

José Rosas: “El 100% de los servicios que brinda la CCL están digitalizados”

La CCL ganó la Competencia Mundial de Cámaras. ¿Qué los motivó a participar?

Dentro del Congreso Mundial de Cámaras de Comercio, que se realiza cada dos años, hay un concurso que es la Competencia Mundial de Cámaras de Comercio que se realizó en noviembre del 2021.

Los organizadores, la Federación Mundial de Cámaras (WCF) y la Cámara de Comercio Internacional (ICC), hacen la convocatoria con unos seis meses de anticipación a más de 10.000 cámaras de comercio del mundo. Hablamos de cámaras de comercio de Norte América, Centro América, Sudamérica, Asia, Oceanía, África y Europa. En el concurso se presentaron cuatro categorías para el premio y una de ellas fue al Mejor Proyecto Digital.

La CCL ya tenía la experiencia de haber participado en concursos anteriores desde el 2003, cuando llegamos a la etapa final. Con esta última era la cuarta vez que participábamos en una final.

Revisamos todo el trabajo de la CCL para que pueda aplicarse al concurso y vimos que el trabajo que veníamos haciendo para transformar digitalmente nuestros servicios era muy importante. Por ello, decidimos participar nuevamente y esta vez logramos obtener el primer puesto.

¿Cómo nos posiciona este premio a nivel institucional?

Definitivamente nos posiciona en el top del ranking mundial de cámaras de comercio y sobre todo en el tema más moderno y de vigencia entre todas las cámaras del mundo.

A nivel global las cámaras están en un proceso de transformación y nuestra propuesta como CCL fue mejorar el ambiente de negocios y ver cómo hacíamos las cosas fáciles para los empresarios, que se traduzcan en mayor inversión, mayor comercio y que esto redunde en beneficio para todo el país.

Cuando se participa en estos congresos mundiales se ve que hay cámaras orientadas al tema institucional y muchas de ellas tienen soporte de los gobiernos para poder funcionar. Otras, como la nuestra, tenemos que generar nuestros propios servicios empresariales y gremiales.

Este esfuerzo del gremio que nos permitió conseguir este importante premio se materializa en la digitalización de 46 plataformas de servicios que nosotros antes ofrecíamos de manera presencial. Digitalizar estos servicios nos demandó por los menos dos años.

Antes de la pandemia ya veníamos trabajando con los proyectos digitales y lo que ha hecho la crisis sanitaria ha sido acelerar este proyecto.

Por ello, la CCL nunca paró durante la pandemia. Ni un solo día dejamos de funcionar. Todo esto fue un cambio muy potente que nos ha puesto en la mirada de todas las cámaras del mundo. A raíz de ello, tenemos muchas consultas sobre nuestro proyecto, el cual hemos puesto a disposición de todas ellas.

Este proyecto también ganó el concurso mundial Digital Champions for Small Business, realizado en Ginebra, organizado por la Organización Mundial de Comercio (OMC), el Centro de Comercio Internacional (ITC) y la Cámara de Comercio Internacional (ICC), y auspiciado por Google y Zoom.

El apoyo del directorio y de todo el personal de la CCL fue clave en esta transformación. Primero fue un cambio digital interno (procesos) y luego los servicios para las empresas.

Por favor, denos más detalles del concurso realizado en Dubai.

Dubai se ha convertido en una ciudad central en el mundo para lo que son congresos y negocios. Ellos, como Emiratos Árabes Unidos, están decididos a “cambiar el chip” de un país petrolero a uno mucho más orientado a los servicios modernos. Fuimos de manera presencial más de 800 representantes de cámaras del mundo.

En la categoría Mejor Proyecto Digital concursamos con la Cámara de Comercio e Industria de Múnich y Alta Baviera de Alemania, que presentó su proyecto de Blockchain para

certificaciones digitales; la Cámara de Comercio de Business West, de Inglaterra, con su iniciativa del Marketplace de frutas; y la Cámara de Comercio de Santiago de Chile, que presentó un proyecto en el tema de resolución de disputas en línea.

Estas tres cámaras presentaron proyectos muy importantes, pero enfocados a un servicio en especial. Sin embargo, nosotros presentamos un proyecto integral, como mencioné, con 46 plataformas que incluían ya estas tres iniciativas. De tal manera que, cuando vieron la capacidad y amplitud de nuestro proyecto, es ahí donde nos entregan el premio.

Nos preparamos mucho para este proyecto, desde la redacción, mostrar los resultados de la iniciativa y, finalmente, la presentación, porque concursaban 120 cámaras en esta categoría (digital) y solo debían quedar cuatro finalistas.

Luego de la exposición del proyecto, muchos representantes y presidentes de distintas cámaras de comercio del mundo se nos acercaron a felicitarnos y pedirnos información de la iniciativa, incluso el presidente de la Federación Mundial de Cámaras, que es el presidente de la Cámara de Comercio de Dubai, nos solicitó una reunión en su oficina para ver un poco más de nuestro proyecto.

De dicha reunión surgió la posibilidad de hacer un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Cámara de Comercio de Dubai y la CCL.

¿Qué beneficios brinda este proyecto ganador?

Los beneficios están plasmados, primero, para los asociados. Ellos, de alguna manera, han podido vivir la experiencia de una transformación digital, sobre todo las pequeñas y medianas empresas que tuvieron que acostumbrarse a usar plataformas digitales en sus distintos mecanismos como el de comercio electrónico y las ruedas de negocios.

La revista digital es otro gran ejemplo. Antes era solo impresa, pero ahora nuestros socios tienen esta revista en sus celulares y computadoras con información que diariamente se va actualizando. Tenemos más de 500.000 visitas y más de 300.000 suscriptores y está abierta a toda la comunidad empresarial y no solo a los socios.

Asimismo, tenemos otra plataforma llamada Transformando digitalmente los negocios. En ella damos asesoría para que se transformen digitalmente.

La CCL también se transformó desde el punto de vista ecológico. Tenemos ahorro de papel, de energía y de aire acondicionado. De otro lado, indudablemente, la digitalización de nuestros servicios también ha facilitado el trabajo remoto del personal.

¿Qué porcentaje de los servicios están digitalizados?

El 100% de los servicios que brinda la CCL a sus asociados están digitalizados. Por ejemplo, en Arbitraje, el 100% de las

audiencias, así como sus expedientes. Eso no quiere decir que no se puedan brindar servicios de forma presencial también.

¿En cuánto aumentó el uso de estos servicios de la CCL?

Llegamos a un 85% de uso por parte de los socios. Antes estábamos en un 50%.

¿Qué se viene en la Cámara para este 2022?

En 2021 nos consagramos campeones mundiales de cámaras de comercio. Ello nos ha puesto la valla muy alta para este 2022. Será todo un reto superarlo y estamos dispuestos a afrontarlo. Para lograrlo venimos conversando con las áreas correspondientes para ver qué nuevas cosas vamos a hacer.

Tenemos algunos nuevos proyectos. Hay herramientas que se trabajan en el área digital y veremos de qué manera las implementamos.

Queremos ver también si las plataformas de conversación como Zoom y Google Meet tienen mejoras o las podemos adoptar de alguna otra manera que facilite la comunicación y la interacción entre los socios para seguir haciendo más negocios.

Estamos buscando también potenciar más la revista institucional, usando las mejores herramientas tecnológicas para poder mejorar nuestra llegada.