



Experiencias notables de digitalización de las  
organizaciones empresariales en América Latina

Nota Técnica: Chile

## Osorno al Toke

Esta Nota Técnica forma parte de la colección de experiencias notables en digitalización de las organizaciones empresariales (OOEE) de América Latina, las cuales fueron identificadas en el proceso de investigación realizado por la Oficina de Actividades con Empleadores de la OIT (ACT/EMP) para el desarrollo del Informe Regional 2022 “¿Dónde están las organizaciones empresariales en el viaje hacia la digitalización? Una mirada a América Latina”. Estas experiencias notables tienen la intención de inspirar a otras OOEE en su transición hacia la digitalización. Se agradece al programa de Cooperación Sur-Sur y Triangular (CSSyT) de la OIT por su apoyo para la elaboración de este documento, el cual servirá como base para un ejercicio de intercambio de conocimientos entre las organizaciones empresariales de América Latina.

### ► ¿Qué es la Cooperación Sur-Sur y Triangular?

La Cooperación Sur-Sur y Triangular (CSSyT) se puede definir como la colaboración entre dos o más países en desarrollo, que con frecuencia gozan del apoyo de socios tradicionales, guiados por principios de solidaridad y de incondicionalidad, cuyo objetivo es poner en práctica modelos de desarrollo incluyentes y distributivos regidos por la demanda. La CSSyT es un complemento de la cooperación Norte-Sur en acciones concertadas para promover oportunidades de desarrollo. Como se reflejó en el Programa para el Desarrollo Sostenible de 2030, la CSSyT se ha convertido en una modalidad importante de la cooperación internacional para el desarrollo y una herramienta esencial para el sistema de las Naciones Unidas.

### ► Resumen

La Cámara de Comercio, Industrias, Servicios y Turismos de Osorno en Chile es una organización empresarial de carácter regional sirviendo directamente a las empresas de la ciudad de Osorno. La Cámara afilia cerca de 100 empresas y tiene más de 75 años en funcionamiento. A raíz de la difícil situación que vivieron los comerciantes con los confinamientos de la COVID-19, la Cámara puso a disposición de sus miembros, así como a otras empresas que no son miembros, una solución de comercio digital (Marketplace) con el apoyo de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).



### ► ¿Qué servicios ofrece?

A través de la plataforma de comercio digital “Osorno al Toke”, <https://osornoaltoke.cl/>, las empresas miembros y no miembros pueden ofrecer sus productos y servicios a las partes interesadas. Estos potenciales clientes a su vez pueden agregar los productos de su interés a su carro virtual de compras. Sin embargo, el pago y envío del mismo aún se coordina de manera directa entre el vendedor y comprador. La Cámara espera agregar ambas funcionalidades a la plataforma en una segunda etapa del proyecto. En específico, la Cámara busca desarrollar un sistema de reparto local para reducir los costos debido a que las compañías prevalentes de reparto masivo tienen un costo muy elevado para ciertos productos. Las empresas que participan en la plataforma reciben además apoyo y capacitación para habilitar sus catálogos de productos, dado que las capacidades digitales varían por usuario. La Cámara ha realizado capacitaciones y distribuido información de cómo mejorar los catálogos de productos, como, por ejemplo, sobre cómo tomar mejores fotografías con un teléfono celular.

### ► ¿Cómo se accede?

Las empresas interesadas contactan a la Cámara la cual pasa la información al proveedor/desarrollador de la página. Luego de llenar algunos datos, las empresas reciben su usuario para poder a empezar a vender en la plataforma. Estas empresas usuarias pagan una tarifa mínima para el mantenimiento de la página que va directo al proveedor. Los clientes pueden ver la mayoría de los productos libremente, pero deben registrarse en la página para poder finalizar sus compras con los vendedores y acceder a todos los productos.

### ► ¿Por qué este proyecto?

Si bien para muchas localidades la pandemia puso al frente la importancia de la digitalización, en Osorno fue “un tema de sobrevivencia”. Para una población de cerca de 175 mil habitantes, mucho de estos dependientes del comercio, los confinamientos significaron una condición precaria. De aquí nace la necesidad de crear un ambiente digital y motivar a las empresas a usarlo.

### ► ¿Cómo fue su desarrollo?

La CNC había habilitado una plataforma de comercio digital, Comunidad C, que fue puesta a disposición de sus cámaras afiliadas a lo largo del país. La Cámara de Osorno tomó esta oportunidad y contactó al proveedor para personalizar la solución digital a su localidad, y es así que nace “Osorno al Toke”. Una gran parte de los fondos del desarrollo de la solución provino de la municipalidad. La operación de la plataforma se mantiene con la tarifa de mantenimiento que pagan las empresas usuarias. La Cámara destaca que una clave para hacer realidad esta plataforma ha sido la perseverancia y entusiasmo que le han dedicado a la misma y que se ha ido transmitiendo a sus empresas miembros y no miembros.

### ► ¿Qué impacto ha tenido?

Antes de la pandemia el comercio digital en Osorno era casi inexistente. El día de hoy “Osorno al Toke” es como “el segundo centro comercial de la ciudad”. La plataforma cuenta con cerca de 70 empresas que en promedio ofrecen de 8 a 10 artículos en venta en la plataforma.