

Conferencia:

**Forjando un sector de servicios de desarrollo
empresarial moderno y eficaz en América Latina y el Caribe**

Banco Interamericano de Desarrollo - BID
Río de Janeiro, Brasil 3 al 5 de marzo de 1999

Tema específico: “ Servicios de información empresarial y de contactos para realizar negocios en 19 países latinoamericanos”

Esteban Valenti
Director Regional TIPS
América Latina y el Caribe

El TIPS, Sistema de información comercial y tecnológica es un programa de las Naciones Unidas más concretamente del PNUD que fue creado hace 14 años con el objetivo de brindar a los países en desarrollo instrumentos que reduzcan las desproporciones en el sector de la información. Fue originalmente una red SUR-SUR y con los cambios derivados de la globalización se ha transformado en la mayor red de información de los países en desarrollo, con cobertura global.

Disponemos de 48 oficinas en todo el mundo, 70 acuerdos de cooperación nacionales y la red en América Latina cubre 19 países hispano-lusoparlantes.

Para nuestra expansión en América Latina hemos tenido desde 1992 un importante apoyo de la Comisión Europea a través del programa AI Invest.

En la actualidad la red TIPS concentra toda su estrategia de desarrollo en el Comercio Electrónico y en el uso de las nuevas tecnologías informáticas y telemáticas.

Todos nuestros servicios, son accesibles a través de nuestra red de nodos en Internet y a partir del 7 de julio de 1998 disponemos de un sistema integral de Comercio Electrónico.

TIPS no es una red de bancos de datos, aunque naturalmente utilizamos los bancos de datos como un importante instrumento; tampoco somos una red de instituciones, aunque tenemos 176 acuerdos de contraparte y de cooperación con cámaras empresariales, de industria, de comercio, con Consejos de Ciencia y Tecnología, con organizaciones de pymes, con universidades, etc. TIPS dispone de una red de Oficinas Nacionales propias que recoge, produce, controla, edita y distribuye su propia información y servicios.

Esta es nuestra fuerza fundamental: 250 profesionales que trabajan para asegurar el VALOR COMERCIAL de la información, su calidad, oportunidad, y permanente actualización y para brindar SOLUCIONES a las empresas.

Sobre estos aspectos concentraremos nuestra exposición:

Todos los servicios TIPS están diseñados a partir del usuario y no de los programadores o de la institución. Son los empresarios que testean, que controlan, que cambian y que hacen evolucionar nuestros servicios.

En tres evaluaciones independientes de “satisfacción de clientes “ realizados en los últimos años obtuvimos un promedio superior al 80% en los niveles entre excelente y bueno. Y tenemos un nivel de renovación de suscripción a nuestros servicios del 86%.

La clave sigue siendo lo que referimos anteriormente: los servicios son diseñados a partir de la experiencia adquirida con relación a las necesidades de los empresarios.

Y la calidad de los servicios es lo que define el valor de una red o de una empresa que opera en este sector.

¿ Cuáles son los servicios TIPS?

SERVICIOS INDIVIDUALES A LAS EMPRESAS

Comercio Electrónico

Sistema EMPRESA - EMPRESA (Descripción con apoyo de un DEMO)

Permite acceder a bancos de datos de todos los sectores industriales y de servicios con ofertas y demandas actualizadas todos los días de productos, servicios, tecnologías, financiación.

Sistema Empresa - Cliente META TIPS Shopping empresarial.

Este directorio de WEB empresariales permite a las empresas crear su propio WEB, de dimensiones muy variables y en forma automática y colocarse en un directorio especializado solo en negocios.

Un verdadero Shopping de empresas para conectarse con sus clientes y también relacionado con el sistema de Empresa-Empresa de TIPS

Por sus costos y posibilidades es un sistema especialmente diseñado para las pequeñas y medianas empresas

Sistema Estado - Empresa

Es un sistema de actualización diaria con las licitaciones nacionales publicas en más de 30 países, e incluso las compras de organismos y proyectos de las Naciones Unidas.

TWE - Construcción automatizada de paginas WEB asociado al directorio MetaTIPS

¿ Qué encuentra una empresa en Comercio Electrónico TIPS?

- * Ofertas y demandas de productos, servicios, tecnologías, financiación
- * Puede colocar sus ofertas y demandas
- * Puede construir su pagina WEB que será alojada en META TIPS

¿ Cómo acceden las empresas y qué tipo de empresas utilizan los servicios TIPS?

- * Ingreso individual a la red a través de la Oficina Nacional TIPS
o a través del pago mediante tarjeta de crédito
- * Por acuerdos corporativos con las cámaras o entidades empresariales

El 82% de los usuarios de TIPS son Pymes
6% son grandes empresas
4% son instituciones públicas y privadas
2% son medios de prensa especializados
3% son universidades o investigadores
3% varios

Hasta ahora el sistema tenía un target preferentemente vinculado a las empresas que participan del comercio exterior

Algunos datos necesarios:

El uso de las nuevas tecnologías, en particular de Internet es un punto clave de la capacidad de desarrollo y competitividad de las empresas de América Latina y en particular de las PYMES.

A nivel del uso de Internet América Latina está teniendo un crecimiento muy sostenido, el número de hosts en la región pasó en el semestre enero-junio de 1998 de 247.881 hosts a 398.261 lo que representa un 60% de aumento, mientras a nivel global el crecimiento fue del 23% en igual período, aunque los hosts en América Latina representan solo el 1% del total mundial.

Sin embargo en la relación número de hosts - número de habitantes, la proporción es la siguiente:

Estados Unidos un host cada 15 habitantes
Canadá uno cada 24 habitantes
Unión Europea cada un host cada 61 habitantes
América Latina un host cada 1.120 habitantes

Datos a julio de 1998:

Todavía existe una desproporción muy importante.

Se estima que en la región el promedio de Pymes que emplea Internet tanto para sus comunicaciones como para el Comercio Electrónico no supera el 4% del total, lo que es un porcentaje todavía muy pequeño.

En 6 meses de operaciones sistema de Comercio Electrónico TIPS el resultado ha sido un incremento de accesos a nuestro web del 1068%, es decir se ha multiplicado por diez, y ese es un índice muy estimulante, pero todavía estamos lejos de conseguir un uso masivo de los diversos sistemas. Para lograrlo estamos desarrollando una estrategia basada en 5 ejes:

1. Participar activamente en todo el debate y la elaboración conceptual sobre sociedad de la información, comercio electrónico y desarrollo sustentable. Tan solo en 1998 hemos participado en más de 30 foros regionales e internacionales. Y mantenemos tres forum virtuales permanentes.

Participamos también activamente en el programa Informatica 2000 del BID en particular en la mesa redonda sobre C.Electronico organizada durante la cumbre de las América en Santiago de Chile.

2. Poner a disposición de las empresas sistemas y productos de comercio electrónico muy competitivos, de alta calidad, con muy buenos resultados operativos y con bajos costos. Un sistema en permanente evolución.

3. Desarrollar una política de alianzas muy amplia, porque nadie por si solo puede resolver este enorme desafío de la participación masiva: se trata de alianzas con las cámaras empresariales, con proveedores de Internet, empresas privadas, bancos etc.

4. Para la participación masiva de las empresas y sobre todo de las pymes las trabas fundamentales en América Latina no son de carácter técnico, ni siquiera de costos, aunque también hay que mejorar mucho en este aspecto. La base de esta participación aluvional es la formación-información. Por eso disponemos de programas especiales. Entre ellos el CD "Internet para empresarios - Comercio Electrónico para PYMES" (Demo del CD en español y portugués)

5. El quinto eje de nuestra estrategia es un seguimiento sistemático del impacto en las empresas de las nuevas tecnologías de la información y en especial del Comercio Electrónico, y su influencia en todos los aspectos de las empresas: comercio, transferencia de tecnologías, formación permanente, marketing etc. Este es el segmento más retrasado de nuestra estrategia. Y es extremadamente importante porque se propone analizar el impacto de las nuevas tecnologías en relación a los diferentes tamaños de las empresas, en relación a las mujeres y a los jóvenes.

¿ Cómo evolucionará el sistema de comercio electrónico TIPS?

En la actualidad nuestro sistema esta en su primer nivel: acceso a bases de datos.

La segunda fase está pronta para lanzarse en este primer semestre de 1999 y permitirá la comunicación y el inicio de las negociaciones a través del propio sistema e Internet y utiliza tecnología Intranet-Extranet.

El tercer nivel prevé el matching automático de las empresas, complementando todo lo anterior.

Y el cuatro nivel es la operativa integral, matching automático, comunicación y negociación asistida, servicios conexos: fletes, seguros, banking e incluso sistema de pago seguro.

¿ Qué otros servicios brinda TIPS a las empresas?

En el caso de los servicios personalizados “off line” que brinda TIPS a través de “Inteligencia Empresarial” nos hemos basado en el concepto de que a las empresas hay que ofrecerles soluciones y no crearles nuevos problemas.

Por ello brindamos el siguiente conjunto de servicios

- * Listado de contactos empresariales
- * Estadísticas de Comercio Exterior por países y productos
- * Servicio de análisis económico Mercosur
- * Aranceles de importación
- * Perfil de sectores industriales
- * Perfil de mercado de un producto
- * Perfil de país

Los servicios corporativos que brinda TIPS a instituciones regionales, y nacionales.

Sistemas integrales de Internet-Intranet-Extranet.

Hemos creado y desarrollado sistemas integrales para la Comisión Europea, la USAID, el PNUD, la ALADI, ARPEL, FEPAL, INFOPESCA, RIIV, Red Platino, BID Colombia, Ecuador, y más de un centenar de instituciones internacionales, regionales y nacionales.

Y hemos organizado grandes eventos empresariales con la asistencia de sistemas en Internet, en particular queremos hacer referencia al PARTENARIAT UNION EUROPEA -MERCOSUR y al evento VITAL VOICES.

En síntesis la red TIPS ha definido su filosofía y su estrategia sobre una concepto base: “Estamos trabajando desde hace 14 años, ahora vivimos una nueva época, signada por el comercio electrónico; nuestra existencia, nuestro éxito en estos nuevos tiempos dependen de nuestra capacidad de brindar servicios a las empresas, altamente competitivos en calidad, prestaciones y costos”