

## **FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES**

### **PROGRAMA ICT4BUS (ATN/ME-7956-RE)**

#### **Llamado a Propuestas, 2002**

#### **Web Services, Innovación Tecnológica para Mejoramiento de la Gestión**

##### **I. Datos Básicos del Proyecto**

- 1. Título:** Web Services, Innovación Tecnológica para Mejoramiento de la Gestión
- 2. País:** Chile
- 3. Número de Proyecto:** Programa ICT4BUS #493
- 4. Agencia Ejecutora:** Cámara de Comercio de Santiago (CCS)
- 5. Costos y financiamiento estimados:** Costo Total: US\$ 500.800; Financiamiento FOMIN: US\$ 302.000; Financiamiento de Contrapartida: US\$198.800.

##### **II. Objetivos, componentes y actividades del proyecto**

El objetivo del proyecto es ayudar a las pequeñas y medianas empresas a mejorar su competitividad y productividad a través del acceso a herramientas tecnológicas innovadoras de gestión logística y de gestión comercial (Web Services) de bajo costo y que no requieren de operadores expertos para su manejo. Gracias a estas características, los Web Services son considerados herramientas realmente viables para las Pymes.

Con este proyecto la Cámara de Santiago se propone:

- a) Acercar los beneficios del uso TIC a la Pyme
- b) Diseñar herramientas para facilitar la integración de procesos y sistemas internos de las Pymes que mejoren su productividad y eficiencia
- c) Explotar las ventajas de costo y estandarización de la tecnología Web Services
- d) Fomentar la integración de las Pymes con sus proveedores y clientes en una cadena de mutuo valor para mejorar su capacidad competitiva
- e) Difundir las mejores prácticas y replicar los éxitos alcanzados entre las Pymes de la Región.

En el caso de Gestión Logística, se desarrollarán Web Services para el Manejo de Abastecimiento y la Administración de Inventarios. Para Gestión Comercial, se desarrollarán servicios para manejo de Ventas, Mercadeo y Servicio a Clientes.

El proyecto considera los siguientes componentes:

#### **A. Componente 1. Análisis**

Este componente abarca el Análisis del mercado, técnico y legal para la entrega de servicios y la revisión de las mejores prácticas de las empresas participantes.

#### **B. Componente 2. Desarrollo de Web Services**

Este componente contempla: (i) el Diseño de Web Services (adaptados a la realidad de las Pymes); (ii) el desarrollo de los Web Services incluyendo la integración a nivel de aplicaciones; (iii) la adquisición del software y equipos necesarios; (iv) y la implementación del Plan Piloto incluyendo empresas de diversos sectores económicos a fines de evaluar el nivel de adaptación y replicabilidad de los servicios desarrollados en diferentes contextos.

#### **C. Componente 3. Capacitación**

Este componente incluye: (i) actividades para la formación del personal de la Cámara involucrado en el desarrollo del proyecto a fines de garantizar la adecuada divulgación de los servicios desarrollados; (ii) capacitación de las empresas usuarias en el uso de los servicios.

#### **D. Componente 4. Difusión y estrategia comunicacional**

En este componente se llevarán a cabo las siguientes actividades: (i) desarrollo de Imagen y Plan Comunicacional; (ii) realización de cursos, seminarios, charlas y reuniones; difusión a través de medios especializados; y (iii) preparación de material de mercadeo. Todas estas actividades, dirigidas a Pymes, personas e instituciones públicas, tienen por objeto difundir a nivel nacional los beneficios de estas herramientas.

### **III. Costo del proyecto y periodo de ejecución**

Este proyecto será ejecutado en 24 meses. Tiene un costo de US\$ 500.800 de los cuales FOMIN financiará US\$ 302.000. El financiamiento de contrapartida es de US\$ 198.800. Los fondos de contrapartida serán provistos totalmente por la Cámara de Comercio de Santiago.

### **IV. Agencia Ejecutora**

La Cámara de Comercio de Santiago (CCS), creada en 1919, reúne a más de 1.400 socios que incluyen grandes, medianas y pequeñas empresas de los más representativos sectores de la economía. Desde sus comienzos, el principal objetivo de la Institución ha sido la defensa de los intereses del gremio, para lo cual ha definido áreas de trabajo basadas en su impacto sobre el acontecer presente y futuro del sector empresarial. Dentro de este marco, ofrece y desarrolla productos y servicios que apoyan al empresariado en su gestión en cinco grandes áreas: Información, Exploración de Nuevos Mercados, Solución de Controversias Comerciales, Recursos Humanos y Comercio Electrónico.

La trayectoria de la CCS infunde amplia confianza en las empresas y en las autoridades. Cuenta con alta capacidad de gestión y genera excedentes que le permiten desarrollar programas sustentables en beneficio de la PYME, además del reconocido posicionamiento y experiencia en temas de TIC.

La CCS ha desarrollado una serie de servicios relacionados con las TIC, de alto impacto en la sociedad empresarial chilena y sobre la comunidad en general. Estos servicios abordan diferentes

perspectivas, que involucran labores de difusión, estudio, capacitación y educación, comunicaciones y apoyo a las Pymes en su gestión. Entre estos servicios se cuentan los siguientes:

- Escuela de Comercio, centro de formación técnica
- Centro de Arbitrajes de Santiago, para la resolución de controversias de negocios
- e-CertChile, primera autoridad de certificación electrónica del país
- PYME21, agente de fomento de instrumentos CORFO
- Databusiness, información comercial en línea

Dentro de la experiencia previa de la CCS en proyectos de cooperación internacional, puede señalarse el “Programa Ampliación y Profundización de Servicios de Arbitraje y Mediación Comercial”, financiado por el BID, cuyo objetivo es desarrollar una cultura de solución de controversias en el ámbito empresarial, a través del arbitraje y la mediación. Así mismo, la CCS ha sido escogida recientemente por el BID para desarrollar el Programa Fortalecimiento de la Seguridad y Confianza en el Comercio Electrónico, cuyo objetivo es generar confianza en el uso de nuevas tecnologías e Internet, fomentando su masificación y la obtención de los beneficios sociales, culturales y económicos asociados.

Adicionalmente la CCS está ligada electrónicamente a 28 cámaras de comercio a lo largo de Chile a través de la Red Electrónica Nacional del Comercio. Esta red electrónica, basada en una moderna plataforma tecnológica, pone a disposición de las cámaras regionales los productos y servicios de la CCS.

## **V. Aspectos principales del Proyecto**

**Beneficiarios del proyecto:** El proyecto apunta a incorporar inicialmente 120 empresas pequeñas y medianas, asistidas por PYME 21 (unidad de la Cámara de Comercio de Santiago), quienes podrían acceder a sistemas modernos de gestión de cadenas logísticas así como también sistemas de marketing y servicio a clientes. Se espera que en 5 años sean 260 las Pymes beneficiadas con el proyecto.

**Indicadores del Proyecto:** Para medir los resultados del proyecto se han previsto los siguientes indicadores: Numero de Pymes usuarias de los Web Services, Reducción de Costos de los procesos y Reducción de Tiempos en el procesamiento de información.

**Sostenibilidad:** Esta iniciativa coincide con la misión de la Cámara de Comercio de brindar apoyo a las empresas, especialmente las Pymes, para que tengan mayores oportunidades en el mundo de los negocios. Se recurrirá a sistemas de cobro a Pymes usuarias de los servicios a fines de financiar los costos de operación.

**Divulgación:** La disponibilidad de los servicios será informada después de realizar un plan piloto con empresas de diferentes sectores económicos para mostrar una amplia gama de experiencias. Acabado éste los Web Services desarrollados serán ofrecidos a los socios de la Cámara de Comercio de Santiago y luego al mercado en general a través de charlas, cursos, seminarios y talleres. La difusión comunicacional se hará en los medios, creación de material promocional y publicaciones atingentes. La aplicación en otros países de los servicios, experiencias y resultados obtenidos se hará por medio del apoyo directo a iniciativas de los países interesados, incluyendo estadías de trabajo, capacitación y entrega de licencias.

**Riesgos:** El proceso de adopción de la tecnología por parte de las Pymes es complejo y depende de una variedad de factores que incluyen factores culturales, deficiencia en la base de infraestructura,

costo de la tecnología, calificación de recursos humanos, falta de conocimientos sobre la naturaleza, utilidad y uso de la tecnología y las ansiedades y temores que ésta provoca en materias críticas del negocio, como la privacidad de la información, la confidencialidad de las comunicaciones y la seguridad de las transacciones. Para mitigar estos riesgos la Cámara de Santiago se apoyará en el proyecto en fase de lanzamiento “Fortalecimiento de la Seguridad y Confianza en el Comercio Electrónico”, financiado por FOMIN, que busca generar confianza en el uso de nuevas tecnologías e Internet fomentando su masificación y el uso de las mejores prácticas y promoviendo los beneficios sociales, económicos y culturales asociados.