

# **Pablo Ramírez: “Transformación digital de la CCL generó ahorro de tiempo y dinero al asociado”**

**La CCL ganó la Competencia Mundial de Cámaras gracias al proyecto “Cámaras Digitales”. ¿Desde hace cuántos años empezó a trabajar el gremio para este gran cambio?**

El proceso de transformación digital de la CCL empezó hace unos 10 años, implementando el sistema de planificación de recursos empresariales y el sistema para la gestión del relacionamiento con nuestros socios y clientes, conocidos como ERP y CRM, respectivamente, por sus siglas en inglés; la central telefónica IP; y durante los últimos seis años hemos puesto bastante énfasis en el tema de transformación digital. Es así que cuando llegó la pandemia nosotros como institución estuvimos preparados para superar todos los obstáculos, como, por ejemplo, hacer trabajo remoto.

Durante por lo menos los dos últimos años ya teníamos 46 plataformas digitalizadas por la CCL, que nos permitieron obtener, no solo este premio en Dubai de la Federación Mundial de Cámaras (WCF) y de la Cámara de Comercio Internacional (ICC) con nuestro proyecto *“Cámaras Digitales: La nueva normalidad”*; sino que con esta iniciativa también ganamos el concurso mundial Digital Champions for Small Business, realizado en Ginebra el año pasado, 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*.

## **¿Nos puede explicar un poco más sobre estas 46 plataformas digitales?**

Todas son muy importantes, pero como gremio empresarial enfocándonos a un tema de asociados, ya que nos debemos a los más de 15.000 que nos acompañan, en la página web ([www.camaralima.org.pe](http://www.camaralima.org.pe)) hay un chat donde el socio ante alguna duda o consulta puede escribirnos y una sectorista brindará la información que se requiere.

Además, tenemos una plataforma que se llama “CCL Negocios”, donde se pueden encontrar todos los servicios que hay. En esta plataforma están todas las contrataciones del Estado (licitaciones), el directorio de las empresas asociadas de la Cámara, también está la compra y venta de empresas (en el Perú muchas empresas son familiares, por ello muchas veces el patrimonio está muy vinculado al negocio y el socio CCL puede tener valiosas razones para realizar el proceso de vender/comprar una empresa).

Realmente es una plataforma indispensable para hacer negocios. Hay toda una parte de geolocalización, donde en el mapa salen las empresas que están asociadas y eso les permite hacer negocios entre ellas.

Otra plataforma es el sistema de arbitraje *online*. Este se divide a su vez en cuatro servicios. Tenemos todo el proceso arbitral, que nace en la mesa de partes de la petición arbitral hasta que se emite el laudo; pasando por una serie de etapas como, por ejemplo, el sorteo de árbitros, que es de manera electrónica donde el sistema lo hace automáticamente de

acuerdo a ciertos criterios definidos. Para ello se aplica la inteligencia artificial.

También tenemos el Faro de Transparencia donde las personas que quieran realizar un arbitraje con nosotros puedan ver el historial de los árbitros, si tienen o no sanciones, ver su currículum. Además, están los laudos con el Estado y hay jurisprudencia de los laudos privados.

También contamos con todo nuestro sistema de *blockchain* que soporta, por ejemplo, protestos. Por ley, la CCL maneja el Registro Nacional de Protestos y Moras donde los certificados de no adeudo se emiten con este sistema (*blockchain*).

Nuestro sistema de *blockchain* ha sido realmente espectacular porque inicialmente se pensó como una ayuda para los asociados y no asociados para emitir un certificado de no adeudo, pero fue tanto su uso y más aún en pandemia porque el Gobierno a través del programa Reactiva Perú daba crédito a las empresas que estaban en problemas, que este instrumento llamado Certificado Único de Registro (CUR) con *blockchain* sirvió para que las empresas pudieran obtener créditos en los bancos.

También aplicamos la tecnología *blockchain* en el Certificado de Origen. La CCL emite estos certificados que también son firmados digitalmente con esta tecnología y esto hace que el exportador en el extranjero, a través de una celular, lea el código QR y automáticamente vea toda la información que contiene el certificado sin ninguna alteración en el contenido de su información.

Asimismo, contamos con plataformas de comercio electrónico, de *e-learning*, plataformas integradas, por ejemplo, con el CRM, para todo lo que es atención de asociados; tenemos billeteras electrónicas y sistemas de encuestas.

### **¿Este trabajo de la CCL de qué manera ha beneficiado al asociado?**

Vuelve al asociado más independiente y también nosotros como cámara nos acercamos más a ellos porque al ser sistemas digitales funcionan las 24 horas al día. Por ejemplo, la afiliación virtual. Si una empresa quiere afiliarse a la CCL puede entrar desde cualquier parte del mundo las 24 horas del día. Para las renovaciones, el socio ya no tiene que trasladarse a la oficina de la CCL, lo puede hacer de manera virtual.

También se tiene un chat para que los asociados, si tienen alguna duda sobre algún beneficio, puedan hacer la consulta. Inclusive, se muestran los beneficios de acuerdo a la categoría que el socio desea registrarse o inscribirse.

Tenemos también todo el tema de capacitación con herramientas de *e-learning* donde el socio puede en cualquier momento del día y en cualquier lugar del mundo llevar dicha capacitación.

Este tema de la transformación digital ha generado ahorro de tiempo y dinero al asociado, puesto que le ha permitido hacer negocios de manera virtual cumpliendo con el objetivo de la CCL que es apoyar a la transformación digital de las pymes.

También tenemos consultorios de comercio exterior, laborales, legales, consultorio de marketing donde el socio entra y en línea recibe asesoría de los especialistas.

### **¿Cómo fue el trabajo técnico para lograr que la CCL sea 100% digital?**

La transformación digital tiene cuatro componentes básicos. Uno, el tema de la alta dirección. Sin este apoyo no hubiese sido posible transformarnos digitalmente. Dos, el tema de la tecnología; tres, el de recursos humanos; y cuatro, el tema de procesos.

La transformación digital funciona como una mesa de cuatro patas. Si alguna de estas patas flaquea o falla la mesa no va a ser estable. En el caso de la CCL, tenemos las cuatro patas totalmente sólidas por ello es que los servicios que brindamos son de calidad y excelencia.

Con esos cuatro componentes iniciamos el camino de la transformación digital que pasó por estandarizar la base de datos. De otro lado, empezamos a virtualizar los servidores físicos. Actualmente, manejamos una arquitectura multinube e híbrida para todo el tema de soluciones, tal es así que esta arquitectura tecnológica nos permite poner a disposición de cualquier cámara del Perú o del mundo nuestras plataformas, ya que funcionan las 24 horas del día.

Asimismo, usamos todo el tema de la base de datos que es descentralizada, empleamos el *Office 365* para el tema de todo nuestro manejo interno. Como servidor de correo electrónico también manejamos la plataforma *Microsoft*. A nivel de nube,

usamos *Azure de Microsoft, Google y Amazon*. Estas son las arquitecturas que van permitiéndonos tener componentes para brindar servicios de calidad a nuestros asociados y no asociados.

### **¿Es costosa esta transformación?**

En tiempo y dinero si, pero es una inversión que la cámara ha venido haciendo hace bastantes años. Muchos de los servicios que le he comentado, de las 46 plataformas, la mayoría no tienen ningún costo para el asociado. El costo de muchas de las soluciones digitales que nosotros brindamos están cubiertas con todo el trabajo que ha realizado la CCL en los últimos años.

### **Con este nuevo sistema a cuántos usuarios se puede atender en tiempo real.**

Depende de la plataforma, pero normalmente no hay límites porque, como mencioné, nuestra arquitectura es multinube. Eso quiere decir que, por ejemplo, en un evento podemos tener 100 participantes en un momento, pero si al minuto siguiente sube a 20.000 estas plataformas soportan sin ningún problema.

### **¿Qué nuevos proyectos tiene la CCL para el 2022 en el tema digital?**

Nosotros ya lideramos todo el tema de tecnología 100% virtual. Ahora lo que se viene es un mundo híbrido y nuestras plataformas serán utilizadas en este sistema. Para ello, uno de los componentes importantes es el de recursos humanos que,

a través de su esfuerzo, se irá adaptando a este mundo híbrido, al igual que nuestros asociados. Por ejemplo, las habilidades de nuestro personal de eventos tienen que cambiar para manejarse en este nuevo sistema (híbrido).