

INFORME VISITA PROEXPORT COLOMBIA

1. Datos Generales

Nombre: Jorge Ascencio Huaccho
Cargo: Jefe(e) del departamento de Informática – PROMPEX.
Evento : Visita la Subdirección de Sistemas de Información de PROEXPORT – Bogotá Colombia
Fecha de la Actividad: 21 y 22 de Agosto de 2003

2. Objetivo del viaje

Conocer la experiencia de PROEXPORT en la implementación de sus sistemas de gestión de la información y la factibilidad de ser implementados en PROMPEX.

Objetivos específicos

- 2.1 Conocer los diversos sistemas de información de PROEXPORT.
- 2.2 Conocer la infraestructura con la que cuenta PROEXPORT, conectividad empleada y su proyección al mediano plazo.
- 2.3 Analizar de infraestructura requerida para la implementación del INTELEXPORT.
- 2.4 Estudiar del módulo de Capacitación virtual de PROEXPORT, WEBEX y su posible aplicación en el sistema integrado de comercio exterior.
- 2.5 Conocer la estrategia y metodología empleada en el desarrollo e implementación de la solución de los sistemas de información.
- 2.6 Estudiar la plataforma tecnológica de rueda de negocios de PROEXPORT.

3. Actividades Realizadas

Las reuniones llevadas a cabo son las que se listan a continuación:

JUEVES 21 DE AGOSTO			Estado
11:00	Infraestructura Sistemas de Información	CLAUDIA RAMIREZ	Realizada
12:00	Portal de PROEXPORT	CLAUDIA RAMIREZ	Realizada
02:30	Intelelexport como herramienta	PAOLA VACCA	Realizada
04:30	Infraestructura de Hardware, Redes y Comunicaciones	WAIBER GOMEZ	Realizada
05:00	Proceso de implementación y detalles técnicos Intelelexport	CLAUDIA RAMIREZ, JORGE APONTE	Realizada

09:00	Mantenimiento de contenidos de intelexport	CAMILO MARTINEZ, RIGOBERTO NARANJO	Realizada
10:00	Interactiva Business Agendas	CLAUDIA RAMIREZ, ALEJANDRO DIAZ	Realizada
02:30	Presentación Webex como herramienta de interacción y capacitación remota	CLAUDIA RAMIREZ, SUSANA MATIZ	Realizada
03:15	Metodología y Procesos de Desarrollo de Sistemas de Información en PROEXPORT	CLAUDIA RAMIREZ	Realizada
04:00	Reunión de consolidación de resultados de la visita: conclusiones, recomendaciones, tareas, etc	CLAUDIA RAMIREZ	Realizada

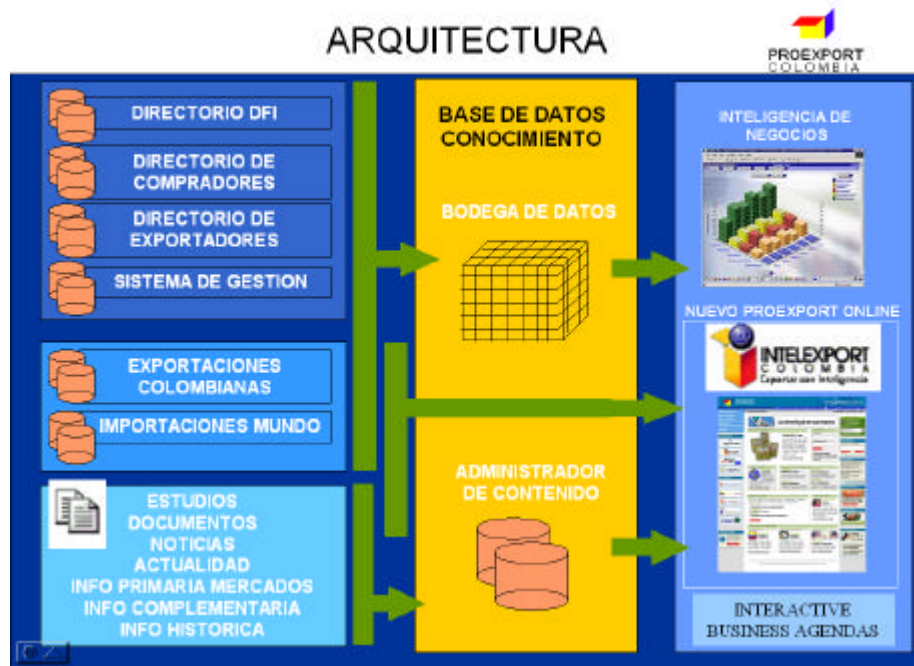
3.1 *Objetivo: Conocer los diversos sistemas de información de PROEXPORT.*

3.1.1 **Arquitectura e infraestructura de los Sistemas de Información de Proexport**

PROEXPORT cuenta con los siguientes sistemas de Información:

- Directorio DFI
- Directorio de Compradores
- Directorio de Exportadores
- Sistemas de Gestión
- Sistema de Exportaciones Colombianas
- Importaciones mundiales
- Documentos como estudios de mercado, noticias y actualidades.
- Información primaria, complementaria e histórica de mercados.
- Cuentan con una base de conocimientos (Bodega de datos, Administrador de contenidos.
- Sistema de Inteligencia de Mercados y Portal Proexport.
- Sistema que gestiona las agendas electrónicas de las ruedas de negocios.

A continuación se grafica como están organizados los sistemas de información de PROEXPORT.



3.1.2 Portal Institucional de PROEXPORT

El portal Institucional de PROEXPORT tiene siete perfiles para poder organizar mejor la información que administra, permitiendo que el usuario encuentre lo que necesita eligiendo adecuadamente su tipo de perfil.

Los siete perfiles son: Aprendiendo a exportar, exportador habitual, Empresas de servicios al exportador, Importador / Importer, estudiante / Académico, Funcionario PROEXPORT, General.

PROEXPORT cuenta con aproximadamente 17,000 usuarios inscritos dentro de su portal.

El portal institucional de PROEXPORT es retroalimentado constantemente por los usuarios, con el fin de afinar lo que funciona correctamente y corregir lo que no muestra los resultados esperados. Para esto también se usan los FAQ (frequent ask questions)

Además cada sector es responsable de la información que tiene que publicar en el portal, con la debida aprobación del gerente macrosectorial.

3.1.3 Bodega de datos (Datawarehouse)

La bodega de datos permite generar una matriz de exportaciones Colombianas con importaciones Extranjeras, esto para facilitar la identificación de mercados potenciales para productos Colombianos. Este sistema esta únicamente disponible para funcionarios PROEXPORT.

PROEXPORT alimenta su bodega de datos con información de Exportaciones colombianas e Importaciones de 51 países, permitiéndoles hacer cruces de las cuales

pagan por solo 20, ya que los datos de las otras 31 las consiguen mediante convenios interinstitucionales.

Para la elección de las bases de datos a comprar ellos toman ciertas consideraciones:

- Que no sea demasiado específica que no cubra el universo de la mayoría de partidas que les interesa, ni tan general que no permita identificar mercados para productos potenciales de exportación.
- Que tan actualizada tiene que estar ya los datos históricos son importantes en la medida que estén completos y sean fácil de manejar y exportar a nuestros sistemas.
- El precio también es importante, por el tema de optimizar gastos. PROEXPORT como referencia gasta alrededor de \$25,000 dólares anuales en base de datos de Comercio Exterior.

3.1.4 Sistema de Gestión

El sistema de gestión permite tomar decisiones adecuadas ya que se puede evaluar proyectos, recursos, actividades específicas, oficinas o gerencias en un punto del tiempo.

Otro punto importante es el echo que PROEXPORT ha implementado indicadores en su Sistema de Gestión, esto le permite medir resultados, potenciar proyectos, evaluar su continuidad, asignar mayores recursos, evaluar a sus consultores por resultados.

El sistema de gestión está disponible para todo funcionario de PROEXPORT, para que pueda ingresar sus actividades asignadas dentro de un proyecto, sustentada con documentos. La alta gerencia evalúa a las gerencias u oficinas a través del sistema sin la necesidad de pedir reportes de rendimiento a las gerencias.

3.1.5 Centro de Información de Comercio Exterior - Zeiky

Zeiky es el centro de Información de Comercio Exterior de Colombia, es una alianza entre el Ministerio de Comercio Exterior, PROEXPORT y BANCOLDEX. El cual permite ofrecer en un solo espacio físico, asesoría integral de productos y servicios especializados a los empresarios Colombianos.

Zeiky tiene una biblioteca especializada, además de tener un staff de aproximadamente 8 asesores empresariales especializados, un centro de capacitación, una sala de video, una sala de reuniones, además de vender material educativo a empresas o personas naturales, todo esto en una área de aproximadamente 300 m2.

Zeiky también brinda servicios en un Café Internet en un local de PROEXPORT en convenio con una empresa de telecomunicaciones (como RCP o Telefónica en Perú) para brindar información de comercio exterior a las empresas o personas que acudan a dicho local.

Además PROEXPORT tiene convenios con instituciones educativas que provean personal capacitado en Comercio Exterior e Internet para atender el Café Internet. Mayormente son alumnos de los últimos ciclos, que desean hacer prácticas en PROEXPORT.

3.1.6 PROEXPORT y los Estudiantes

PROEXPORT se preocupa por mantener un vínculo muy estrecho con el estudiante, para ello ha creado un perfil en su portal orientado a ellos, poniendo información de carácter académico y formativo dentro de ella. Con esto PROEXPORT trabaja a futuro ya que los estudiantes de comercio exterior de ahora se convertirán en los futuros empresarios o empleados de empresas exportadoras y si desde su etapa formativa PROEXPORT les dio el soporte informativo y en algunos casos laboral este vínculo no se perderá fácilmente, ayudando a utilizar las diversas herramientas de información de PROEXPORT dentro de las empresas.

Además PROEXPORT da la oportunidad a los estudiantes de hacer pasantías en la institución. Para esto ha creado todo un plan, abaratando costos en tareas mecánicas que la realizan los pasantes, bajo supervisión de los consultores PROEXPORT, previa capacitación en los sistemas de información.

3.2 Objetivo: Conocer la infraestructura con la que cuenta PROEXPORT, conectividad empleada y su proyección al mediano plazo.

3.2.1 Infraestructura de Comunicaciones

Los sistemas críticos de PROEXPORT como son: Directorio DFI, Directorio de Compradores, Directorio de Exportadores y el Sistema de Gestión están alojados en servidores externos de Estados Unidos (Hosting), esto para garantizar una disponibilidad del 99.5%, cosa que PROEXPORT en sus instituciones no puede garantizar. En un mediano plazo PROEXPORT piensa migrar su hosting a un proveedor local porque le ofrece menores costos.

PROEXPORT esta implementado pilotos de soluciones de video conferencia y voz sobre IP con su oficina comercial en Miami y con sus oficinas regionales, esto para abaratar costos y reducir tiempos cuando se trate de comunicar funcionarios destacados en oficinas ubicadas en distinto sitio o poder reunir virtualmente a empresarios Colombianos con Empresas Extranjeras.

Para la transmisión de voz están utilizando equipos Quinton que les consume su enlace en 6.7Kbps por cada conexión.

Para la transmisión de videoconferencia PROEXPORT utiliza el protocolo RDSI con equipos Policom.

PROEXPORT tiene planificado crear una cuenta de correo con un buzón de 25 MB para cada empresa con un dominio @expocol.com esto obedece a una estrategia de apoyar a la empresas en términos de Internet ya que permitirá enviar información relevante a esa cuenta y hacer seguimiento a las empresas mediante esa cuenta.

Para el manejo de la información contenida en CD's PROEXPORT ha implementado un servidor con 8 lectoras de CD's, esto es manejado por un operador que es el que intercambia los CD's a solicitud de los usuarios.

Para el manejo de seguridad PROEXPORT tiene instalado un Proxy Firewall de Novell (Border Manager) que maneja las tres Zonas: Publica, Privada y Desmilitarizada.

PROEXPORT Cuenta con dos UPS de 20K y 7K que les provee 15m de autonomía, en casos de corte de energía eléctrica. Es comprensible por la situación de conflicto que vive el vecino país.

PROEXPORT cuenta con acceso a Internet de 768Kbps, con un factor de compresión 1:1, su proveedor es Global ONE

PROEXPORT se comunica con sus Oficinas Regionales con un enlace Frame Relay de 128 Kbps utilizando una topología estrella.

El cableado estructurado de PROEXPORT es Fibra Óptica en la distribución vertical y cable UTP Categoría 6 en la distribución horizontal.

La Subdirección de Soporte Técnico de PROEXPORT encargada de toda la infraestructura de redes y comunicaciones, tiene contrato con una empresa que le da todo el soporte a través de tres técnicos con las responsabilidades debidamente determinadas, los tres técnicos están residentes en PROEXPORT. La empresa prestadora del servicio esta contratada bajo la modalidad de Outsourcing. Los tres técnicos cumplen labores de gestión de plataforma tecnológica, gestión de recursos informáticos y Help Desk.

3.3 Objetivo: *Analizar de infraestructura requerida para la implementación del INTELEXPORT.*

3.3.1 Plataforma Tecnológica del Intelelexport

El INTELEXPORT es un servicio de PROEXPORT que contiene información sobre comercio exterior, dirigida a facilitar la identificación de nichos de mercado para los productos colombianos en los diferentes países. Esta disponible para todo el público.

INTELEXPORT brinda información de países, exportaciones Colombianas, Importaciones del mundo y productos Colombianos potenciales.

La plataforma fue desarrollada por una empresa consultora mediante Outsourcing. El periodo de desarrollo fue de aproximadamente 8 meses con un costo de \$95,000 dólares.

El lenguaje en el cual esta desarrollado es ASP con una base de datos SQL Server alojado en un hosting internacional para tener una mejor disponibilidad, tiempo de respuesta y seguridad. En el hosting tienen alojados un servidor de Aplicaciones y un servidor de base de datos.

3.4 Objetivo: *Estudiar del módulo de Capacitación virtual de PROEXPORT, WEBEX y su posible aplicación en el sistema integrado de comercio exterior.*

3.4.1 Sistema de Capacitación en línea -WEBEX

PROEXPORT ha adquirido WEBEX una aplicación WEB para poder:

- Realizar una presentación para cualquier usuario o empresario, en cualquier lugar a través de la WEB
- Demostrar software en vivo.
- Permitir que cualquier participante de la reunión visualice, realice anotaciones o edite cualquier documento electrónicamente.
- Compartir una aplicación de su sistema o bien, todo el escritorio.
- Prestar servicios de soporte técnico remoto a través de la web.
- Realizar una visita guiada por la web con los participantes.
- Incorporar funciones de teleconferencia en sus reuniones.

PROEXPORT maneja licencias permanentes, que tienen un pago fijo mensual. También maneja licencias en demanda que las solicita cada vez que necesita incorporar mas usuarios a alguna presentación.

PROMPEX ya utilizo el Webex de PROEXPORT, en temas de capacitación para rueda Perú-Colombia realizada en Lima.

3.5 Objetivo: *Conocer la estrategia y metodología empleada en el desarrollo e implementación de la solución de los sistemas de información.*

3.5.1 Metodología en la Implementación de Sistemas de Información

Proexport maneja los sistemas de información dentro de la Dirección de Información Comercial e Informática, manteniendo autonomía en el tema presupuestal con otras direcciones.

Las siguientes etapas son las que sigue PROEXPORT en la implementación de cualquier sistema de Información.

- Planeamiento y elaboración de la estrategia del sistema de Información.
- Recopilación de Información, elaboración de los términos de referencia.
- Invitación selectiva a los proveedores que podrían desarrollar la solución requerida.
- Manejo directo con los proveedores, esto permite hacer llegar todo el requerimiento de manera pronta, así como la absolución de preguntas de manera conjunta, dándole un carácter de transparencia y total apertura de la información a los participantes.
- Presentación de prototipos por parte de los Proveedores al comité.
- Un comité informático multisectorial se encarga de evaluar las propuestas, previamente procesadas por la Dirección de Información Comercial e Informática. Este comité elige a la consultora con la que trabajarán el proyecto.
- Durante el desarrollo de la aplicación se tiene una participación activa de los usuarios.
- Capacitación a los usuarios para conseguir que puedan utilizar sin problemas el sistema. Este es un punto muy importante, muchas veces descuidado en la vida del sistema.

PROEXPORT exige a la consultora que desarrolla el sistema requerido, que la propiedad intelectual este a nombre de PROEXPORT.

PROEXPORT implementa sus proyectos críticos de información mediante Outsourcing y Hosting.

El Hosting permite tener disponibles las 24 horas los 7 días de la semana los sistemas críticos de información, ya que PROEXPORT como tal no garantiza en sus instalaciones.

El Outsourcing es bueno ya que deja que la institución no pierda la visión sobre el "core" de negocio, permitiendo que terceros manejen actividades no relevantes a la institución (PROEXPORT terceriza el manejo de Soporte Técnico y Aplicaciones de información tangenciales a la institución)

4. Recomendaciones

PROEXPORT trabaja de la mano con sus Oficinas Comerciales en el exterior, las oficinas cumplen labores de captación, coordinación, articulación y sensibilización con los importadores extranjeros. Por lo tanto sería recomendable abrir una **OFICINA COMERCIAL PILOTO** en el mercado más importante para el Perú de tal manera de poder hacer una evaluación del impacto luego de un periodo determinado.

Se deben formar un comité multidisciplinario tanto en Comercio Exterior e Informático para la elección adecuada de las base de datos de comercio exterior que se piensan adquirir para PROMPEX con recursos propios y/o dentro del convenio BID.

5. Conclusiones

La información proporcionada por PROEXPORT a través de la Dirección de Información e Informática y especialmente por la Subdirección de Sistemas de Información cumplió con los objetivos de la visita, dándonos una visión clara para la implementación de sistemas de Información en un mediano y largo plazo en PROMPEX.

Nos hemos quedado gratamente impresionados por el avance institucional y desarrollo de sistemas de información que viene consiguiendo PROEXPORT. Actualmente están en todo el proceso para conseguir su certificación ISO.

Es bueno mencionar que la implementación de los sistemas de información de PROEXPORT tiene el apoyo de su alta dirección ya que muchos requerimientos nacen ahí, para el posterior involucramiento de todo el personal.

Soluciones de capacitación en línea como WEBEX permite ahorrar tiempo y dinero, cuando hay que capacitar o dar conferencias a funcionarios y/o empresas que no se encuentran físicamente aquí.

Agradezco a la alta dirección por consignarme este viaje y permitir conocer los sistemas de información de PROEXPORT, esperamos que con la ayuda de todo el personal de PROMPEX podamos plasmar los sistemas de información institucionales que permitan orientarnos a convertirnos en una institución más moderna y ágil para el beneficio de las empresas exportadoras peruanas.

Este tipo de viajes permite conocer y hacer *benchmark* con otros modelos de sistemas de información desarrollados e implantados en los TPO. Más aun si en una entidad como PROEXPORT que ya tienen una experiencia apreciable en estos términos.

Jorge Ascencio Huaccho
Jefe(e) Departamento de Informática