

El nivel de empleo y aprovechamiento de las nuevas tecnologías y el comercio electrónico en nuestra comunidad está aún lejos de lo deseable, por lo que es necesario desarrollar acciones concretas de asesoramiento, formación y sensibilización para las PYMES y la sociedad gallega en general. Bajo estas premisas, nace el Centro de Competencias en Comercio Electrónico de Galicia.

¿Que es el Centro de Competencias en Comercio Electrónico de Galicia?

El **Centro de Competencias en Comercio Electrónico de Galicia**, iniciativa de la Xunta de Galicia apoyada por la Unión Europea, nace para fomentar, apoyar y ayudar a las PYMES gallegas en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación y para estimular la adopción de procesos de negocio electrónico.

El **Centro de Competencias en Comercio Electrónico** se encuadra dentro del proyecto europeo **e-MINDER**, la Red Europea Regional de Centros de Competencias para la Promoción del Comercio Electrónico.

El objetivo final del proyecto es fomentar y ayudar al desarrollo del Comercio Electrónico y de las Nuevas Tecnologías entre la PYMES (pequeñas y medianas empresas) y la equiparación de la situación entre las economías de regiones europeas con características comunes en relación al poco desarrollo en el uso y aplicación de las TIC, las PYMES como modelo de empresa predominante y una localización geográfica periférica.

Para ello se han establecido tres Centros de Competencias en las regiones participantes (Chipre, Galicia - España y Pomerania – Polonia) que actúan como catalizadores de esta labor.

Este proyecto cuenta con el apoyo de la Consellería de Innovación, Industria y Comercio de la Xunta de Galicia y está gestionado en la comunidad gallega por el Centro de Supercomputación de Galicia (CESGA).

Asimismo, el Centro de Competencias forma parte de la **European e-Business Support Network for SMEs - eBSN** y del **International Network for Small and Medium Sized Enterprises – INSME**, organizaciones ambas que tienen por objetivo la constitución de una comunidad de líderes nacionales, europeos y regionales que puedan coordinar y orientar las políticas tendentes a la transferencia de innovaciones tecnológicas a las PYMES.

Objetivos del Centro de Competencias:

La misión del Centro de Competencias es la de detectar las necesidades reales desde la perspectiva tecnológica, social y económica para la activación de iniciativas de comercio electrónico. De esto modo se pretende fomentar la innovación en la empresa a través de la implantación de estrategias de B2B (“Business to Business”, en relación a las transacciones entre empresa y empresa), B2C (“Business to Consumer”, en referencia a las relaciones comerciales entre la empresa y el consumidor) y B2A (“Business to Administration”, en referencia a las relaciones empresa y la administración).

Bajo este marco los objetivos concretos del Centro de Competencias en Comercio Electrónico de Galicia son:

- Analizar la situación y la necesidad de formación de las PYMES en cuanto al uso de las nuevas tecnologías.

- Formar al empresariado gallego en el empleo de las nuevas tecnologías que vienen de la mano de Internet y dar a conocer las posibilidades del comercio electrónico para la empresa.
- Proporcionar soporte técnico y ayudar a las empresas con iniciativas de comercio electrónico.
- Promover y fomentar mediante acciones de comunicación el comercio electrónico, Internet y las nuevas tecnologías en Galicia.

Estructura y resultados:

El Centro de Competencias en comercio electrónico ha desarrollado la metodologías y tecnologías derivadas del proyecto e-MINDER. El centro se estructura en 5 áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades.

- A) Observatorio.
- B) Formación.
- C) Soporte.
- D) Cooperación e Innovación
- E) Comunicación.

A) OBSERVATORIO:

Este área desarrolla una doble función:

Por una parte realiza un diagnóstico de la situación de Galicia en lo que concierne al nivel de penetración y utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones, en lo que concierne a las empresas y ciudadanos de nuestra Comunidad.

Por otro lado sirve como puesto de observación de movimientos, novedades y tendencias, generando información útil y estratégica para posteriores tomas de decisión de las PYMES e instituciones.

Su función, en definitiva, consiste en analizar las condiciones en las que se encuentra la pequeña y mediana empresa gallega y la situación global del mercado para afrontar iniciativas de negocio. En el desempeño de esta labor el Centro cuenta con la colaboración del Equipo de Investigaciones Políticas y Sociológicas de la Universidad de Santiago (USC), que se ocupa de realizar las encuestas necesarias para abordar los análisis posteriores.

Informe e-Barómetro :

Situación de Galicia en lo que concierne al comercio electrónico e Internet.
Resultados de las encuestas realizadas a empresas y ciudadanos.

Informes e-Barómetro	2
Empresas encuestadas	557
Ciudadanos encuestados	925

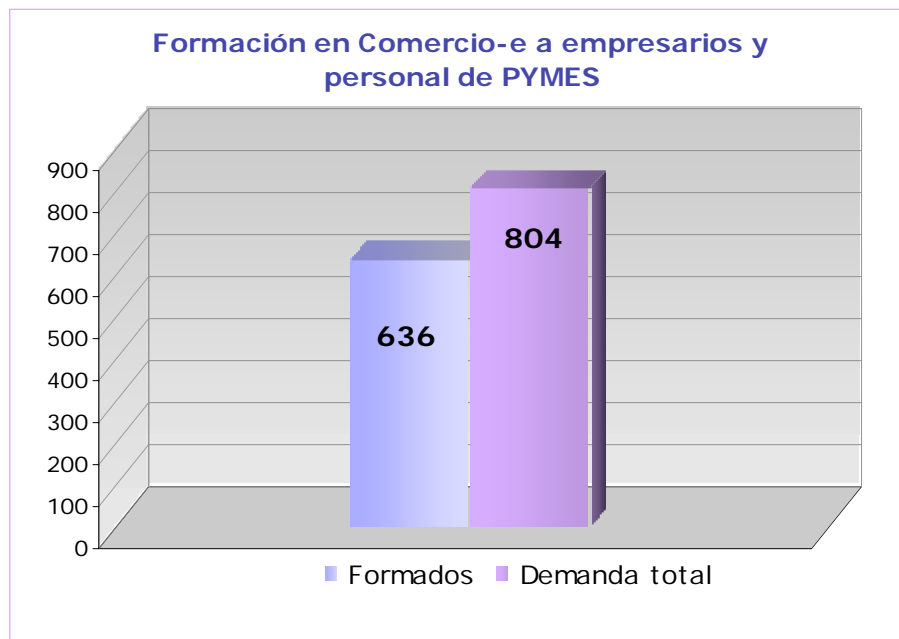
Además, el Observatorio del Centro de Competencias ha elaborado documentación e informes sobre comercio electrónico pensados para que las PYMES gallegas puedan utilizarlos como banco de conocimiento.

Informes: www.e-negociogalicia.com/observatorio/informes/

- Informe e-Barómetro 2002
- Informe e-Barómetro 2003
- Regional ICT and e-commerce report.
- Indicadores de desarrollo tecnológico UE 2005.
- Ventajas del comercio electrónico.
- Informe de pasarelas de pago.
- O mercado da emigración na Rede.
- O mercado virtual galego.

B) FORMACIÓN:

El área de formación ha recibido una gran demanda en todas sus actividades. El **“Programa de Formación de Comercio Electrónico para PYMES”**, dirigido a empresarios y personal de empresas, es un de los servicios más destacados del Centro de Competencias. El programa se compone de conferencias y un total de 36 cursos de carácter gratuito, que se han desarrollado en las principales ciudades gallegas (A Coruña, Ferrol, Lugo, Ourense, Pontevedra, Santiago, Vigo...).





Cursos y Conferencias.



Además, el área de formación puso en funcionamiento una extranet para los alumnos en la que pueden resolver dudas, acceder a información sobre los cursos y consultar documentación e informes sobre comercio electrónico. Esta web ha resultado ser de gran utilidad para los alumnos.

Extranet

Curso > Material		
Sesión 1		
14:30-16:00	Presentación	
16:00-16:45	Outstanding INOVI	
16:45-18:30	Conceptos básicos de Internet y Comercio Electrónico	[+][-][?]
18:30-18:45	Pausa	
18:45-19:20	Comercio Electrónico B2C	[+][?][?]
19:20-19:30	Pausa	
19:30-20:30	Comercio Electrónico B2B	[+][?][?]
Sesión 2		
16:30-18:00	Seguridad I	[+][?][?]
18:00-18:15	INOV3	
18:15-19:00	Seguridad II	[+][?]
19:00-19:15	Pausa	
19:15-20:30	Métodos de pago	[+][?][?]
Sesión 3		
16:00-17:00	PublMod3d	[+][?][?]

Más allá de los cursos y conferencias del programa de formación, la concienciación del empresariado gallego en el comercio electrónico, Internet y las TIC continuó con otras actividades del Centro de Competencias: charlas, ponencias, seminarios-taller...



Seminarios-Taller (A Coruña y Vigo).



	Eventos	Asistentes
Charlas / Talleres	5	1140
Ponencias	8	
Conferencias	7	123

C) SOPORTE:

El área de soporte centra sus esfuerzos en aportar una orientación inicial o ayuda a las PYMES tradicionales interesadas en desarrollar procesos de comercio electrónico. Además, el contacto con empresas proveedoras de tecnología es una de las líneas determinantes seguidas por este departamento, en un intento por fomentar el contacto entre las empresas tradicionales y los proveedores TIC. Con este fin el Centro de Competencias creó una **aplicación web** a través de la que recoge las dudas y consultas sobre comercio-e y recopila los datos de empresas proveedoras de servicios TIC.

Inicio | Soporte | Pymes

Formulario de Consulta para Pymes (1/2)

Objeto de empresa e consulta

Este formulario recoge datos de su empresa e Pyme e los consulta relacionados con servicios de desarrollo e integración de sus sistemas de CRM, e para dar soporte a actividades de soporte de actividades de soporte de sus sistemas de gestión de clientes. Para más información sobre los datos de soporte, por favor contacte con nosotros a través de correo electrónico o por teléfono.

Nombre(*) Apellido(*)

Dirección(*)

Código postal Localidad(*)

Teléfono principal Teléfono(*)

Correo electrónico(*)

Web

Comentarios

Soporte

El área de soporte de competencias en comercio electrónico ofrece un servicio de soporte a las PYMES tradicionales interesadas en desarrollar procesos de comercio electrónico. Además, el contacto con empresas proveedoras de tecnología es una de las líneas determinantes seguidas por este departamento, en un intento por fomentar el contacto entre las empresas tradicionales y los proveedores TIC. Con este fin el Centro de Competencias creó una aplicación web a través de la que recoge las dudas y consultas sobre comercio-e y recopila los datos de empresas proveedoras de servicios TIC.

(*) Campos requeridos

[Si desea cambiar algún dato, pulse aquí]

Centro de Competencias en Comercio Electrónico | info@competencias.com | Teléfono: 981 12 34 56 | 40000

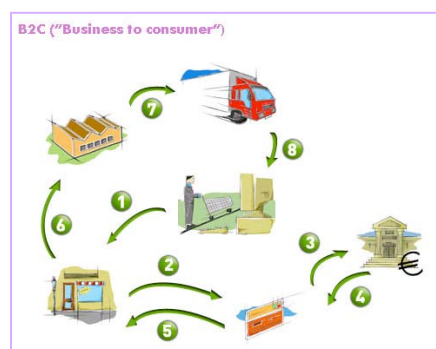
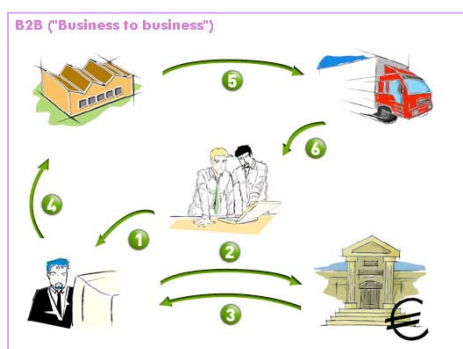


Por último, el área de Soporte del Centro de Competencias creó un repositorio de documentación y guías sobre comercio electrónico de los que se sirven las empresas para el empleo de las TIC en su dinámica de negocio.

Informes:

- Cómo crear una tienda virtual.
- Guía Empresarial de comercio electrónico B2B.
- Guía Empresarial de comercio electrónico B2C.
- Tutorial de comercio-e.
- Aplicación QalyTIC: Base de datos de los proveedores TIC en Galicia.
- Listado de ayudas y subvenciones para PYMES.
- Repositorio de legislación en comercio electrónico

Estos documentos e informes están disponibles en la web del Centro de Competencias:
www.e-negociogalicia.com/soporte/



Ejemplos de iniciativas asesoradas
www.quierounaplaza.com
www.iberplas.com
www.meuveterinario.com
www.telecartaviapostal.com
http://2rombos.net
www.industriasgonzalez.com
www.florvertical.com
www.arzuan.com
www.mergullocompostela.com
www.arzuandeprol.com
www.compraenarzua.com
www.sigaelectric.com
www.elpote.es
www.aecalpo.com
www.kezoo.com
www.masquefotos.com
www.infocruceros.com
www.sportarea.com
www.copevi.com
www.areaspportplus.com

D) COOPERACIÓN E INNOVACIÓN:

Haciendo uso de los resultados y las pautas obtenidas por sus áreas de actividad, el Centro está liderando la gestión de acciones de innovación, de carácter regional e internacional, relacionadas con la investigación y desarrollo en nuevas tecnologías. Para ello se han seguido las siguientes líneas de I+D+i:

- Análisis de los flujos económicos a partir de las tablas INPUT / OUTPUT en regiones periféricas para la identificación de zonas de intercambio entre sectores económicos que ofrezcan un especial potencial para la realización de actividades de comercio electrónico.
- Catalogación de factores de impacto en la adopción de nuevas tecnologías y soluciones de comercio electrónico entre las PYMES de las regiones periféricas. Cuantificación del impacto de cada factor en la rentabilidad de la aplicación de soluciones de comercio electrónico.
- Análisis para la identificación de posibles nichos de mercado específicos (que no comunes) de regiones periféricas europeas para la aplicación de TIC y soluciones de comercio electrónico por las PYMES.
- Análisis para la definición de una metodología de observación tecnológica para empresas e instituciones usuarias de las TIC y el comercio electrónico. Se trata de una metodología para la aplicación de las TIC a la innovación en las empresas.
- Análisis y evaluación de la implantación y uso de herramientas TIC aplicadas a la innovación en la gestión, producción y comercialización en las empresas de las regiones periféricas e identificación de métodos de aplicación de soluciones de comercio electrónico basadas en la integración con dichas herramientas.
- Análisis de la oferta de servicios TIC para su catalogación y subsiguiente identificación de factores para la evaluación de la calidad de dichos servicios.



Identificación de etapas para el desarrollo de un proyecto de normalización y certificación de servicios TIC paneuropeo tomando como piloto las regiones europeas periféricas.

- Análisis de las necesidades y condicionantes para la creación de un estándar europeo de interfaz funcional para la normalización del modelo de transacción electrónica y su operativa en los distintos entornos (B2B, B2C, etc.).
- Análisis para la identificación de factores y sectores de elevado potencial para la internacionalización de la actividad económica de las PYMES europeas de las regiones periféricas mediante la aplicación de soluciones de comercio electrónico.

Con este objetivo el Centro ha ofrecido apoyo a aquellas organizaciones o empresas interesadas en participar en proyectos tendentes a la superación de las barreras para la adopción de procesos de negocio electrónico y que contribuyan a la internacionalización de las PYMES. Algunos ejemplos de propuestas presentadas por el Centro son:

e-AQUA - Programa INTERREG IIIB - Proyecto internacional en el que participan instituciones de España, Francia e Irlanda y que analiza el uso de las TIC entre empresas gallegas de acuicultura. Este proyecto se complementará con programas de formación y asesoramiento a los empresarios en la incorporación de sus modelos de negocio.

LUBI - Programa de la Dirección Xeral de Investigación e Desenvolvemento - Es una iniciativa del Centro de Competencias en Comercio Electrónico y GADISA para estudiar y resolver el problema de los servicios logísticos en Galicia, motivado por la dispersión geográfica de las poblaciones gallegas. El objetivo es localizar y trazar la mejor ruta hacia los puntos de entrega, mediante sistemas de información geográfica.

QualyTIC - Programa de la Dirección Xeral de Investigación e Desenvolvemento, en colaboración con la empresa EOSA consultores -. Creación de un directorio de la oferta empresarial TIC basado en un sistema de calificadores diseñados desde el punto de vista de la demanda. (En desarrollo)



Aplicación QualyTIC



Panel QualyTIC

Cuenta satélite - Proyecto para el diseño y primera aplicación de una cuenta satélite del comercio electrónico en Galicia.

Pasarela de pagos - Proyecto para el desarrollo de una pasarela de pagos de impuestos multientidad para administraciones públicas.

e-LEAP - Programa IST, Sexto programa Marco de la UE -. El objetivo de este proyecto es ayudar a las PYMES a hacer frente a la creciente hegemonía de las grandes corporaciones del mercado digital, reforzando la ventajas existentes de proximidad, lenguaje, cultura y servicio

personalizado. e-LEAP trata de estimular un rápido incremento de herramientas y tecnologías TIC en las empresas locales (micro y pequeñas) por medio de la investigación, el desarrollo, la transferencia y la demostración.

REO network of Excellence - Programa IST, Sexto programa Marco de la UE -. Actuará como un mecanismo para coordinar y diseminar la investigación sobre la mejora del funcionamiento de la gestión de cadenas suministro como medio para crear y añadir valor al mercado. La Red también actuará como vehículo para la diseminación de buenas prácticas en las comunidades participantes a un buen número de industrias europeas.

Join Coordination Action: Programa IST (FP6-507559)

Esta acción de coordinación fomentará y dará apoyo a la Red y las acciones de coordinación de investigación e innovación a nivel regional, nacional y europeo. Esto permitirá a las organizaciones participantes, públicas y privadas, construir rápida y eficientemente sociedades y alianzas, rediseñar e integrar sus procesos, desarrollar productos y servicios de valor añadido y compartir más eficientemente experiencias y conocimiento.

COMERCIA - Iniciativa sobre medios de pago y comercio electrónico en el pequeño comercio.

AL-COMEX. Programa AL-INVEST de la Comisión Europea. La finalidad de este proyecto es la de establecer alianzas entre empresas del Eje Atlántico de la Península Ibérica (Galicia y Portugal) con Brasil y Cuba. Este objetivo se conseguirá mediante el refuerzo y mejora de las habilidades de las pequeñas y medianas empresas en procesos de comercio electrónico, teniendo en cuenta que éste es el instrumento más efectivo para el desarrollo del comercio exterior.

Seminarios de Comercio-e en Latinoamérica. Programa financiado por la Secretaría de Estado para la Cooperación Internacional y para Iberoamérica del Ministerio de Asuntos Exteriores. Proyecto para la celebración de 11 "Seminarios-Taller en Comercio Electrónico" para empresarios y personal de las PYMES, en diferentes localidades de Brasil, Paraguay y Uruguay. En la organización de estas actividades formativas colaborará La Sociedad Digital – El Portal Iberoamericano de la Sociedad de la Información.

F) COMUNICACIÓN:

El área de comunicación centró su trabajo en la creación de una entidad corporativa propia, en la difusión de actividades del Centro de Competencias y en la creación de contenidos sobre comercio electrónico para su difusión entre la sociedad gallega en general y la comunidad empresarial en particular. Estos esfuerzos quedaron de manifiesto a través de una serie de acciones:

- Web del Centro de competencias: www.e-negociogalicia.com
- Revista **e-negociogalicia**
- Impresión y distribución de trípticos y pósters.
- Convocatoria de ruedas de prensa.
- Envío de notas de prensa.
- Mailings y e-mailings.
- Gestión de la relación con los medios de comunicación de ámbito regional.

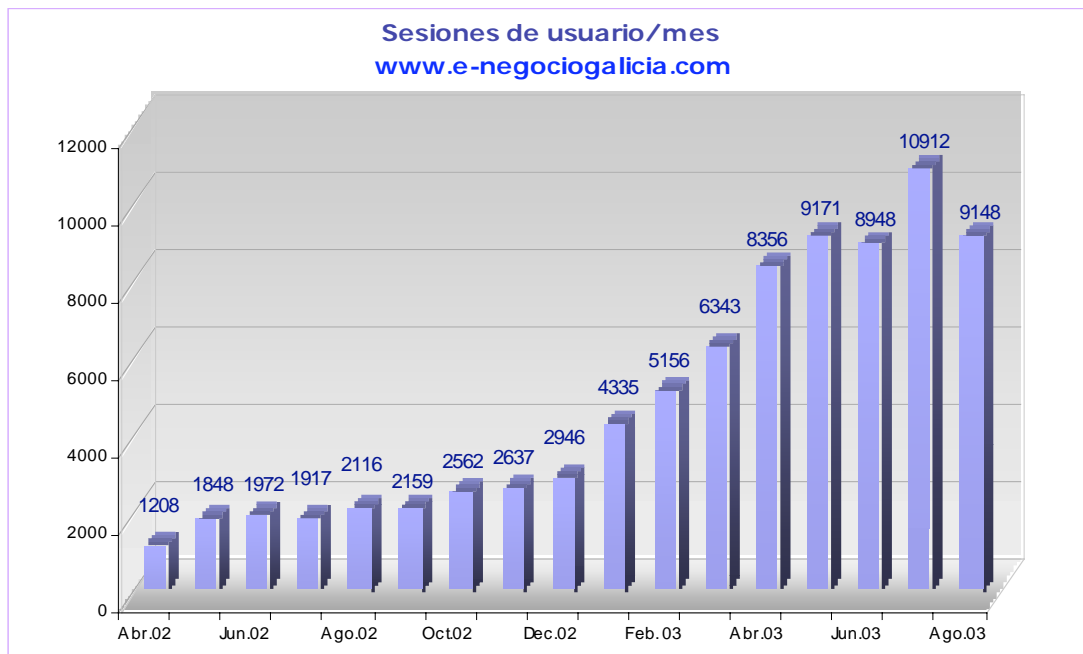
La **web** www.e-negociogalicia.com es una de las principales herramientas de trabajo y comunicación. A través de ella, se publican noticias y contenidos de comercio electrónico, informes del Centro, convocatorias a los medios, el programa de formación, etc. La web ha



conseguido altos niveles de visibilidad y utilidad para los usuarios del Centro, tal y como demuestran las estadísticas de acceso y de descarga de contenidos/informes.



www.e-negociogalicia.com



Para alcanzar estos resultados, fue necesaria una intensa labor de promoción de la web, tanto *on line* como *off line*. La presencia en los principales buscadores ha sido determinante. En este sentido, las búsquedas con los términos “comercio electrónico galicia” o “leveraging centre” muestran siempre a www.e-negociogalicia.com en los primeros puestos:

Resultados de búsquedas



La revista **e-negociogalicia** se convirtió en pocos meses en la publicación de referencia del comercio electrónico gallego, pero no sólo en nuestra comunidad, sino que también es conocida en otras comunidades, donde diversos organismos ya solicitaron recibir nuestra publicación.

e-negociogalicia es una publicación mensual que se distribuye de forma gratuita entre las empresas gallegas, instituciones y medios de comunicación. Actualmente tiene una tirada de 7.000 ejemplares, una cifra similar o incluso superior a las ventas de algunos periódicos regionales gallegos (como, por ejemplo, Diario de Pontevedra, Atlántico Diario o La Opinión de A Coruña).

El primer número de **e-negociogalicia** se publicó en abril del 2002 y desde entonces se han publicado 14 números hasta agosto del 2003. Los contenidos se centran en la difusión de información útil y de provecho para las empresas sobre comercio electrónico, así como datos extraídos del informe e-Barómetro.



Otros actividades de comunicación:

- Tripticos
- Mailings
- e-Mailings
- Ruedas de prensa
- Notas de prensa
- Boletín electrónico

Tripticos



TRIPTICO 3



Boletín electrónico



Presentaciones



Presentación oficial (marzo 2002)



Presentación oficial (marzo 2002)



Rueda de prensa Ferrol

Presencia en medios de comunicación





Resultados (abril 2002 – agosto 2003):

Revista e-negociogalicia:	
Numeros de la revista e-negociogalicia editadas	14
Número de revistas distribuidas	98.000
Tirada de e-negociogalicia	7.000
Peticiones de la revista desde la web	346
Boletín electrónico semanal de comercio-e:	
Número de boletines enviados	20
Número de suscriptores del boletín electrónico	1.110
Otros actividades de comunicación:	
Cartas promocionales enviadas	513
e-mails promocionales enviados	4.774
Trípticos (modelos)	3
Número de trípticos difundidos	10.100
Web – Número de sesiones de usuario	81.734

Evaluación de resultados y otras informaciones de interés

Tomando como punto de partida la experiencia práctica obtenida por el Centro de Competencias en los últimos dos años, los resultados de su actividad han sido presentados oficialmente, con un gran éxito de asistencia, durante la Jornada "Local and Regional eGovernment services to Local Business", que tuvo lugar en Bruselas el 17 de julio.

Los contenidos de esta conferencia trataron sobre la Administración electrónica y sus relaciones con el comercio, abordando esta temática no sólo desde la práctica interna de los departamentos de gobierno, sino también a través del comercio local y regional de cada comunidad y sus redes de apoyo.

Entre los objetivos de esta Conferencia estaban:

- Reconocer los cambios que están teniendo lugar en Europa
- Identificar los desafíos que suponen estos cambios para el gobierno y el comercio
- Definir las soluciones prácticas que apoyarán la transformación de las relaciones entre el gobierno y el comercio.

La Comisión Europea, a través de su Information Society Directorate-General, ha calificado al Centro de Competencias como "(...) a best practice example on how to bring ICT to society(...)" – Synopses of IST Projects relating to eGovernment-.



"Local and Regional eGovernment services to Local Business"
Presentación resultados Centro de Competencias

Asimismo, el Centro de Competencias ha sido recientemente invitado al Congreso internacional *Acciones Regionales de innovación – DIESIS*, que tuvo lugar los pasados 11 y 12 de septiembre en Cerdeña (Italia). En este evento el Centro fue presentado como el modelo a seguir para la creación un futuro centro piloto en Cerdeña que apoye a las PYMES en la adopción de procesos de comercio-e.

A nivel nacional, el Centro de Competencias en Comercio Electrónico de Galicia ha sido reconocido con el Premio a la Excelencia en Tecnologías de la Información, en la categoría de instituciones, en la VII edición de los Premios ETI, organizados por la revista Computing y la consultora PriceWaterhouseCoopers.

Premio a la Excelencia en Tecnologías de la Información ETI (Febrero 2003)



Entrega del Premio ETI al Centro de Competencias en Comercio Electrónico.