



[Microsoft.com/Spain Home](#)

[Mapa del sitio](#)

Buscar en Microsoft.com:

[Ir](#)

[Inicio](#) | [Suscribirse a nuestros boletines](#) | [Contacto](#) | [¿Quiénes Somos?](#) | [Colaboradores](#)

[Página Inicio](#) | [Suscribirse a nuestros boletines](#) | [Contacto](#) | [¿Quiénes Somos?](#) | [Colaboradores](#)

Buscar  
  
Empresas

[Inicio](#) > [El mismo lenguaje](#) > [Entrevistas con Empresas](#)

## ACAM

### “Al ritmo que avanza la tecnología el “nunca” esta borrado de nuestro diccionario”

**ACAM es una entidad empresarial formada por profesionales de la empresa y juristas de cara a ofrecer un utilísimo servicio: el uso del arbitraje en situaciones prácticas como el cobro de deudas, entra otras situaciones**

#### Resumen

- Somos la única Corte de Arbitraje privada que gestiona las relaciones comerciales entre empresas en estos momentos
- Una buena estructura informática es el corazón de cualquier entidad.
- La tecnología es clave en cualquier empresa. Sin ella, el desarrollo es más lento y la calidad de servicio que se da al cliente puede ser deficiente.
- Los clientes advierten que las mejores tecnológicas repercuten en un mejor hacer de la gestión del trabajo
- Al estar realizada nuestra base de datos a medida de nuestras necesidades reales, los accesos a los registros se hacen de forma muy rápida y eficaz, ya que todas las búsquedas están programadas para nuestro uso

## INICIOS DE LA EMPRESA

### 1. Háblenos de los inicios de la empresa, ¿cómo surge la idea?

ACAM, Asociación Comunitaria de Arbitraje y Mediación es una entidad empresarial formada por

*Si lo desea puede [escribir un mail](#) y realizar cuantas preguntas, sugerencias o comentarios desee indicando la persona a la que desee hacérselas llegar. Recibirá su contestación lo antes posible.  
Muchas gracias.*

**Juan Cruzado,**  
**presidente de Grupo Vértice**

[“En la actualidad no podría hablarse de Grupo Vértice sin asociarla a la tecnología”](#)

**Diego Vargas Pardo,**  
**Director de Arte de Valhalla Publicidad & Comunicación S.L.**

[“A los clientes potenciales se llega mejor desde otros clientes”](#)

**Carlos Polo, Socio Fundador de NTS Mobile**

[“La tecnología provoca sentimientos en los usuarios”](#)

### Negocios

- Montar una empresa
- Gestionar
- Crear oportunidades
- Mejore su negocio

### Lenguaje Pyme

- El mismo lenguaje

### Canales

- Asesoría Legal
- Ayudas y Subvenciones
- Formación
- Internet y la Empresa
- Marketing y Publicidad
- RRPP y Comunicación
- Tecnología

### Productos

- Página Principal
- Windows
- Office
- Servidores
- Soluciones de Gestión

### Trucos y Consejos

Office

Seguridad ▶

Su Opinión



profesionales de la empresa y juristas de cara a ofrecer un servicio a la pyme específico. Se trata del uso del arbitraje en situaciones prácticas como el cobro de deudas, entra otras situaciones

## **2.¿Tenía un plan estratégico o fue cuestión de olfato?**

Nuestra entidad surge como un proyecto de vocación europea. Iniciamos el proyecto cinco socios. En la actualidad, tras dos años de trabajo hay unas trescientas empresas que emplean nuestros servicios. El mercado potencial del uso del arbitraje es de tres millones de empresas y emprendedores. Somos la única Corte de Arbitraje privada que gestiona las relaciones comerciales entre empresas en estos momentos

## **3.La mayoría de las pequeñas y medianas empresas piensan solo a corto o medio plazo ¿Es su caso?**

Nuestro proyecto es a medio y largo plazo. Avalado por la nueva Ley de Arbitraje aprobada recientemente en marzo del 2004. Somos conscientes que el empresario debe acudir al arbitraje por tiempo, dinero y rapidez en sus gestiones.

## **4.¿Considera su empresa como familiar?**

ACAM, como asociación tiene una Junta Directiva y además las empresas asociadas en toda España tienen muchas un perfil netamente familiar.

## **5.¿Quién se encargó de las cuestiones técnicas? ¿Tienen algún servicio tecnológico subcontratado a externos (diseño del web, mantenimiento equipos...)?**

Nuestra entidad cuenta con un departamento informático propio que gestiona todo nuestro parque informático y posibles incidencias. Oficinas contamos con Madrid y Alicante.

## **6.¿Cuál fue su primera inversión?**

En material informático y en el lanzamiento de la Asociación. Se han creado diferentes catálogos para dar a conocer nuestros servicios

## **7.¿En sus primeros proveedores buscaba la calidad o ajustar los costes?**

Siempre que se puede se busca optimizar los costes en una buena relación calidad precio porque los recursos económicos no son infinitos.

## **8.¿Consideraba la tecnología un gasto o una inversión?**

**Cipriano Suárez, Editor de Siglo XXI de Comunicación Empresarial**

[“Si empezara de nuevo, gastaría más en tecnología y menos en muebles”](#)

**Rubén Díaz de Corcuera, Responsable de Partners de Solunica**

[“Invertimos fundamentalmente en investigación y desarrollo e imputamos dichas inversiones a los proyectos estrella de la empresa”](#)

**Josep M. Vallés, Responsable de Informática y Organización de Fontboté Assessors**

[“Constantemente estamos realizando inversiones que vayan completando las prestaciones que debemos de ofrecer a nuestros clientes”](#)

**José Ramón Ugarte Rodríguez, Socio Director Gerente de Avanze Nuevas Tecnologías**

[“Ningún euro invertido en tecnología se puede considerar un gasto”](#)

Siempre ha sido una inversión por la necesidad que tiene el profesional de lograr optimizar los costes y su tiempo. Una buena estructura informática es el corazón de cualquier entidad.

## **DESARROLLO**

---

### **1.¿Cuáles cree que son las etapas por las que ha pasado su empresa hasta este momento?**

Estamos en una fase de implantación de lo que es el concepto de ACAM, como asesor de las empresas en materia de arbitraje. Creemos que todavía pasarán al menos dos años más para que podamos mentalizar al empresario de las ventajas del arbitraje en la empresa.

### **2.¿Qué presencia ha tenido la tecnología en cada una de ellas?**

Como ya he contestado anteriormente, la tecnología es clave en cualquier empresa. Sin ella, el desarrollo es más lento y la calidad de servicio que se da al cliente puede ser deficiente.

### **3.¿Ha realizado inversiones fuertes con posterioridad a la inversión inicial? ¿En qué se han destinado?**

Una entidad como ACAM invierte el dinero de las cuotas de sus asociados en mejorar el servicio y su forma de recibirlo. Recientemente para lograr más notoriedad en el mercado hemos creado el Departamento de Comunicación y Relaciones Institucionales que pretende vertebrar la imagen de ACAM en la sociedad española.

### **4.¿Ha visto recuperada sus inversiones en tecnología? ¿En qué medida?**

Las inversiones tecnológicas nunca terminan por recuperarse a medio plazo. Pero consideramos que es una inversión necesaria

### **5.¿Quién se encarga ahora de las innovaciones tecnológicas?**

Seguimos con el Departamento Informático de nuestra entidad como responsable de esta actividad.

### **6.Ordéneme sus preocupaciones: clientes, reducción de costes y procesos empresariales**

Lo primero vender y fidelizar, los clientes que en nuestro caso son las empresas que se asocian a ACAM para recibir el servicio de arbitraje ; para ello hay que contar con buenos procesos empresariales que nos conduzcan a la reducción de costes. Todo es una cadena que funciona de una manera cíclica.

### **7.¿En cual de ellas cree que participa más la tecnología? ¿Cómo?**

La tecnología es un elemento clave de cualquier proyecto empresarial. Debe estar inmerso en todas y cada una de las actividades.

### **8.¿Qué decisiones cambiarías hoy con la perspectiva del tiempo?**

Aunque rectificar es de sabios, estamos muy satisfechos del crecimiento de ACAM como organización empresarial. Solo esperamos que los poderes públicos ayuden a popularizar el arbitraje como método para solventar los problemas de forma extrajudicial.

---

## **FUTURO**

---

### **1.¿Cómo se imagina su empresa dentro de unos años?**

ACAM es un proyecto a medio plazo de cobertura nacional que ofrecerá a cada empresario, emprendedor o pyme, un servicio personalizado de consultaría de arbitraje. Creemos que podemos posicionarnos en el mercado con cierta autoridad.

### **2.¿Qué cree que necesitaría, desde el punto de vista tecnológico, para crecer?**

Creemos que el futuro pasa por complementar el arbitraje presencial con el arbitraje online. Ya estamos trabajando en este proyecto. Es fundamental ofrecer un servicio de primera línea al empresario en todos estos temas. También estamos estudiando la posibilidad de crear un Sello de Calidad en Arbitraje para las empresas

### **3.¿Tiene pensado realizar alguna inversión más?**

Desde luego, las inversiones son como la sangre del ser humano. Pero hay que ver de qué manera y en qué momento. Recuerde que nos financiamos con las cuotas de nuestros asociados y los ingresos que provienen de las disputas que se gestionan a través del arbitraje

### **4.¿Quién o cómo se mantiene informado de las innovaciones tecnológicas que surgen en el mercado?**

Nuestro departamento informático está muy al día de todas estas nuevas tendencias. También gracias a Internet estamos muy pendientes. Y, por último, nuestro departamento de Comunicación es uno de los nexos con la sociedad actual y nuestro entorno.

---

## LENGUAJE PYME

---

### EMPLEADOS

#### 1.¿Cuántos empleados usan habitualmente el ordenador en su empresa?

Todos los profesionales de ACAM manejan equipos informáticos de ultima generación que les permite mejorar su trabajo diario

#### 2.¿Qué conocimientos requieren?

Nada especial, manejar los lenguajes de programación más empleados

#### 3.¿Cómo afrontan las innovaciones tecnológicas sus empleados?

Son bien acogidos, porque se les explica realmente para qué valen. Se dan cuenta en seguida que van a trabajar mejor.

#### 4.¿Tienen algún plan de formación en tecnología dentro de la empresa?

La formación es clave en nuestra organización. Continuamente se están desarrollando programas formativos en diferentes áreas. Tenemos que estar abiertos a la innovación como entidad.

#### 5.¿Exige alguna preparación en nuevas tecnologías a la hora de incorporarse en su empresa?

Que conozca los lenguajes de programación y que sepa emplear las herramientas informáticas con solvencia.

### CLIENTES

---

#### 1.¿Cree que sus clientes perciben directa o indirectamente la inversión que ha realizado en elementos tecnológicos?

Desde luego, advierten que las mejores tecnológicas repercuten en un mejor hacer de la gestión del trabajo. No podemos olvidar que nuestros clientes, como ya comenté más arriba son las empresas que se asocian a nuestra entidad en busca de ese servicio integral de arbitraje.

## **2.¿En qué medida le ayuda la tecnología con respecto al contacto con sus clientes?**

En un mejor contacto y una mejora de su gestión

## **3.¿Cómo se comunica con sus actuales clientes?**

Procuramos mantener un contacto estrecho. No hay que olvidar que configuran la asociación y pagan unas cuotas por pertenecer a ACAM. Al teléfono y al contacto personal hay que unir el correo electrónico. Procuramos que exista un feedback notable y que se sientan amparados.

## **4.¿Cómo llega a clientes potenciales?**

Estamos, como antes he comentado, en un mercado libre donde podemos hacernos con una parte de esos tres millones de empresas susceptibles de emplear el arbitraje en sus procedimientos y litigios

Al equipo comercial que tenemos en nuestras dos oficinas le añadimos a la búsqueda de cliente, las visitas a nuestra web y el envío de información periódica a empresas potenciales desde nuestro Departamento de Comunicación.

Esos clientes potenciales de los que usted habla son empresas que en el futuro se convierten en asociados de nuestra institución

## **5.¿Cree que sus clientes poseen conocimientos tecnológicos que a ustedes les permitan interactuar con ellos mejor (acceden a su web, poseen cuentas de correo electrónico)?**

Creemos que sí, aunque por supuesto todo es mejorable, desde luego

## **GESTIÓN**

---

### **1.¿Posee algún programa específico para gestionar su empresa? ¿Cuál? Si no es así, ¿con qué programas funciona su empresa?**

ACAM dispone de su propio equipo de programadores, y toda la gestión se desarrolla en el entorno visual de “Cosmos” y sobre la base de datos de Multibase (SQL).

### **2.¿Cree que la tecnología que aplica le ahorra tiempo? Si es así, pónganos un ejemplo del día a día**

Al estar realizada nuestra base de dato a medida de nuestras necesidades reales, los accesos a los

registros se hacen de forma muy rápida y eficaz, ya que todas las búsquedas están programadas para nuestro uso.

### **3. Cuéntenos brevemente algunos de los procesos rutinarios de su negocio y la presencia de la ayuda tecnológica en ellos**

Los propios de la atención de los Asociados, en los que por lo general es necesario la realización de consultas a datos y documentos.

### **4. ¿Quién y cómo se gestiona la seguridad de sus archivos y documentos?**

El director de Sistemas es el responsable de la seguridad. Esta se basa principalmente en medidas de control a la información mediante el uso de claves personalizadas y escaladas en función del nivel de acceso, y el el registro histórico total de todos y cada uno de los movimiento que se hace sobre la base de datos. También se dispone de sistemas de copias automatizados para que nunca se pierda ninguna información. Sobra decir que todo el sistema tiene protección antivirus, y metodos de prevención contra ataques desde el exterior.





### **5. ¿Ha sufrido algún percance relacionado con la seguridad (pérdida de archivos o documentos, intrusión en su sistema,...)?**

No. Nunca, a pesar de que se han detectado en ocasiones ataques a nuestro sistema desde ordenadores remotos.

### **6. ¿Qué elementos cree que NO puede nunca suplir un avance tecnológico?**

Al ritmo que avanza la tecnología el “nunca” esta borrado de nuestro diccionario.

---

 Versión para impresora  Enviar esta página  Agregar a Favoritos  Comentarios

---

[Administre su perfil](#) | [Atención al cliente](#)

©2004 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. [Condiciones de uso](#) | [Marcas registradas](#) | [Declaración de Privacidad](#)