accionista de la EPR (11.11%) proyecto SIEPAC en construcción.
- Interconexión Eléctrica Colombia-Panamá -ICP- inversión ISA 50%, proyecto en estudio.

**COLOMBIA**

- ISA
- ISA
- ISA, proyecto Autopistas de la Montaña
- TRANSELCA
- XM
- DERIVEX, Inversión 49.95% a través de XM y 0.025% a través de INTERNEXA (Col)
- INTERNEXA

**ECUADOR**

- TRANSNEXA
- Inversión 50% a través de INTERNEXA

**PERÚ**

- ISA Perú
- REP
- TransMantaro
- INTERNEXA
- Proyectos de Infraestructura del Perú -PDI-

**BOLIVIA**

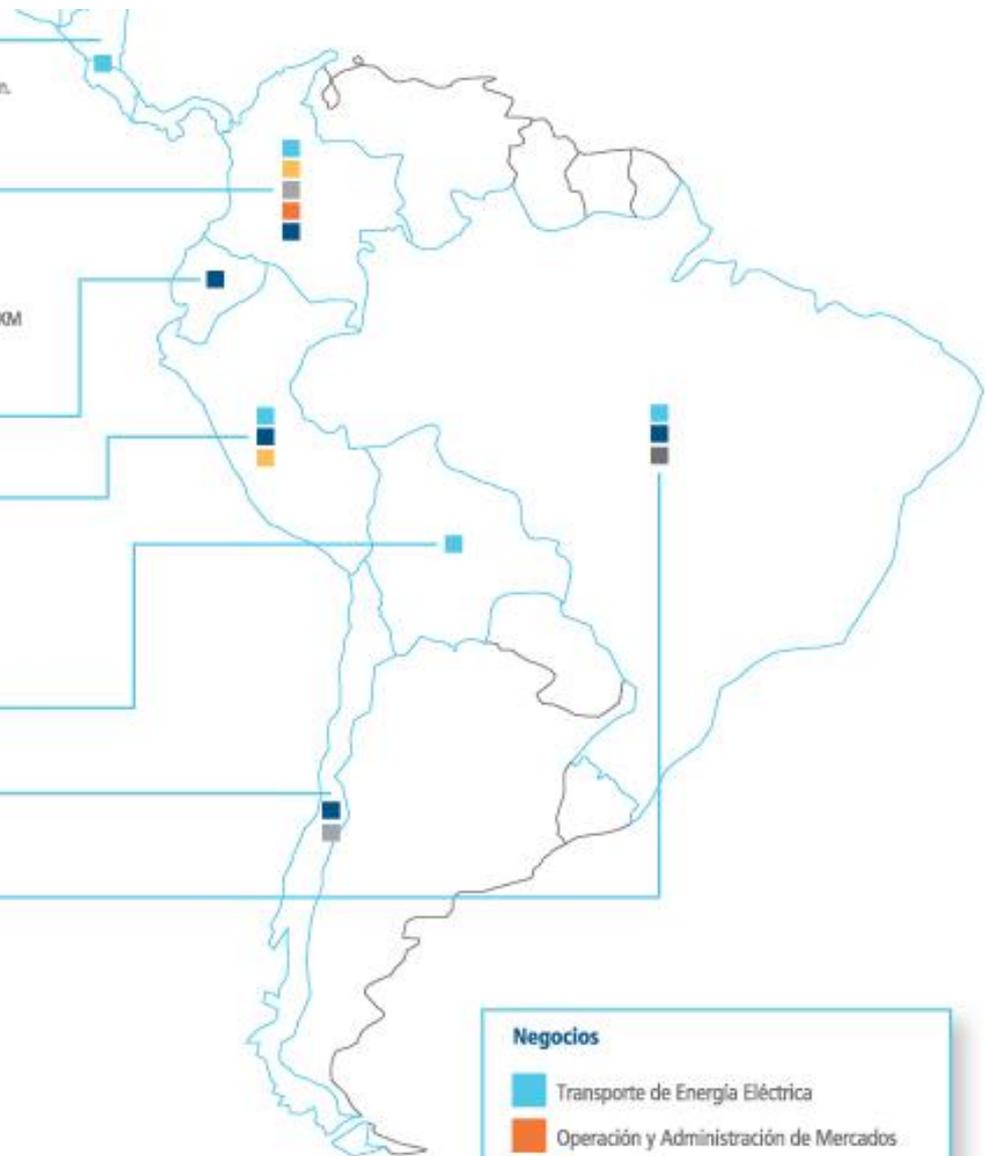
- ISA Bolivia

**CHILE**

- INTERNEXA
- ISA

**BRASIL**

- CTEEP
- Pinheiros
- Serra do Japi
- INTERNEXA, proyecto en estudio
- ISA Capital do Brasil



**Negocios**

- Transporte de Energía Eléctrica
- Operación y Administración de Mercados
- Construcción de Proyectos de Infraestructura
- Transporte de Telecomunicaciones
- Concesiones Viales
- Vehículo de Inversión



ISA en Latinoamérica  
negocios y empresas



# Industria Editorial

- **Servicios:** Impresión, edición y comercialización de libros
- **Regiones:** Bogotá (27), Medellín (10), Cali (2)
- **Mercados:** Hispanoamérica, Brasil.
- **Canales:** Distribuidores, librerías y editores
- **Promoción:** Ferias del libro, show rooms
- **Innovación:** Proyecto para mercado libros digitales
- **Diversificación:** Explorar mercado académico Brasil

TLC  
T. NORTE

PTP

# Ebooks

- Caso Colombiano de éxito e innovación:
- **www.lalibreriadelaU.com gana Premio Nacional 2009 "Espacios Web Temáticos y Medios de Comunicación Digitales"**

LalibreriadelaU, el más importante portal de distribución de libros online de América Latina, recibió, de manos de la Ministra de Cultura, Paula Marcela Moreno, el Premio Nacional para Espacios Web Temáticos y Medios de Comunicación Digitales. El galardón es un reconocimiento a la creatividad y el aporte a la construcción de comunidades virtuales, además se constituye en un aval y un apoyo al esfuerzo mancomunado que se ha realizado desde el portal de Internet para difundir la producción editorial científica, cultural y comercial de Colombia y el mundo.

**lalibreriadelaU.com**

Conocimiento y cultura

<http://www.lalibreriadelaU.com/catalog/index.php>



**Software**

- **Servicios:** Desarrollo de software y servicios de TI (servicios públicos, financieros, retail, gobierno)
- **Regiones:** Bogotá (23), Medellín (22), Eje Cafetero (22)
- **Mercados:** Latinoamérica, España, EEUU
- **Canales:** Cliente final, socio estratégico de comercialización y soporte.
- **Promoción:** Showrooms regionales, Ruedas internacionales de negocios, Ferias y Softic.
- **Innovación:** Desarrollo en herramientas en cloud computing.
- **Diversificación:** Plan de mercadeo y aceleración en Silicon Valley.

**TLC  
T. NORTE**

**TLC USA**

**PTP**

# Open (Cali)

- Exporta a 11 países de América y Caribe.
- Ventas por USD 15 MM

*“Open™, es una compañía dedicada a la construcción de soluciones de software de categoría mundial para los sectores de las Telecomunicaciones y los Servicios Públicos Domiciliarios mediante la utilización de tecnología informática de punta. Más de 45 empresas operadoras de estos sectores en Latinoamérica cuentan hoy con la solución integrada y única de **Open™** para soportar sus procesos de misión crítica como atención al cliente, facturación, tarificación, administración de redes y provisionamiento de servicios, entre otros”*



# PSL (Medellín)

- Primera compañía colombiana en certificarse en CMMi Nivel 5. (Había 8 en mundo).
- Exporta servicios de desarrollo de software a 13 países incluidos EEUU, Canada y UK.
- En Junio de 2010, PSL fue galardonada con el International Software Excellence Award, premio otorgado por el Instituto de Ingeniería de Software Europeo, ESI, a empresas que demuestren un decidido compromiso a alcanzar la excelencia en el desarrollo de software, como también un provado y sostenido desempeño en el estado del arte de la ingeniería de desarrollo.



<http://www.youtube.com/watch?v=zwCSJyZYhl8>

<http://www.psl.com.co/casos-de-exito.html>

# Heinsohn (Bogotá)

- Establecida en 1977
  - Desarrollo e implementación de soluciones empresariales y financieras.
  - Prestación de servicios de ingeniería de software y procesos de negocio.
- Exporta a los países de Centroamérica y Perú.





# Tercerización de Servicios y call Centers

- **Mercados:** Latinoamérica, España, Estados Unidos
- **Regiones:** Bogotá (15), Medellín (18), Barranquilla (4), Eje Cafetero (3) , Cali (1)
- **Servicios:** Servicio al Cliente, Data Center, Telemercadeo, Helpdesk, digitalización documental, cobro cartera.
- **Canales:** Cliente final, socio estratégico, inversión extranjera.
- **Promoción:** Conferencias y congresos internacionales, consultoras especializadas, agendas comerciales.
- **Innovación:** Ejecución proyecto del BID para certificaciones.
- **Diversificación:** Migración del BPO al KPO, ingreso a mercados angloparlantes y alianzas estratégicas con India y Filipinas.

ASIA

TLC USA

PTP

# Transcom (Barranquilla)

- Ventas por USD \$5 MM (100% expo)
- Mercado EEUU
- Servicio al cliente, recuperación de cartera.
- Premio Nacional de Exportaciones 2010
- 200 operarios 100% bilingües.



# Outsourcing (Bogotá)

- **Outbound**

- Monitoreo de Servicios
- Encuestas de Satisfacción de Servicios
- Investigación de Mercados
- Venta de Servicios y productos
- Agendamiento de Citas
- Sondeos de Opinión
- Seguimiento a las Ventas
- Divulgación de Información
- Cambios y Recambios
- Oferta de Servicios Complementarios o Nuevos Servicios

Servicio de Atención de Clientes  
Manejo de Quejas y Reclamos

Información sobre Productos y Servicios  
Atención Posventa  
Información sobre Promociones  
Aumento de Valor del Cliente – Venta Cruzada  
Actualización de Bases de Datos  
Servicio de Atención de Clientes  
Apoyo a Transacciones  
Domiciliación  
Help Desk  
Actualización de Base de Datos



**Outsourcing**  
BPO & Contact Center

Exporta a España, EEUU, Latam



# Servicios de Salud

- **Servicios:** Cirugía plástica, ortopédica, oftalmológica, cardiología, bariátrica, odontología.
- **Regiones:** Medellín (12), Bogotá (10), Eje Cafetero (8), Caribe (5), Cali (2), Bucaramanga (2)
- **Mercados:** Caribe, Estados Unidos (latinos), Ecuador
- **Canales:** Cliente final, aseguradores, facilitadores, médicos.
- **Promoción:** Conferencias y congresos internacionales, páginas web, Fam Trips de aseguradoras y facilitadores.
- **Innovación:** Proyecto de páginas WEB de clase mundial, acreditación en calidad (Icontec, JCI)
- **Diversificación:** Promoción en EEUU (Anglos), Fams empleadores.

TLC USA

PTP

# Fundación Cardioinfantil (Bogotá)

- Cardiología
- Cirugía Cardiovascular
- Atienden pacientes de Caribe, Panamá, Venezuela, Ecuador y Perú.

# Telemedicina

- Telediagnóstico.
- Teleconsulta.
- Reuniones médicas para obtener segundas opiniones (Teleconferencia).
- Almacenamiento digital de datos o fichas médicas.



<http://www.youtube.com/watch?v=wn7F-Cptdkg>



**Industrias Creativas  
Basadas en Tecnología**

# Que hay en Colombia?



136 views

Uploaded by [s1a9r8a8](#) on Aug 29, 2011

*no description available*

1 likes, 1 dislikes

Show more



ProexportColombia's Channel

Subscribe

All

Uploads

Favorites



**i** Info **♥** Favorite **→** Share **🚩** Flag

### TLC con Canadá incrementó oportunidades de negocios para animación y videojuegos colombianos



From: [ProexportColombia](#) | Nov 18, 2011 | 312 views

Durante cuatro días un grupo de 16 empresas de contenidos digitales visitó algunas de las más importantes empresas, universidades y festivales de ese país.