



**Conferencia de las
Naciones Unidas sobre
Comercio y Desarrollo**

Distr.
GENERAL

TD/B/COM.3/62
7 de octubre de 2003

ESPAÑOL
Original: INGLÉS

JUNTA DE COMERCIO Y DESARROLLO
Comisión de la Empresa, la Facilitación de la
Actividad Empresarial y el Desarrollo
Octavo período de sesiones
Ginebra, 8 a 12 de diciembre de 2003

**EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LAS TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PARA
EL DESARROLLO: CUESTIONES CONCRETAS***

Nota de la secretaría de la UNCTAD

Resumen

En esta nota se describen en términos generales algunos aspectos nuevos de las TIC y cuestiones de las que se ha ocupado la secretaría de la UNCTAD como parte de su labor de investigación y análisis del comercio electrónico y las TIC. Abarca la labor realizada desde el séptimo período de sesiones de la Comisión de la Empresa, la Facilitación de la Actividad Empresarial y el Desarrollo. En particular, se ocupa de los siguientes temas: las TIC y su relación con la eficacia económica; las políticas y estrategias de las TIC; la medición de la economía de la información; la aplicación de las TIC en las empresas (ilustrado con casos particulares de servicios de subcontratación de procesos de gestión y de comercialización en línea de productos agrícolas). También se resumen los temas tratados en trabajos relativos al comercio electrónico y las TIC en que ha participado la UNCTAD. La nota concluye indicando las esferas clave que tienen repercusiones importantes en las políticas y en el trabajo de la Comisión en su empeño de prestar asistencia a los países en desarrollo que procuran aumentar su participación en el comercio electrónico y las TIC.

* La presentación con retraso del presente documento se debe al hecho de que la Reunión de Expertos sobre la Medición del Comercio Electrónico en tanto que Instrumento de Desarrollo de la Economía Digital, que constituye, en parte, la base de este documento, se celebró a mediados de septiembre de 2003.

ÍNDICE

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
INTRODUCCIÓN.....	1 - 4	3
I. CUESTIONES CONCRETAS.....	5 - 55	4
A. Las TIC y la eficacia económica; acceso a Internet; software gratuito y de código abierto	5 - 11	4
B. Planteamiento de las políticas y estrategias de las TIC	12 - 25	5
C. Cuantificación de la economía de la información	26 - 37	9
D. Aplicación de las TIC al mundo empresarial.....	38 - 48	11
1. Servicios de subcontratación de procesos de gestión.....	38 - 43	11
2. La comercialización en línea de las exportaciones agrícolas	44 - 48	12
E. Actividades relacionadas con el comercio electrónico y las TIC en que ha participado la UNCTAD.....	49 - 55	14
II. CONCLUSIONES.....	56 - 57	15

INTRODUCCIÓN

1. En su último período de sesiones, celebrado del 24 al 28 de febrero de 2003, la Comisión de la Empresa, la Facilitación de la Actividad Empresarial y el Desarrollo recomendó a la secretaría de la UNCTAD que prestase asistencia a los países en desarrollo en la determinación de las mejores prácticas internacionales en materia de políticas orientadas a promover y facilitar la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y el comercio electrónico, en particular la elaboración de estrategias nacionales y regionales de comercio electrónico con miras al desarrollo y la organización de actividades regionales. Recomendó asimismo a la secretaría que llevase a cabo investigaciones y análisis sobre aspectos del comercio electrónico de interés para la dimensión de desarrollo de los países en desarrollo, que analizase problemas relativos a la medición y la investigación comparativa de las mejores normas del comercio electrónico y el empleo de las TIC en las empresas, y continuase con sus importantes aportaciones a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.
2. Atendiendo a estas recomendaciones, la secretaría organizó en Túnez (19 a 21 de junio de 2003) una conferencia regional de alto nivel sobre las estrategias del comercio electrónico; también proyecta celebrar sendas reuniones en Ginebra (20 y 21 de octubre de 2003) y Río de Janeiro (25 a 27 de noviembre de 2003). Organizó además una Reunión de Expertos sobre la Medición del Comercio Electrónico (8 a 10 de septiembre de 2003) bajo los auspicios de la Comisión. Se ha publicado el *Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003*, y contribuyó de forma significativa a la preparación de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Asimismo, preparó un curso de formación sobre los aspectos jurídicos del comercio electrónico, que ha sido validado y se impartirá en un futuro próximo. La secretaría de la UNCTAD ha elaborado un "Informe sobre la aplicación de las recomendaciones convenidas aprobadas por la Comisión en su séptimo período de sesiones" (TD/B/COM.3/63), que se examinará en el presente período de sesiones de la Comisión y en el que figura información pormenorizada sobre estas actividades.
3. El objeto de la presente nota es describir someramente algunos aspectos nuevos del comercio electrónico y las TIC, centrándose principalmente en los temas que estudia la secretaría en el marco de sus actividades corrientes de investigación y de otro tipo con posterioridad al séptimo período de sesiones de la Comisión. La mayoría de los temas tratados aquí sirvieron también de base para el *Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003*. La relación de los aspectos presentados no debería considerarse como indicación de su importancia en comparación con otros temas de comercio electrónico y de las TIC, sino simplemente como parte del análisis amplio, permanente y a largo plazo de estos temas.
4. En la primera parte se examinan las siguientes cuestiones: a) las TIC y la eficacia económica y el aumento del acceso y utilización de Internet; b) estrategias y políticas de las TIC y resolución de controversias en línea; c) mediciones de la sociedad de la información; d) aplicación de las TIC a la subcontratación de procesos empresariales y a la comercialización de exportaciones agrícolas; y e) actividades sobre comercio electrónico y TIC en que ha participado la UNCTAD. Las conclusiones figuran en la parte II. El centro del debate son las repercusiones de tipo político para los países en desarrollo y también la posible contribución de la UNCTAD. La Comisión podrá estudiar las cuestiones que se examinan en esta nota como base para sus deliberaciones y recomendaciones.

I. CUESTIONES CONCRETAS

A. Las TIC y la eficacia económica; acceso a Internet; software gratuito y de código abierto

Las TIC y la eficacia económica

5. Es hoy algo generalmente aceptado que las TIC han ejercido una fuerte influencia en la configuración del proceso de mundialización en las esferas productiva, comercial y financiera, así como en los procesos políticos y sociales. Internet está cambiando la forma en que se producen, entregan, compran y venden los bienes y servicios. El consenso es cada vez mayor en lo que respecta al papel positivo de las TIC como promotor del crecimiento y desarrollo económicos. En el haber de las TIC figura una mayor productividad de las empresas y, por lo tanto, mayor competitividad. Gracias a ellas, las empresas pueden acceder a más información e intercambiarla a menor costo, y compradores y vendedores tienen un acceso más fácil a los mercados mundiales. Asimismo, las TIC hacen posible que las empresas penetren en nuevas esferas de producción, y en su caso procedan a la subcontratación, lo que permite diversificar las economías, particularmente las economías en desarrollo. También ofrecen oportunidades especiales a las empresas de los países en desarrollo, incluidas las pequeñas y medianas empresas (PYMES), porque las tecnologías que intervienen son relativamente poco costosas y fácilmente transferibles, y no están sujetas a obstáculos a la penetración en los mercados.

6. Los estudios basados en datos nacionales agregados indican que las TIC han tenido una fuerte repercusión en los resultados económicos de algunos países desarrollados, lo que se ha reflejado en un aumento de la intensidad del capital y de la productividad de la mano de obra y en la productividad total de los factores, así como en una organización y gestión mejoradas de los procesos de producción. Estos estudios, sin embargo, deben considerarse como preliminares, en particular en relación con la situación de los países en desarrollo, donde se necesitan estudios y encuestas más detallados sobre sus experiencias específicas.

Acceso a Internet

7. Paralelamente al reconocimiento generalizado del papel positivo de las TIC, se ha producido una extraordinaria expansión del acceso a Internet y de sus aplicaciones. Por ejemplo, el número de usuarios de Internet en todo el mundo llegó a los 591 millones en 2002, lo que representa un 20% de crecimiento con relación a 2001. En cuanto a la distribución por países, a fines de 2002, los países en desarrollo representaban el 32% de la utilización total de Internet en el mundo, mientras que América del Norte y Europa representaban el 89% de los servidores de Internet en el mundo. Las estimaciones de la actividad del comercio electrónico también indican el predominio de los países desarrollados; por ejemplo, en 2002, el total de las ventas al por menor en línea fue de 43.470 millones de dólares de los EE.UU., de 28.290 millones de dólares en la Unión Europea, de 15 mil millones de dólares en la región de Asia y el Pacífico y de 2.300 millones de dólares en América Latina. En África, las cifras fueron al parecer insignificantes en 2002, pero se prevé que aumenten de forma considerable en 2003. Los cálculos también indican el predominio de las ventas en línea de empresa a empresa en el comercio electrónico total, que, por ejemplo, en los Estados Unidos de América, representa el 93,3% de todo el comercio electrónico. Al leer estas cifras debería tenerse presente que la

extensión del uso y acceso a Internet no va necesariamente acompañado de un aumento del comercio electrónico.

8. La persistente brecha que separa a los países desarrollados de los países en desarrollo respecto del acceso a Internet y su utilización refuerza la necesidad de adoptar medidas que propicien el desarrollo de las TIC en los últimos, teniendo en cuenta que estas tecnologías determinan de forma cada vez más importante la competitividad y la productividad económica general de los países.

Software de acceso libre y de código abierto

9. Los programas informáticos desempeñan un papel decisivo en el desarrollo de las TIC y, por consiguiente, su costo y los sistemas en que se producen y por los se distribuyen pueden contribuir de forma significativa al desarrollo general de las TIC. La irrupción y el desarrollo del software de acceso libre y de código abierto cambia todo el sistema de producción y distribución de software y, por lo tanto, tiene repercusiones de gran alcance para el desarrollo de las TIC en cuanto a costos, disponibilidad y oportunidades ofrecidas al usuario. La evolución del software de acceso libre se sintetiza en el documento de antecedentes preparado para la Comisión para su séptimo período de sesiones (TD/B/COM.3/49).

10. Este tema sigue captando la atención de los responsables de las políticas en todo el mundo, y muchos gobiernos, tanto de los países desarrollados como en desarrollo están adoptando medidas para fomentar el uso de este tipo de software. Por ejemplo, algunos gobiernos alientan a los departamentos e instituciones del Estado a utilizar el software de código abierto y de acceso libre cuando representan una buena alternativa al software protegido por derechos de propiedad intelectual (software propietario) y a fin de no tener que depender de las actualizaciones del software y el equipo informático.

11. Por lo tanto, debería alentarse a los países en desarrollo a fomentar el uso del software de acceso libre en el sector público y en el privado como posible vía no sólo para incrementar el uso de las TIC, sino también para abrir las oportunidades de exportación asociadas a la producción de software, teniendo presente la creciente participación en el mercado de los sistemas informáticos basados en software libre. Esos esfuerzos deberían incluir la enseñanza y la formación, de modo que estén presentes los conocimientos técnicos necesarios al optar por el software libre de código abierto. Asimismo, deberían realizarse estudios exhaustivos para decidir cuáles son los sistemas más adecuados que se han de adoptar, tomando en consideración las ventajas y los costos relativos del software libre en comparación con el software propietario.

B. Planteamiento de las políticas y estrategias de las TIC

12. Si bien los efectos de las TIC en la productividad económica están ampliamente reconocidos, los países en desarrollo siguen quedando a la zaga de los desarrollados en la preparación en el ámbito informático y en la actividad empresarial electrónica. Esto se debe principalmente a condicionamientos como el bajo nivel de inversiones en las TIC, bajos ingresos por habitante y falta de sistemas de pago adecuados, de los recursos humanos apropiados y de cultura informática. Muchos países en desarrollo, que reconocen las ventajas que representan las TIC, han emprendido un gran número de iniciativas de políticas y de estrategias electrónicas para lograr esas ventajas. La formulación y aplicación de políticas nacionales y las estrategias

electrónicas son un componente fundamental del proceso de fomento del crecimiento de las TIC. La experiencia ha demostrado que el Estado debe desempeñar un papel activo en la planificación de políticas, si bien la mayor parte de las actividades relacionadas con las TIC se han dejado en manos del sector privado. En particular, el Estado debe desempeñar un papel de vanguardia en la instauración de las actividades relacionadas con las TIC para los grupos relativamente desfavorecidos y las PYMES.

13. La falta de conciencia sobre las TIC y sus aplicaciones sigue siendo general en muchos países en desarrollo y, por lo tanto, se ha reconocido que las campañas de sensibilización en todos los niveles de la sociedad constituyen una prioridad de la política y estrategia en materia de TIC. El desarrollo de éstas exige un personal calificado que pueda aplicar las tecnologías existentes, lo cual crea una demanda de formación y educación. También se requiere una infraestructura física, incluida la conectividad entre computadores y a Internet, de la que carecen muchos países en desarrollo. Algunos países en desarrollo se han esforzado por superar esta limitación, por ejemplo, mediante los telecentros comunitarios, cibercafés y otros proyectos para ampliar el acceso a Internet. En el futuro, la posible ampliación de la tecnología móvil para aplicaciones de Internet y también el fomento del software gratuito y de código abierto estarían entre los medios que los países en desarrollo podrían utilizar en sus ciberestrategias. Es preciso también contemplar otras esferas de las ciberestrategias, como por ejemplo el establecimiento del adecuado marco jurídico y normativo para garantizar la seguridad y la confianza de las empresas y de compradores y vendedores en el uso de Internet. Asimismo, la disponibilidad de recursos financieros, incluida la inversión extranjera directa, es fundamental para lograr buenos resultados al aplicar las ciberestrategias.

14. La experiencia también demuestra que, para ser eficaces, las estrategias de las TIC deben ser integrales y formar parte de la estrategia nacional general de desarrollo. El éxito de la estrategia nacional de las TIC está en estrecha relación con el marco más amplio de la política nacional de desarrollo, ya que dependen de las condiciones de la economía nacional en cuestión. Por ejemplo, al vincular las políticas de las TIC a otras políticas de desarrollo, como la educación, el comercio y la inversión, se pueden obtener sinergias y de esta forma garantizar una amplia difusión de las TIC. El desarrollo de éstas también exige una gran coordinación y cohesión de las distintas actividades e iniciativas en este campo.

15. Aunque las políticas y estrategias nacionales constituyen un componente central del desarrollo de las TIC, también la contribución de las iniciativas internacionales desempeña un papel decisivo. Así, por ejemplo, se han adoptado estas iniciativas destinadas a fomentar el desarrollo de las TIC en los países en desarrollo. El Grupo de Tareas sobre Oportunidades Digitales del G-8, el Grupo de Tareas sobre la tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas y la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información son ejemplos notables, junto con muchos otros programas regionales de TIC. Para el Grupo de Tareas sobre la tecnología de la información y las comunicaciones, por ejemplo, es prioritaria la prestación de asistencia a los países en desarrollo en la formulación de las estrategias sobre las TIC, al paso que, en el proyecto de plan de acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, la aplicación de las ciberestrategias nacionales es una de las esferas decisivas de la actuación normativa para que la sociedad de la información avance en los países en desarrollo. El proyecto de plan de la Cumbre también insta a fomentar las aplicaciones de las TIC destinadas al desarrollo y en particular el uso de las TIC por las PYMES para promover la innovación y mejorar su productividad y competitividad. Muchas de las iniciativas son, en parte,

reflejo del importante papel de las TIC en la realización de los objetivos de desarrollo del Milenio, especialmente en lo que respecta a la reducción de la pobreza.

16. La UNCTAD, en el marco de su programa de trabajo, ha contribuido a los esfuerzos de los países en desarrollo para formular y aplicar políticas y estrategias sobre las TIC. Su análisis está centrado en las innovaciones en las TIC que pueden ofrecer a los responsables de las políticas de los países en desarrollo una base para la formulación y aplicación de políticas sobre el comercio electrónico y las TIC. En colaboración con otras organizaciones internacionales, la UNCTAD puede ofrecer una valiosa ayuda a los países en desarrollo merced a la identificación y análisis de las innovaciones en el comercio electrónico y las TIC, en particular en lo que respecta a su aplicación a las actividades empresariales electrónicas en sectores que pueden contribuir a mejorar los resultados en términos de exportaciones y a la productividad general de las economías en cuestión. El análisis debe complementarse con una sensibilización constante y la formación en diversos aspectos del comercio electrónico y las TIC.

17. Además, la UNCTAD puede ayudar a los países en desarrollo a potenciar su capacidad de participar en los debates y negociaciones internacionales sobre la evolución de las TIC, incluida la buena gestión de las instituciones que regulan su utilización, por ejemplo, Internet. Podría prestarse especial atención a la labor que vienen desarrollando organizaciones como la OMC, la OCDE, la OMPI, la UIT y la CNUDMI, así como continuar la participación de la UNCTAD en las iniciativas mundiales, como el Grupo de Tareas sobre la tecnología de la información y las comunicaciones y la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, velando por la integración de la dimensión del desarrollo.

Solución de controversias por vía informática

18. Un factor que ha influido en gran medida en el ritmo de adopción del comercio electrónico es la falta de un marco jurídico y normativo adecuado y propicio. Reviste especial importancia la falta de un mecanismo satisfactorio para la solución de las controversias asociadas al comercio electrónico. La solución de controversias por vía informática adquiere cada vez más importancia gracias a la índole especial de las operaciones de comercio electrónico. Fomenta la confianza en las relaciones entre los contratantes. Con el tiempo, la solución de controversias en línea se ha hecho extensiva a nuevos entornos, como la administración pública en línea, en los que permite resolver conflictos multipartitos.

19. Aunque los conflictos sobre el comercio electrónico se pueden resolver por los medios tradicionales, soluciones como la vía judicial pueden tropezar con problemas añadidos: la distancia entre las partes, las diferencias culturales y lingüísticas, las dificultades para decidir sobre el derecho aplicable y la jurisdicción competente, y los problemas prácticos de la ejecución de las sentencias. Por otro lado, es posible que los mecanismos tradicionales de solución de controversias no representen una solución eficaz en las transacciones electrónicas, ya que los procesos son por lo general largos y costosos. En cambio, otras vías alternativas permiten resolver de forma rápida y económica reclamaciones derivadas de transacciones en línea. Cuando la vía alternativa de solución de controversias consiste en el empleo de medios informáticos en un entorno en línea, se habla de solución de controversias en línea. Ahora bien, los mecanismos de solución en línea son aplicables a la vez a las controversias en línea o fuera de línea.

20. Los tres modos principales de solución alternativa de controversias en línea son el arbitraje, la mediación y la negociación. Son menos formales que la vía jurisdiccional y su empleo en los conflictos comerciales ha aumentado de tal forma que han desplazado sustancialmente a los tribunales.

21. La especificidad de las transacciones del comercio electrónico plantea la necesidad de métodos alternativos de solución de controversias, ya que las nuevas formas de interactuar en línea en las operaciones del comercio electrónico suscitan gran número de conflictos. Al mismo tiempo, el entorno en línea ofrece una infraestructura con una serie de opciones de solución de controversias que toman en consideración las particularidades de las transacciones transfronterizas en las que gran parte del intercambio es de tipo electrónico, y los litigantes están geográficamente muy distantes entre sí.

22. La solución de controversias en línea permite resolver los conflictos rápidamente y a un costo más bajo, lo que abre nuevas oportunidades en el caso de las transacciones transfronterizas de menor cuantía. Por otro lado, los procesos de solución de controversias en línea son particularmente necesarios en situaciones en que se crean nuevas relaciones y las vías jurídicas existentes son insuficientes o ineficaces.

23. La rentabilidad de la solución de controversias en línea no es la única causa de su éxito. Ha resultado evidente que el hecho de que exista un mecanismo de solución de controversias es algo que los usuarios tendrán también en cuenta al sopesar los riesgos que supone participar en un nuevo mercado o entorno, especialmente cuando el lugar o la identidad del vendedor sean desconocidos o el producto vendido no sea conocido. Por este motivo, los países en desarrollo deben prestar especial atención a la solución de controversias.

24. Para valorar los efectos de la solución de controversias en línea en los países en desarrollo, la secretaría de la UNCTAD distribuyó un cuestionario a 46 organizaciones que ofrecen servicios de solución de controversias en línea en todo el mundo. La encuesta confirmó que, aunque la solución de controversias en línea en la gran mayoría de los países en desarrollo está aún en sus comienzos, o no existe todavía, tiene potencial de crecimiento y puede ofrecer una forma equitativa y poco costosa de resolver las diferencias que surjan de las transacciones en línea.

25. Sobre la base de las observaciones anteriores, se alienta a los países en desarrollo a fomentar y facilitar la solución de controversias en línea como alternativa al recurso a la jurisdicción nacional. A este respecto, deben atender de forma prioritaria a la formación y la sensibilización de comerciantes y consumidores hacia la influencia y la importancia creciente de las vías alternativas en línea para resolver los conflictos comerciales. Deberían, asimismo, velar por que la legislación nacional reconozca la validez y aplicabilidad de las transacciones electrónicas y facilite el uso de los mecanismos extrajudiciales de solución de diferencias. También deberían fomentarse la adhesión voluntaria de las ciberempresas a las marcas de confianza y los programas de fiabilidad.

C. Cuantificación de la economía de la información

26. En los debates sobre el nuevo concepto de sociedad de la información, una de las esferas que más polariza la atención es la observación y medición del acceso a las nuevas TIC, a Internet, y a su utilización. Aunque varios países han empezado a recopilar información sobre determinados indicadores de preparación en el ámbito electrónico relacionados con la infraestructura de las TIC y su acceso, por ejemplo, el número de computadoras personales y de usuarios de Internet o la tasa de penetración de Internet por país, poco es lo que se sabe sobre la forma en que las empresas y los individuos utilizan las TIC, cuántas transacciones comerciales se realizan en línea y los principales obstáculos al uso de Internet. Esta información, sin embargo, es fundamental para valorar las repercusiones actuales y potenciales de las nuevas tecnologías, evaluar los efectos de las estrategias nacionales de comunicaciones electrónicas y decidir sobre futuras actuaciones políticas.

27. La observación y evaluación de las innovaciones en TIC y la necesidad de indicadores estadísticos ocupan un importante lugar en el programa, por ejemplo, en el proyecto de plan de acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, como requisito para valorar los progresos realizados entre las dos fases de la Cumbre, la primera de la cuales se desarrollará en Ginebra, en diciembre de 2003, y la segunda en Túnez, en 2005.

28. Teniendo en cuenta que las TIC se consideran un instrumento importante para eliminar la pobreza, que es una de las claves de los objetivos de desarrollo del Milenio, la capacidad de hacer un seguimiento de la evolución de las TIC mediante datos fidedignos y comparables internacionalmente es un elemento importante en el proceso de observación de los progresos en la consecución de los objetivos del Milenio.

29. En la actualidad, se dispone de pocos datos fiables y comparables a escala internacional sobre la utilización de las TIC en las empresas u hogares. Los datos disponibles proceden en la gran mayoría de los casos de empresas del sector privado y hay notables discrepancias entre las fuentes de los datos, ya que aplican metodologías, definiciones e indicadores distintos, y que los datos se generan de forma irregular.

30. Dada la importancia que reviste la producción de información cuantitativa sobre las TIC y la actividad económica electrónica, la secretaría de la UNCTAD empezó a tratar el tema en el *Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2001*. En el último período de sesiones de la Comisión de la Empresa, la Facilitación de la Actividad Empresarial y el Desarrollo (febrero de 2003), los Estados Miembros decidieron celebrar una Reunión de Expertos sobre la Medición del Comercio Electrónico en tanto que Instrumento de Desarrollo de la Economía Digital. La Reunión de Expertos, que se celebró del 8 al 10 de septiembre de 2003 en Ginebra, despertó un gran interés entre los miembros, lo que quedó reflejado por la participación de 100 expertos procedentes de 40 países. El interés demostrado en la reunión por los expertos, tanto de los países desarrollados como de los de los países en desarrollo, confirmó que se trata de una necesidad apremiante que hasta ahora ha sido descuidada por la comunidad internacional, esto es, la necesidad de información más adecuada sobre la nueva sociedad de la información, la necesidad de datos y hechos precisos sobre la utilización de las TIC e Internet por los individuos y las empresas, y la necesidad de empezar a trabajar para producir la información y los datos necesarios.

31. Hasta el presente, los estudios sobre las definiciones, los datos y las metodologías de comercio electrónico y las TIC se han desarrollado en gran medida en el marco de la OCDE, que viene dirigiendo el debate sobre la elaboración de indicadores para la sociedad de la información y, en particular, el comercio electrónico. A consecuencia de ello, en los últimos cinco años, varias oficinas nacionales de estadística -principalmente de países de la OCDE- han empezado a reunir datos sobre el comercio electrónico y, en general, sobre la utilización de las TIC e Internet en las empresas y los hogares. Estas oficinas de estadística tienen la ventaja de garantizar la confidencialidad de los datos recopilados, ya que tienen una posición más neutral en la recopilación e interpretación de los datos y están en condiciones de utilizar sus actuales metodologías e infraestructura para la recopilación, el tratamiento y el análisis de los datos.

32. No obstante, muy pocos países en desarrollo están representados en los grupos de trabajo y foros pertinentes y, por lo tanto, no han participado en la elaboración de definiciones, indicadores o herramientas de cuantificación de las TIC. Por lo tanto, la Reunión de Expertos de la UNCTAD ofreció, por primera vez, una tribuna donde reunir a los profesionales de los países desarrollados y en desarrollo para examinar las mediciones, indicadores y herramientas de la sociedad de la información y la economía. La reunión, por lo tanto, permitió que los expertos de los países en desarrollo participasen activamente en esos debates y compartieran sus experiencias o los condicionamientos a los que están expuestos. Basándose en el trabajo previo de la OCDE, la reunión ofreció a los expertos de todas las regiones la ocasión de examinar la labor actual y futura a nivel internacional, lo que no se había hecho antes.

33. Los expertos examinaron la labor anterior a nivel internacional, analizaron las experiencias nacionales y regionales y propusieron las mejores prácticas y directrices en la esfera de la medición de la actividad empresarial electrónica, especialmente desde la perspectiva de los países en desarrollo. Examinaron asimismo el ámbito de los trabajos futuros a fin de crear una base de datos internacional sobre la utilización de las TIC en las empresas y evaluaron las necesidades de asistencia técnica de los países en relación con las estadísticas sobre las TIC.

34. Se propuso una serie de indicadores básicos para las mediciones de las TIC, que podrían recopilar los países, prestando especial atención a la preparación en el ámbito electrónico y a la utilización de indicadores para las empresas y los hogares. Esa serie de indicadores, que se podrían recopilar en los países en desarrollo sin gran necesidad de recursos, sería la primera compilación de datos comparables a nivel internacional.

35. De la reunión surgieron varias propuestas sobre la forma de hacer avanzar el trabajo de medición de las actividades electrónicas y, en particular, la elaboración de indicadores sobre la utilización de TIC y de Internet por las empresas. Se propuso que la UNCTAD siguiera ofreciendo una tribuna a los expertos para seguir desarrollando el trabajo conceptual y metodológico sobre las estadísticas de las TIC e intercambiar información sobre las mejores prácticas. La UNCTAD podría actuar de catalizador en la elaboración de estadísticas de la actividad empresarial electrónica a nivel mundial. A este fin, se propuso crear un foro en línea para fomentar el intercambio de información y de herramientas entre las oficinas de estadística de los países desarrollados y en desarrollo, e intercambiar modelos de encuestas nacionales y regionales sobre las ciberempresas. En consecuencia, la UNCTAD ha creado un portal sobre indicadores de las TIC. El sitio ofrece información sobre mediciones de las TIC y contribuye que los expertos continúen sus estudios y su trabajo para llegar a un acuerdo sobre una lista de indicadores prioritarios de las TIC y las actividades empresariales electrónicas.

36. Además de un informe presentado en este período de sesiones de la Comisión, el resultado de la Reunión de Expertos será transmitido a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información en el curso de un coloquio organizado conjuntamente por la UNCTAD, la CEPE, la OCDE, la UNESCO, Eurostat y la UIT. Dicho coloquio, organizado conjuntamente por la UNCTAD y la OCDE sobre el tema "Supervisión de la sociedad de la información: datos, mediciones y métodos", se celebrará los días el 8 y 9 de diciembre de 2003 y constará de dos sesiones que tratarán de la cuantificación de la actividad empresarial electrónica. En esa ocasión, el presidente de la Reunión de Expertos presentará los resultados de la misma que luego se transmitirán a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Los resultados de la Reunión de Expertos del coloquio sobre la Cumbre Mundial se comunicarán a la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su próximo período de sesiones de 2004.

37. La labor sobre la medición de la economía de la información debe considerarse como parte importante del programa de la Comisión sobre la evolución de las TIC en los países en desarrollo. La evaluación de la preparación de los países en desarrollo en el ámbito electrónico y de los efectos de la introducción de las TIC dependerá de la capacidad de medir y recopilar indicadores de TIC.

D. Aplicación de las TIC al mundo empresarial

1. Servicios de subcontratación de procesos de gestión

38. La subcontratación de procesos de gestión es un ejemplo de actividad donde la aplicación de las TIC va en aumento y ofrece nuevas oportunidades a las empresas de los países en desarrollo. La subcontratación de procesos de gestión permite a las empresas o instituciones contratar externamente algunas de sus funciones, fundamentalmente las no esenciales, con un proveedor de servicios que gestiona y entrega los servicios subcontratados. Los servicios pueden externalizarse a empresas nacionales o extranjeras (subcontratación en el extranjero). La subcontratación de estos procesos es el resultado a la vez del desarrollo de las TIC en los países en desarrollo, lo que permite a éstos suministrar determinados servicios a bajo costo, y de la tendencia creciente en los países desarrollados a la subcontratación de servicios como forma de recortar gastos.

39. La importancia de la subcontratación de esos servicios, sin embargo, va más allá del mero recorte de gastos. Este tipo de operación permite que los directivos de las empresas reduzcan parte de sus funciones administrativas rutinarias y, por lo tanto, dediquen más tiempo a otras actividades y proyectos de carácter ejecutivo y estratégico. La subcontratación también permite a las empresas introducir mejoras y realizar economías en los servicios subcontratados, puesto que los servicios los pueden gestionar expertos especializados y calificados a los que las propias empresas matrices por lo general no tienen acceso. Las economías también significan que las empresas pueden ampliar sus productos y servicios básicos a un costo adicional reducido, ya que la ampliación se puede apoyar fácilmente en los servicios subcontratados. Entre las ventajas de la subcontratación para los países que suministran los servicios subcontratados figuran el aumento de las oportunidades de empleo y la diversificación de la economía nacional.

40. Al principio, la subcontratación de servicios recayó en la tecnología de la información, ya que la gestión de la informática no es la actividad de base de la mayoría de las empresas y también suele ser una función compleja cuyo suministro se complica por las dificultades de encontrar y retener al personal adecuado. No obstante, la subcontratación se ha extendido a una gran variedad de servicios, como los seguros, la banca, las hipotecas, la gestión de patrimonios y los servicios al cliente. Los tipos de servicios subcontratados varían e incluyen los servicios administrativos básicos, como la introducción de datos, y otros más complejos que suponen la adopción de decisiones. Para poner en marcha la subcontratación de servicios, las empresas utilizan distintos modelos operacionales, como el recurso a proveedores externos que organizan el servicio y ejecutan las operaciones, y la constitución de asociaciones creando nuevas empresas, por ejemplo una empresa radicada en el extranjero en cuyo capital social participan. Otro modelo consiste en crear una filial en el extranjero totalmente participada que se ocupa de los procesos de gestión.

41. El volumen de la subcontratación de procesos de gestión es muy grande. Algunas fuentes estiman que el valor de la subcontratación en todo el mundo se situará entre 300.000 y 585.000 millones de dólares de los EE.UU. en 2004/05, aunque otras presentan proyecciones distintas. Asimismo, se prevé que muchas de las grandes empresas de los Estados Unidos de América y Europa ampliarán el uso de la subcontratación. Se estima que en la actualidad casi la mitad de las empresas incluidas en Fortune 500 se sirven de servicios subcontratados.

42. Desde el punto de vista del suministro, es decir, los países que ofrecen los servicios, el primer proveedor en el extranjero es la India; otros importantes proveedores son Bangladesh, el Brasil, China, la Federación de Rusia, Filipinas, Rumania, Singapur, Tailandia, Venezuela y Viet Nam. Entre los principales factores que permiten a esos países atraer la subcontratación de servicios figuran los bajos costos de un personal muy preparado, calificado y motivado, y la estabilidad política. También es importante disponer de una infraestructura y acceso suficiente y fiable a Internet, un fuerte apoyo del Estado, adecuados recursos de inversión en las TIC y conocimiento del idioma principal y la cultura del cliente.

43. El crecimiento de las TIC y, en particular el acceso a Internet y su uso aumentarán probablemente las oportunidades de un número cada vez mayor de países en desarrollo de suministrar servicios subcontratados. No obstante, se produce en este campo una competencia que va en aumento y, por lo tanto, los países que deseen atraer estos servicios deben establecer los elementos de apoyo. Se necesitan a tal efecto inversiones en infraestructura de TIC, enseñanza y formación técnicas, ampliación de la conectividad a Internet y mejoras en los servicios de telecomunicaciones y logísticos. Tampoco hay que olvidar el establecimiento de un marco jurídico y normativo propicio que facilite la inversión extranjera y la adopción de normas de alto nivel y de prácticas óptimas en el empleo y en las condiciones de trabajo.

2. La comercialización en línea de las exportaciones agrícolas

44. La comercialización de los productos agrícolas que exportan los países en desarrollo ha captado una gran atención porque esos productos desempeñan un papel central en las economías de muchos de esos países. Además, los precios de los productos básicos y las ganancias para los productores han venido decayendo desde hace mucho tiempo. La secretaría de la UNCTAD ha estudiado el caso concreto de la comercialización del café y el té para determinar las

oportunidades que las TIC y, en particular, Internet pueden ofrecer en relación con esos productos.

45. La disminución de los precios de ambos productos se debe, en parte, a un exceso de oferta, fruto de una producción en aumento a la que no ha correspondido un aumento de la demanda. También se debe en gran medida a cambios fundamentales en la estructura de la comercialización, pues la influencia de los órganos reguladores nacionales y los mecanismos internacionales de fijación de precios ha sido sustituida por un régimen de comercialización liberalizado.

46. El uso de Internet para comercializar productos básicos puede reducir potencialmente el número de intermediarios de la cadena de suministro. Al mejorar la información sobre los mercados, los productores pueden prescindir de algunos intermediarios y llegar a acuerdos directos con los compradores. También pueden acceder a más compradores en los mercados mundiales, a un costo menor. En algunos países desarrollados, Internet se utiliza ampliamente para la comercialización en el sector agrícola, por ejemplo, en los Estados Unidos de América, donde productos como la carne y los productos lácteos, los cereales y el algodón se comercian por Internet. Varios países en desarrollo han tomado iniciativas para comercializar el café y el té a través de cibermercados y subastas en línea; este ha sido el modelo más generalmente utilizado hasta el momento. Ejemplos notables son los de la comercialización en línea del café en el Brasil y también en Kenya, Guatemala y Nicaragua, y del té en la India y Sri Lanka.

47. Las iniciativas en esta esfera estudiadas por la secretaría de la UNCTAD hasta el momento están en sus etapas preliminares y sólo conciernen a una parte reducida de las exportaciones totales de los productos básicos en cuestión, es decir el café y el té. No obstante, es evidente que la comercialización en línea, junto con la utilización generalizada de las TIC, representa una oportunidad para los productores de café y té de los países en desarrollo. Esta oportunidad puede aprovecharse más plenamente si se ayuda a los productores a organizarse para poner en pie la capacidad de concertar subastas en línea y organizar otros mecanismos de comercialización, y también crear un marco para acceder a los compradores más directamente mediante mejores sistemas de información sobre los productos básicos.

48. Teniendo en cuenta el papel central de las exportaciones agrícolas en las economías de los países en desarrollo, debe fomentarse la adopción de las medidas que ofrezcan oportunidades para mejorar los precios y las ganancias de los productores. Una investigación más amplia que incluya más productos básicos agrícolas y no agrícolas de interés para los países en desarrollo permitirá hacerse una idea más clara de la aplicación de las TIC y del alcance de las actuales oportunidades. Esa investigación debe llevarse a cabo teniendo en cuenta otros tipos de iniciativas orientadas a resolver los problemas de los países en desarrollo en relación con los productos básicos¹.

¹ Véase el informe de la Reunión de personalidades eminentes sobre cuestiones relacionadas con los productos básicos, celebrada el 22 y 23 de septiembre en Ginebra.

E. Actividades relacionadas con el comercio electrónico y las TIC en que ha participado la UNCTAD

49. En Túnez (19 a 21 de junio de 2003) se celebró una conferencia regional africana de alto nivel sobre las estrategias del comercio electrónico. Fue organizada por la UNCTAD en colaboración con el Ministerio de Turismo, Comercio y Artes y Oficios de Túnez, y hubo más de 100 participantes de 29 países africanos y representantes de diversas organizaciones internacionales y regionales.

50. En la conferencia se examinaron muchas cuestiones de política y estrategia que son decisivas para la evolución del comercio electrónico y las TIC en la región africana. Entre ellas se incluye la infraestructura de TIC, conectividad, aspectos jurídicos y de regulación, creación de capacidad, sistemas de pago de las transacciones en línea, software gratuito de código abierto y la aplicación de las TIC a la empresa. La conferencia aprobó una declaración por la que los países de África contrajeron el compromiso político de formular y aplicar las estrategias de comercio electrónico y de las TIC. Estas estrategias comprenden la sensibilización en todos los niveles sobre el comercio electrónico y las TIC, el fomento de la cooperación internacional y regional para el desarrollo de las TIC, la atención a esferas concretas como la legislación, la medición de la economía de la información y el apoyo a la adopción del software gratuito y de código abierto. En la conferencia también se hizo un llamamiento a la comunidad internacional para que prestase apoyo a las iniciativas internacionales, en particular la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, que tienen por objeto promover las TIC en los países en desarrollo.

51. La UNCTAD está organizando dos conferencias regionales de alto nivel sobre las estrategias de comercio electrónico, una en Ginebra (20 y 21 de octubre de 2003) para las economías en transición y la otra en Río de Janeiro (25 a 27 de noviembre de 2003) para América Latina y el Caribe. La conferencia para las economías en transición se centrará en el desarrollo de las TIC, y especialmente su aplicación a las actividades empresariales electrónicas, y examinará las políticas y estrategias que se pueden adoptar a fin de aumentar las capacidades de esos países para utilizar las TIC y producir las tecnologías asociadas. Se prevé que en la conferencia se adopte una declaración parecida a la aprobada por los países africanos en la conferencia de Túnez ya mencionada. Entre otras cosas, se prevé que la declaración ofrezca apoyo y aportaciones a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.

52. Del mismo modo, la conferencia para América Latina y el Caribe tratará de la aplicación de las TIC a la actividad empresarial electrónica, especialmente la intensificación de la competitividad de las exportaciones de las economías de la región. Además de examinar las políticas y estrategias de las TIC y la actividad empresarial electrónica, se examinarán las cuestiones relacionadas con la facilitación del comercio, el transporte y la logística. Se prevé que, como resultado de la conferencia, se adopte una posición común respecto de las iniciativas internacionales sobre las TIC, en particular en relación con la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. También se prevé que la conferencia contribuirá al proceso preparatorio de la XI UNCTAD.

53. En la descripción de las tres conferencias regionales sobre comercio electrónico se ha destacado la importancia de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Se prevé que las declaraciones adoptadas en las conferencias regionales se comunicarán a la Cumbre. Además, la UNCTAD ha seguido contribuyendo directamente al proceso preparatorio de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información en su calidad de miembro del Comité de alto nivel para la organización de la Cumbre, al cual ha aportado textos y observaciones sobre el proyecto de plan de acción y de declaración de la Cumbre. La UNCTAD ha prestado especial atención a la necesidad de incluir en los proyectos los aspectos económicos y de actividad empresarial electrónica de la sociedad de la información. Asimismo, como ya se ha indicado, la UNCTAD organizará el 8 y 9 de diciembre de 2003, conjuntamente con otras organizaciones, dentro del marco de la Cumbre un taller sobre "Supervisión de la sociedad de la información: datos, mediciones y métodos".

54. Otra actividad en la que se prevé que el tema de las TIC y el desarrollo tendrán un lugar destacado es la Conferencia de Alto Nivel sobre la Cooperación Sur-Sur, que se celebrará en Marrakech (15 a 19 de diciembre de 2003). La parte sustantiva del programa de esa conferencia comprende una mesa redonda interactiva sobre TIC y desarrollo organizada por la UNCTAD. La conferencia también incluirá un coloquio de la UNCTAD sobre TIC y creación de capacidad, que se centrará en la cooperación Sur-Sur en las esferas de la formación (enseñanza por Internet y a distancia) y el turismo electrónico. Se prevé que la conferencia apruebe un informe que será la aportación del Grupo de los 77 a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y a la XI UNCTAD.

55. Todas estas actividades tienen una importante característica común, y es que constituyen una oportunidad para que los representantes de los distintos actores de la comunidad internacional intercambien opiniones sobre las TIC y sus repercusiones, en particular en los países en desarrollo. Asimismo, ofrecen un amplio marco para contraer compromisos en relación con las políticas y las estrategias que se han de adoptar para fomentar las TIC y las ventajas de la sociedad de la información en todos los países, en particular los países en desarrollo.

II. CONCLUSIONES

56. En el presente documento se han presentado determinadas tendencias de las TIC y cuestiones que han sido estudiadas por la secretaría de la UNCTAD desde el séptimo período de sesiones de la Comisión. Algunos de los temas ofrecen una visión más detallada de esferas que sólo se habían esbozado en el documento de antecedentes preparado para el séptimo período de sesiones.

57. Las innovaciones y cuestiones examinadas en el documento ponen de manifiesto varios elementos clave que la Comisión podrá tratar en sus deliberaciones y que son los siguientes:

- a) Debe seguirse insistiendo en la formulación de ciberestrategias por parte de los países en desarrollo. El examen de este tema por la Comisión debe proseguirse, concentrándose en esferas políticas concretas, como se ha hecho en el caso de la medición de la economía de la información, que tiene una gran incidencia en la aplicación de las TIC para el desarrollo.

- b) La sensibilización sobre el comercio electrónico y las TIC sigue siendo un ámbito clave que la Comisión podrá seguir tratando, en parte porque para muchas partes interesadas de los países en desarrollo sigue siendo una necesidad, y también porque las cuestiones relativas a las TIC cambian rápidamente. La Comisión podrá tomar en consideración las formas de incrementar la eficacia de los métodos utilizados hasta el momento para la sensibilización, en particular el *Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo* y los seminarios y talleres regionales sobre comercio electrónico. Podrá examinar los mecanismos para la evaluación sistemática de la eficacia de los métodos que se utilizan para la sensibilización.
- c) La educación y la formación aparecen como condiciones esenciales para la introducción efectiva de las TIC en general y en esferas específicas como la subcontratación de procesos de gestión y el software gratuito de código abierto. Se somete a la consideración de la Comisión la conveniencia de prestar apoyo a la elaboración e impartición de cursos de formación sobre el comercio electrónico y las TIC por la UNCTAD en colaboración con otras instituciones especializadas en temas determinados y actividades de formación.
- d) Aunque el papel del comercio electrónico y las TIC se entiende de forma intuitiva, muchos actores políticos de los países en desarrollo deben recibir información concreta sobre la utilización y efectos de las TIC. La Comisión podría examinar las formas de demostrar la importancia de las TIC para el desarrollo, en particular por medio de estudios y encuestas detallados sobre la aplicación de estas tecnologías a sectores, empresas y actividades económicas de interés para los países en desarrollo.
- e) Las iniciativas internacionales sobre las TIC, incluida la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y el Grupo de Tareas sobre la tecnología de la información y las comunicaciones ofrecen a la comunidad internacional un marco importante para intercambiar opiniones y experiencias sobre la evolución de las TIC. También contribuyen a que los países asuman compromisos políticos en relación con las políticas y estrategias sobre las TIC, para ayudar a los países en desarrollo a participar en la sociedad de la información. Las deliberaciones y la labor de la Comisión podrán contribuir a estas iniciativas.
