

Informe Ejecutivo del Proyecto

Plataforma apoyo al Exportador Fase Piloto

Bolivia



Plataforma apoyo al Exportador - Fase Piloto

Bolivia

1. Introducción

En el marco de los procesos de transformación iniciados en 2006, la Constitución Política del Estado (CPE) y el Plan General de Desarrollo Económico y Social del Estado Plurinacional de Bolivia 2016-2020 (PDES) donde se destaca la necesidad de consolidar la soberanía productiva a partir de la diversificación económica, valiéndose de procesos de industrialización, con un rol protagónico de los pequeños y medianos productores de la economía comunitaria. el Viceministerio de Comercio Exterior e Integración (VCEI), conforme los Decretos Supremos N° 29894 y 3540, de rectoría en la formulación y ejecución de estrategias para las relaciones económicas internacionales bilaterales, regionales y multilaterales enfocadas en el comercio justo y la promoción de políticas que coadyuven a las exportaciones de bienes y servicios con valor agregado, impulsó el desarrollo de sistemas de inteligencia comercial estratégica que promueven el acceso a mercados externos, consolidando y promocionando la oferta exportable.

En este marco, el VCEI, a través del Programa de Cooperación a favor de Bolivia del Sistema de Apoyo a los Países de Menor Desarrollo Económico Relativo (PMDER), reconociendo la fragmentación de fuentes de información y plataformas para realizar tramitaciones, siendo un paso significativo instaurar una ventanilla única, presentó el proyecto "Plataforma de Apoyo al Exportador - Fase Piloto"; subrayando la necesidad de contar con un equipo consultor que acompañe las acciones tendientes a articular los esfuerzos público - privado e incorporar metodologías, estándares y buenas prácticas en pro de la racionalización y simplificación de los trámites de exportaciones en una plataforma que brinde datos necesarios para el exportador, potencial exportador, brinde soporte técnico y asesoramiento oportuno para establecer contactos en el exterior, con espacios de capacitación permanente, desarrollando capacidades.

2. Actores y actividades

Para el efecto, la ejecución del proyecto contempló tres fases: i) la primera, abarcó el diseño e implementación de la plataforma web, se priorizaron los productos a incluirse y los mercados, se estableció el formato de los documentos técnicos, se identificaron las organizaciones que generan información de interés así como herramientas para el análisis de los mercados, ii) en la segunda se desarrollaron las secciones y contenidos a solicitud del VCEI, se elaboraron sistemas interactivos, redes de contactos, fichas producto y perfiles de los principales destinos exportables, algunos estudios de mercado y se desarrollaron los contenidos de las secciones, iii) en la tercera, se integraron los módulos al espacio virtual,

desagregando en 5 secciones, 4 sistemas interactivos, subiendo los documentos técnicos en la plataforma.

La priorización de productos y mercados potenciales fue realizada a partir de un listado tentativo de 50 opciones, depurado en función del análisis de una base de datos sobre las de exportaciones bolivianas normalizada en *MySQL* para 2012-2014, 2018-2020 y primer semestre de 2021; siendo el definitorio de 38 productos. A la información alojada en la base segmentada se le sumaron los datos obtenidos de las herramientas de investigación de mercados como el Centro de Comercio Internacional ITC y otros fuentes de información utilizadas para identificar potenciales mercados de destino productos tradicionales y no tradicionales, además de los ítems establecidos en las fichas producto.

Adicionalmente, se identificaron las necesidades de asistencia, información y capacitación de las empresas exportadoras y potenciales exportadoras mediante entrevistas y reuniones con entidades bolivianas relacionadas a la promoción de exportaciones.

A partir de las recomendaciones del equipo consultor, resultante de los relevamientos y la interacción continua con el personal técnico de la unidad de sistemas del Ministerio de Relaciones Exteriores, con aprobación de Cancillería y el VCEI, se decidió desarrollar la página web personalizada a través del uso un *CMS- Wordpress* dada su versatilidad y adaptabilidad a los procesos en un contexto de cambio constante. Para ello se creó un sitio web de prueba con una jerarquía de 3 niveles (Página Principal, Secciones-Servicios, Detalle de Entradas), creando una identidad gráfica propia de PROMEX BOLIVIA. Los contenidos fueron determinados a partir de un estudio de mercado o *benchmarking* sobre las Plataformas de las Agencias de Promoción de Exportaciones de algunos países de la región.

Luego de probados los diversos módulos, la Cancillería registró un subdominio y espacio (*hosting*) en los servidores de la institución. Su estructura final, sin considerar la sección de inicio y contacto, contiene los siguientes segmentos:

- Promoción comercial: redirige a terceras páginas relacionadas con eventos comerciales, a saber, ruedas de negocios, ferias internacionales, misiones comerciales y la oferta exportable de Bolivia.
- Información de mercados: se alojan los documentos técnicos como perfil país, fichas producto, estudios de mercado y boletines de comercio exterior.
- Oportunidades comerciales (SISCON): presenta información respecto a la oferta y demanda de productos. Esta redirige al usuario al Sistema de Contactos Internacionales, un registro de exportadores que pueden presentar

su oferta, potenciando su interacción con potenciales compradores en ruedas de negocios.

- Estadísticas de Exportación (COMEXDB: Contiene un sistema informático que permite en línea generar reportes estadísticos de exportación, según: país destino, país producto y por capítulo.
- Capacitación: el usuario accede a videos tutoriales y otros documentos descargables orientados a procesos de exportación. Asimismo, se redirige a sitios de interés.

3. Logros

La plataforma desarrollada apuntó a la eliminación de la fragmentación de las diversas fuentes de información respecto a los trámites y servicios a realizar por parte de las entidades exportadoras, centralizando en un único sitio: información, estadísticas de los principales destinos, un espacio donde exportadores e importadores se pueden conectar a partir de la publicación de sus productos, una mesa de ayuda, visualizadores de datos, estudios de mercado, explicaciones exhaustivas de las diversas tramitaciones para poder realizar un proceso exportable, derivaciones a cada uno de los sitios de las entidades estatales para que el usuario pueda complimentar el proceso (contando con explicaciones en cada una de ellas), entre otros aspectos.

A pesar que la misma no se encuentre visible al público, sino en modo construcción, dado que restan aún por cumplir, de forma total, los protocolos internos en la unidad de sistemas de Cancillería; en el marco del proyecto se generaron los siguientes contenidos albergados en el sitio:

Sección Promoción Comercial: diseño de banner informativo, 3 calendarios 2022, 3 documentos sobre cómo participar en eventos comerciales y links de interés. Esta se subdivide en 3 secciones: ferias, ruedas de negocios y misiones comerciales. Dentro de ellas se ubica información específica (calendario, enlaces de interés, documento de cómo participar en cada espacio, fichas de inscripción estandarizadas, formulario de evaluación de la participación en eventos comerciales).

Sección Información de Mercados: diseño de banner informativo, 53 fichas producto exportable, 47 perfiles país, 20 perfiles producto-mercado, 2 estudios de mercado: de la castaña y el limón (se desarrolla el diagnóstico del producto, mercado objetivo, estudio de mercado de tres países: condiciones de acceso, aspectos logísticos y análisis comercial) y enlaces de interés a páginas que brindan herramientas y/o información de investigación de mercados. Cada uno de estos se ubica en la subsección correspondiente.

Se produjo un sistema interactivo de generación de fichas producto y perfiles país (SGFPP): éste habilita la generación de documentos PDF a partir del enlace con una planilla Excel país/producto estandarizada que suministra la información.

Sección Oportunidades Comerciales: contiene un sistema de contactos empresariales SISCOM que permite el contacto comercial entre empresas exportadores y potenciales importadores. Cuenta con 3 módulos diferenciales dado el perfil de usuario. Adicionalmente, se elaboró un manual de uso de interacción con la plataforma y 4 tutoriales según el rol de interacción.

Sección Estadísticas de Exportación (COMEXDB): se generó una *api-line* la cual habilita realizar reportes estadísticos según la información del Instituto Nacional de Estadísticas, desagregado por: país destino, país producto y por capítulo dado el volumen y valor de las exportaciones en las últimas 10 gestiones. Adicionalmente, el visualizador presenta gráficos de la balanza comercial. Las salidas seleccionadas podrán ser impresas en hoja carta. Este sistema interactivo se nutre de información estructurada y normalizada de exportaciones de Bolivia por gestión, y se vincula a una plantilla Excel, a ser completada luego de la importación de datos. Se elaboró un documento que explica el funcionamiento.

Sección Capacitación: diseño de banner informativo, se escribieron 18 documentos sobre las claves para exportar (la decisión de exportar; cómo identificar errores, riesgos y oferta exportable, internacionalización y costos operativos, preparación de la empresa y el producto, demanda: determinación y contactos comerciales, distribución en los mercados e intermediarios involucrados, realización de contratos de compra-venta, promoción del producto, diferencias entre métodos transaccionales para la exportación en internet, trámites para exportar, tipo de documentación y normativa vigente, incentivos en Bolivia para exportar: RITEX, la devolución impositiva y zonas francas, acuerdos suscritos, definición de *Incoterms*, reglas y descripción de las normas más utilizadas en las transacciones internacionales, etiquetado de producto y requisitos según mercado de destino, negociación internacional y etapas del proceso), se editaron 10 videos (siendo algunos tomados de otras entidades estatales, organizaciones no gubernamentales o internacionales), se sistematizó material de apoyo y links a programas de capacitación en comercio exterior identificados.

Considerando los resultados de las entrevistas y reuniones, se creó un Sistema de Asistencia Técnica al Exportador, siendo una ventanilla única de consulta entre el exportador y el funcionariado del VCEI. Para esto se elaboró contenido informativo considerando lo comunicado por las partes interesadas: 10 cartillas de asistencia técnica (adecuación del producto, aspectos legales, certificación del producto, condiciones de acceso a mercados, contrato compra venta, trámites de exportación, transporte y logística, internacionalización, incentivo a las exportaciones, promoción a las exportaciones), 5 guías de exportación (Canadá,

Estados Unidos, Unión Europea y México), así también se cargaron los acuerdos comerciales ratificados por Bolivia, el marco legal de las exportaciones y directorios de contacto. Asimismo, dados los niveles de asistencia, existe un apartado para la generación de tickets y su contraparte para el Ministerio con mecanismos de reporte y gestión (listado de tickets, gestión de tickets, gestión de respuestas y estadísticas de servicio).

4. Reflexiones finales

El proyecto finalizado aprovecha de las ventajas de las plataformas digitales, la era digital y la sociedad de datos, apuntando a un espacio que armoniza y facilita los intercambios para los exportadores y potenciales exportadores, apostando a la generación de un ecosistema digital y nuevos modelos de negocios.

Las diferentes secciones, documentos técnicos, espacios interactivos, enlaces a sitios de interés, espacios donde pueden interactuar exportadores con potenciales acreedores de sus productos, entre otros aspectos, se orientan a generar sinergias y economías de escala donde el usuario puede encontrar la información de todo el proceso en un solo punto de contacto, generando beneficios para el VCEI, la Cancillería, empresas exportadoras, potenciales exportadores y la ciudadanía en su conjunto.

Su implementación, está en función del requerimiento del VCEI y el cumplimiento de los protocolos internos en la unidad de sistemas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Además se debe tomar en cuenta para la implementación de la plataforma, el mantenimiento del servidor, hosting, la actualización de las bases, enlaces de interés y normativa, además de establecer espacios de cooperación con el tercer sector y disponer de funcionariado técnico en el VCEI para dar seguimiento a los tickets de los usuarios, es sustantivo para garantizar su correcto funcionamiento, sostenibilidad y utilidad.