



Programa de Visa Viajes y Visa Compras Institucionales para el Gobierno de Estados Unidos

Estudio de caso

El caso

El gobierno de Estados Unidos, y su organismo central de adquisiciones, la Administración de Servicios Generales (GSA), poseen una gran trayectoria en el uso de tarjetas de pago. A partir de mediados de la década del 80, el gobierno federal comenzó a usar tarjetas de viaje y compras para los negocios oficiales.

Esta fue la primera vez en que se usó un programa de esa naturaleza a gran escala, y Visa ejerció un papel preponderante desde el comienzo, primero del lado de las compras institucionales y luego con los productos de viaje. Compitiendo contra Diners Card, American Express, y MasterCard, Visa esperaba convertirse en líder en la provisión de medios convenientes y efectivos en costos al gobierno de Estados Unidos para comprar mercaderías y servicios. La meta de Visa y sus Miembros era ayudar a EUA a ahorrar dinero, agilizar las adquisiciones y aumentar la eficiencia. Visa y US Bank ganaron una licitación de la tarjeta de compras institucionales en 1988 y desde entonces trabajan con el gobierno de EUA; Bank of America y Citibank obtuvieron contratos en 1997.

Cómo funciona

Las tarjetas Visa Viajes y Visa Compras Institucionales GSA SmartPay pueden usarse en transacciones realizadas en persona, por teléfono y por Internet. Sin pagos por intereses revolventes, ayuda a las agencias gubernamentales a mejorar los procesos y reducir el costo total de las adquisiciones y la administración de los viajes. Visa Compras, por ejemplo, ofrece un proceso de compras simplificado y efectivo en costos, con capacidades de supervisión consolidadas, lo que le ahorra a la agencia tiempo y dinero al reducir en forma sustancial la necesidad de requisiciones, aprobaciones, órdenes de compra, facturas y cheques, brindando al personal más tiempo para enfocarse en actividades de mayor valor agregado.

Los resultados

Visa, ahora en su decimotercero año de asociación con el gobierno federal de EUA, ha visto crecer significativamente sus programas de tarjetas de viajes y compras. Lideradas por GSA, todas las agencias federales ahora usan tarjetas de compras y Visa es sin lugar a dudas el mayor proveedor de Estados Unidos. Visa posee una participación del 77 por ciento de todos los gastos del gobierno en tarjetas de compras y viajes combinadas, 74 por ciento y 84 por ciento, respectivamente.

Las transacciones con tarjetas Visa Compras totalizaron \$10,2 mil millones a fines del año fiscal 2001, un aumento del 14 por ciento con respecto al año anterior. En cambio, en 1994 este monto fue menor a \$1 mil millones, reflejando el gran crecimiento y éxito del programa. El último recuento arrojó como resultado 415.000 tarjetas en circulación. El número de transacciones registradas aumentó a más de 25 millones y la transacción promedio por tarjeta aumentó a casi \$566.

La tarjeta Visa Viajes también aumenta en popularidad y su uso totalizó \$4,5 mil millones en el año fiscal 2001, con más de 2,4 millones de tarjetas en circulación. El número de transacciones registradas aumentó a 34,2 millones y la transacción promedio por tarjeta a alrededor de \$138.

El monto de los ahorros logrados a través de estos programas es impresionante. Primero, GSA estima ahorros promedio del orden de \$54 por transacción en comparación con el sistema de pedidos de compra en papel. Con más de 25 millones de transacciones el año pasado, esto crea ahorros estimados para el gobierno de EUA que superan \$1,4 mil millones. Este éxito se ha llevado a niveles locales y estatales de gobierno, donde 23 gobiernos estatales y centenares de gobiernos municipales han implementado programas de tarjetas de compras institucionales.

Compras electrónicas

El gobierno de Estados Unidos ha seguido de cerca la evolución del comercio electrónico y actualmente explora maneras de beneficiarse con las compras institucionales business-to-business en línea. Un ejemplo de ello es la *GSA Advantage*: un mercado de e-compras del gobierno, o centro comercial electrónico, que ofrece a los tarjetahabientes un lugar para todas sus compras en línea de suministros oficiales a precios especiales. Más de \$500 millones gastados con Visa Compras en 2000 pueden atribuirse a compras con *GSA Advantage*. Otro



programa de compras electrónicas actualmente en uso es el *NIH Intra-Mall*, que permite que los Institutos Nacionales de Salud obtengan suministros médicos en línea a precios especiales usando Visa Compras.

Nota: Visa Compras, Visa Viajes, y Visa Flota son nombres de productos Visa para EUA solamente.

#