



# E-COMMERCE:

# UN CANAL PARA DIVERSIFICAR SUS EXPORTACIONES



PROCOLOMBIA  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSION MARCA PAÍS

COLOMBIA



# AGENDA

1. Palabras de bienvenida
2. **¿Cómo exportar a través de e-commerce?**
  - Modelos de Negocio y estrategias de ingreso, Requisitos para exportar, modalidades de exportación, reintegro de divisas
  - Logística en el e-commerce: Envíos y devoluciones
3. **E-commerce a Singapur:**
  - Perfil del Mercado y del consumidor, Marketplaces y logística de exportación
4. Palabras de cierre
5. Sesión de Preguntas



# ¿CÓMO EXPORTAR A TRAVÉS DE E-COMMERCE?

## Estrategia de ingreso al canal

El comercio electrónico es una tendencia global que se plantea como una solución para ampliar los mercados internacionales con menores restricciones.

Para desarrollar esta estrategia de venta online, se pueden utilizar:

1. La tienda Online propia.
2. Los marketplaces.
3. El dropshipping.
4. Las redes sociales.





# ¿CÓMO EXPORTAR A TRAVÉS DE E-COMMERCE?

## Estrategia de ingreso al canal

Puntos importantes a tener en cuenta a la hora de identificar cual es la mejor opción para comenzar nuestras ventas a través de internet, debemos considerar:

1. Cuál es nuestro público objetivo.
2. La logística de envío que queremos utilizar.
3. El grado de responsabilidad que queremos asumir en la operación





# ¿CÓMO EXPORTAR A TRAVÉS DE E-COMMERCE?

## Estrategias de ingreso

**BUSINESS TO BUSINESS  
(B2B)**



**BUSINESS TO CONSUMER  
(B2C)**



**CONSUMER TO CONSUMER  
(C2C):**





# ¿CÓMO EXPORTAR A TRAVÉS DE E-COMMERCE?

## Modelos de negocio



Tienda online propia



Marketplaces



Dropshipping



Redes Sociales  
(Social Selling)





# ¿CÓMO EXPORTAR A TRAVÉS DE E-COMMERCE?

## Lo que debe tener en cuenta



Personal dedicado al proyecto.



Asignar un presupuesto mensual para marketing.



Idealmente contar con equipo bilingüe.



Tener la oferta digitalizada.



El producto debe adaptarse a las normativas del país destino.



No se pueden vender alimentos perecederos. Alimentos con vida útil de 1 año o más.



Tener en cuenta las dimensiones del producto, se recomiendan productos ligeros, pequeños y con condiciones de almacenamiento sencillas.



# REQUISITOS PARA EXPORTAR

## Modalidades de exportación



Exportación definitiva.



Exportación por tráfico postal y envíos urgentes.



Exportación de muestras sin valor comercial.



Exportación temporal para reimportación en el mismo estado.





# REQUISITOS PARA EXPORTAR

## Documentos de exportación



1. Factura comercial de exportación.
2. Documento de transporte internacional.
3. Certificado de origen (Si aplica). [Descargue la Guía práctica para obtenerlo.](#)
4. Lista de empaque (Si aplica).
5. Carta de responsabilidad (Si aplica).
6. Declaración de Exportación.
7. Manifiesto de exportación (Aplica para exportaciones por tráfico postal y envíos urgentes).
8. Soporte de la canalización de divisas.
9. Documento soporte de requisitos y vistos buenos (Si aplica).

# REQUISITOS PARA EXPORTAR

## Canalización de divisas



1.

Ingresa el pago en USD al banco.



El IMC informa la recepción de la divisa.

2.

Se negocia el cambio de la divisa con el IMC / Se ingresa a la plataforma del IMC.



Este proceso se realiza para conocer el cambio en COP equivalente.

3.

Se realiza el proceso según el IMC.



En ocasiones el IMC solicita diligenciar el formulario cambiario pertinente.

Otros IMC que han implementado una plataforma, para agilizar el trámite de documental.

4.

Ingresa el pago correspondiente a la cuenta de la empresa

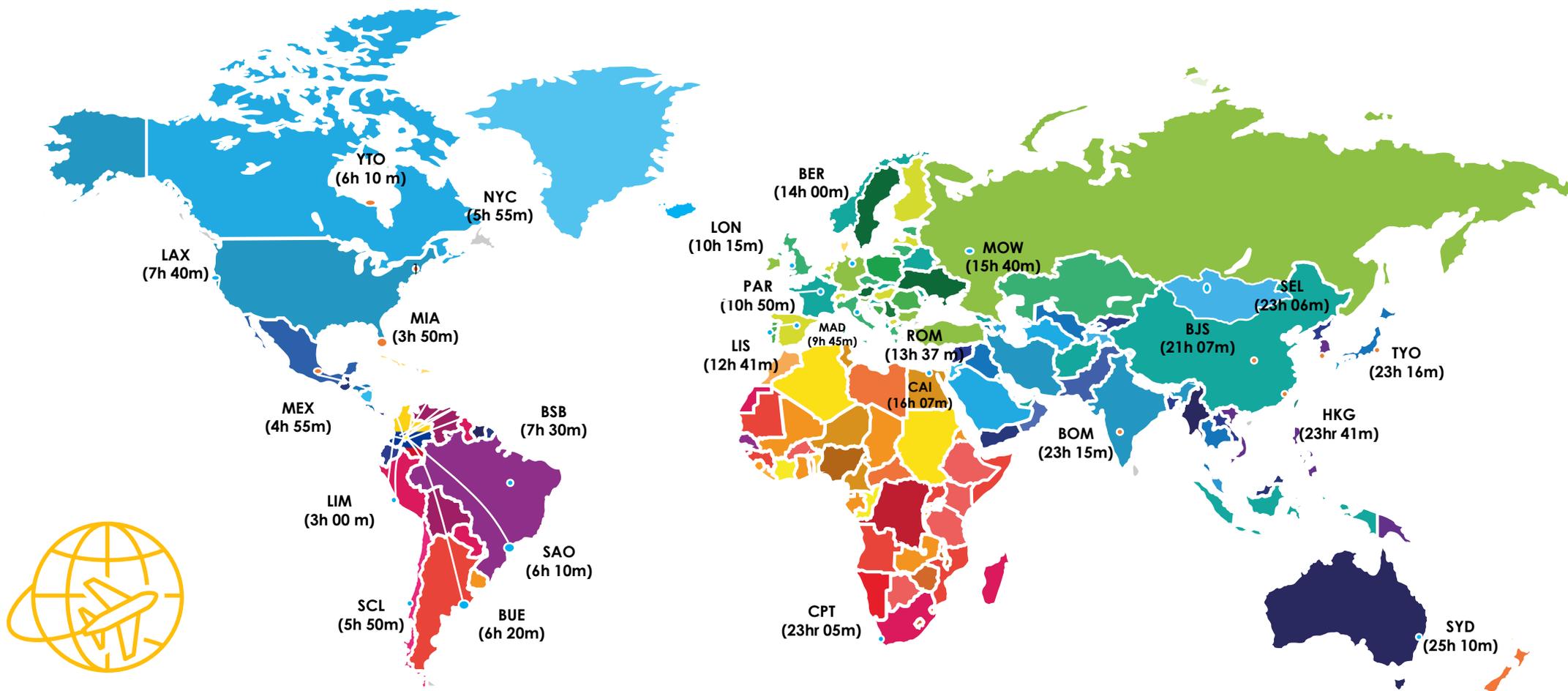




# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE



# COLOMBIA, A MENOS DE SEIS HORAS DE AVIÓN DE LAS PRINCIPALES CIUDADES EN LAS AMÉRICAS



Esta información toma en cuenta las rutas que salen de los aeropuertos internacionales de Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín.  
Fuente: Rutas y Tarifas



# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE EN COLOMBIA:

## Tipos de Logística de inventarios en el e-commerce



### Gestionado por Marketplace

- El marketplace cuenta con centros de fulfillment/dark stores donde reciben la mercancía,



### Mixto

- La importación y almacenaje la lleva el vendedor y el proveedor de transporte de última milla y embalaje puede ser el mismo Marketplace.



### Gestionado por el vendedor

- Almacenado y entregado por el vendedor con sus propios medios.



### Click and collect

- Entrega en punto de entrega del vendedor o depósitos de recogida aliados.



# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE EN COLOMBIA:

## Modalidades de envío



**EXPORTACIONES  
TRÁFICO POSTAL Y  
ENVÍOS URGENTES**



**EXPORTACIONES  
CARGA AÉREA O  
MARÍTIMA**

# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE EN COLOMBIA:

## Recomendaciones Logísticas



Tenga en cuenta las **disposiciones aduaneras para la importación** de la mercancía en el país de destino. Valide previamente antes de realizar los envíos.



La factura deberá especificarse en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, cantidades, unidad, valor, peso neto y peso bruto.



Importante tener en cuenta que los exportadores son y serán los responsables de los envíos.



Asumir el pago de IVA, y arancel en caso de no existir una preferencia arancelaria en el país de destino. Además, si es un envío por tráfico postal o Courier valide si el país tiene implementado el **Régimen de Minimis** y sus condiciones.

# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE EN COLOMBIA:

## Recomendaciones Logísticas



Contar con los datos del consignatario en destino, y verificar si tiene los permisos y garantías para actuar como importador de la mercancía.



La **elección del proveedor de logística e-commerce** obedece a varios aspectos como: *infraestructura, portafolio de servicios, cobertura, garantía, la tecnología ofertada, la agilidad y capacidad, experiencia en el manejo de la carga de su interés y la trayectoria en el mercado destino y costo.*



**Portafolio de servicios especializado para E-commerce:** Almacenamiento y preparación de pedidos (Fulfillment), Sistemas de Gestión de Almacenes, experiencia en negocios B2C, manejo de logística inversa (devoluciones), flexibilidad con múltiples opciones de distribución y entrega.

# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE EN COLOMBIA: Alianzas Logísticas



ProColombia tiene a su disposición las Alianzas Logísticas de Transporte que ha suscrito con diferentes Courier para favorecer a las empresas colombianas, logrando **condiciones preferenciales de transporte** para el **envío de muestras sin valor comercial, documentos, paquetes y carga de exportación**, con **descuentos** que van **desde el 30% hasta el 60%**.





# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE EN COLOMBIA:

## Devoluciones



Si vende a través de un Marketplace, debe conocer su política de devoluciones para cumplir esa promesa de valor.



Establezca una **política de devoluciones ágil**, condiciones claras (procedimiento, plazos, costos, responsabilidades, mecanismo reembolso).



Consulte la normativa aplicable en el país destino como la política de desistimiento, etc.  
**Legislaciones relacionadas con Defensa de los Consumidores y Usuarios.**



**Equipo de servicio al cliente multiplataforma, disponible 24/7**, (chatbots, atención personalizada vía chat o correo, personal bilingüe).

# LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE EN COLOMBIA:

## Códigos barras sin costo: MIPYMES



- ▶ El código de barras es un habilitador y requisito para el ingreso efectivo de las empresas exportadoras a diferentes canales de comercialización como grandes superficies, marketplaces, entre otros.

### Beneficios:

- ▶ Permite generar un sistema de identificación único para cada cliente.
- ▶ Optimiza los procesos de recepción, despacho, manejo de inventario, transporte, compra del consumidor final y la información relacionada.



[Solicítelo aquí](#)



MINISTERIO DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO



# PROFUNDIZACIÓN: E-COMMERCE A SINGAPUR



PROCOLOMBIA  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSION MARCA PAÍS

**COLOMBIA**

# SINGAPUR, ÚNICO PAÍS ASOCIADO A LA ALIANZA DEL PACÍFICO DEL SUDESTE ASIÁTICO CON TLC

EXPORTACIONES TOTALES DE COLOMBIA HACIA SINGAPUR\* (2014-2021)  
USD MILLONES



\* DANE 2022

- ▶ En 2021 las empresas que más exportaron fueron **RACAFÉ & CIA** y **SKN CARIBECAFE S.A.S.**, de café y **LAMITECH S. A. S.**
- ▶ Los principales departamentos de origen son **Bogotá, Huila, Bolívar, Santander y Risaralda.**
- ▶ El comercio con Singapur se ha desarrollado principalmente en los sectores **agroindustriales, agrícolas e industriales.**



## 510,9%

Aumentaron las exportaciones respecto a 2020

### USD 111,7 millones

Fueron las exportaciones totales de Colombia a Singapur en 2021.

### USD 5,7 millones

Alcanzaron las exportaciones no minero-energéticas a Singapur en 2021.

## EN 2021

## 57

EMPRESAS COLOMBIANAS EXPORTARON A SINGAPUR



## #9

COMO DESTINO DE EXPORTACIONES EN ASIA

## 10%

CRECIMIENTO ANUAL COMPUESTO DE LAS EXPORTACIONES DE AGRO DESDE 2014



PROCOLOMBIA  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

COLOMBIA CO



# SINGAPUR ES UN MERCADO ATRACTIVO PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO

## Factores clave



Posee un PIB per cápita de 59.797 dólares, superior al de la mayoría de los países desarrollados.



El e-commerce transfronterizo representa aproximadamente un tercio del comercio electrónico total del país.



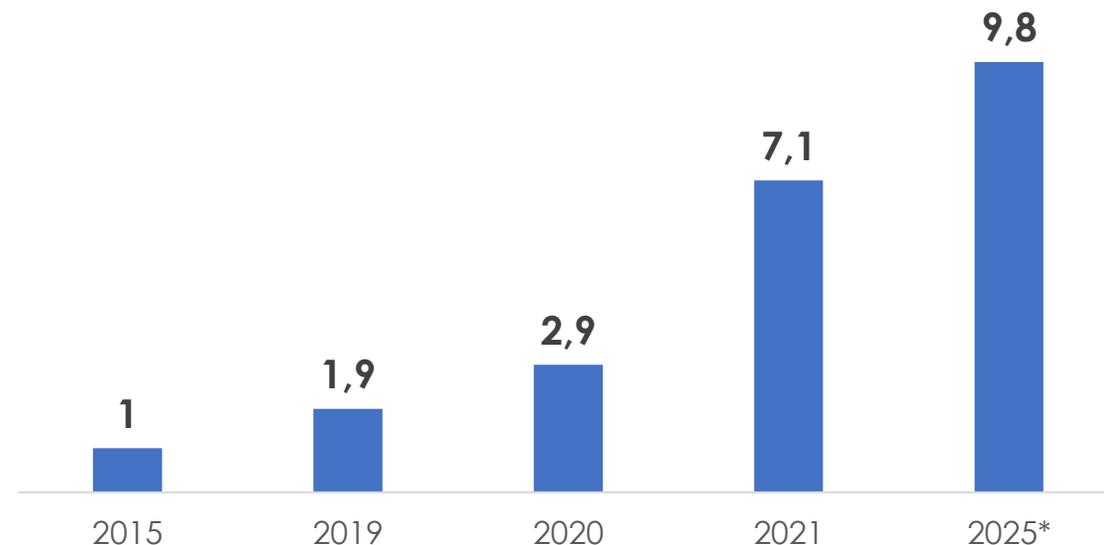
Singapur es el mercado de comercio electrónico mejor equipado de la región: alto PIB per cápita, infraestructura TIC y nación inteligente.



Tiene presencia de los jugadores clave: **Lazada**, **Qoo10** y **Shopee**.

Para el 2021, el volumen de mercancías del e-commerce ascendió a 7.100 millones de dólares. Se espera que alcance los 9.800 millones de dólares para 2025

Volumen anual de mercancías del e-commerce en Singapur de 2015 a 2021 (miles de millones)





# PERFIL DEL CONSUMIDOR

La mayor parte de los  
compradores en línea tiene entre  
55 y 64 años



01. Son consumidores mayores que **han adoptado la tecnología** para conectarse con sus pares a través de una gran variedad de actividades
02. Se caracterizan por tener una **alta estabilidad financiera**, pues la generación mayor suele recibir apoyo económico o material de los miembros más jóvenes de la familia.
03. Buscan **mejores precios, productos nuevos o interesantes** así como productos de marcas particulares.
04. Buscan **tiendas de marcas oficiales**, incluyendo marcas de lujo, lo que garantiza la autenticidad de un producto.
05. **El pago con tarjeta de crédito es el más utilizado**, seguido por plataformas de pago electrónico. De estas últimas, las líderes son Paypal, Worldfist, Alipay App, Airwallex y Payoneer.

# MERCADO E-COMMERCE SINGAPUR

## Uno de los más atractivos



En promedio, el comprador en línea en Singapur **gasta 675,71 dólares**.



El mercado de comercio electrónico de Singapur es **reconocido más por la calidad y precio de los productos** que por el número de ventas.



EL país tiene **una ubicación geográfica estratégica llamativa para el transporte de bienes** en el sudeste asiático, siendo el aeropuerto de Changi el que más carga recibe en la región y el tercero en el mundo, con 3,69 millones de toneladas.



Singapur cuenta con la **infraestructura de pagos en línea más desarrollada de la región**. La disponibilidad y confiabilidad de los métodos de pago como tarjetas de crédito, pagos electrónicos y transferencias bancarias.



**El inglés y el mandarín** son dos de los cuatro idiomas nacionales del país. Esto hace que la comunicación con los consumidores sea mucho más accesible para los actores del comercio electrónico global, y así lograr establecer fácilmente relaciones comerciales con otras empresas del país.



Las **regulaciones aduaneras liberales** de Singapur facilitan la entrada al mercado de nuevos jugadores del comercio electrónico.



Debido al auge del comercio electrónico en la región, distintas empresas operadoras como SATS, Singpost, DHL y FedEx Express han incursionado en el mercado singapurense mediante **la automatización y creación de hubs en el país**.

# PRODUCTOS CON POTENCIAL EN EL CANAL E-COMMERCE SINGAPURENSE



Confeitería de cacao



Derivados de café



Café verde



Vestidos de baño y ropa de playa



Accesorios



Ropa formal femenina

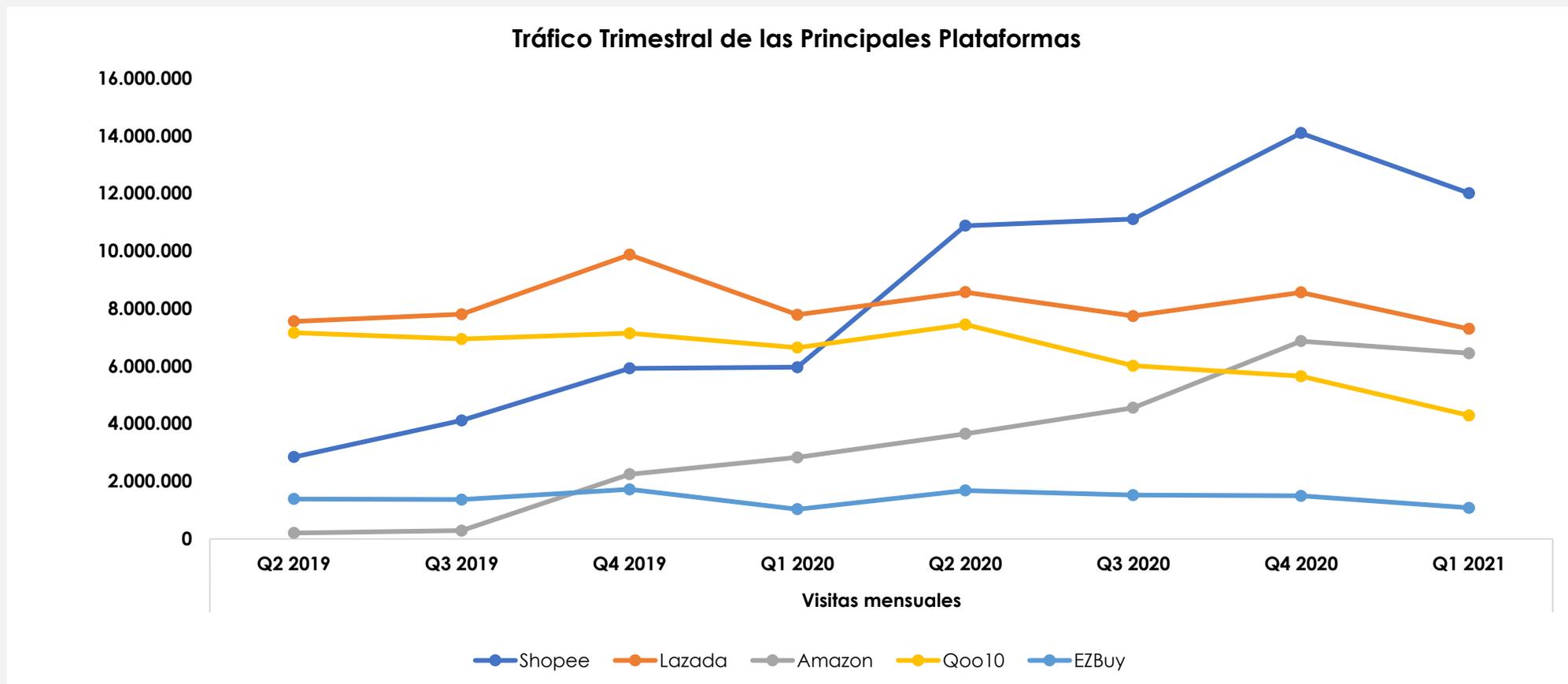


Ropa casual femenina



Suéteres y chalecos

# PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN SINGAPUR



Fuente: iPrice Insights, 2021.

# PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN SINGAPUR



**Presencia:** Diez mercados



## Costos

- ▶ No hay costos de ingreso al Marketplace
- ▶ No cobra comisión de ventas en su plataforma.
- ▶ 1,5% por realizar el pago.
- ▶ Opcional: publicidad



## Logística

- ▶ Fulfilled By Shopee (FBS)
- ▶ Tercerización del fulfillment



**Medio de Pago del Marketplace al Vendedor:** *Payoneer*



## Requisitos Adicionales

- ▶ Para ventas cross-border es necesario la aprobación previa de Shopee.

# PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN SINGAPUR



**Presencia:** Seis mercados



**Costos**

- ▶ No hay costos de ingreso al Marketplace
- ▶ Comisiones de venta a vendedores fuera de Singapur: Entre 1% y 4%.
- ▶ 2% por costos de pago.
- ▶ Impuesto sobre bienes y servicios (GST) que se cobra a la comisión de venta y a la tarifa de pago.
- ▶ Tarifa de entrega acorde al peso del producto.



**Logística**

- ▶ Fulfillment by Lazada (FBL)



**Medio de Pago del Marketplace al Vendedor:** *Payoneer y World First*



**Requisitos Adicionales**

- ▶ Registro en "Seller center"
- ▶ Peso de productos menor a 20 kg.

# PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN SINGAPUR



**Presencia:** Más de diez mercados



**Costos**

- ▶ No hay costos de ingreso al Marketplace
- ▶ Comisión de ventas depende del plan de ventas escogido
- ▶ Tasa por artículo vendido: Entre 8% y 10%.
- ▶ Transporte: Entre SGD 2,7 a SGD 13,59 según el peso.
- ▶ Almacenamiento y gestión de inventario



**Logística**

- ▶ Fulfillment by Amazon (FBA)



**Medio de Pago del Marketplace al Vendedor:** Transferencia electrónica de fondos



**Requisitos Adicionales**

- ▶ Cuenta de vendedor

# PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN SINGAPUR



**Presencia:** Seis mercados



**Costos**

- ▶ No hay costos de registro al Marketplace
- ▶ Tarifa de ventas: entre 8% y 12%, según el monto de ventas.
- ▶ Tarifa de ventas especiales para vendedores 'power': entre 5% y 9%. Estas tarifas se reducen si el vendedor es de grado 'power' a 9%, 7% y 5% respectivamente.
- ▶ Transportes dependiendo del tamaño del paquete y del tipo de vendedor.



**Logística**

- ▶ QXpress Fulfillment Services (QFS)
- ▶ Tarifas adicionales por recogida, empaque y almacenamiento.



**Requisitos Adicionales**

- ▶ Compra de divisa de la plataforma
- ▶ Ser miembro de la plataforma
- ▶ Presentación de documentos para poder registrarse como vendedor

# E-COMMERCE SINGAPUR

## Despacho de aduanas



El despacho de aduanas requiere tener la documentación adecuada a mano para evitar retrasos. Dependiendo del valor de envío, es posible que deba pagar impuestos y aranceles aduaneros.

Como mínimo, el transportista debe presentar los siguientes documentos a las agencias pertinentes:

- ▶ Factura comercial y proforma
- ▶ Lista de empaque

---

Si está planeando realizar el despacho de aduanas directamente, sin apoyo de una Agencia de Aduanas, necesitará solicitar y anexar los siguientes documentos:

- ▶ Bill of Lading (BL) o Airway bill (AWB)
- ▶ Póliza de Seguro (si corresponde)
- ▶ Recibo de pago de derechos de importación y otros impuestos relacionados
- ▶ Otros permisos, licencias y certificados relevantes

# E-COMMERCE SINGAPUR

## Impuestos y derechos de aduanas



PAÍS	DE MINIMIS VALUE	OBSERVACIONES
 SINGAPUR	SGD 400 (USD 291)*	Valor CIF menor a SGD 400

SGD: Dólar de Singapur  
Fuente: (Singapore Customs, 2021)

### **Nota importante:**

Singapur, está cambiando la forma en que manejan la recaudación del impuesto sobre bienes y servicios (GST) sobre las importaciones de bajo valor. **A partir del 1 de enero de 2023, el GST de minimis de importación desaparecerá** (pasando de SGD 400 A SGD 0), lo que significa que se deberá pagar un GST en todos los bienes, independientemente de su valor.

A partir del 1 de enero de 2023, la tasa GST de Singapur aumentará del 7% al 8%. Posteriormente, en enero de 2024, se incrementará del 8% al 9%.

\*El arancel de importación del 0% no se aplica a los artículos restringidos.

Si su envío tiene un valor CIF (costo, seguro y flete) superior a SGD 400, se le cobrarán los siguientes impuestos:

• **Impuesto sobre bienes y servicios (GST): 7%**

[List of Dutiable Goods](#)  
(Singapur Customs, 2022) 

# E-COMMERCE SINGAPUR

## Conectividad aérea desde Colombia hacia Singapur



AEROLÍNEA/COURIER	CONEXIONES	FRECUENCIAS
	Ámsterdam - Países Bajos	Lu, Mi, Ju, Vi, Sá, Do
	Estambul - Turquía	Lu, Ma, Mi, Ju, Sá, Do
	Londres - Reino Unido	Todos los días
	Fráncfort - Alemania	Ma, Mi, Vi, Sá, Do
	Ciudad de Panamá - Panamá	Todos los días
	Memphis - Estados Unidos	Todos los días
	Louisville - Estados Unidos	Todos los días

Fuente: Aerolíneas

Información procesada por la Coordinación de Logística y Competitividad – ProColombia.

La información contenida es de carácter referencial, siendo suministrada directamente por las empresas prestatarias. Están sujetas a cambios sin previo aviso por factores propios de la actividad o de sus volúmenes del comercio



PROCOLOMBIA  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

COLOMBIA 

# LANZAMIENTO OFICIAL CARTILLAS



<https://procolombia.co/publicaciones/como-exportar-traves-de-e-commerce-en-colombia>



[procolombia.co/publicaciones/como-exportar-traves-de-e-commerce-singapur](https://procolombia.co/publicaciones/como-exportar-traves-de-e-commerce-singapur)



<https://procolombia.co/publicaciones>





# SESIÓN DE PREGUNTAS





MINISTERIO DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO



# GRACIAS



PROCOLOMBIA  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSION MARCA PAIS

COLOMBIA