

Protección de Datos y su incidencia en el mercado de los servicios globales

Regulación o Incentivo?



**Gobierno
de Chile**

Francisco Cruz Fuenzalida, Abogado
Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)

Cartagena de Indias 15
de Junio de 2011

QUE ES Y CUAL ES LA MISIÓN DE CORFO



- Es una agencia gubernamental que apoya el desarrollo económico de Chile:
 - Apoyando mejoras en la competitividad y corrección de fallas de mercado.
 - Promoviendo la inversión, atracción de negocios y alianzas estratégicas con el mercado local.
 - Apoyando la innovación tecnológica.



LOS SERVICIOS GLOBALES: definiciones



- Los servicios globales refieren a un modelo de negocios en el que una empresa traslada una o varias de sus funciones o procesos internos hacia el exterior.
- Esto se realiza, generalmente, mediante el traspaso de una subsidiaria en otro país (centros de costos) o la contratación de un tercero que ejecutara dicha función proceso en una locación geográfica distinta (servicios internacionales).



LOS SERVICIOS GLOBALES: definiciones



- Los procesos más comunes que pueden identificarse en la industria del *offshoring* están referidos a las tecnologías de la información (ITO), los procesos empresariales (BPO) y los procesos de conocimiento (KPO).
- **ITO:** Cubren funciones asociadas a tecnologías en infraestructura o aplicación, como puede ser el soporte técnico de negocios, desarrollo de software, captura y procesamiento de bases de datos y mantención de redes.
- **BPO:** Identifican procesos administrativos (*back office*), procesamiento de *telemarketing*, *callcenters* y, en general, administración de recursos humanos y compras corporativas.
- **KPO:** Importan flujos de alto valor agregado en investigación, ingeniería, biotecnología y, frecuentemente, con sectores profesionales específicos como medicina o leyes.



LOS SERVICIOS GLOBALES: rasgos



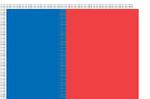
- La esencia del servicio es que existe una transferencia internacional.
- El consumidor del servicios está fuera del país de producción.
- El servicio podrá consistir en conocimiento, investigación, tecnología u otros productos con alto valor agregado.



LOS SERVICIOS GLOBALES: su crecimiento



- La tasa de crecimiento de esta industria bordea el 15 % anual y moviliza más de US\$ 192.000 millones.
- Las crisis económica impactan de manera distinta en los servicios globales, desacelerando algunos sectores de la industria pero promoviendo negocios en otro. Los servicios globales tienen en consecuencia un efecto contra -cíclico importante.
- En el caso de Chile existe un grupo aproximado de 60 firmas extranjeras cuyos flujos de exportación representan cerca de US\$ US 720 millones generando 20.000 plazas de empleo.
- Chile exporta servicios globales a Latinoamérica (42%); Estados Unidos (29%) y España (12%).



Por unanimidad despachan ley que limita predictor de riesgo de Dicom

- ▶ De esta forma se prohíbe que predictor comercial utilice otros factores, además, de morosidad y protestos.
- ▶ Empresa había terminado factor de consultas del Dicom algunos meses.

Claudio Urquiza

Jorge Espinoza (30) tenía elegida la casa de sus suegros en Maipú. Incluso, pagó la reserva para asegurarse de comprarla, tras lo cual, en febrero, solicitó un crédito hipotecario. Aunque no tenía deudas ni morosidades, el banco le rechazó el crédito, ya que, según le explicaron, tenía un mal puntaje en su predictor de riesgo. "Les llamé la atención que en ese periodo tenía como 15 consultas. Esta situación me quitó el sueño de la casa propia", acusa Espinoza, quien hasta hoy no pudo conseguir el crédito.

En el caso de Dicom, el predictor de riesgo comercial que ha sido duramente criticado desde diversos sectores establece en razón de factores, número de pa-

Índice mide la penetración de tecnologías en el país: Chile está 37,3% bajo el promedio de la OCDE en desarrollo digital

Mientras los hogares son los que mejor han absorbido los avances tecnológicos, las empresas y el Estado están al debe. El Ejecutivo prepara un paquete de medidas para avanzar.

Manuel Fernández Bolvarán

Lejos del nivel de manejo tecnológico de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) está todavía Chile. En el primer Índice de Desarrollo Digital -elaborado por la consultora IDC, con el apoyo de Movistar y la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI)-, el país obtiene un puntaje de 62,7 en una escala de cero a 100 donde el máximo equivale al promedio OCDE. Es decir, está 37,3% bajo dicho grupo.

"Es una buena noticia, porque hemos recorrido más de la mitad del camino hacia la meta", sostiene Natalia Vega, country manager de IDC Chile.

Donde el país exhibe un mejor nivel es en los hogares, que están sólo 29% bajo el promedio de la OCDE. En este ámbito, la mayor debilidad es la baja penetración de la banda ancha, en especial en los hogares de menos recursos. Aspecto cuyo avance, según Rafael Zamora, director de Planificación y Regulación de Movistar, no depende sólo de reducciones en las tarifas. "Una barrera de entrada importante sigue siendo el costo del PC y también se requiere que los jefes de hogar entiendan mejor la utilidad de contar con esa conexión", dice.

Empresas y Estado

Más atrasados están el sector público y las empresas, ambos con un índice en torno a 60%. "Los dos sectores están atrasados y el trecho que nos queda no es pequeño. La brecha para alcanzar el promedio OCDE es de 33%, pero me parece que la meta es la de los países desarrollados, que están sobre ese promedio", sostiene Raúl Ciudad, presidente de ACTI. Destaca que las empresas aún están atrasadas

Tendencias



Aplicación de Facebook desata polémica por intromisión a la privacidad

▶ Sistema de reconocimiento facial identifica automáticamente a las personas en una foto usando datos anteriores.

▶ Las críticas obligaron a la compañía a advertir a los usuarios sobre cómo desactivar el...

Avel Christianen Z.

Grandes bases de datos conllevan grandes responsabilidades. Bien lo sabe Facebook. La popular red social, que actualmente posee cerca de 680 millones de usuarios registrados en el mundo.

Una página que, dada su popularidad, es actualmente la página con el mayor archivo fotográfico del mundo.

nas que aparecen en la imagen (y que con anterioridad se hubieran etiquetado).

La publicación de fotos en Facebook es quizás una de las cosas más populares de la red social. De hecho, la página con el mayor archivo fotográfico del mundo...

querían ser reconocidos. Hasta ahora, el proceso era manual: cualquier persona debía colocar una por una las etiquetas destacadas. Pero como una forma...

otros detalles, como que personas...

Entre los servicios que provee Dicom

impulso competitivo



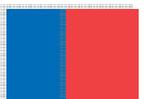
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

La exportación de servicios globales en Chile



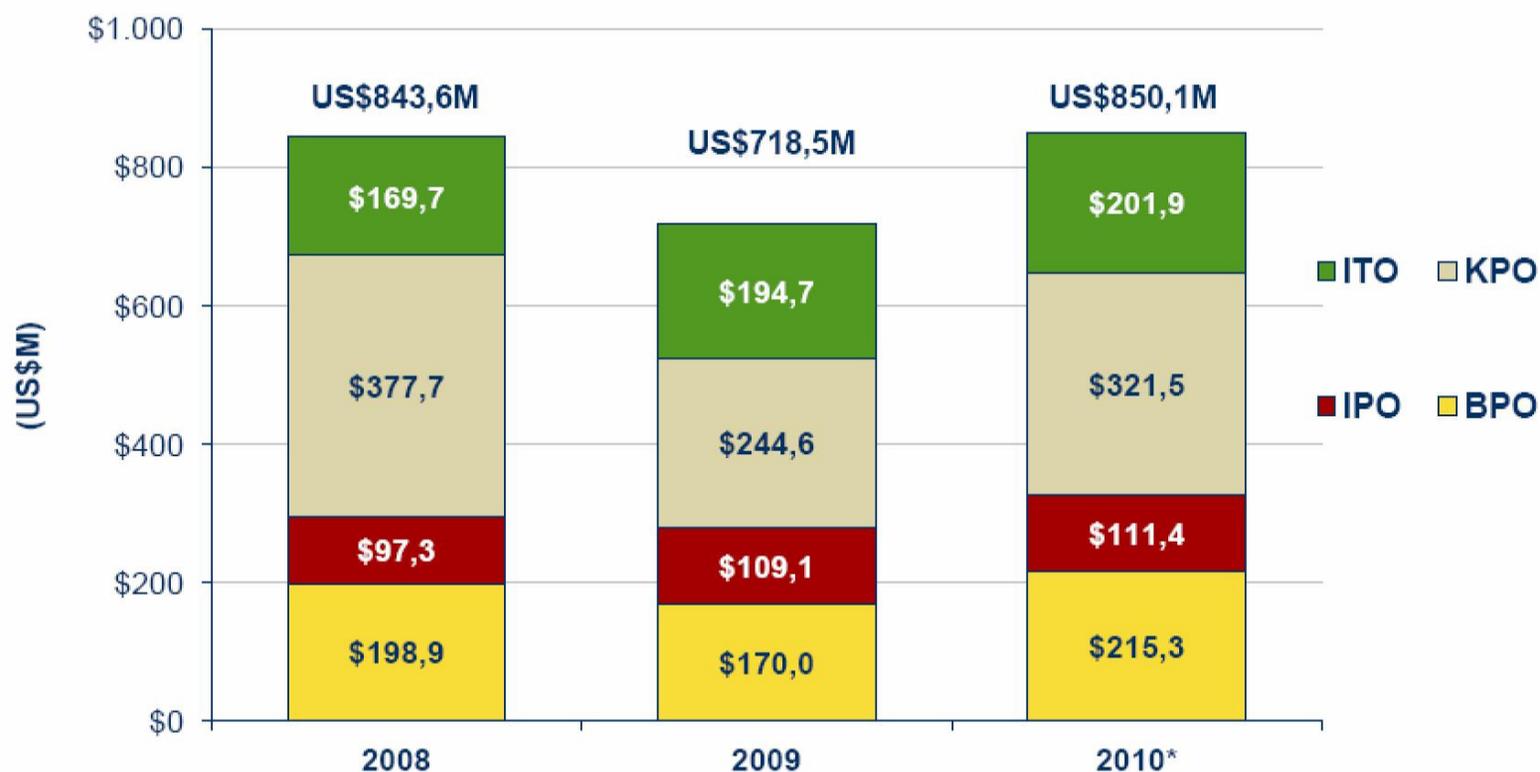
Algunos resultados del Estudio del “Observatorio de Industria de Servicios Globales en Chile 2009”.

Fuente IDC: Estudio encargado por CORFO.



¿Cómo se compara con los estimados anteriores y pronosticados?

Chile Exportación de Servicios Globales por Categoría de Servicio 2008-2009 y 2010 (US\$M)



(*) Forecast

Los servicios especializados continúan concentrando los ingresos

Chile Exportación de Servicios Globales por Categoría de Servicio 2009 (US\$M)



- ITO
- KPO
- IPO
- BPO

Grupo	US\$	%
Application/SW Outsourcing	\$165,7	85,1%
IT Consulting	\$15,1	7,7%
IT Infrastructure	\$14,0	7,2%
Total	\$194,7	100,0%

Grupo	US\$M	%
Business Services	\$38,0	15,5%
Digital Media & Content	\$27,8	11,4%
Engineering Services	\$155,4	63,5%
Financial Services	\$21,4	8,7%
Architectural Services	\$0,1	0,0%
Medical Services	\$2,0	0,8%
Total	\$244,6	100,0%

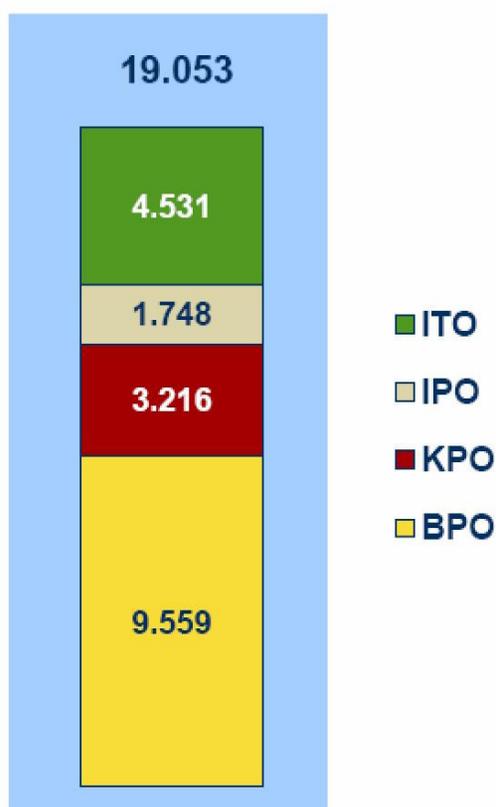
Grupo	US\$M	%
Research and Development Services	\$109,1	100%
New Product Development Services	\$0	0%
Total	\$109,1	100,0%

Grupo	US\$M	%
Horizontals	\$120,4	70,8%
Verticals	\$49,6	29,2%
Total	\$170,0	100,0%

Se mantiene la alta distribución en los servicios: KPO Engineering Services, BPO Horizontals e ITO App./SW Outsourcing

Los servicios brindados son mayormente de alto valor

Chile Exportación de Servicios Globales por Categoría de Servicio 2009 (FTE*)

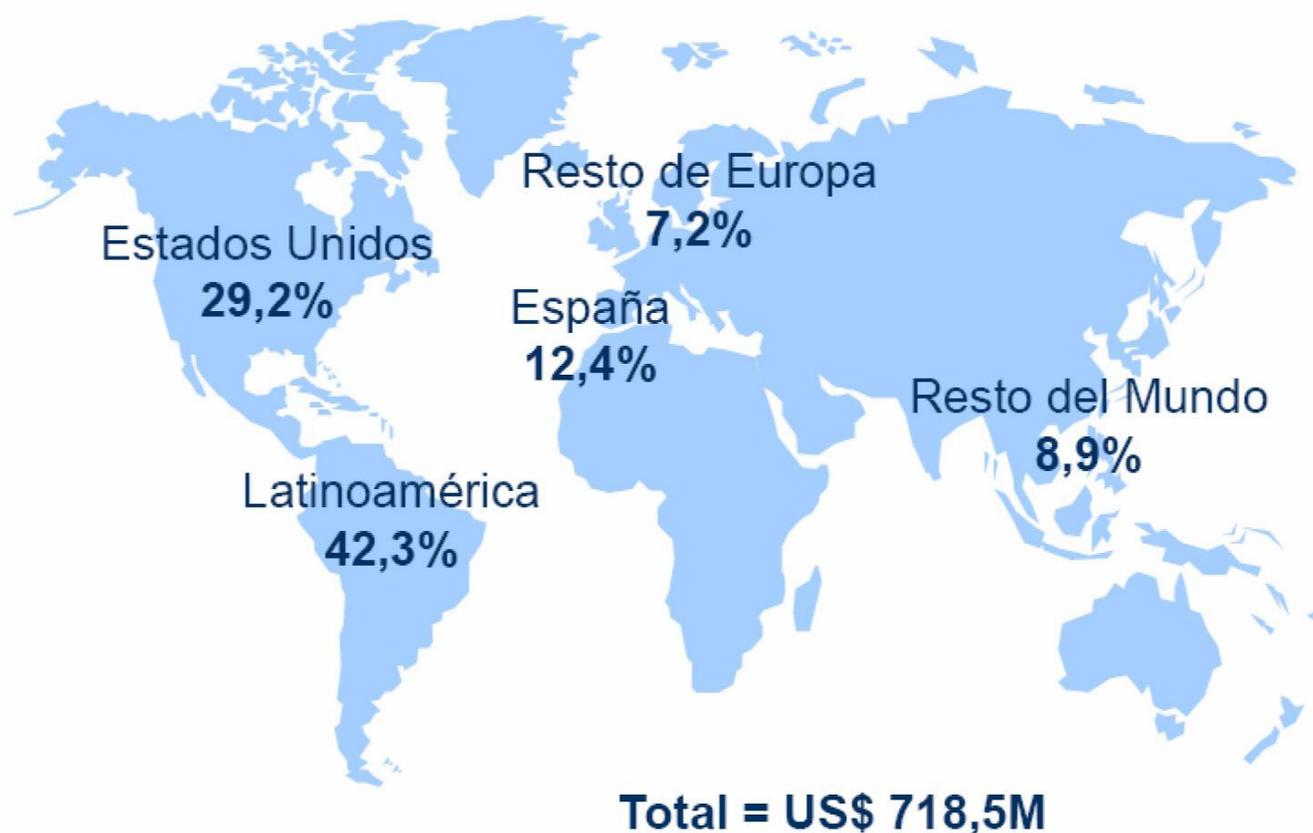


Grupo	Ingresos 2009	Empleados 2009	Ingresos por empleado
Horizontals	\$120.379.817	8.504	\$14.156
Verticals	\$49.643.506	1.055	\$47.059
BPO	\$170.023.323	9.559	17.788
Research and Development Services	\$109.145.636	1.748	\$62.450
IPO	\$109.145.636	1.748	62.450
Business Services	\$38.010.972	862	\$44.108
Digital Media & Content	\$27.799.996	600	\$46.298
Engineering Services	\$155.399.814	1.422	\$109.268
Financial Services	\$21.380.397	228	\$93.781
Medical Services	\$56.910	6	\$10.000
Architectural Services	\$1.954.600	98	\$20.000
KPO	\$244.602.690	3.216	76.062
Application/SW Outsourcing	\$165.669.952	3.665	\$45.208
IT Consulting	\$15.055.984	354	\$42.505
IT Infrastructure	\$13.996.101	512	\$27.335
ITO	\$194.722.036	4.531	\$42.977
Total	\$718.493.684	19.053	\$37.710

(*) Full-Time Equivalent (FTE) indica la cantidad de empleados que trabajarían a tiempo completo en la actividad de exportación de servicios

Latinoamérica se mantiene como la principal región de exportación

Chile Exportación de Servicios Globales por Región de Destino 2009 (%)



LOS SERVICIOS GLOBALES: Justificación



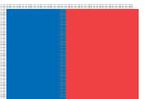
- Ineficiente regulación existente en materia de transferencias internacionales en algunos países.
- Necesidad de armonizar marcos normativos, ante legislaciones aplicables que obligan mas allá de las fronteras nacionales.
- Insuficiencia y asimetría en el origen del dato, el lugar provisorio de su tratamiento o destino final del mismo.



LOS SERVICIOS GLOBALES: Regulación /Incentivo?



- La protección de datos constituye una regulación indispensable para el desarrollo de la industria de los servicios globales o es más bien un incentivo atractivo?
- La protección de datos es una carga necesaria o constituye una oportunidad aprovechable para las empresas y los Estados?
- Las normas de protección requeridas son para justificar el negocio o para potenciarlo?



- **Al ser una industria altamente expuesta al flujo transfronterizo de datos, la protección de éstos se convierte en una “ancla de certezas” para los servicios globales, que permite fijar reglas claras y estándares, añadiendo predictibilidad a las decisiones en los negocios:**

La experiencia internacional demuestra que la industria se desarrolla con mejores resultados en países en donde los costos de instalación y operación sean bajos con sólidos marcos legales que garanticen el “corazón del negocio”, esto es el tratamiento de la información y el procesamiento de los datos.

- Las medidas tendientes al resguardo de los datos ayudan a generar y uniformar políticas de autorregulación:

Impacto en *Privacy by Design* (PbD) y *Binding Corporate Rules* (BCR).

- La protección de datos comparte similitudes de mercado como las políticas de responsabilidad social empresarial, impactando en este caso directamente en los titulares de datos:

En la Protección de Datos “todos ganan”: los consumidores al controlar su información, las empresas al prevenir riesgos de que la información de sus clientes sea vulnerada y los países al vigorizar sus políticas públicas de atracción de inversiones, mejorando su posición comparativa y cumpliendo con estándares internacionales.

- **La protección de datos no es sólo un requisito del negocio de los servicios globales, sino que es un activo agregado del mismo, por lo cual contar con marcos regulatorios adecuados en este ámbito sólo puede generar retornos al país que invierte en ellos, convirtiéndolos en verdaderas plataformas de servicios:**

La protección de datos como derecho fundamental, se ha visto reforzado en el tiempo por externalidades del desarrollo que han puesto a prueba su abierta vocación de auto-determinación informativa.

- **Las tecnologías de la información (segunda era de desarrollo de la PD)**
- **La conectividad de los mercados (Considerando VII Directiva 46/95)**