



fundación
GALILEO

Información y Tecnología para el Desarrollo

Impulsando el uso del Web en las Organizaciones

“Un acercamiento a los negocios electrónicos”

Agenda



fundación
GALILEO
www.galileo.or.cr

1. La Fundación Galileo
2. Proyectos y actividades
3. El Comercio Electrónico en América Latina
4. Estrategias y casos prácticos
5. Pagos en línea



fundación
GALILEO
www.galileo.or.cr

La Fundación Galileo

- Fundada en San José, Costa Rica en 1998
- Provee la implementación de servicios de información utilizando la tecnología Web para organizaciones de desarrollo social y económico en América Latina
- Enfoque: Información y Tecnología para el Desarrollo
- El 80% de su labor se ha desarrollado en América Central aunque también se han desarrollado proyectos en México, Venezuela, Ecuador y Perú.

Visión



fundación
GALILEO
www.galileo.or.cr

“Ser la institución latinoamericana líder en brindar soluciones tecnológicas de administración y difusión de información a las organizaciones de desarrollo, utilizando para ello tecnologías de información y comunicación”



Proyectos y actividades

- Construcción de Redes virtuales de Organizaciones: La Red de Portales Web de Organizaciones de Microfinanzas en América Latina: 31 Sitios Web, 13 Redes Latinoamericanas y 10 Instituciones Microfinancieras – www.microfinanzas.org
- Sistemas de Información en temas de desarrollo:
 - Microfinanzas – www.microfinanzas.org
 - Remesas y Desarrollo – www.remesasydesarrollo.org
 - Microempresa – www.sipromicro.org
 - Transparencia Financiera – www.redcamif.org/transparencia
- Construcción de servicios tecnológicos de información:
 - Boletines Electrónicos
 - Bibliotecas y centros de documentación virtuales
 - Servicios de Noticias y Calendario de Eventos
 - Directorios de Miembros afiliados a Redes y Asociaciones
 - Bases de datos
 - Sistemas transaccionales: Remesas Instantáneas



Proyectos y actividades

- Énfasis en Pequeña y Mediana Empresa:
 - El Portal PYME Costa Rica – www.pyme.go.cr
 - Cepesiu Ecuador – www.cepesiu.org
 - Foro de la Microempresa – www.fomecuador.org
- Conferencias y eventos:
 - III Conferencia Centroamericana de Microfinanzas – www.conferencia.redcamif.org
 - I Cumbre de Migrantes – www.cumbredemigrantes.org
- Construcción de Portales Web para organizaciones que requieran proveer una plataforma de servicios de información:
 - National Alliance for Latinoamerican and Caribbean Comunities (NALACC) – www.nalacc.org
- Impulso y aprovechamiento del Web como un acercamiento a los negocios electrónicos



El Comercio Electrónico en América Latina

- USD \$4,300 millones de dólares en el 2005 (sólo B2C: comercio electrónico al detalle o para consumidores individuales)
- Crecimiento regional estimado del 40% anual entre el 2006 y el 2010
- ¿Qué impulsará el E-commerce B2C en la región?
 - Compradores jóvenes con poder adquisitivo
 - Aumento de la penetración de Internet
 - Masificación de los medios de pagos electrónicos
 - Profundización de la oferta de productos y servicios
 - Mayor seguridad en las transacciones e información



Estrategias y Casos Prácticos

- El Caso GWORO – Nigeria
 - Proyecto de BENDOO (Holanda) – GALILEO (Costa Rica) 2007-2008
 - Comunidad Virtual de Negocios y de Comercio Electrónico
 - Pretende estimular la capacidad de comercio electrónico al detalle de las Pequeñas Empresas nigerianas mediante un Portal Web en línea
 - Existe un inventario inicial de 25,000 empresas ya identificadas
- El Proyecto GWORO considera:
 - Elementos funcionales (énfasis en negocios electrónicos)
 - Sólido marco de trabajo tecnológico
 - Aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación



El caso Gworo - Nigeria

Concepto Comercial: Un "Mall" o "Centro Comercial" en línea

- Catálogo de empresas clasificadas en categorías
- Información administrable en línea por parte de las empresas, o bajo requerimiento, para mantener actualizada la información comercial
- Niveles de registro: Plata, Oro, Platino; dependiendo del nivel de pago de cada empresa
- Administración de la Publicidad Empresarial
- Características funcionales:
 - Levantamiento de Pedidos y Cobro en Línea opcional
 - Mecanismos de búsqueda simples (por palabra clave en todo el sitio Web) y avanzado (por criterios específicos: ciudad, categoría comercial, etc.)

El caso Gworo - Nigeria

Características funcionales:

- Resultados mostrados por ranking, perfil del usuario y empresas que pagan publicidad (concepto Google)
- Sección de “¿Qué hay de nuevo?”
- Listado de empresas por categoría
- Administración de comunicaciones por correo electrónico y mensajes SMS desde las empresas hacia y desde los clientes
- Administración de imágenes por parte de la empresa misma
- Pequeños sitios Web completos administrables para las empresas “Platinum”
- Administración de sucursales y agencias



El caso Gworo - Nigeria

Características funcionales:

- Boletines Electrónicos
- Sección de "Clasificados" administrable y con posibilidad de recibir anuncios desde el público o suscriptores tradicionales
- Servicio al Cliente en Línea

El caso Gworo - Nigeria

Marco Tecnológico:

- Basado en un Sistema Gestor de Contenidos (CMS – Content Management System) – TYPO3
- Administración de Back-End por usuarios “administradores” de la información
- Tecnologías de Internet de Fuente Abierta: TYPO3, PHP, MySQL
- Presentación en formatos estándares de la industria CSS/XHTML
- Gestión avanzada de “Plantillas” o “Templates” de Presentación de la Información: Separación de la Visualización Gráfica y el contenido

El caso Gworo - Nigeria

Aplicación de nuevas TIC:

- Administración de Boletines Electrónicos basados en HTML (estándar Web) para envío masivo y selectivo de información
- Integración SMS – Mensajes de texto para celulares
- Integración Skype y/o Centro de Soporte
- Integración de Mapas
- Integración de tecnologías de Pagos en línea – Enlaces a procesamiento de pagos con tarjeta de crédito
- Distribución de contenido digital



fundación
GALILEO
www.galileo.or.cr

El caso Gworo - Nigeria

Gworo – Centro Comercial en Línea - Preguntas a tomar en cuenta:

- ¿Cómo asegurar la logística de entrega? ¿Y el servicio al cliente?
- ¿Cómo posicionar la marca del centro comercial y crear confianza en los clientes?

[Imagen Web Preliminar Proyecto Gworo](#)





El caso Sna Jolobil – Chiapas, México

El Caso Sna Jolobil – Fundación Galileo:

- Sna Jolobil – “La Casa del Tejido” en Tzotzil Maya, fundada en 1976
- Cooperativa de 800 tejedores indígenas de más de 30 comunidades de la zona de los Altos de Chiapas
- Primer lugar – Premio de Artesanía América Latina UNESCO 2002
- Proyecto de comercialización vía el Web, pero aprovechando el énfasis de preservación cultural y artesanal

Objetivo del Proyecto:

- Desarrollar el sitio Web de Sna Jolobil con la finalidad de comercializar los textiles producidos por la organización y aportar en la preservación y difusión del arte textil maya





El caso Sna Jolobil – Chiapas, México

Actividades del Proyecto:

- Desarrollo del concepto gráfico visual acorde con el concepto de expresión artístico-artesanal de los textiles mayas
- Implementación del sitio Web, incluyendo proceso tecnológicos de levantamiento de pedidos y pagos en línea
- Incorporar el contenido enfatizando el tema de la preservación cultural – “Ventaja Competitiva”
- Asesorar en los procedimientos tecnológicos de recepción de pedidos que inicien el proceso de logística de entrega de pedidos
- Desarrollar la promoción electrónica del nuevo sitio Web
- Entrenamiento a Sna Jolobil en el uso, actualización y aprovechamiento del sitio Web





El caso Sna Jolobil – Chiapas, México

Algunos puntos esenciales del caso:

- Existe una organización detrás con experiencia en la comercialización de su producto y con experiencia en ventas para la exportación
- Ninguna experiencia con ventas por Internet
- Cuenta con profundo reconocimiento por el valor cultural y la alta calidad de los productos. Tienen el Museo Sna Jolobil.
- La valoración de técnicas textiles mayas, arte y simbología indígena, como ventaja competitiva en la comercialización hacia mercados del extranjero. Proyecto Cooperativo con visión sustentable
- Los tejedores de Sna Jolobil están comprometidos con su producto y el valor cultural y comercial de éste
- No necesitan en realidad el comercio Web sino que lo tomarán como un nuevo canal de distribución





fundación
GALILEO
www.galileo.or.cr

El caso Sna Jolobil – Chiapas, México





El caso Costa Ballena, Costa Rica

El caso Costa Ballena – [T3Galileo](#)

- Sitio Web para la Cámara de Turismo de Costa Ballena (CATUCOBA); Zona Sur de Costa Rica
- Se proporciona a los socios la posibilidad de registrar su información comercial
- Se busca la promoción de una región turística completa (no de la Cámara de Turismo) y de los hoteles, restaurantes y operadores turísticos de la zona
- Es un paso inicial para la formación de cultura de negocios electrónicos (reservaciones y promoción en línea)
- El sitio Web “inventaría” el universo de proveedores de servicios para una región en particular. Su enfoque es regional, en la industria de servicios turísticos.

El caso Costa Ballena, Costa Rica

<http://www.costaballenacr.com>



Pagos en Línea mediante el Web

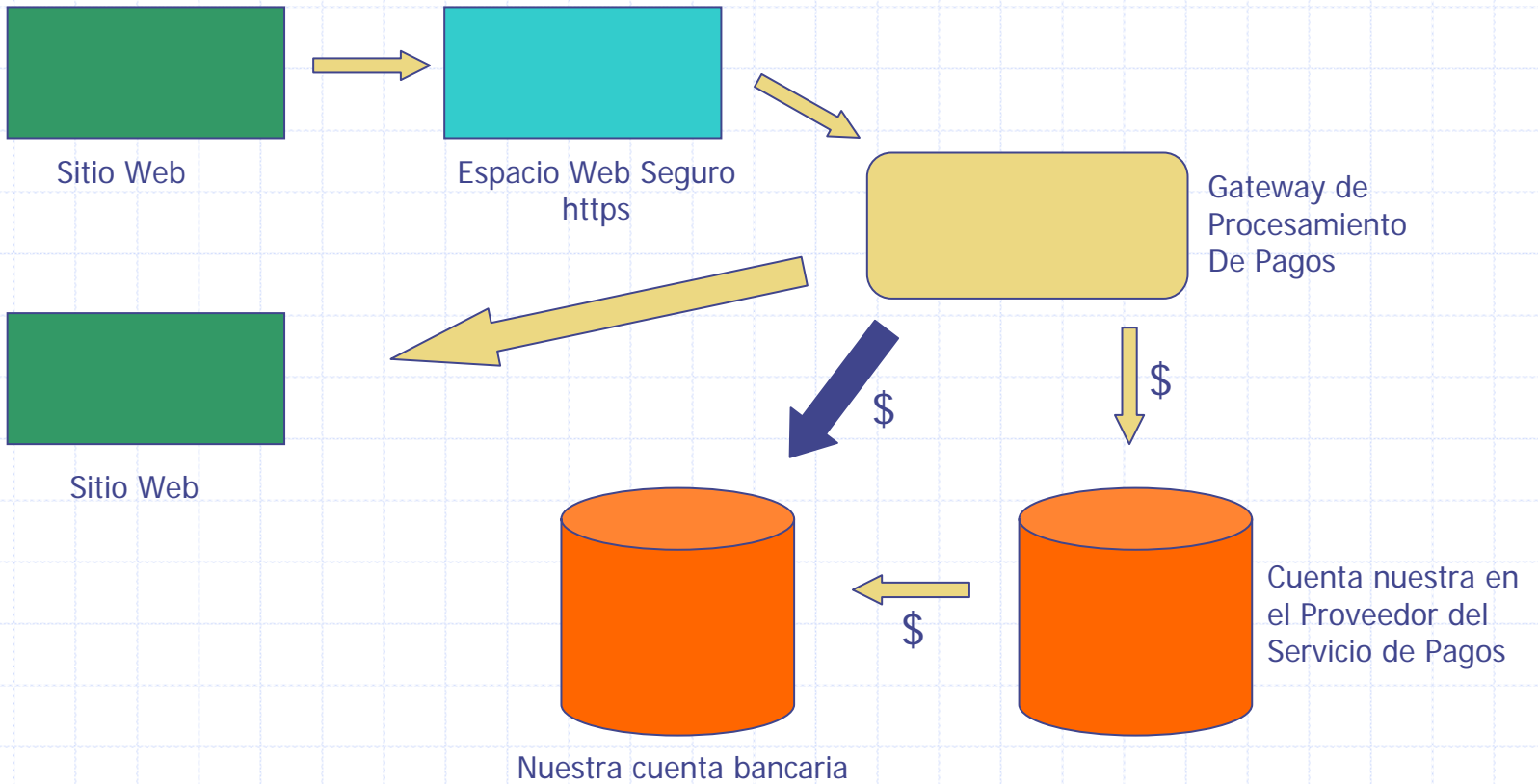
Algunos apuntes prácticos para nuevos participantes del Comercio Electrónico en lo referente a las transacciones de pago en línea con Tarjeta de Crédito

Requerimientos para cobro en línea:

- El sitio Web donde se piden los datos de la tarjeta de crédito tenga un mecanismo seguro para envío y recepción de información:
 - <https://www.misitio.com>
 - Figura del candado o llave cerrada
- Proveedor de procesamiento de pagos con tarjeta (Gateway)
- Cuenta bancaria en un banco o proveedor que dé el servicio de cobro con tarjeta de crédito (suelen ser los mismos que proporcionan terminales POST de cobro con tarjeta) – Cuenta Adquiriente



Pagos en Línea mediante el Web





fundación
GALILEO

www.galileo.or.cr

Pagos en Línea mediante el Web

¿Qué riesgo hay entonces en comparación con? :

- Una reservación telefónica o por fax para un Hotel
- Un pago con tarjeta de crédito en un Restaurante que recibe la tarjeta en la mesa
- Una pago con la terminal POST en el supermercado

“No hay un mayor riesgo sino que éste es puramente perceptual”

Pagos en Línea mediante el Web

Algunas alternativas - ¿Cómo funcionan?

- Paypal, Worldpay, DineroMail
- Son proveedores que solucionan todo el proceso de recepción de información segura y transacción con procesadores internacionales de pagos
- Doble o Triple Función: Proporcionan el espacio seguro y se encargan del procesamiento del pago. Pueden incluir la Cuenta Bancaria Comercial Adquiriente
- Tomar en cuenta el tiempo de traslado internacional de Fondos, si el proveedor no es del país local



Pagos en Línea mediante el Web

Costos a considerar con los pagos en línea con tarjeta de crédito

- Costo de servidor seguro (https)
- Costo de compra (anual) del certificado digital seguro
- Comisión bancaria por cada pago (2% - 10%)
- Depósito de garantía por usarse para pagos en Internet
- Costo periódico o inicial para procesamiento de pagos

Costos a considerar con servicios alternativos Paypal, Worldpay, etc.

- Costo de inicialización y anualidad del servicio
- Comisión bancaria por cada pago (2% - 5%)
- Comisión del proveedor del servicio por cada pago
- Costo de la transferencia bancaria internacional en el banco origen (\$10 - \$50 dólares)
- Costo de la transferencia bancaria internacional en el banco destino (\$10 - \$20 dólares)



Pagos en Línea mediante el Web

Reflexiones acerca del proceso de pagos en línea:

- ¿Es suficiente construir un sitio Web profesional, informativo y que proporcione una imagen confiable que invite a hacer pedidos de manera sencilla y simple?
- ¿Qué porcentaje de las ventas serían con tarjeta de crédito?
- En el Comercio Electrónico el pago, es simplemente el paso final. No resuelve nada si el concepto de negocios no está bien fundamentado o si el sitio Web no está adecuadamente construido
- La transacción de pago es “quizá” necesaria pero muy lejos de ser suficiente para hacer Comercio Electrónico



fundación
GALILEO

Información y Tecnología para el Desarrollo

“¡Muchas gracias!”