



Experiencias notables de digitalización de las
organizaciones empresariales en América Latina

Nota Técnica: Nicaragua

Sofía - Asistente virtual

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

El **Instituto Nicaragüense de Desarrollo (INDE)** es una organización que promueve y defiende la importancia económica y social de la empresa privada. Con 57 años de experiencia, la institución tiene una alta credibilidad y larga trayectoria, conformada por empresarios y profesionales que impulsan iniciativas innovadoras y responsables para contribuir al desarrollo local y nacional. En junio del 2022, el INDE lanzó a su asistente virtual (chat bot), el cual fue bautizada como Sofía.



► ¿Qué servicios ofrece?

El servicio principal de “Sofía” es proporcionar información de forma automatizada y sencilla. Dentro del menú principal se presenta al usuario la posibilidad de acceder a asesoría gratuita sobre:

1. Registros ciudadanos.
2. Emprendimiento y formalización de empresas.
3. Créditos educativos.
4. Préstamos del Fondo del Instituto Nicaragüense de Desarrollo (FINDE).

Cada uno de estos acápite contiene un submenú más detallado. Por ejemplo, el número 2 referente a “emprendimiento y formalización de empresas” incluye opciones de registro de marca, licencia y registro sanitario, e información del régimen fiscal. El servicio que ofrece Sofía también permite al usuario conectar con un asesor de la organización.

► ¿Cómo se accede?

El usuario interesado empieza una conversación con el número del asistente virtual o accede desde las redes sociales del INDE. La conversación inicia con un mensaje que activa un menú de servicios. El asistente se encuentra disponible en WhatsApp, Facebook, Instagram y muy pronto en la página web de INDE.

► ¿Por qué este proyecto?

“La pandemia nos hizo reflexionar. El mundo ha cambiado a lo digital, en la forma de comunicarse y relacionarse con clientes o grupos beneficiarios, quienes demandan que sea cada vez más rápido y sencillo” - INDE.

► ¿Cómo fue su desarrollo?

Un aliado clave fue la Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas quién apoyó la creación del asistente virtual, mientras que el INDE elaboró el contenido. Aunque el INDE afirma que no tuvo grandes obstáculos con implementar esta herramienta digital, si resaltan el desafío que fue adaptar el contenido de sus asesorías empresariales a conversaciones automatizadas y sencillas, y la importancia de una actitud resiliente al cambio que deje atrás la manera tradicional de hacer las cosas.

► ¿Qué impacto ha tenido?

Desde su lanzamiento el 22 de junio de 2022, en las primeras tres semanas recibieron 10,213 mensajes de 454 nuevos contactos. Estos contactos han sido tanto miembros asociados como no asociados que encuentran el asistente virtual como una forma eficiente de acceder a los servicios del INDE. El asistente con su lenguaje y uso sencillo les ha permitido reducir la brecha digital con clientes, generar oportunidades para acercarse a potenciales miembros, eliminar tareas repetitivas a funcionarios de la organización, y ofrecer un servicio 24 horas, los 7 días de la semana.

“Nuestro principal consejo a las demás cámaras empresariales es que apuesten por la innovación de sus servicios, como dice un dicho, hay que tener un ojo en el camino y otro en el horizonte”- INDE.