

Sector Servicios y TI: Respaldo garantizado

Para este importante sector de la economía mexicana la continuidad es el nombre del juego. Son empresas que no pueden darse el lujo de una caída en el sistema ni, mucho menos, ver afectada su imagen por fallas de seguridad.



El Sector Servicios, también llamado terciario, se define como el conjunto de actividades que se dedican a la producción de bienes inmateriales.

En México tiene un amplio desarrollo, y una prueba de ello es que, junto con el Sector Comercio, aporta cerca del 70% del Producto Interno Bruto (PIB) y da trabajo a más de la mitad de la población económicamente activa.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) los nueve sectores que constituyen en México la actividad Servicios Privados no Financieros son:

1. Transportes, correos y almacenamiento.
2. Información en medios masivos.
3. Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles.
4. Servicios profesionales, científicos y técnicos.
5. Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación.
6. Servicios educativos.
7. Servicios de salud y de asistencia social.
8. Servicios de esparcimiento, culturales, deportivos y otros servicios recreativos.
9. Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.

A estas actividades se les considera las áreas “suaves” de la economía, por ser fundamentalmente flexibles, aunque no por eso están exentas de retos formidables.

El principal desafío de este tipo de empresas se refiere a que ofrecen servicios intangibles, por lo que los clientes pueden encontrar difícil

saber qué reciben a cambio de su dinero, sobre todo en términos de valor. También se vuelve complicada la diferenciación entre servicios aparentemente iguales, en donde el elemento distintivo más apreciado siempre será la calidad. Ésta depende de múltiples factores, entre los que se cuentan la aptitud de los individuos que proporcionan el servicio, la rapidez de respuesta y, por supuesto, el respaldo de las Tecnologías de la Información (TI) para llevar a cabo su función.

Las empresas que dan servicio público (agua, luz, salud y educación, entre otros) se incluyen a menudo como parte del sector terciario ya que proporcionan asistencia directa a los ciudadanos, pero para efectos de este documento y siguiendo la clasificación del INEGI, se les ubicará en el Sector Gobierno puesto que hacen uso de la infraestructura estatal. Tampoco se mencionarán los servicios brindados por bancos, casas de bolsa e instituciones de seguros, que se consideran dentro del Sector Financiero.

Un enorme potencial

De ser un país productor de materias primas, sobre todo de productos agropecuarios y mineros, en los últimos 50 años México ha dedicado muchos esfuerzos para alcanzar su industrialización, y en ello ha tenido un papel preponderante el Sector Servicios.

Las estadísticas del Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo ubican al sector terciario mexicano a nivel de los países más avanzados, sin que la composición interna del sector responda a un verdadero desarrollo. Esto ha provocado que se constituya como una industria profundamente contrastada.

JP Morgan, la prestigiada firma de servicios financieros, ha apuntado la necesidad de que México se transforme de una economía de exportaciones de manufactura a una de servicios, a fin de sobresalir en el ámbito comercial, en especial en la relación con su principal socio, Estados Unidos.



De acuerdo con datos difundidos por el Banco de México, en 2008 la exportación de servicios tuvo un valor de más de 25 mil millones de dólares frente a los casi 231 mil millones de dólares de las exportaciones manufactureras. El potencial es evidente.

Según información reciente del Instituto de Geografía de la UNAM, en el cambio del siglo XX al XXI, “el viejo concepto de terciario ha sufrido una rápida modificación para convertir al sector en el más dinámico de la economía, aun si se considera la actividad informal”.

El INEGI ha sugerido que a pesar de que la recesión mundial ha generado efectos adversos sobre el sector de los servicios en México, aún se observa una marcada terciarización de la economía nacional: 62.8% del PIB total. En este mismo sentido, el documento de la UNAM señala que la presencia de este proceso se ha convertido en un componente básico de la globalización.

Y es que en la actual tendencia global, la industria de servicios se ha abierto al comercio internacional y por lo tanto la competencia se ha incrementado. Paradójicamente, el sector busca ofrecer una respuesta diferenciada ante el entorno homogeneizador que, con todas sus contradicciones, envuelve a la globalización. En este entorno, la seguridad se convierte en un imperativo.

Las TI, aliadas indispensables del sector

Es un hecho que las TI han revolucionado el panorama de los negocios, y el Sector Servicios no es la excepción. Gracias a ellas, las empresas que pertenecen a él han logrado ofrecer a sus clientes valor agregado, lo que les ha permitido incrementar su competitividad, además de centralizar la administración, reducir las fallas y crear nuevas funcionalidades. Todo, sin necesidad de detenerse.

Antes se ha descrito el complicado escenario que enfrentan las empresas del Sector Servicios que operan en México, por lo que es fácil imaginar cuáles son sus grandes retos de TI:

- Mantener sus sucursales conectadas a un sistema central que permita un control más preciso de su facturación, precios, tiempos de respuesta etc.
- Reducir costos de operación, derivados de llamadas telefónicas y algún mal funcionamiento de sus aplicaciones.
- Instalar esquemas eficientes de seguridad para los usuarios de la red de área local (LAN).
- Dirigir esfuerzos para mejorar los sistemas de soporte del negocio.
- Preservar la confidencialidad de la información de sus servicios y clientes.
- Realizar transacciones electrónicas seguras.
- Mantener el control de los niveles de disponibilidad y desempeño de la infraestructura.

Hoy en día los ataques de los hackers han pasado de actos públicos de desafío a robos planeados por grupos criminales bien financiados. Utilizando herramientas de reconocimiento automatizadas que detectan a

las empresas de servicios más vulnerables, los delincuentes ponen la mira en organizaciones específicas que concentran datos de identidad, administración de recursos o infraestructura para después causar daño en ellas. Más que nunca, se requiere de un sofisticado combate “mano a mano” para hacer frente de manera eficaz a estas agresiones.

Esto se hace mediante la aplicación de contramedidas como actualización de firmas, configuraciones y políticas, que evitan que el ataque tenga consecuencias. También se utilizan sistemas de detección de intrusiones, protección de vulnerabilidades y sistemas de alertas que protegen los activos inmateriales de la empresa.



Si no se toman estas medidas, existe el riesgo de tener que pagar costos tangibles inmediatos derivados de la caída del sistema o de la pérdida de la red de comunicaciones; entre ellos, falta de ganancias, costos por inactividad de los empleados, publicidad, pago a bancos y proveedores, penalizaciones futuras y tarifas legales.

Los costos intangibles son más difíciles de calcular, pero su impacto en el negocio es brutal, y en ocasiones resultan tanto o más onerosos que los gastos de un seguro. Incluyen pérdidas por oportunidad, valor de la acción, costo publicitario y deterioro de la imagen corporativa, que se traduce en un daño irreparable a la marca o a la misma empresa.

En un mercado creciente y cada día más demandante, la adecuada implementación de las TI ayuda a las empresas de servicios a maximizar sus ingresos, administrar sus inversiones, gestionar de manera eficiente al personal para que se dedique a proyectos estratégicos y manejar exitosamente las relaciones con clientes y proveedores.

Seguir las normas para servir mejor

Debido a la diversidad de actividades que conforman el Sector Servicios en México, el número de regulaciones que éstas deben seguir es muy amplio.

Está, por ejemplo, todo el marco normativo que siguen las empresas dedicadas a las telecomunicaciones y que vigila muy de cerca la Comisión

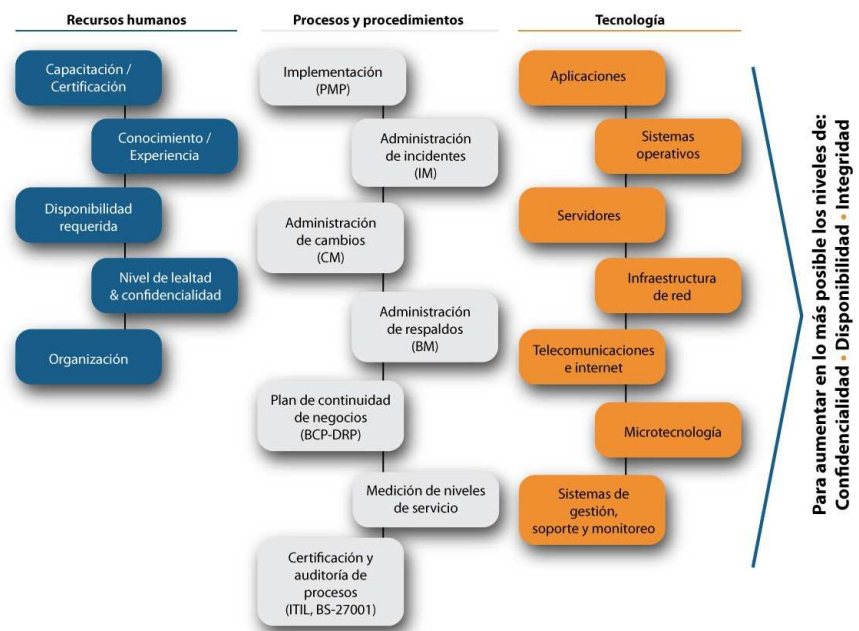
► Sector Servicios

Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), con base en los criterios de la Ley Federal de dicho sector.

Por otra parte, las empresas que participan en el comercio internacional deben regirse por el Acuerdo General de Mercados de Servicios (GATS, por sus siglas en inglés) que exige a los países conceder el mismo tratamiento a los proveedores de servicios extranjeros que a las empresas locales. Los servicios financieros son sólo uno de los muchos que cubre el GATS.

Algunos de los actores involucrados en el Sector Servicios de México deben atender, además, una serie de controles internos a la luz de la legislación corporativa. Está la Ley Sarbanes-Oxley encargada de monitorear a las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), así como a sus filiales, a fin de proteger a los inversionistas ante posibles fraudes.

La confidencialidad, disponibilidad e integridad en términos de TI quedan garantizadas, mientras se mantenga el equilibrio de los Recursos Humanos, la Tecnología y los procesos y procedimientos. Al contar con este equilibrio no sólo se da cumplimiento a las regulaciones que aplican al Sector Servicios, sino que también se acelera la madurez en los procesos operativos de TI.



Un socio confiable para el Sector Servicios

Mexis, empresa mexicana con más de 15 años de experiencia en Seguridad, Redes y Hospedaje, ofrece a sus clientes del Sector Servicios, a través del modelo de Servicios Administrados, la posibilidad de cubrir

en todo momento las cuatro grandes áreas de seguridad en Tecnologías de la Información (TI) que garantizan una operación eficiente: confidencialidad de la información, integridad de los datos, continuidad operativa y cumplimiento de leyes y regulaciones. Lo consigue gracias a tecnología propia registrada, a un equipo de técnicos certificados y a una orientación total hacia la generación de valor. Además, el nivel de madurez en TI al que Mexis lleva a sus clientes, mejora los niveles de retorno de inversión tecnológica.

Mexis es la compañía mexicana de su sector que cumple con más estándares internacionales y que más invierte en investigación y desarrollo, siguiendo tres patrones inamovibles de calidad: Confidencialidad, Disponibilidad e Integridad.

Sus servicios de implementación, monitoreo, alertamiento y gestión están apegados a las mejores prácticas de la industria, lo que ha convertido a Mexis en una empresa reconocida, confiable y líder en el sector.

De hecho, Mexis está certificada con el estándar ISO 27001, la única norma internacional auditable que especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Administración de Seguridad de la Información.

Servicios Administrados Mexis, S.A. de C.V.

Ciudad de México

Monterrey

informes@mexis.net

www.mexis.net

Tel: (55) 5000 4499

Del interior al 01 800 926 6001