



ANDI

*National Business
Association of Colombia*

*Cámara de Procesos
Tercerizados / BPO*

Chamber of BPO & IT

**“OPORTUNIDADES Y RETOS
DE LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE
DATOS PARA LAC/COLOMBIA”
Cartagena, Junio 14 de 2011**



Naturaleza y Estructura

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI –, es una agremiación dinámica, sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir, propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.

Fue fundada el 11 de septiembre de 1944 en Medellín y, desde entonces, es el gremio empresarial más importante de Colombia, del cual hace parte un porcentaje significativo de empresas del sector productivo colombiano pertenecientes a sectores tales como el industrial, financiero, agroindustrial, de alimentos, comercial, textil y de servicios, entre otros.

Cámaras Sectoriales

La ANDI ha creado grupos con empresas de un mismo sector económico, para que adelanten acciones en beneficio común. Esto significa trabajar a bajos costos con todo el respaldo y la seriedad institucional ANDI. Este es otro servicio que hace crecer individualmente a los afiliados, al tiempo que fortalece el empresariado en su conjunto.

Actualmente la ANDI cuenta con 28 Cámaras Sectoriales:

- 
- Armadores
 - Asomineros
 - Automotriz
 - Fedemetal
 - Fedemol
 - Gases Industriales y Medicinales
 - Grandes Consumidores de Energía y Gas
 - Grandes Usuarios de Servicios Logísticos
 - Induarroz
 - Industria de Alimentos
 - Industria de Alimentos Balanceados
 - Industria Cosmética y de Aseo
 - Industria de Bebidas
 - Industria del Cuero
 - Industria Farmacéutica
 - Industria de Pulpa, Papel y Cartón
 - Industria de Sabores y Fragancias
 - Industria Pesquera
 - Procesos Tercerizados / BPO
 - Proveedores y Canales de Distribución
 - Proveedores de la Salud
 - Procultivos
 - Sectorial de la Salud
 - Sectorial de la Cadena Algodón - Fibras - Textil – Confecciones
 - Sectorial del Transporte
 - Sector Electrodomésticos
 - Servicios Legales
 - Zonas Francas

Qué representamos en Colombia?



ANDI

*National Business Association of Colombia
Chamber of BPO & IT*

Creada a mediados del 2009. Sus afiliados emplean más de 50,000 personas en operaciones de BPO&IT voz , no voz y datos nacionales e internacionales ofrecidas en modalidades de outsourcing, nearshore y offshore, con ingresos operacionales de 730 MUSD en el 2010.



ANDI

Actuales afiliados

BPO Voice



BPO non Voice & IT

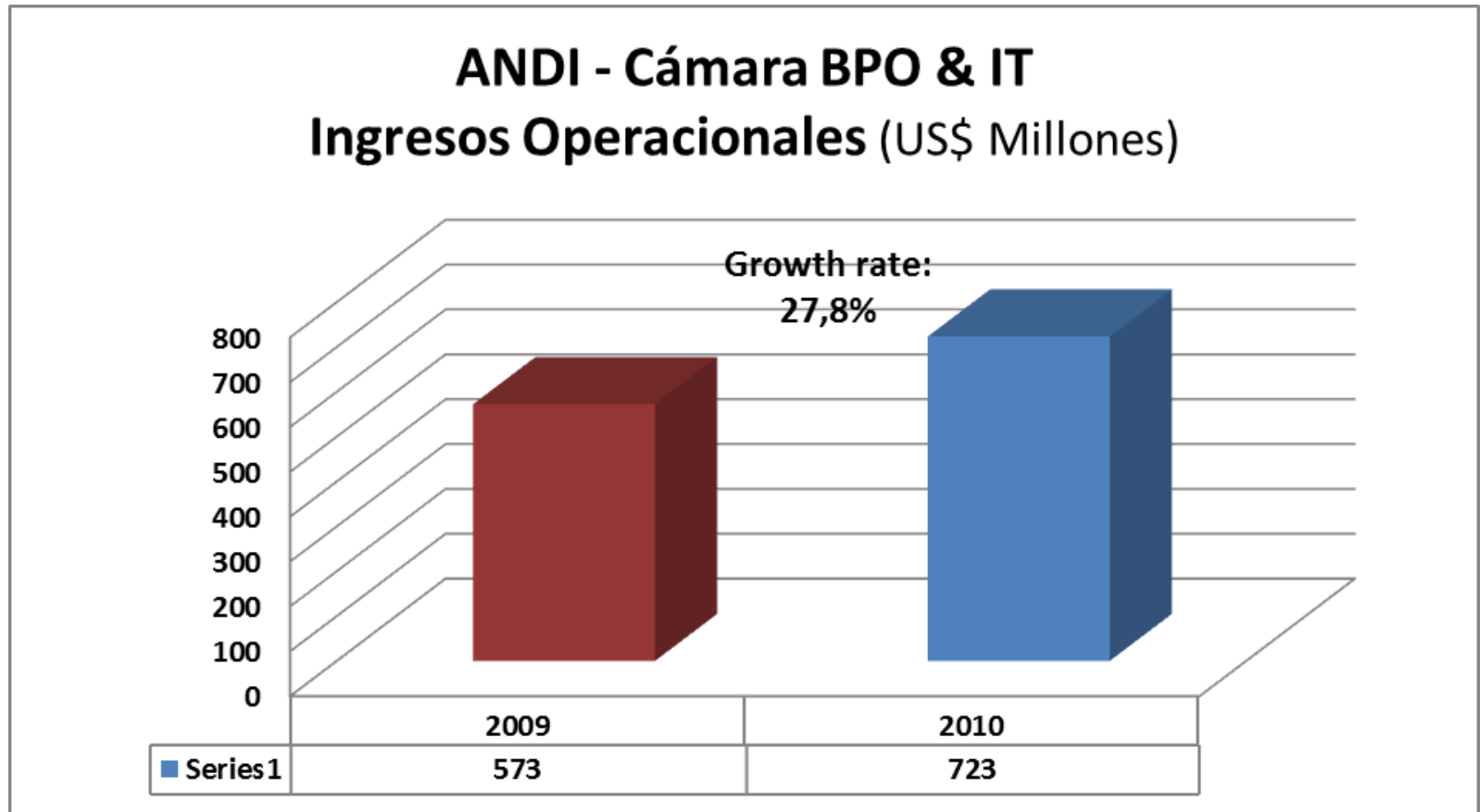


FTZ



* En tramite de afiliación

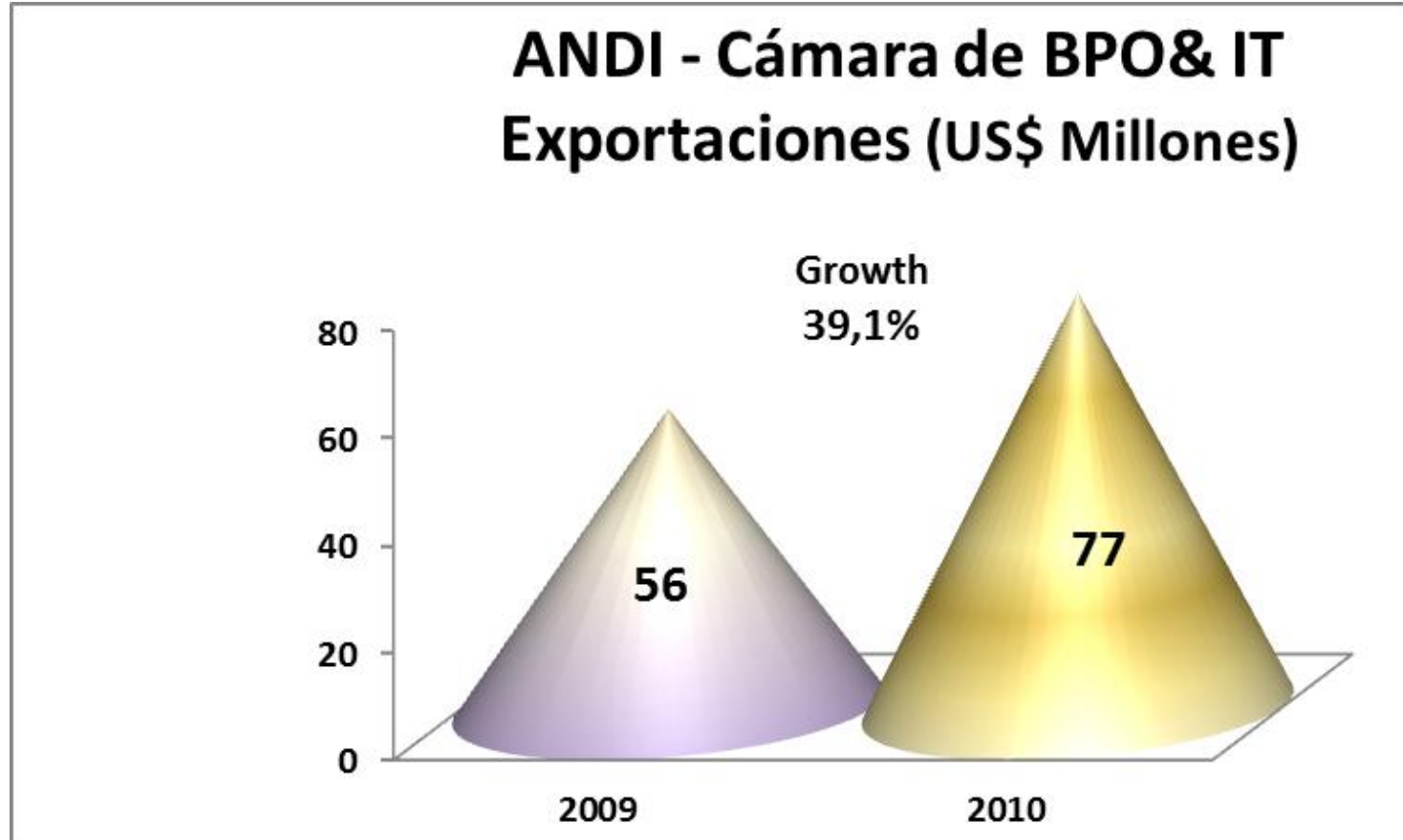
Industria en crecimiento....



Fuente: Cámara de BPO&IT - ANDI



Exportando servicios...



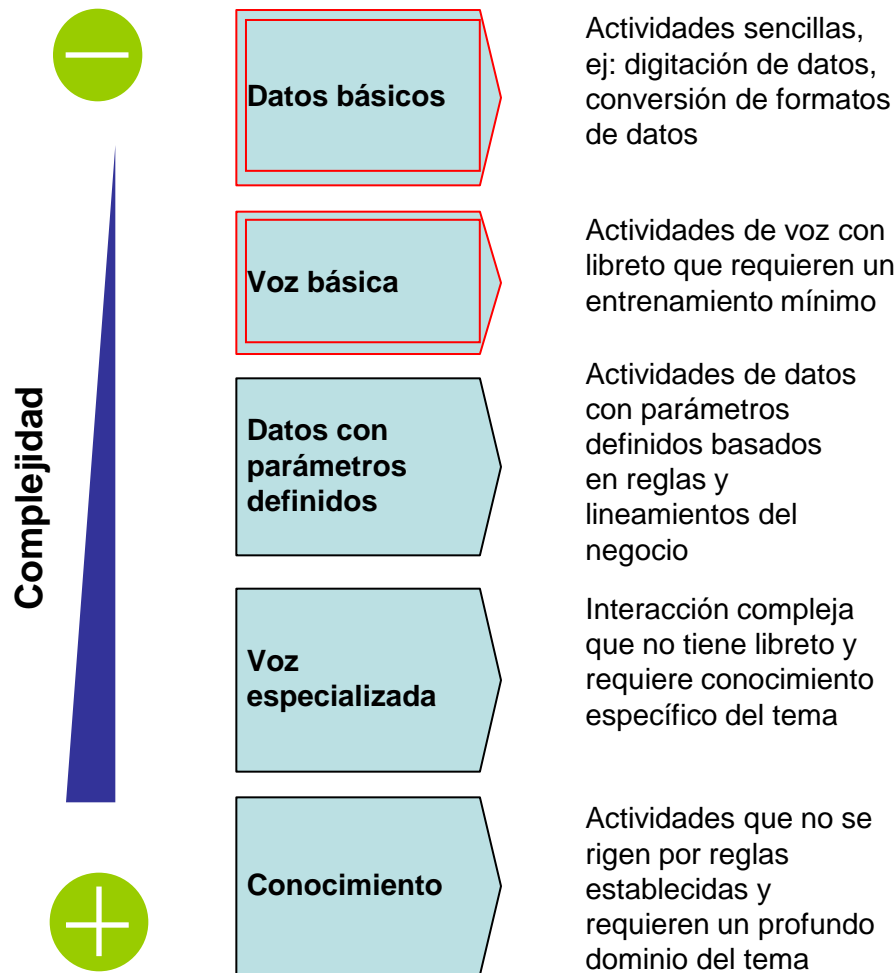
Fuente: Cámara de BPO&IT - ANDI



Atracción de IED en BPO&IT

Compañía	Inversión Aproximada(USD)	País	Sector	Ciudad
TELEPERFORMANCE	30.000.000	ARGT/FRANCIA	BPO	Bogotá/Medellín
TELEMARK	3.000.000	ESPAÑA	BPO	Pereira/Cali
AVANZA BPO	3.500.000	ESPAÑA	BPO	Bogotá
EMERGIA	2.500.000	ESPAÑA	BPO	Manizales
CONVERGYS	3.000.000	USA	BPO	Bogotá
VSI Holdings	1.500.000	USA	BPO	Barranquilla
SUTHERLAND	1.000.000	INDIA	BPO	Barranquilla
DIRECT TV	9.000.000	USA	BPO	Cali
DIVEO	18.000.000	USA/BRASIL	TELCO	Bogotá
HP	TBD	USA	ITO	Medellín
UNISYS	1.400.000	USA	ITO	Medellín

Principal Objetivo



FACILITAR LA EVOLUCIÓN..

Aumentar la participación de los segmentos de datos y conocimiento, así como la utilización de TIC's para....

GENERAR VALOR AGREGADO!

RETO: Cambiar la mentalidad..

Competitividad significa diferentes cosas para diferentes países:

- Países pobres compiten en precios (hacer las cosas mas barato)
- Países intermedios compiten en calidad (hacer las cosas mejor)
- Países ricos compiten en innovación (**hacer las cosas diferentes**)



COLOMBIA!!?

14.06.11

EL mundo y los consumidores cambian....

90's



00's



El mundo cambió y cambia a cada instante!!



April 12, 2005

14.06.11



10's



Un mundo inteligente y móvil...



- Según un estudio realizado por Forrester, durante el 2010, el 53% de la fuerza de trabajo en terreno es usuario de dispositivos móviles, para el 2012 se espera aumente a 73%.
- Serán 36 Billones los equipos conectados a la red en el 2020!!!
- Se estima que en el 2015 el valor del mercado de las aplicaciones será de \$ 25billones de dólares.
- Apple tendrán una participación del 20% y la «guerra» apenas comienza....

El mundo YA es plano: red de comunidades...

Tiempo en alcanzar 50 millones de audiencia/usuarios:

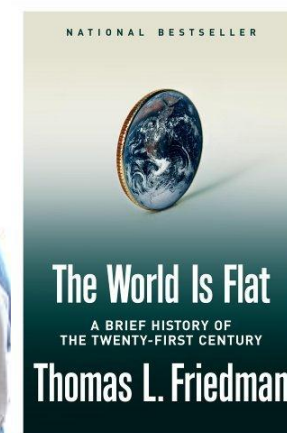
- Radio: 38 años



- Televisión: 13 años



- Internet: 4 años



Una sola red social:

En 11 meses, 100 millones de usuarios!!

En el 2014, Gartner estima que el 20% de las comunicaciones de los negocios se realizara por medio de las redes sociales.

Email



Social Media

- En EE.UU, el 80% de las empresas usa **LinkedIn** como primera herramienta para encontrar empleados.
- Hay más de 200 millones de Blogs.
- El 54% de los bloggers postea ó twittea a diario.
- El 34% de los bloggers postean opiniones de productos y marcas.
- Se estima que un 34% de los usuarios de internet en US ha utilizado Facebook, Twitter o alguna red social para valorar un producto, compañía o marca.

Nueva clase media y un mundo urbano....

***“NEW WAY TO SATISFY A DEMAND,
a demand that customers may not
even know they have“!***

Xavier Sala-i-Martin, Columbia University

- **La mitad de la población mundial es considerada clase media**
- Se estima en 2 Billones la población de la clase media en países de desarrollo, la cual gasta \$6.9 Trillones de USD
- 50% de la Población Mundial vive en ciudades
- Compromiso real con medio ambiente y responsabilidad ambiental



ZARA

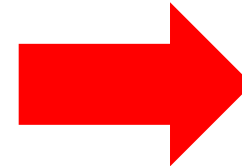
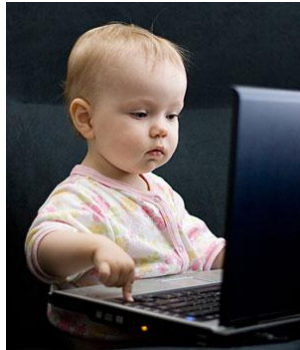
amazon.com[®]
and you're done.[™]




jetBlue
AIRWAYS[®]



En un mundo de opciones, la clave es comprender el verdadero poder...



- El desarrollo y posicionamiento de las marcas esta en manos de los consumidores «Boca a Boca»
- El 85% de las  cambia su opinión de compra por lo que ha leído de otra.



“El año 2011 marca el comienzo de la era de los pagos móviles, y los consumidores están ansiosos por utilizar las primeras implementaciones comerciales en EE.UU.”



Grupo de personas de 18 a 34 años de edad:

- El 63% se sentirían cómodas utilizando sus teléfonos celulares para realizar compras, en oposición a aquellos de 35 años o más (37%).
- El 65% se sienten más desprovistos sin sus teléfonos celulares que sin sus billeteras, en comparación con el 34 por ciento de aquellos que se encuentran en el grupo de 35 años o más.

Fuente: Kelton Research, 2011

Profesionales + Consumers = Prosumers*



Fuente: Kelton Research

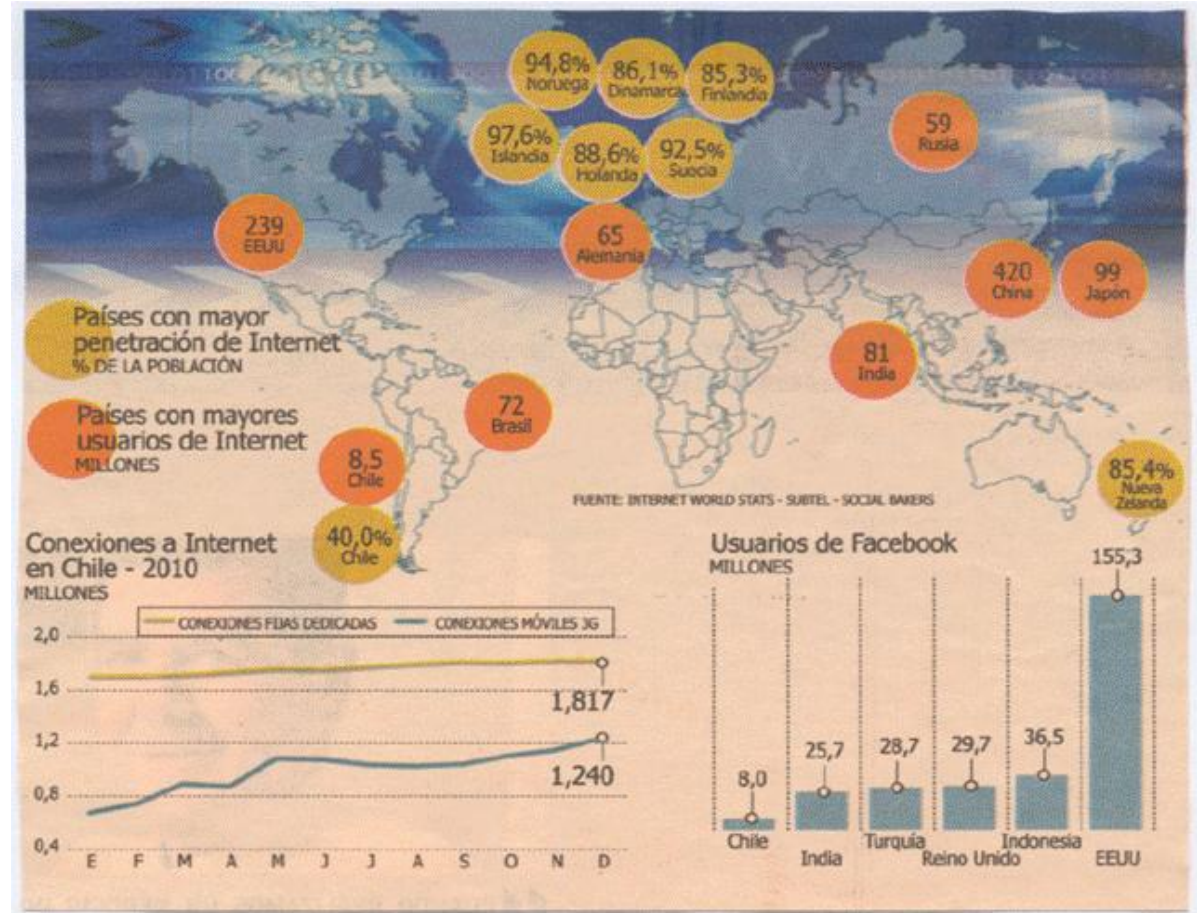
En una encuesta aparte que llevó a cabo MasterCard Advisors en 2010:

- Entre el 2009 y el 2010, los encuestados mostraron un aumento del **67%** (de un 15% en el 2009 a un 25% en el 2010) en la cantidad de compras realizadas con sus teléfonos celulares.
- En el mismo período, este público también aumentó el acceso diario desde sus teléfonos celulares al servicio bancario en línea de su banco en un 79% (de un 14% en el 2009 a un 25% en el 2010).

Región Digital

La cantidad y penetración de internet en Latam crece a las mayor tasa de crecimiento del mundo.

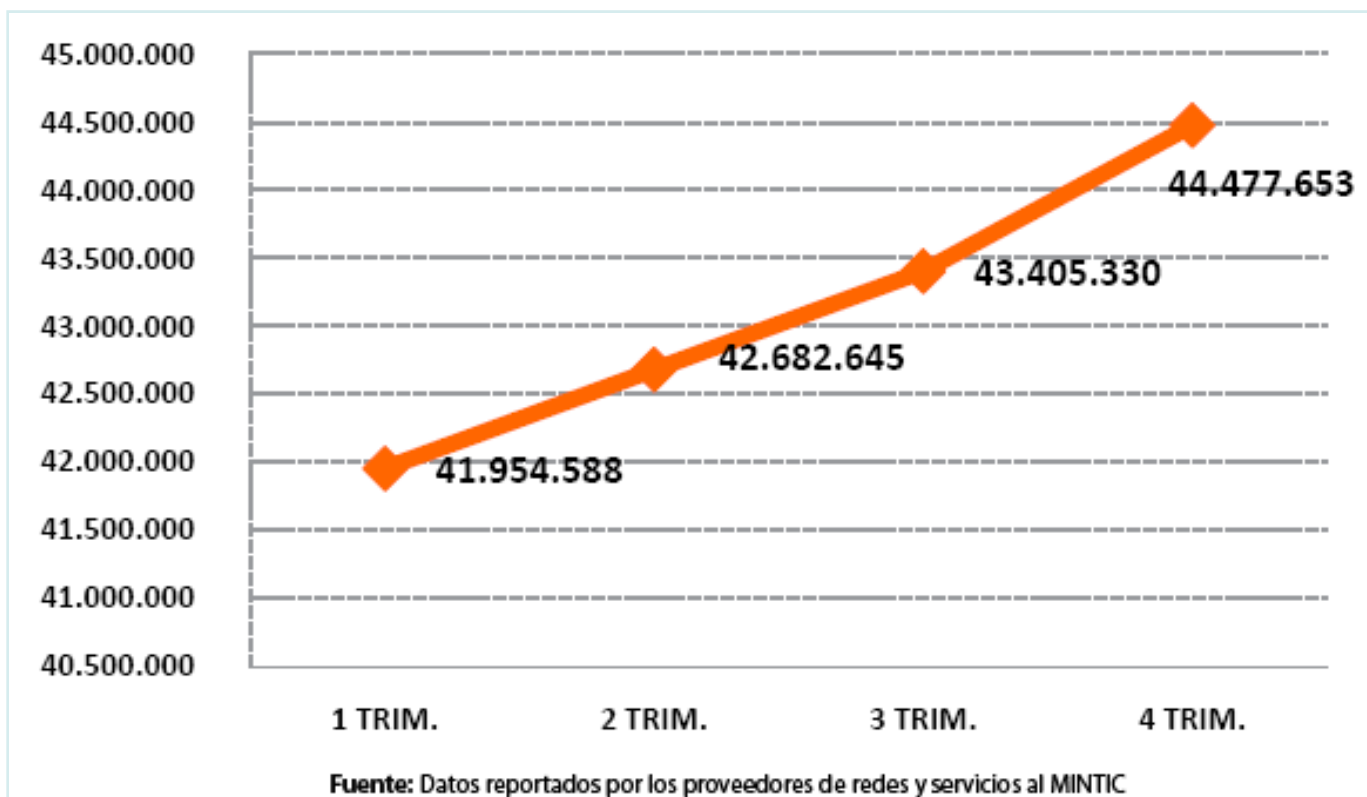
Más de **150 millones de usuarios** de internet en LATAM en 2011.



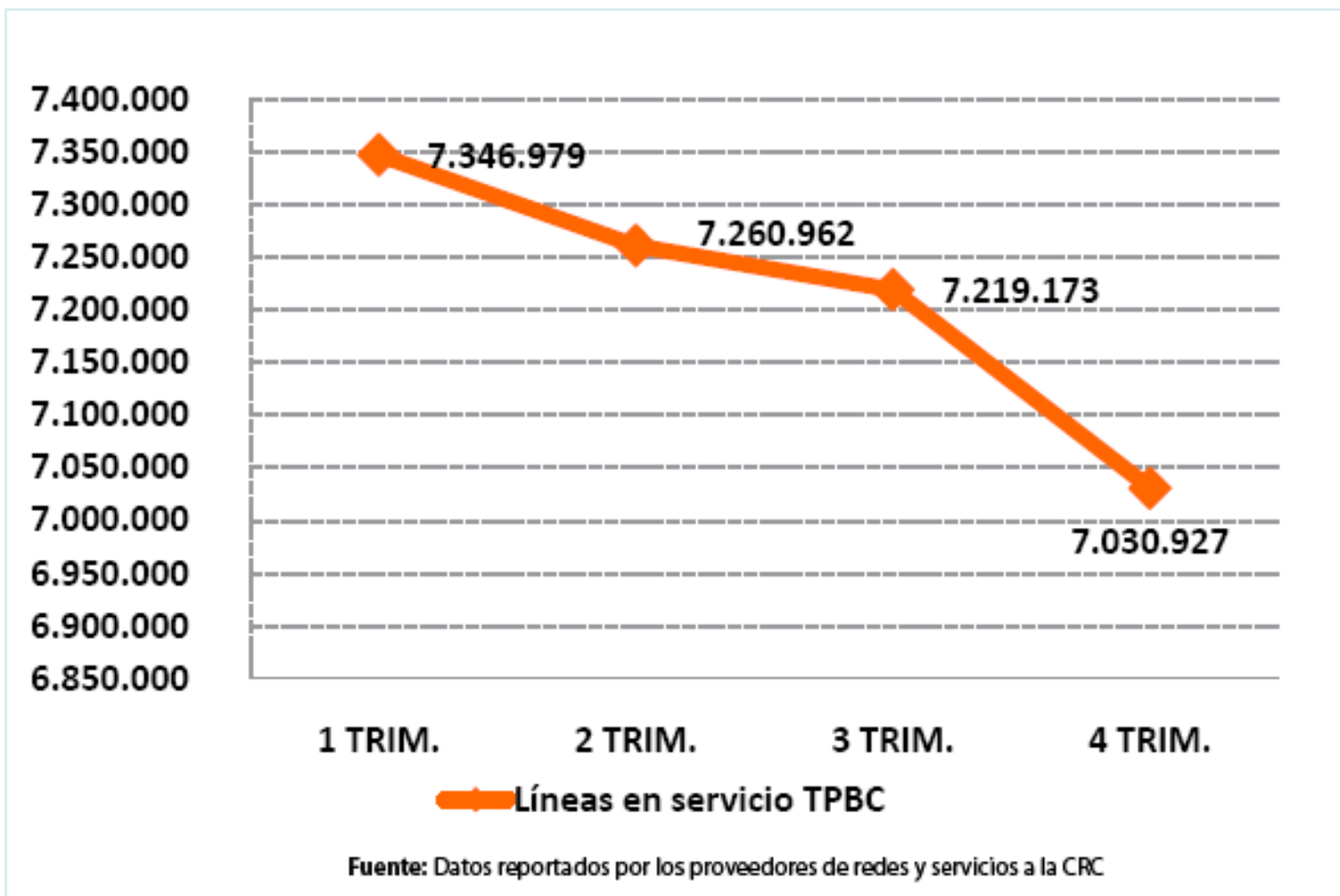
150 Millones de usuarios internet

Telefonía móvil

A diciembre de 2010, Colombia alcanzó un total de **44.477.653 abonados**, un crecimiento del 2,5% con respecto a septiembre de 2010. **Esta cifra equivale a 97,74 abonados por cada 100 habitantes.**



Telefonía Pública Básica Conmutada



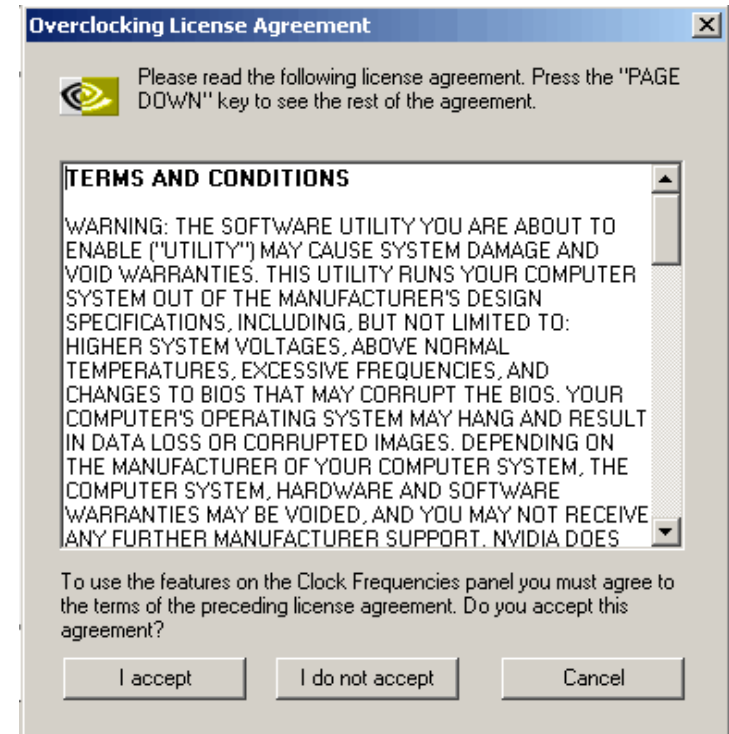


Casi dos de cada tres encuestados (62%) dijeron necesitar confirmación de que su información personal está segura para sentirse cómodos al realizar una transacción, recalcando la confianza y la privacidad como factores primordiales para cambiar las conductas de pago.

Agilidad, flexibilidad...



Vs



- Contratos complejos y extensos

- Pay as you need/Pay as you go!
- Managed Hosting and Storage on Demand
- SaaS

Y el mundo cambiara aún más...2050!!



517M

(129M de Hispanos, 30% población)



914M



2.08 B



777 M



6.18 B

Realidad....

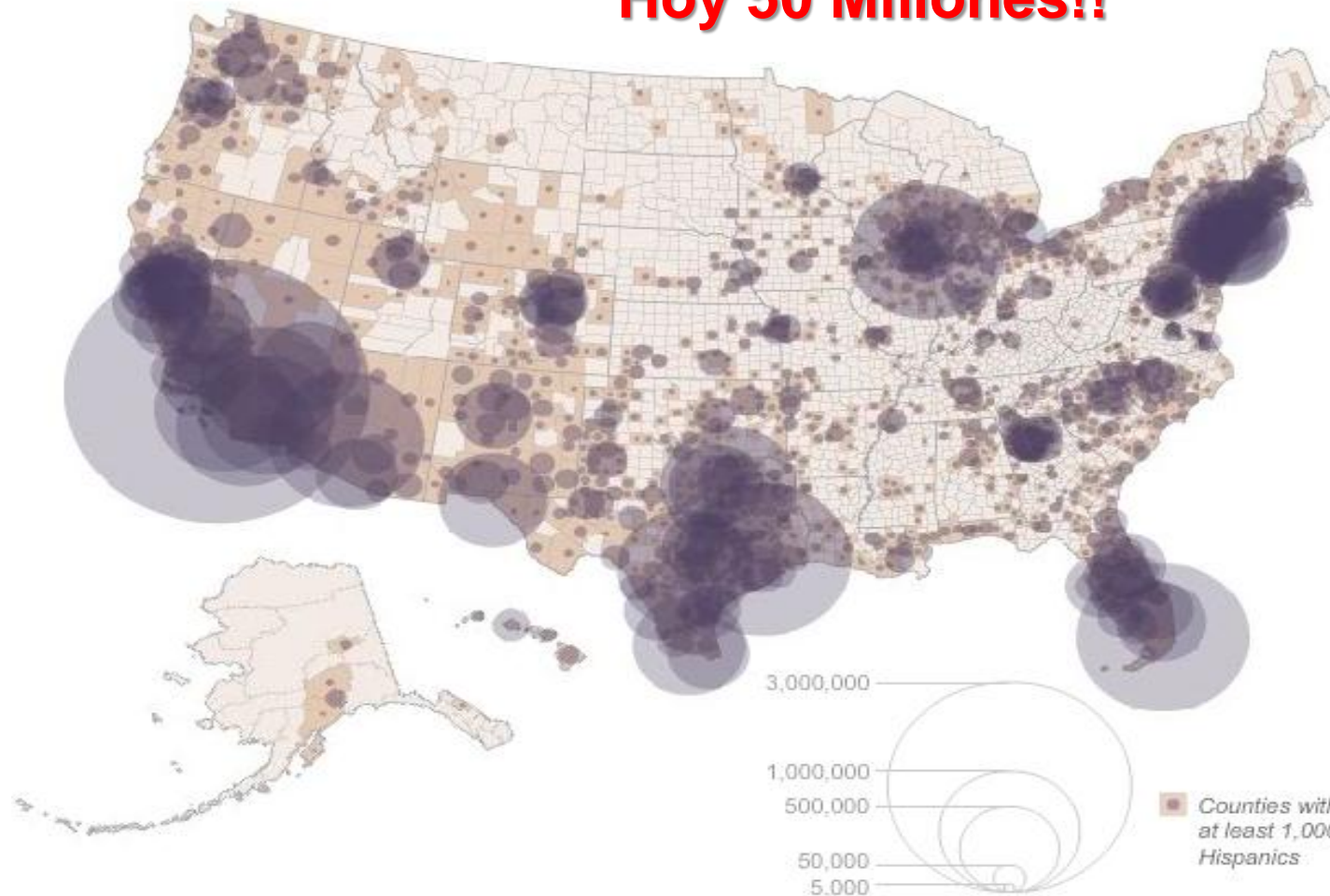


- **Todo negocio es y tiene competencia global!**
- **Relevo generacional** : tiene y tendrá acceso a información como **NUNCA** antes en la historia de la humanidad, y además quieren **compartir** ideas, actividades, etc
- **Nuevo modelo de compañías/ Multisourcing**: Intensiva en uso de tecnología para integrar empleados, clientes y socios
- **Emprendimiento / Generación Digital** : Infosys, 20's, 7, 250USD, 1984. Mark Zuckerberg Facebook tiene 26 años
- Boston Consulting Group calcula que en BRIC's existen 610m de usuarios de internet y ese número se duplicara para 2015
- **Cloud Computing: 68.3 Billones USD en utilidades 2010, 17% más que 2009.**
- Según IDC, el servicio de Cloud Computing **crecerán un 45%** este año en Latinoamérica



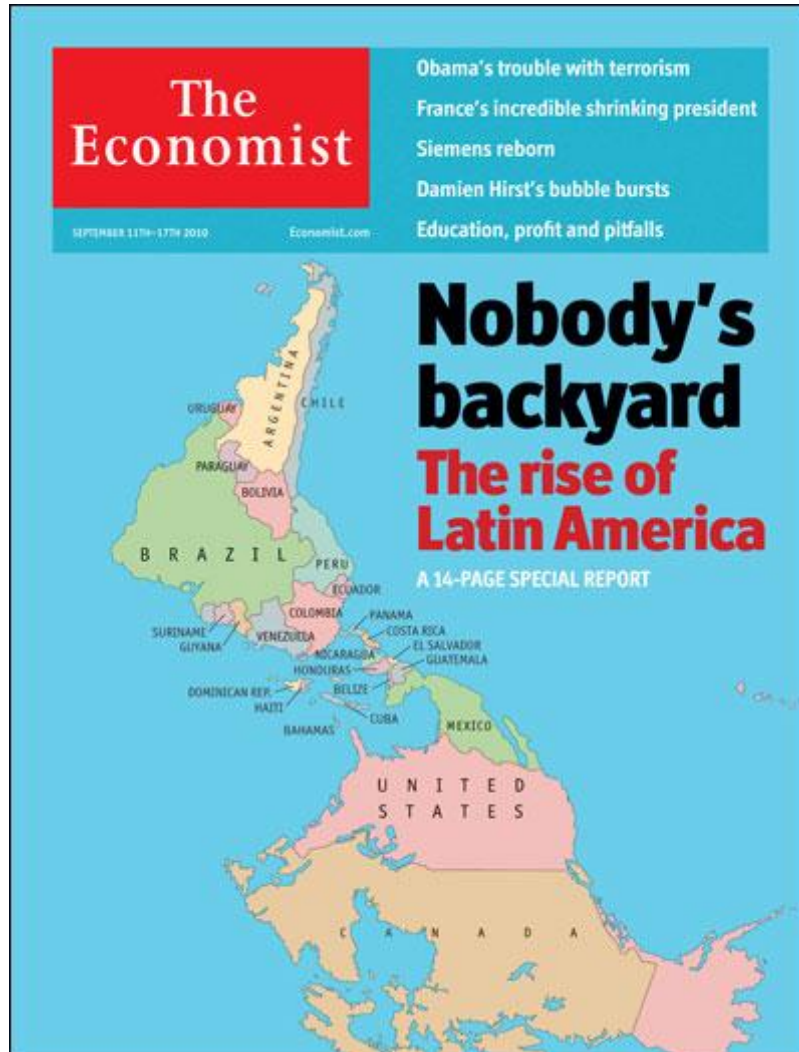
Hispanos/Latinos en US....

Hoy 50 Millones!!



Su población comprende ahora al menos 10 condados con al menos 1 millón de latinos

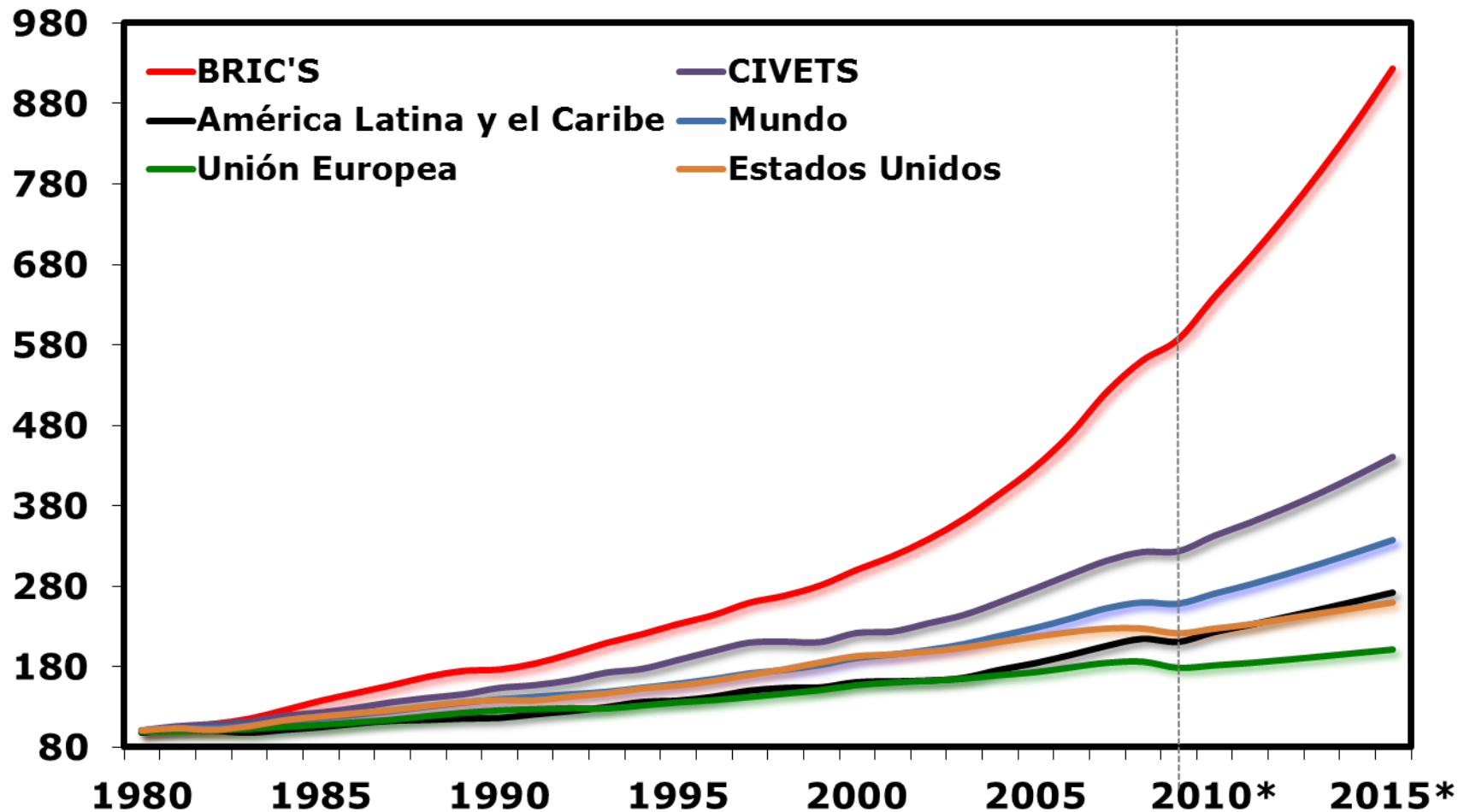
NUESTRA DECADA Y NUESTRA OPORTUNIDAD!!



“ Marketing people are beginning to talk about a “Latin American decade” If the region can keep up the growth of the past few years, it will double its income per person by 2025, to an average of \$22,000 a year at purchasing - power parity. By then Brazil may be the world’s fifth-biggest economy, behind only China, The United States, India and Japan. Half of dozen countries may have achieved developed-country status, with an income equivalent to Spain’s today.

September 11th – 17th 2010

Economic Growth (1980=100)

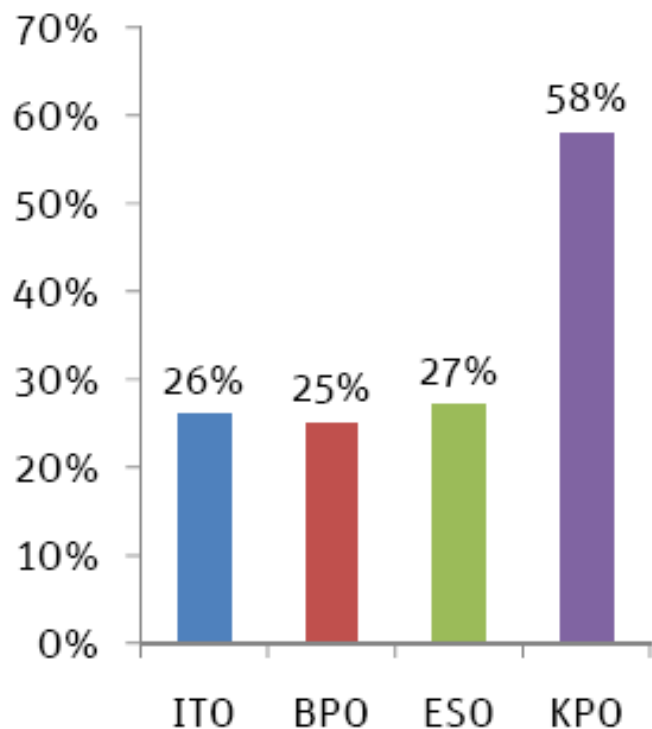


Source: IMF, ANDI calculations ANDI

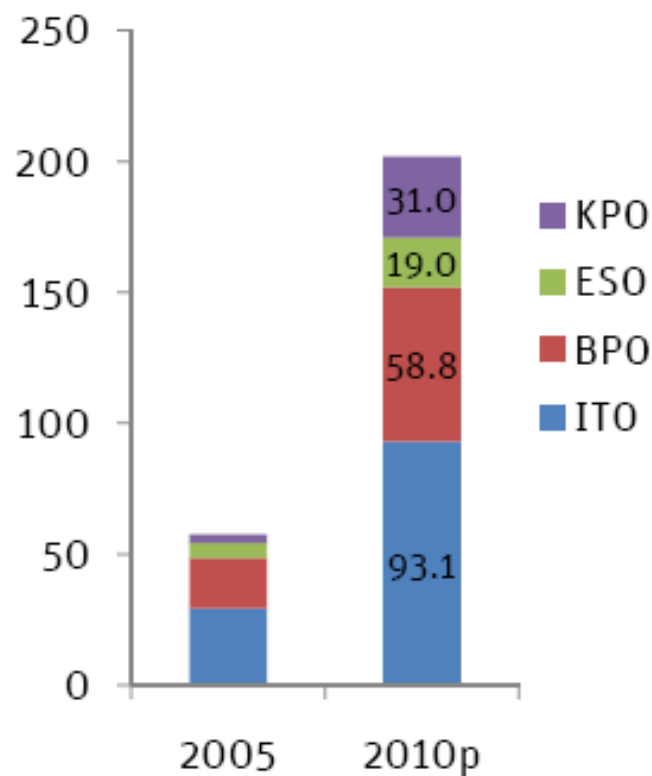
* IMF Projections

Mercado para todos...

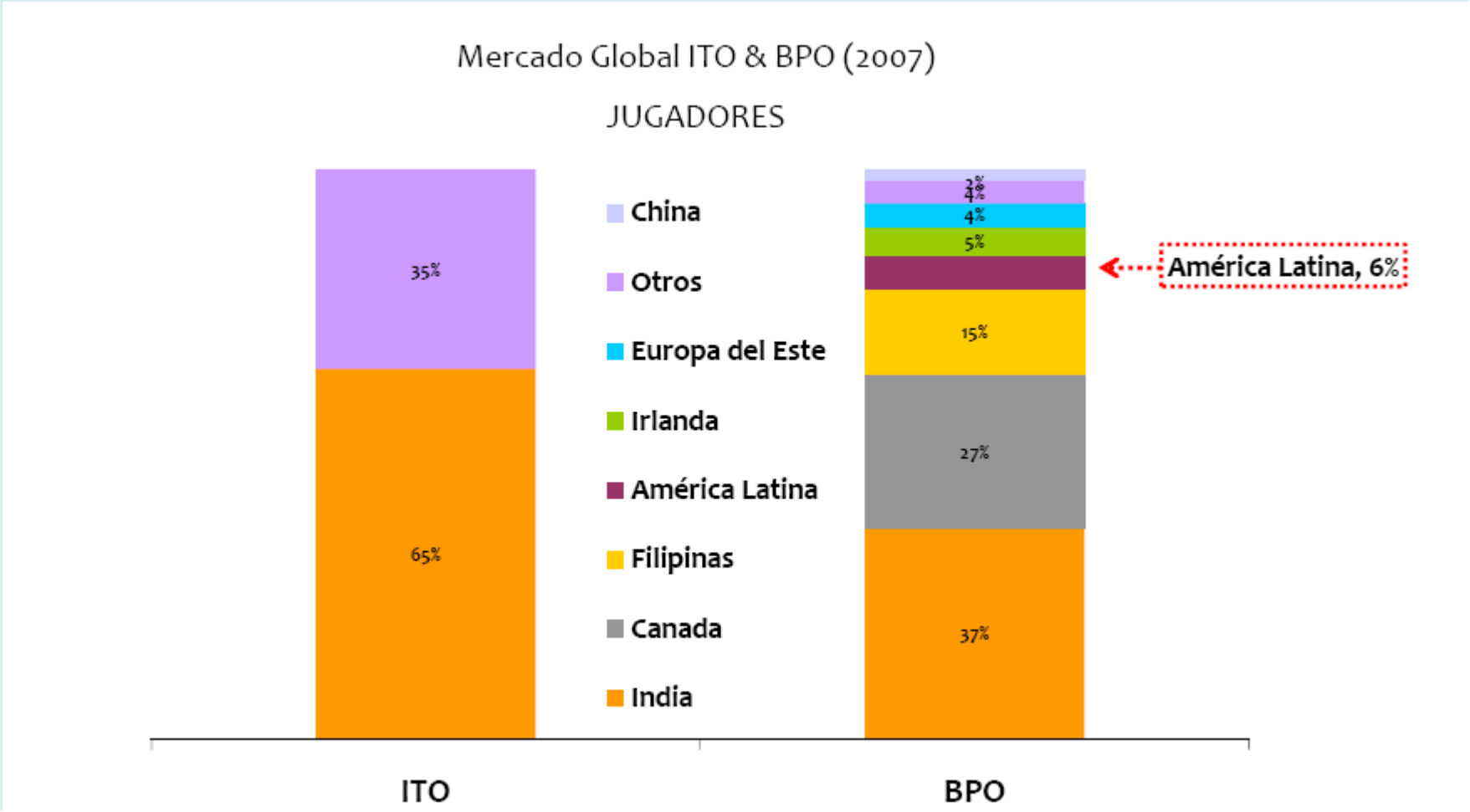
Promedio crecimiento anual por segmentos (%)
2005-2010



Ingresos por segmentos (USD billones)
2005-2010



Participación LAC es aún baja...



Fuente: BID

¿QUÉ QUEREMOS?

Consolidar región como Centro Mundial y Regional de Servicios de BPO&O* y IT con **valor agregado** de clase mundial en Latinoamérica y el Caribe, para España y los Hispanos en EE.UU



El PIB y el crecimiento de la productividad se aceleran en la medida en que el uso de las TIC aumenta. Cada incremento del 10% en el capital de TIC incrementa el PIB en un 1.6% en una economía con bajo uso de TIC, pero incrementa el PIB en 3.6% en una economía con alto uso de TIC

- Ubicación geográfica/ Afinidad Cultural convierte a LATAM como destino muy atractivo
- Crecimiento de la demanda regional. La Industria de Outsourcing en LATAM es la de más rápido crecimiento en el Mundo

Fuente :Los Beneficios Económicos y Sociales del Uso de las TICs - Una Valoración y Guía de Políticas para América Latina y el Caribe, CompTIA en asocio con Nathan Associates y Sallstrom Consulting, 2007

Identificar Destino

Ambiente de Negocios

Riesgo/Estabilidad País

Infraestructura

Compatibilidad/Afinidad Cultural - Flexibilidad

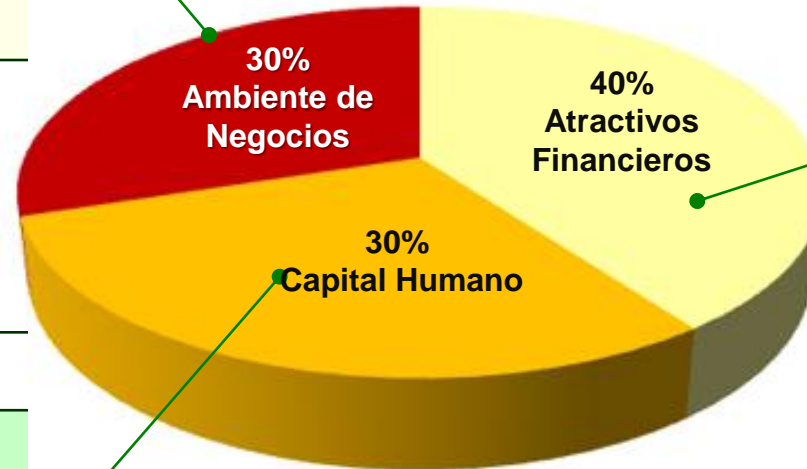
Propiedad Intelectual

Atractivos Financieros

Costos de compensación

Costos de Infraestructura

Costos regulatorios/impuestos



Capital Humano

Experiencia

Calidad

Disponibilidad RH

Educacion e idiomas

Riesgo de Rotacion

Otros factores:

- Apoyo del Gobierno
- Madurez de la industria

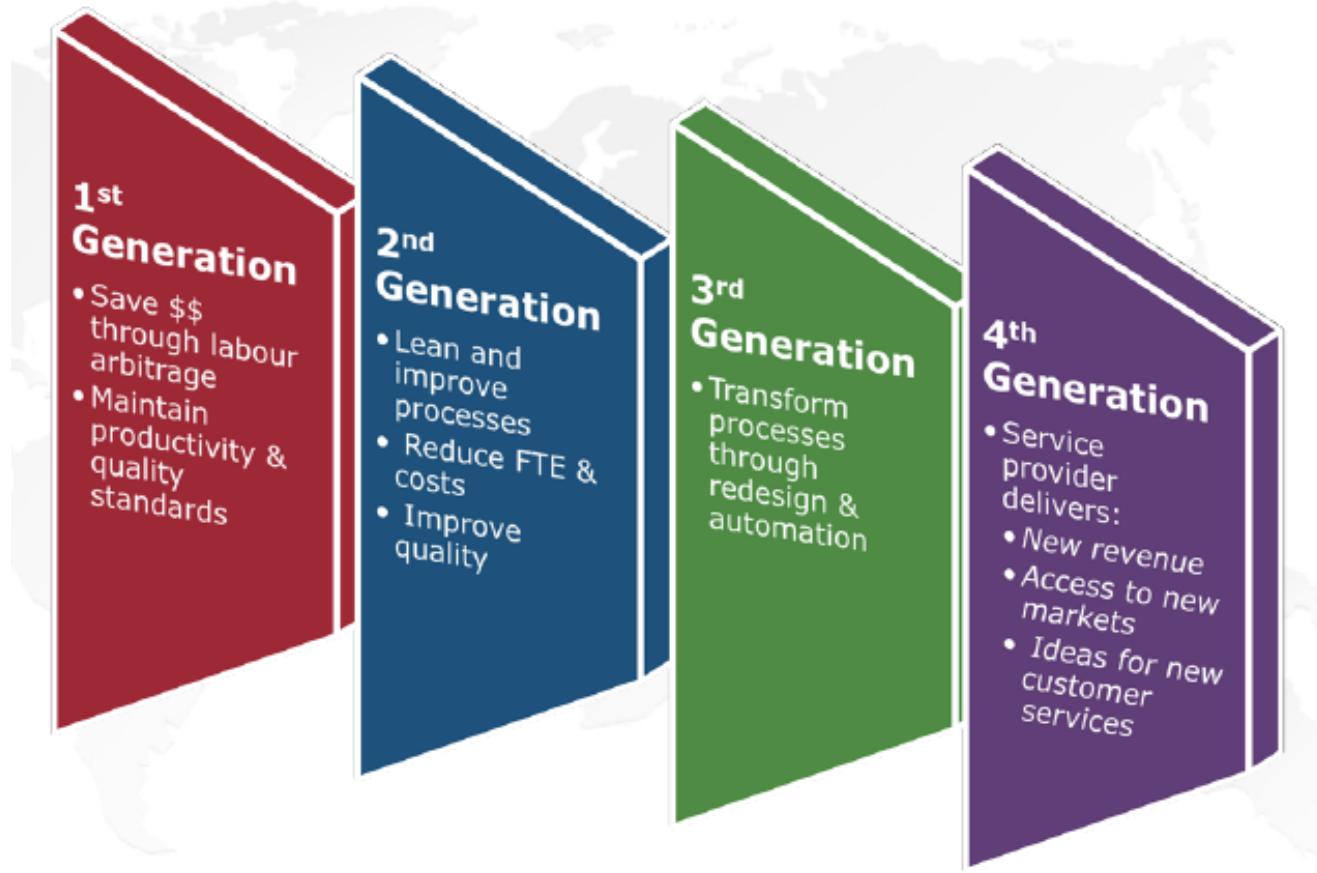
OUTSOURCING EN LATINOAMERICA

Perspectiva de los países

Economías crecen		Competitividad Global <ul style="list-style-type: none">• Generar empleos• Mejorar Salarios• Mejorar Calidad de vida		Comercio aumenta ingresos y capacidad adquisitiva	
	Negocios, turismo y seguridad aumentan		Mejoran niveles de educación		Especialización de los países en sus fortalezas, aumenta eficiencias = reduce costos
Entorno perfecto para Innovación		Avances en teleco y Tecnología		Capital Humano = principal creador de riqueza	

Más allá de ahorro en costos!!

Estamos en la 4 Generación de Outsourcing...



PARA QUE COLOMBIA ALCANCE SU POTENCIAL, ES NECESARIO QUE DESARROLLE INICIATIVAS EN CUATRO TEMAS

Se identificaron iniciativas para cerrar brechas



Aumentar su aptitud, disposición y retención en la industria. Desarrollar bilingüismo y crear alianzas universidad-empresa para promover el sector y alinear los currícula con las necesidades de mercado.

A
Desarrollar el recurso humano



Adecuar la regulación de exportación de servicios, de propiedad intelectual, protección de datos y telecomunicaciones, entre otros.

B
Generar regulación apropiada



Atraer inversión extranjera y promover el país como proveedor de IT/BPO. Consolidar asociación amplia, incluyendo a influyente, con capacidad de ejecución y responsabilidades comerciales.

C
Fortalecer la industria



Construir parques de IT/BPO, aumentar la cantidad de finca raíz apta y mejorar la calidad y cobertura de energía y telecomunicaciones.

D
Mejorar la infraestructura



Firmamos Acuerdos de Cooperación con la asociación de BPO&IT más grande de la India, Australia, Filipinas y Republica Checa, referentes mundiales de la industria.



NASSCOM[®]

BPA/P[®]
Business Processing Association
PHILIPPINES



**Czech ICT
Alliance**



AUSTRALIAN BUSINESS PROCESS
OUTSOURCING ASSOCIATION

Lideramos la creación del Capítulo IAOP Colombia (Único Capítulo IAOP en Latino américa), Presidimos el Latin America Advisory Board y somos miembros de Advisory Global Visioning Board de IAOP

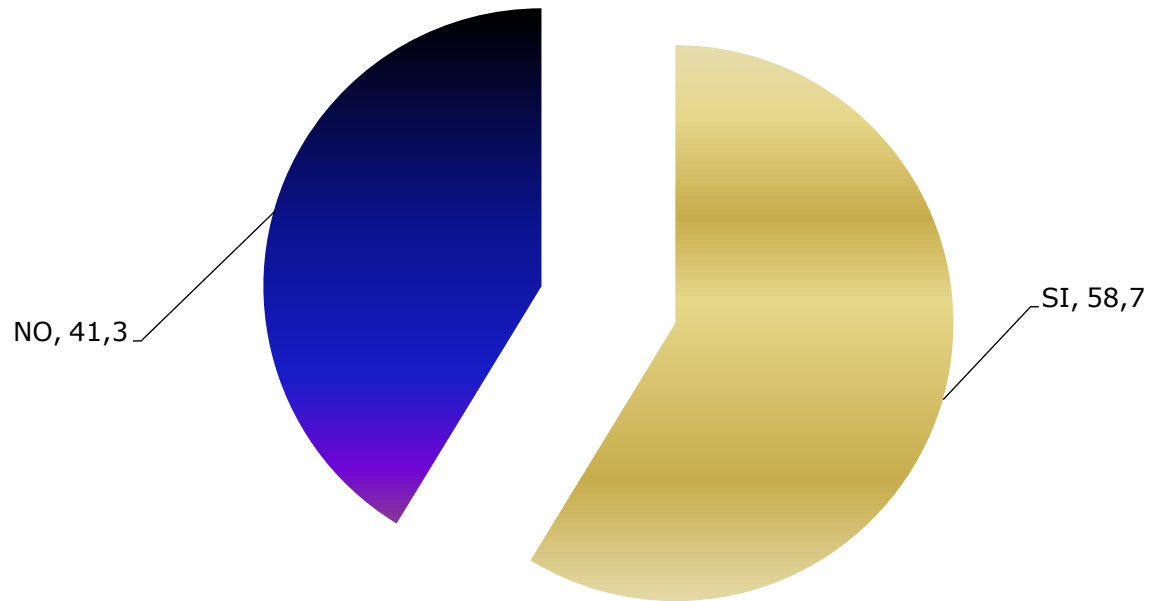
IAOP
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
OUTSOURCING PROFESSIONALS

Global Offshoring Demand

Vertical	Global Offshoring Spending by 2013
<p>Pharmaceutical R&D Contract Research, Clinical Research & Trials</p> <p>Healthcare Revenue Cycle Management, Medical Coding / Billing, Medical Tourism, Diagnostics (genetic profiling, oncology tests, radiology, HIV and allergy tests)Healthcare</p>	<p>US\$69 Billion</p>
<p>Engineering Services Product Design and Analysis, Prototyping & development Simulation</p>	<p>US\$1.3 Trillion</p>
<p>Education & Training E-Training, Curriculum & Test Design, Content Development</p>	<p>US\$35 Billion</p>
<p>Product Development Application Software, System Infrastructure Software, Embedded Systems</p>	<p>US\$290 Billion</p>

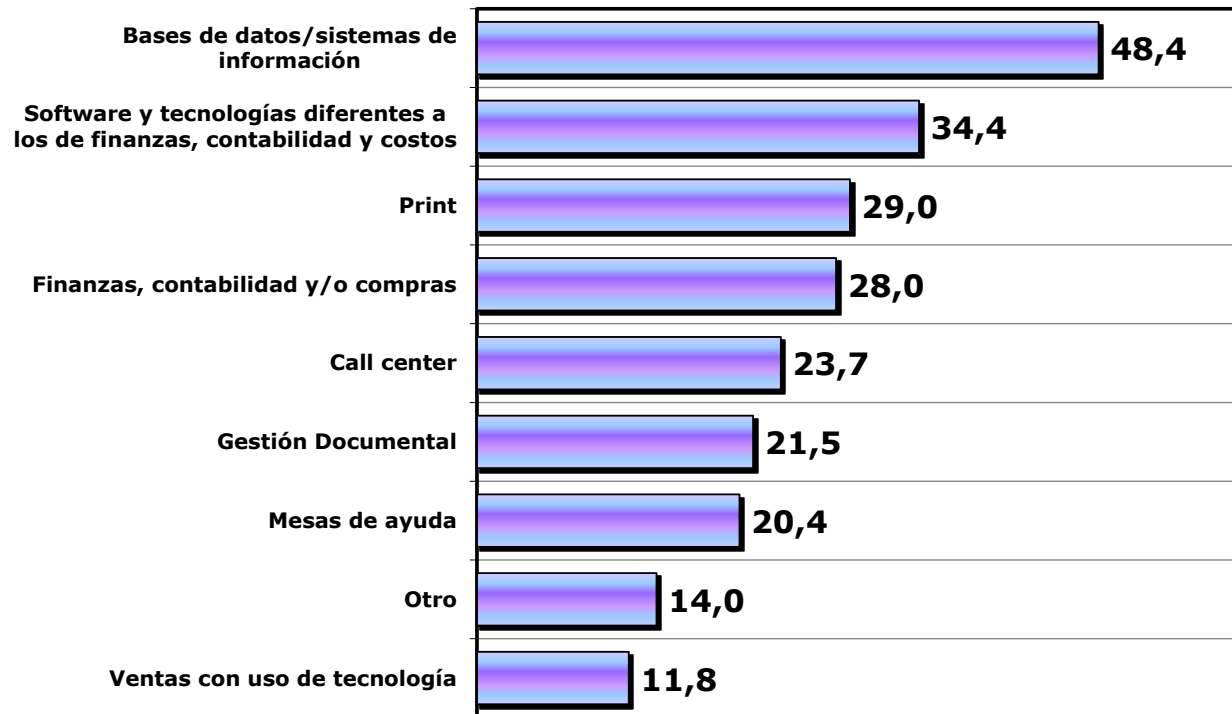
Colombia has the potential to generate **US\$2 Billion** in the next five years.

GRAFICO 7
¿SU EMPRESA TIENE PROCESOS PRODUCTIVOS QUE
PODRIAN SER TERCERIZADOS?



FUENTE: Encuesta de Opinión Industrial Conjunta, Mayo 2010

**GRÁFICO 9
INVERSIONES EN SERVICIOS DE
OUTSOURCING EN TECNOLOGÍA**



FUENTE: ENCUESTA DE OPINION INDUSTRIAL CONJUNTA, JULIO DE 2010

GASTOS ASOCIADOS A TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PORCENTAJE DEL GASTO TOTAL EN IT



Fuente: ENCUESTA DE OPINIÓN INDUSTRIAL CONJUNTA, Febrero 2011

Si BPO&IT = GENTE, entonces.....



COMPETITIVIDAD

INNOVACION Y SOBRE TODO

COLABORACION SON LA CLAVE!!

Alianza con Academia, Fortalecimiento Regional y Sinergias Sectoriales



¿Cómo exportar Servicios sin IVA?

Las Cámaras de Procesos Tercerizados/BPO, Servicios Legales y de Zonas Francas de la ANDI, en alianza con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport, DIAN y el Programa de Transformación Productiva le invitan a conocer los beneficios del nuevo decreto 1805 para ser más competitivos.

Lugar: Auditorio Arturo Gómez
Calle 73 No. 8 - 13 Torre 8
Hora: 8:30 a.m. - Fecha: Julio 13 de 2010

Confirmar asistencia al e-mail:
lgarcia@andi.com.co

CUPO LIMITADO



**Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo**
República de Colombia



Universidad
Tecnológica
de Pereira



País

- Continuar y Fortalecer apoyo del Gobierno
- Posicionar Marca País y trabajar por cambio permanente sobre Percepción
- Establecer Agenda de Colaboración Permanente

Individuos

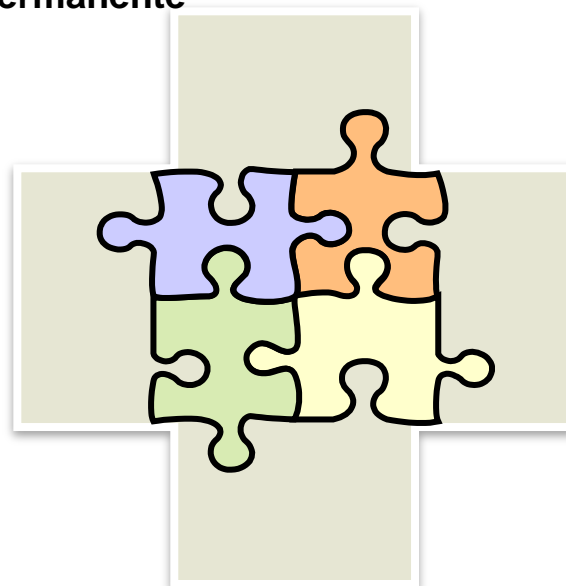
- Pensamiento Global
- Adoptar un actitud de continuo aprendizaje
- Profesionales de Outsourcing

Industria

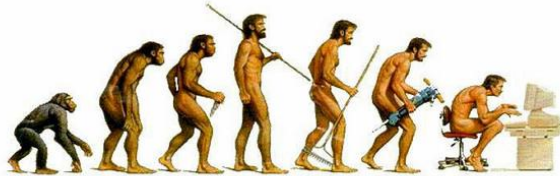
- Modelo Cluster
- Impulsar la cultura de Outsourcing
- Madurez de la Industria
- Ofrecer Profesionales Competentes a nivel Mundial

Compañías

- Generar Capacidades en Áreas Especificas
- Trabajar en búsqueda de la excelencia operacional
- Invertir en Desarrollo de Negocios y Marca
- Crear Compañías de Escala

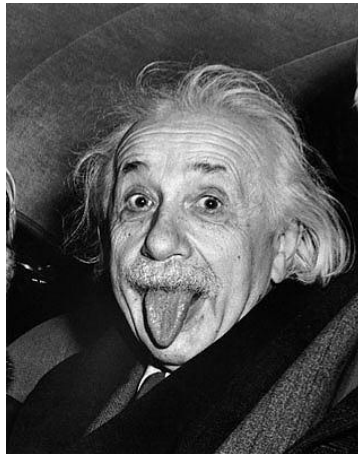


¿QUÉ SIGUE?



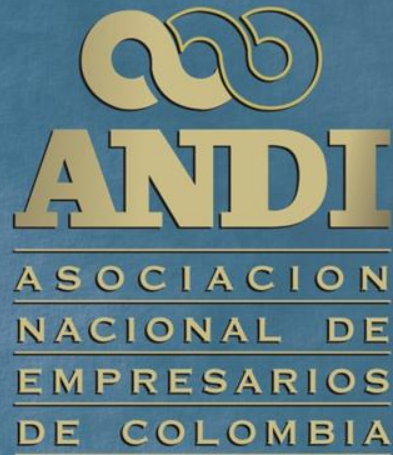
“No son las especies más grandes ni las más inteligentes las que sobreviven, sino las que mejor se adaptan al cambio “.

DARWIN



“The world we have created is a product of our thinking; it cannot be changed without changing our thinking “

Albert Einstein



GRACIAS!!

Santiago Pinzón Galán

Tel: 3268500 Ext 2339

Fax: 3473211

spinzon@andi.com.co

Skype: santiagopinzon

Linked in:

<http://co.linkedin.com/in/santiagopinzongalan>

www.andi.com.co

14.06.11

