



Centro de
Comercio
Internacional

EXPORTACIONES PARA UN
DESARROLLO SOSTENIBLE

*ENCUENTRO REGIONAL DE COORDINADORES
DE REPRESENTACIONES COMERCIALES EN EL EXTERIOR
DE PAÍSES DE CENTROAMERICA Y DEL CARIBE*

**SERVICIOS
TIPOLOGIA DE SERVICIOS
VENTAJAS COMPARATIVAS
Y NECESARIA ESPECIALIZACIÓN**

**DE LAS REPRESENTACIONES COMERCIALES
EN EL EXTERIOR (RCE)**

Una presentación de Bertrand J. Monrozier, ITC

Lugar: Instituto del Comercio Exterior y la Innovación Empresarial (I-CEi)

CEI-RD - Santo Domingo, República Dominicana

Fecha: 11 de Noviembre 2010



En Ingles

FTR

TSI

BSO

TPO

EPA

TSN

TSISS-TS

TIS

NES

MAR

MAT

Algunas abreviaciones

RCE	Representación Comercial en el Exterior o Representante Comercial en el Exterior
IAC	Institución de Apoyo al Comercio (En Ingles TSI o BSO = Business Support Organization)
OPC	Organización de Promoción del Comercio (También EPA = Export Promotion Agency)
Véase: Base de datos www.intracen.org/tpo	
RAC	Red de Apoyo al Comercio (Interno / Externo)
SFIAC	Sección de Fortalecimiento de las Instituciones de Apoyo al Comercio
SIC	Sección de Información Comercial
ENE	Estrategia Nacional de Exportación
SAM	Sección de Análisis de Mercados
MAT	Market Analysis Tools (ver www.intracen/mat)

REPRESENTACION COMERCIAL EN EL EXTERIOR

4 PILARES

(ENFOQUE DEL PROGRAMA DEL ITC)

REDES

ESTRATEGIAS

SERVICIOS

GESTION

Plan de la sesión

- 1. TIPOLOGIA DE SERVICIOS DE LAS IAC**
- 2. VENTAJAS COMPARATIVAS DE LAS RCE**
- 3. ESPECIALIZACIONES NECESARIAS**
- 4. PREGUNTAS ESENCIALES**
- 5. EJERCICIO EN GRUPO**

1. Tipología de servicios prestados por las IACs

GRANDES CATEGORIAS DE SERVICIOS

A - Inteligencia Comercial

B - Desarrollo de las Capacidades a Exportar

C - Promoción Comercial

D - Facilitación

1. Tipología de servicios prestados por las IACs

FORMAS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS

INF	Información
ASE	Asesoramiento
FOR	Formación
MET	Metodologías

Otras dimensiones:

PAG	Servicios de pago
WEB	Servicios visibles en el sitio web de la IAC
RCE	Papel importante jugado por las Representaciones Comerciales en el Exterior

1. Tipología de servicios prestados por las IACs (1)

Inteligencia Comercial	Capacidad a Exportar	Promoción Comercial	Facilitación
SUB-CATEGORIA	DESCRIPCION DEL SERVICIO		
DIFUSION			
	Servicio Encuesta / Respuesta		
	Páginas web; sitio web con información comercial		
	Boletines - Revistas - Publicaciones periódicas		
	Alertas / Difusión selectiva		
	Acceso a una biblioteca comercial / Centro de referencias		
	Catalogo / Base de datos de recursos de información		
CONTACTOS DE NEGOCIOS			
	Repertorio de compañías locales / base de datos		
	Repertorio de exportadores / base de datos		
	Catalogo virtual de productos y servicios		
	Importadores extranjeros / Socios extranjeros		
	Inteligencia competitiva		
	Información crediticia sobre empresas (credit rating)		
	Oportunidades de negocios		
	Información sobre licitaciones / sobre proyectos		
	Información sobre ferias comerciales		
INFORMACION DE MERACADO			
	Características de mercado		
	Tendencias de mercado		
ANALISIS DE MERCADO			
	Identificación de mercado / Potencial del mercado		
	Perfiles de mercado/ Estudios de sector		
	Informes de mercados geográficos (por país / por región)		
	Selección de mercado		
	Estudios de diversificación		

1. Tipología de servicios prestados por las IACs (2)

Inteligencia Comercial	Capacidad a Exportar	Promoción Comercial	Facilitación
SUB-CATEGORIA		DESCRIPCION DEL SERVICIO	
PREPARACION PARA EXPORTAR			
		Estudios de potencial de exportación	
		Evaluación de la capacidad a exportar	
		Diseño y desarrollo de productos y servicios	
		Elaboración de planes de marketing	
		Incubadora de servicios	
ASESORIA EN EXPORTACION			
		Asesoría individualizada	
		Finanza de exportación	
		Calidad de exportación; estándares y otras reglas	
		Conformidad con los requisitos de acceso al mercado	
		Embalaje y etiquetaje para la exportación	
		Aspectos legales del comercio (leyes y reglamentos)	
		Calculo de los costes a la exportación	
		Gestión de compras y cadena de valor	
		Facilitación del comercio: aduana, transporte, logística	
		Propiedad intelectual	
ENTORNO DE NEGOCIOS			
		Contribución en elaboración de estrategias de exportación	
		Iniciativas para fomentar el dialogo público/privado	
		Servicios proporcionados en cooperación con otros IACs	
		Uso de nuevas tecnologías (TIC)	
		Comercio y medioambiente	
		Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	

1. Tipología de servicios prestados por las IACs (3)

Inteligencia Comercial	Capacidad a Exportar	Promoción Comercial	Facilitación
------------------------	----------------------	----------------------------	--------------

SUB-CATEGORIA		DESCRIPCION DEL SERVICIO
GENERATION DE NEGOCIOS		
		Preparación de agendas de negocios
		Misiones de exportadores
		Invitación de compradores
		Participación en ferias comerciales
		Ruedas de negocios (“buyer-seller meetings”)
		Otros eventos promocionales (ex.: degustaciones)
MERCADEO / MARCA PAIS		
		Comunicados de prensa
		Uso de medios de comunicación locales / extranjeros
		Difusión de materiales de promoción
		Campañas de marketing
		Campañas de promoción de la imagen del país
PROMOCION DE LAS INVERSIONES		
→ Sesión del Jueves 11/11		Identificación de oportunidades de inversión
		Visitas a potenciales inversionistas
		Invitación de potenciales inversionistas
		Seminarios de inversión (como invertir en -)

1. Tipología de servicios prestados por las IACs (4)

Inteligencia Comercial	Capacidad a Exportar	Promoción Comercial	Facilitación
SUB-CATEGORIA		DESCRIPCION DEL SERVICIO	
PROCEDIMIENTOS PARA LA EXPORTACION			
		Procedimientos para la exportación	
		Otorgamiento de certificados (ex.: certificados de origen)	
		Ventanilla única	
POLITICA COMERCIAL			
		Participación en negociaciones comerciales	
		Promoción del dialogo entre sector privado y publico	
		Seguimiento de acuerdos comerciales	
CABILDEO / DEFENSA DE INTERES COLECTIVOS			
		Lobbying en el país	
		Lobbying en los mercados (RCE)	
		Arreglo de litigios comerciales	
INFRAESTRUCTURAS			
		Equipos e instalaciones de formación	
		Instalaciones de oficinas	
		Instalaciones para reuniones	
		Diseño y desarrollo de sitios web; aplicaciones web	
		Proporcionamiento de acceso a Internet	
RECURSOS HUMANOS			
		Clases de lenguas	
		Traducción - Interpretación	
		Clases de formación en comercio internacional	
		Programas de formación a distancia (E-learning)	

2. Ventajas comparativas de las RCE

Que es
lo que las RCE
pueden hacer mejor?

2. Ventajas comparativas de las RCE (A)

A/ ALERTAR...

(= detectar + hacer conocer)

sobre

Tendencias del mercado

Oportunidades de mercado

Riesgos / amenazas en el mercado

Actividades y acciones de los competidores

Modificaciones de reglamentaciones

Etc.

2. Ventajas comparativas de las RCE (B)

B/ VERIFICAR ...

- Quien es quien en un mercado potencial (importadores; socios potenciales)
- Quien hace qué en ese mercado (compra; distribuye; representa; invierte; etc)
- Si un socio comercial potencial existe realmente
- Si una empresa es realmente lo que pretende ser
- Si un socio potencial esta realmente interesado
- Cuál es la reputación de una empresa; de un producto; de una marca
- Cuales son los precios de productos de consumición
- Cuales son los márgenes de los diversos intermediarios (mayoristas; revendedores)
- Cuales son las preferencias de los clientes
- Cual es la aceptabilidad de un producto o de un servicio en el mercado
- + Realizar estudios / sondeos / encuestas a favor de empresas específicas

2. Ventajas comparativas de las RCE (C)

C/ FACILITAR

El acceso a las fuentes de información locales (periódicos / medios)

El uso de instalaciones y equipos (oficinas / conexiones / tel. / fax / salas de reuniones)

La identificación de socios; compradores; agentes; intermediarios...

La toma de citas, los contactos iniciales, las introducciones

La organización de reuniones de trabajo

La preparación de participaciones en ferias comerciales

La preparación de misiones (de exportadores; compradores; inversionistas)

La contratación de personal local

Oportunidades de capacitación

La resolución de conflictos comerciales o administrativos

Facilitar la conclusión de transacciones de exportación

Facilitar la conclusión de transacciones de inversión

Facilitar la conclusión de transacciones de compra (?)

2. Ventajas comparativas de las RCE (D)

D/ INFLUENCIAR (Cabildeo?)

(En los entornos públicos)

- contra medidas que puedan tener efectos negativos
- para preparar, modificar, o negociar acuerdos comerciales

(En los entornos privados)

- hacer conocer un producto / una marca / una empresa
- incitar dirigentes a tomar ciertas decisiones
- disuadir dirigentes de tomar ciertas decisiones

Etc.

2. Ventajas comparativas de las RCE (D)

RECAPITULATIVO de lo que las RCE hacen mejor

ALERTAR
VERIFICAR
FACILITAR
INFLUENCIAR

Algo más?

3. Especialización de las RCE en términos de servicios (1)

SERVICIOS DE INTELIGENCIA COMERCIAL

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
DIFUSION	
Servicio Encuesta / Respuesta	3
Páginas web; sitio web con información comercial	2
Boletines - Revistas - Publicaciones periódicas	3
Alertas / Difusión selectiva	5
Acceso a una biblioteca comercial / Centro de referencias	2
Catalogo / Base de datos de recursos de información	1
CONTACTOS DE NEGOCIOS	
Repertorio de compañías locales / base de datos	1
Repertorio de exportadores / base de datos	1
Catalogo virtual de productos y servicios	1
Importadores extranjeros / Socios extranjeros	5
Inteligencia competitiva	5
Información crediticia sobre empresas (credit rating)	4
Oportunidades de negocios	4
Información sobre licitaciones / sobre proyectos	4
Información sobre ferias comerciales	5
INFORMACION DE MERACADO	
Características de mercado	5
Tendencias de mercado	5
ANALISIS DE MERCADO	
Identificación de mercado / Potencial del mercado	5
Perfiles de mercado/ Estudios de sector	4
Informes de mercados geográficos (por país / por región)	4
Selección de mercado	1
Estudios de diversificación	1

SERVICIOS EN LOS QUE LAS RCE TIENEN UNA NETA VENTAJA COMPARATIVA

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
Alertas / Difusión selectiva	5
Importadores extranjeros / Socios extranjeros	5
Inteligencia competitiva	5
Información sobre ferias comerciales	5
Características de mercado	5
Tendencias de mercado	5
Identificación de mercado / Potencial del mercado	5
Información crediticia sobre empresas (credit rating)	4
Oportunidades de negocios	4
Información sobre licitaciones / sobre proyectos	4
Perfiles de mercado/ Estudios de sector	4
Informes de mercados geográficos (por país / por región)	4

Nota explicativa:

Columna RCE = medición (entre 1 y 5) de la ventaja comparativa que tienen las RCE en el suministro de cada servicio.

3. Especialización de las RCE en términos de servicios (2)

SERVICIOS DE DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES A EXPORTAR

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
PREPARACION PARA EXPORTAR	
Estudios de potencial de exportación	1
Evaluación de la capacidad a exportar	1
Diseño y desarrollo de productos y servicios	1
Elaboración de planes de marketing	4
Incubadora de servicios	1
ASESORIA EN EXPORTACION	
Asesoría individualizada	4
Finanza de exportación	1
Calidad de exportación; estándares y otras reglas	2
Conformidad con los requisitos de acceso al mercado	4
Embalaje y etiquetaje para la exportación	3
Aspectos legales del comercio (leyes y reglamentos)	2
Propiedad intelectual	2
Calculo de los costes a la exportación	2
Gestión de compras y cadena de valor	2
Facilitación del comercio: aduana, transporte, logística	2
ENTORNO DE NEGOCIOS	
Contribución en elaboración de estrategias de exportación	3
Iniciativas para crear partenariados público-privado	1
Servicios proporcionados en cooperación con otros IACs	2
Uso de nuevas tecnologías (TIC)	1
Comercio y medioambiente	2
Responsabilidad social de las empresas (CSR)	3

SERVICIOS EN LOS QUE LAS RCE TIENEN UNA NETA VENTAJA COMPARATIVA

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
Elaboración de planes de marketing	4
Asesoría individualizada	4
Conformidad con los requisitos de acceso al mercado	4
Embalaje y etiquetaje para la exportación	3
Contribución en elaboración de estrategias de exportación	3
Responsabilidad social de las empresas (CSR)	3

Nota explicativa:

Columna RCE = medición (entre 1 y 5) de la ventaja comparativa que tienen las RCE en el suministro de cada servicio.

3. Especialización de las RCE en términos de servicios (3)

SERVICIOS DE PROMOCION COMERCIAL

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
GENERATION DE NEGOCIOS	
Preparación de agendas de negocios	5
Misiones de exportadores	5
Invitación de compradores	5
Participación en ferias comerciales	5
Otros eventos promocionales (ex.: degustaciones)	5
Ruedas de negocios (buyer-seller meetings)	5
Otros eventos promocionales (ex.: degustaciones)	5
MERCADEO / MARCA PAIS	
Comunicados de prensa	3
Uso de medios de comunicación locales	1
Uso de medios de comunicación extranjeros	5
Uso de materiales de promoción	4
Campañas de marketing	4
Campañas de promoción de la imagen del país	5
PROMOCION DE LAS INVERSIONES	
Identificación de oportunidades de inversión	1
Visitas a potenciales inversionistas	4
Invitación de potenciales inversionistas	4
Seminarios de inversión (como invertir en -)	2

SERVICIOS EN LOS QUE LAS RCE TIENEN UNA NETA VENTAJA COMPARATIVA

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
Preparación de agendas de negocios	5
Misiones de exportadores	5
Invitación de compradores	5
Participación en ferias comerciales	5
Otros eventos promocionales (ex.: degustaciones)	5
Ruedas de negocios (buyer-seller meetings)	5
Uso de medios de comunicación extranjeros	5
Campañas de promoción de la imagen del país	5
Uso de materiales de promoción	4
Visitas a potenciales inversionistas	4
Invitación de potenciales inversionistas	4
Campañas de marketing	4

Nota explicativa:

Columna RCE = medición (entre 1 y 5) de la ventaja comparativa que tienen las RCE en el suministro de cada servicio.

3. Especialización de las RCE en términos de servicios (4)

SERVICIOS DE FACILITACION

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
PROCEDIMIENTOS PARA LA EXPORTACION	
Procedimientos para la exportación	1
Otorgamiento de certificados (ex.: certificados de origen)	1
Ventanilla única	1
POLITICA COMERCIAL	
Participación en negociaciones comerciales	5
Promoción del dialogo entre sector privado y publico	2
Seguimiento de acuerdos comerciales	4
CABILDEO / DEFENSA DE INTERES COLECTIVOS	
Lobbying en el país	1
Lobbying en los mercados (RCE)	5
Arreglo de litigios comerciales	5
INFRAESTRUCTURAS	
Instalaciones de formación	1
Instalaciones de reuniones	2
Instalaciones de oficinas	4
Diseño y desarrollo de sitios web; aplicaciones web	1
Proporcionamiento de acceso a Internet	1
RECURSOS HUMANOS	
Clases de lenguas	1
Clases de formación en comercio internacional	1
Programas de formación a distancia (E-learning)	1
Traducción - Interpretación	4

SERVICIOS EN LOS QUE LAS RCE TIENEN UNA NETA VENTAJA COMPARATIVA

DESCRIPCION DEL SERVICIO	RCE
	1 a 5
Participación en negociaciones comerciales	5
Lobbying en los mercados (RCE)	5
Arreglo de litigios comerciales	5
Seguimiento de acuerdos comerciales	4
Traducción - Interpretación	4
Instalaciones de oficinas	4

Nota explicativa:

Columna RCE = medición (entre 1 y 5) de la ventaja comparativa que tienen las RCE en el suministro de cada servicio.

4. Preguntas importantes (servicios)

Usuarios/ Clientes

Existe una clara definición de los usuarios que debemos atender / que no debemos atender?

En la realidad, existe una gran diferencia entre usuarios deseados, y usuarios reales?

Cual es la jerarquía de usuarios prioritarios que debemos servir?

Que percepción tenemos de las necesidades prioritarias de los usuarios?

Vinculación con el mundo de los negocios

Están las RCE suficientemente « conectadas » con el mundo de los negocios? (en el país de origen / en el país de destino)

Que oportunidades tienes los RCE de conocer/ visitar a los exportadores?

Con que frecuencia visitan a empresas del país de destino?

Diferenciación

Los RCE estan en capacidad de ofrecer servicios específicos, de acuerdo a categorías de usuarios ?



4. Preguntas importantes (servicios)

Pasar de la teoría a la realidad del terreno

Como aplicar y realizar la especialización de servicios deseada??

Duplicaciones

Como evitar duplicar servicios ya disponibles en la sede?

Como evitar duplicar servicios ofrecidos por otras IACs?

Como evitar duplicar servicios ofrecidos por otras redes (diplomatica? Regional?)

Facturación de los servicios

Deberían las RCE facturar algunos servicios? Porque? Como?

Actividades de Asesoría

Esta nuestra red suficientemente preparada para evolucionar hacia un papel de consultoría de pago (tendencia observada en países mas avanzados)?

Muchas Gracias Por Su Atención !



EXPORTACIONES PARA UN
DESARROLLO SOSTENIBLE

Trabajo en Grupo (Servicios 1)

1. **Ventajas comparativas: hay otras??**

2. **Especialización de servicios:**
 - a) Es deseable?
 - b) Es factible?
 - c) Como ponerla en marcha? Con que mecanismos?

3. **Sugerencias de otros servicios** (de los que están en la lista), **en particular servicios innovadores**
(Inteligencia comercial + Promoción comercial)

Trabajo en Grupo

(Servicios 1 – Miercoles 10/11)

1. Grupo 1:

Costa Rica + Cuba + El Salvador + Panama

2. Grupo 2:

México + Ecuador + Guatemala + Nicaragua

3. Grupo 3:

Colombia + Haiti + Honduras + Rep. Dominicana

Trabajo en Grupo N

(Servicios 2 – Jueves 11/11)

1. Grupo 1:

Costa Rica + Cuba + México+ Colombia

2. Grupo 2:

**Salvador + Panama + Ecuador + Rep.
Dominicana**

3. Grupo 3:

Guatemala + Nicaragua + Haiti + Honduras

RCE – Servicios los más solicitados

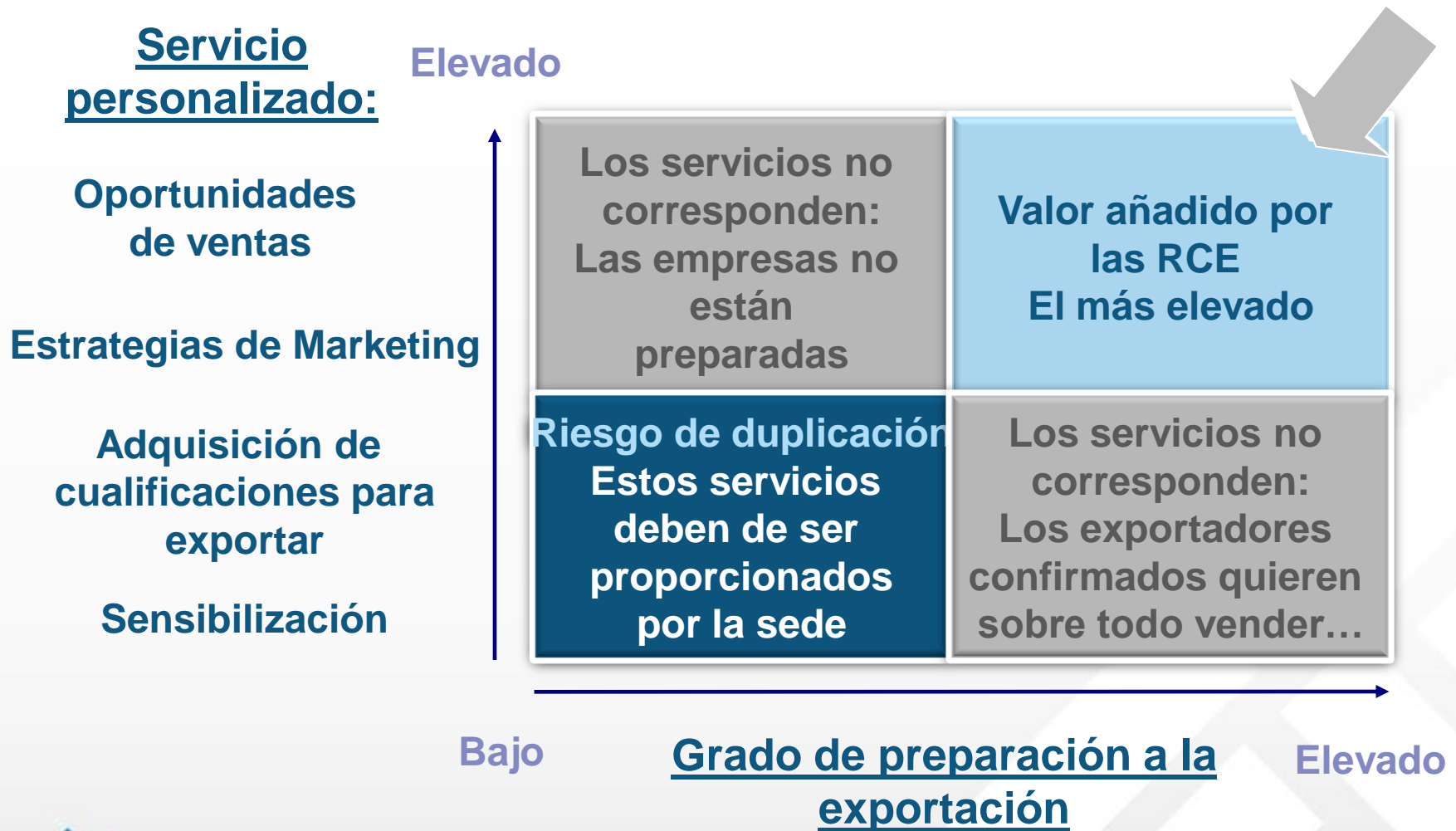
(...De acuerdo a un Consejero Comercial de México que conocemos)

1. Solicitud de lista de importadores
2. Solicitud de información o de orientación por parte de una empresa
3. Solicitud de productos o servicios de México (lista de exportadores)
4. Organizar un stand de feria comercial
5. Organizar una misión comercial
6. Preparar agendas de citas para los exportadores
7. Organizar visitas de compradores en México
8. Solicitudes de intervenciones correctivas particulares (problemas con un importador; insolvencia del comprador; problemas con aduanas; problemas sanitarios; resolución de diferentes; quejas contra el exportador etc.
9. Información, asesoría, y orientación sobre temas particulares

Especialización de las RCE en términos de clientes



A que clientes deben dedicarse las RCE?



Análisis de las necesidades de los usuarios

A que servicios se esperan los exportadores? Como identificar la demanda de servicios por parte de ellos?

Algunas respuestas:

- 1) Solicitud expresada: analizar las solicitudes pasadas
- 2) Solicitud potencial : realizar encuestas (ej: BIR)

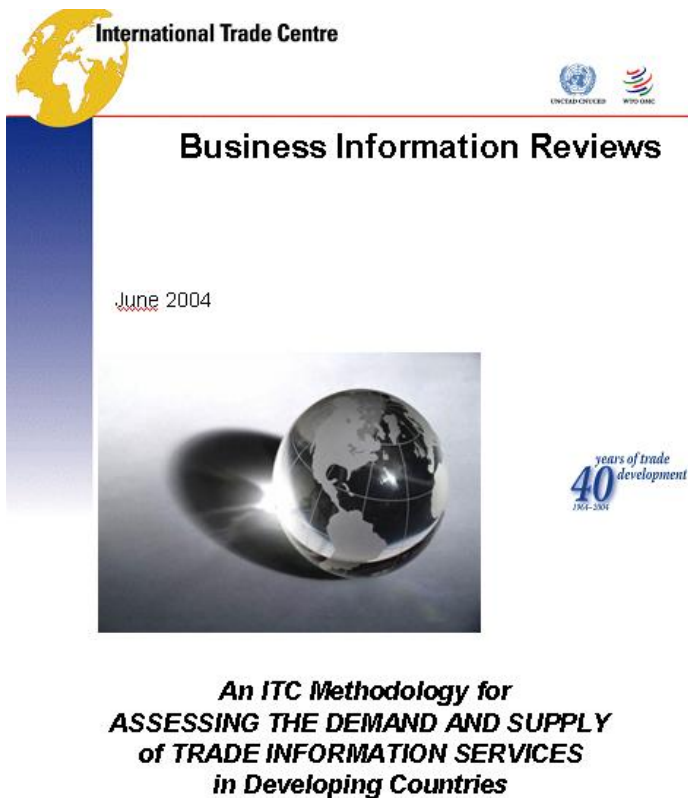


TABLE OF CONTENTS	
INTRODUCTION	1
LESSONS FROM PAST REVIEWS	2
A On trade information demand	2
B On local supply of trade information services	2-3
C On the BIR methodology itself	4
WHAT IS A BIR ?	5
WHAT IS A STRATEGIC PLAN ?	6
WHICH COUNTRIES HAVE IMPLEMENTED A BIR ?	7
IS BUSINESS INFORMATION DIFFERENT FROM TRADE INFORMATION ?	8
WHEN IS IT TIME TO UNDERTAKE A BIR ?	9
WHAT IS THE VALUE OF A BIR FOR A TRADE SUPPORT INSTITUTION ?	10
WHAT ARE THE BENEFITS OF A BIR FOR THE END-USERS ?	11
WHAT IS THE USUAL SEQUENCE FOR A BIR AND STRATEGIC PLAN ?	12
WHAT IS THE BEST WAY TO PROCESS SURVEY RESULTS ?	13
WHICH RESOURCES ARE NEEDED TO IMPLEMENT A BIR ?	14
WHICH QUALIFICATIONS ARE REQUIRED TO CONDUCT A BIR ?	15
ARE THERE OTHER WAYS TO ASSESS THE DEMAND FOR TIS ?	16
ARE THERE OTHER WAYS TO ASSESS LOCAL TIS ?	17
HOW TO CONVERT A HIGH DEFINITION SNAPSHOT INTO PROGRESS ?	18
WHAT ARE THE CONDITIONS OF SUCCESS FOR A BIR ?	19
HOW CAN ITC HELP IMPLEMENT A BIR ?	20

Servicios

Facturación de los servicios

Deberían las RCE facturar algunos servicios? Que servicios? Cual seria el beneficio?

Algunas
respuestas
pueden
encontrarse
en...

*Selling Business Information
and Related Services:*

*Case Studies and Guidelines
for Trade Support Institutions (TSIs)*

