

# MERCADO CEO

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS



## DEMOSTRÓ QUE LA EFICIENCIA SÍ ES POSIBLE

LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE SANTO DOMINGO ES UNA ENTIDAD privada sin fines de lucro con la responsabilidad de administrar un servicio público, lo que la convierte en una institución especial. Ahora camina por un interesante proceso de modernización, al frente del cual está el economista Jochi Vicente



*l Doing Business* que elabora anualmente

el Banco Mundial es el máximo referente mundial en materia de facilidades para hacer negocio.

Es un estudio de prestigio global, y punto de referencia en los foros económicos dedicados a temas de competitividad. Comprende una evaluación del comportamiento de todos los países en diez variables. En aquella que mide la facilidad para constituir una empresa, una debilidad dominicana es la duración de cinco días que toma tal gestión. Cuando Jochi Vicente llegó a la Presidencia de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, se fijó la meta de que esa entidad hiciera su aporte al mejoramiento de la competitividad, a través de una gestión rápida.

El objetivo: expedir el Registro Mercantil en 24 horas. Pasar de un lapso de tres a cinco días para su entrega a un solo día era la misión. En la práctica, eso significaba que si una empresa tenía que esperar hasta una semana por tal documento, ahora lo tendría en 24 horas.

Vicente y su equipo ejecutivo se lanzaron de

lleno a esa misión. En su investigación previa, encontraron que en Latinoamérica el máximo referente de eficiencia en ese trámite lo tenía la Cámara de Comercio de Bogotá, que expide tales registros en un día. Para echar a andar el proyecto, Vicente firmó un acuerdo de asesoría con los colombianos, y convenció a los más de cien colaboradores de la Cámara de Santo Domingo de la necesidad de dedicarle todas sus energías a ese proyecto. El trabajo ya rindió sus frutos. Tras un exitoso período de prueba de más de dos meses, la Cámara puso en marcha su nuevo sistema de expedición de Registro Mercantil, con lo cual este documento, el más demandado entre los que expide la entidad, se le entrega a su solicitante en un plazo máximo de 24 horas.

Es, al tiempo que un servicio a los empresarios, la demostración de que la eficiencia sí es posible. La idea de Vicente salió adelante y, de paso, significa un desafío para las lentas entidades estatales.

### **¿Cuál es la naturaleza jurídica de la Cámara?**

Es una organización sin fines de lucro. Una institución privada que maneja un registro públi-

co, el mercantil. Es una función que las cámaras de comercio, por ley, ejercen. En el caso específico de la de Santo Domingo, tiene otras funciones, pero el Registro Mercantil le ocupa la mayor parte del tiempo.

### **¿La agilización de la entrega del registro fue su proyecto central?**

Cuando asumí la Presidencia, analizamos en la Junta Directiva la necesidad de emprender un programa agresivo de reingeniería de procesos, para hacer que el Registro, que antes se entregaba en un plazo de tres a cinco días, se expidiera en un plazo no mayor de 24 horas.

### **¿Cuál era la utilidad de esa meta?**

El motivo fundamental es que hicimos un análisis para ver cómo podríamos, desde la institución, aportar un grano de arena para mejorar el clima de negocios y competitividad del país. En el clima de negocios del *Doing Business*, uno de los criterios es la rapidez con la que se puede constituir una compañía. En el 2015 el índice mostraba que en el país, para constituir una empresa se tomaban catorce días, y cinco de esos eran atribuibles a lo que la Cámara

**“Cuando analizamos los tiempos de entrega de registros mercantiles en Latinoamérica, vimos que la Cámara de Bogotá era la más rápida. Y nos retamos: si ellos pueden hacerlo en un día, nosotros también”**

**JOCHI VICENTE, PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE SANTO DOMINGO**



***“Vamos a abordar el tema del comercio electrónico porque hay barreras para su despegue definitivo.”***

de Comercio hacía con el Registro Mercantil. La Cámara de Comercio de Bogotá es la referencia en términos de ese proceso. Y nos retamos: “si ellos pueden hacerlo en un día, nosotros también”.

Se trataba de un cambio radical, pero el mismo estaba dirigido a contribuir en algo positivo para los empresarios y en consecuencia, para el país, y decidimos asumir ese reto.

### **¿Se hizo asesorar de ellos?**

Como la Cámara de Bogotá ya tenía el conocimiento del tema, un *know how* respetable, decidimos hacer un convenio de consultoría. Por un período de un año vinieron sus técnicos a supervisar los trabajos y definir los procesos para lograr ese objetivo.

### **Es de suponer que además de esa asesoría técnica, se requerían muchos cambios administrativos...**

Aunque se dice muy fácil, el proyecto implicó un arduo trabajo, empezando por un rediseño físico, para que el flujo de personas fuera de una forma que ayudara a la rapidez en la recepción de documentos y la posterior entrega del certificado de registro mercantil.

## **¿Fue un proceso difícil?**

Difícil no hay nada en la vida. Más que eso, fue un tema de trabajo de muchas horas/hombre para cumplir el objetivo, porque fue un cambio radical en la forma de hacer las cosas.

## **Y si era una meta realizable y además, benéfica para la empresa privada, ¿por qué nunca antes se había pensado en que la expedición del Registro se pudiera agilizar?**

No es que estaba mal lo que se hacía, ni había queja al respecto por parte de los usuarios del Registro Mercantil.

De hecho, las encuestas que teníamos sobre medición de eficiencia de la Cámara de Comercio en los procesos mostraba buenas calificaciones, quizá porque la comparaban con los demás servicios que manejan las instituciones públicas, donde los plazos son más largos.

## **¿En los demás países de Latinoamérica cuánto demora ese trámite?**

Más de 24 horas. Nosotros, en Santo Domingo, estamos ahora a la vanguardia.

En la expedición del Registro Mercantil ya estamos al mismo nivel de Bogotá, que era el referente latinoamericano más eficiente.

## **¿Cuánto costó el proyecto?**

Mucho dinero. Lo más costoso fue lo tecnológico porque tuvimos que digitalizar en alta definición, y para ser indexadas por cuatro campos, más de diez millones de imágenes. También hubo un cambio necesario en los equipos tecnológicos de la Cámara, porque nuestros servidores no tenían la capacidad de almacenamiento que se requiere.

## **¿Cómo se financió?**

La Cámara percibe un ingreso por el manejo del Registro Mercantil, y la decisión de la Junta Directiva es la de devolverle al usuario, en contraprestación a ese pago, un buen servicio. Nuestros ingresos financiaron tanto los costos operativos del proyecto, como las inversiones requeridas para que tengamos un servicio eficiente.

Nos financiamos con recursos propios.

## **¿Cuál será el próximo proyecto?**

Vamos a abordar el tema del comercio electrónico porque hay barreras para su despegue definitivo.

La Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo está sirviendo como elemento aglu-

**Los próximos proyectos de la Cámara se enfocarán en el desarrollo del comercio electrónico y en el montaje de un sistema que permita a la pequeña y mediana empresa registrar garantías mobiliarias para sus operaciones crediticias.**

tinador de los diferentes intereses en torno de ese tema, para contribuir a la progresiva eliminación de las barreras, sean de carácter legal o aquellas relacionadas con la implementación, al comercio electrónico.

También estamos trabajando en un proyecto conjunto con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, para que la Cámara pueda proceder a registrar las garantías mobiliarias.

El problema radica en que tanto el micro como el pequeño empresario no tienen una garantía inmobiliaria para respaldar un crédito bancario.

El objetivo es que ahora, esos empresarios puedan registrar garantías mobiliarias y obtener acceso al crédito contra dichas garantías.

## **Otro rol en el que la Cámara de Comercio está muy activa es el relacionado con el arbitraje...**

En la Cámara tenemos el Centro de Resolución Alternativa de Controversias, un instrumento con el cual trabajamos para dirimir las diferencias entre las partes.

Además, hay que anotar que el laudo arbitral correspondiente tiene carácter de sentencia definitiva.



LIDERANDO  
EL MERCADO  
DE REVISTAS



Suscripciones

info@rmmn.com.do | (809) 549 - 7981