



SERVICIOS GLOBALES Y PROTECCION DE DATOS

por Francisco Cruz
Abogado CORFO

InvestChile
CORFO

CORFO

Es la agencia estratégica y técnica para el desarrollo económico de Chile.

Su objetivo es ayudar a mejorar la competitividad de la economía y de las empresas chilenas, especialmente pymes:

- Mejorando el acceso a recursos financieros de largo plazo y a sus capacidades de gestión,
- Apoyando la innovación tecnológica
- Promoviendo la inversión y las alianzas estratégicas



Líneas de Apoyo CORFO

- **Financiamiento**
- **Calidad y Productividad**
- **Innovación**
- **Atracción de Inversiones:**
Oficinas: 15 oficinas en Chile.
Representaciones en España,
Italia, Países Nórdicos(Suecia,
Finlandia, Dinamarca y Noruega),
EEUU, y Nueva Zelandia

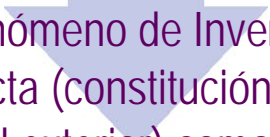


ENFOQUE QUE PRIVILEGIA LOS SERVICIOS GLOBALES (offshoring)

- La **Globalización** y el rápido avance **tecnológico**, han vuelto los negocios más **competitivos**: las personas demandan **más y mejores servicios y productos**.
- La **tecnología** habilita trabajo a distancia y las compañías **re-localizan sus operaciones internacionalmente** en busca de menores costos de instalación y mejor oferta de recurso humano.
- El ***offshoring*** de servicios ha tenido la última década niveles de crecimiento cercanos al 25-30% anual. (45 % promedio desde el 2000 a la fecha).
- El Consejo para la Innovación identificó en Chile a los servicios globales como un de los clusters productivos de mayor presencia e importancia.

La Industria de Servicios Globales -Offshoring

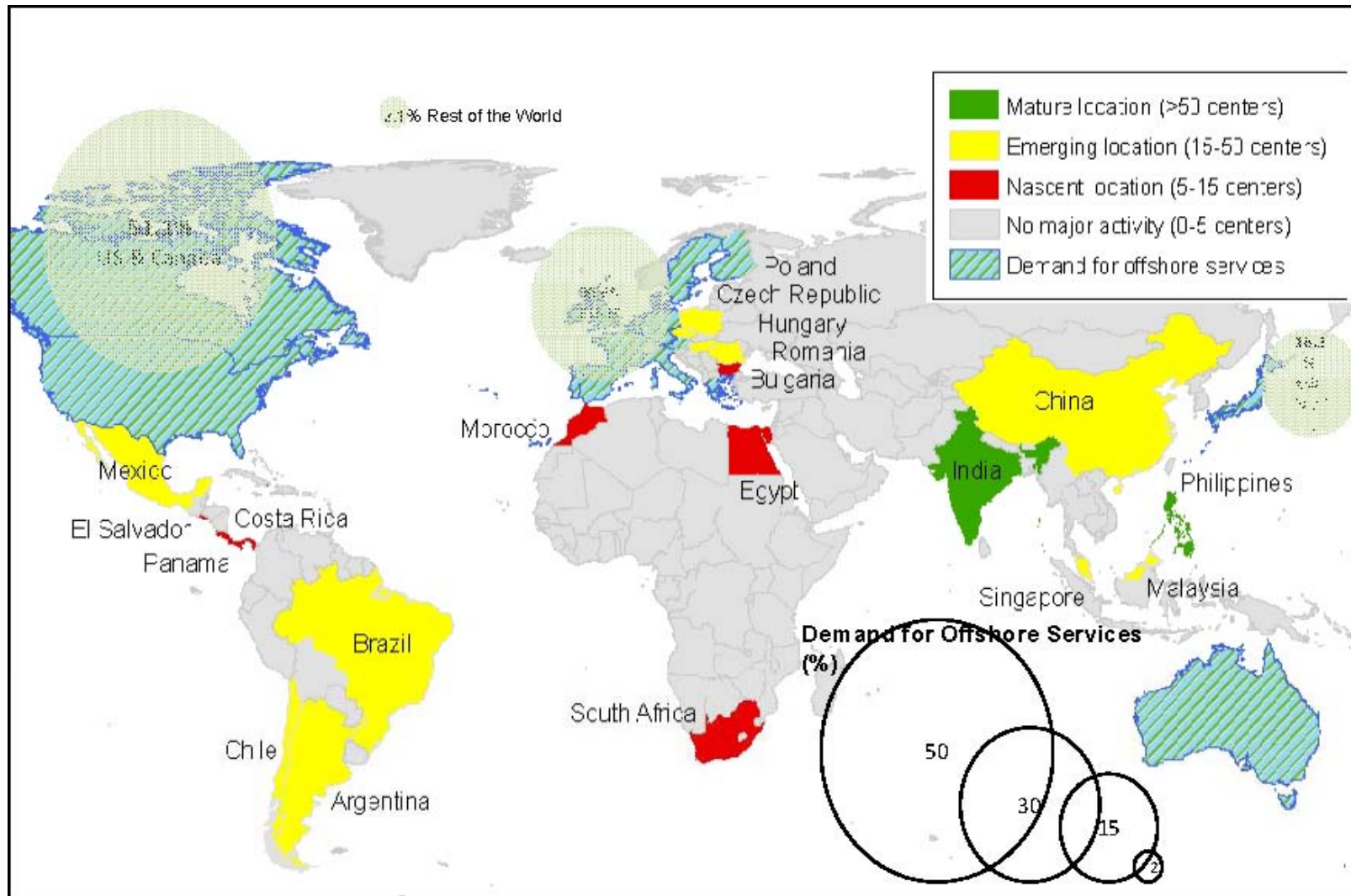
Se trata un modelo de negocios en el que una empresa decide trasladar un proceso y/o función interno hacia el exterior, mediante el traspaso del proceso y/o función a una subsidiaria o mediante la subcontratación de un tercero en el extranjero.

- 
- Es tanto un fenómeno de Inversión Extranjera Directa (constitución de subsidiaria en el exterior) como de exportación de servicios (subcontratación - outsourcing).
 - La ejecución del proceso y/o función se desplaza de la casa matriz hacia un país extranjero.
 - Su propósito es reducir costos, liberar recursos, incrementar la eficiencia operativa y/o aumentar el ritmo de innovación empresarial, tomando provecho de los diferentes laborales, tributarios y tecnológicos de los países.

Business Process Outsourcing en Servicios Globales

- Business process outsourcing, es una externalización de una función específica de un negocio:
(Finanzas Recurso Humano Marketing/ventas Tecnología/TI)
- Externalizando esas funciones se busca eficiencia en el proceso. Se trata de una mega-tendencia mundial en la exportación de servicios. Impacto en nuevos modelos de negocios y usos de Tecnologías de la Información.
- Foco en funciones administrativas o operacionales, que no constituyen el “core” del negocio.
- El tratamiento de datos personales y las transferencias internacionales de los mismos constituyen su operación diaria y principal.

Geografía de la industria de Servicios Globales 2009 Posicionamiento internacional de Chile



Fuente: "The Offshore Services Industry: A Global Value Chain Approach", Center on Globalization Governance & Competitiveness, Duke University, December 2009

¿Qué procesos y/o funciones son sujetos de Offshoring?

ITO

Offshoring en Tecnologías de la información (*Information Technology Offshoring - ITO*)

Funciones asociadas a las tecnologías de la Información, tanto en infraestructura como en aplicaciones: Soporte técnico; desarrollo de software; captura, procesamiento, análisis y administración de bases de datos; helpdesk; desarrollos web, infraestructura de redes, mantenimiento; entre otros.

BPO

Offshoring en Procesos Empresariales (*Business Process Offshoring - BPO*)

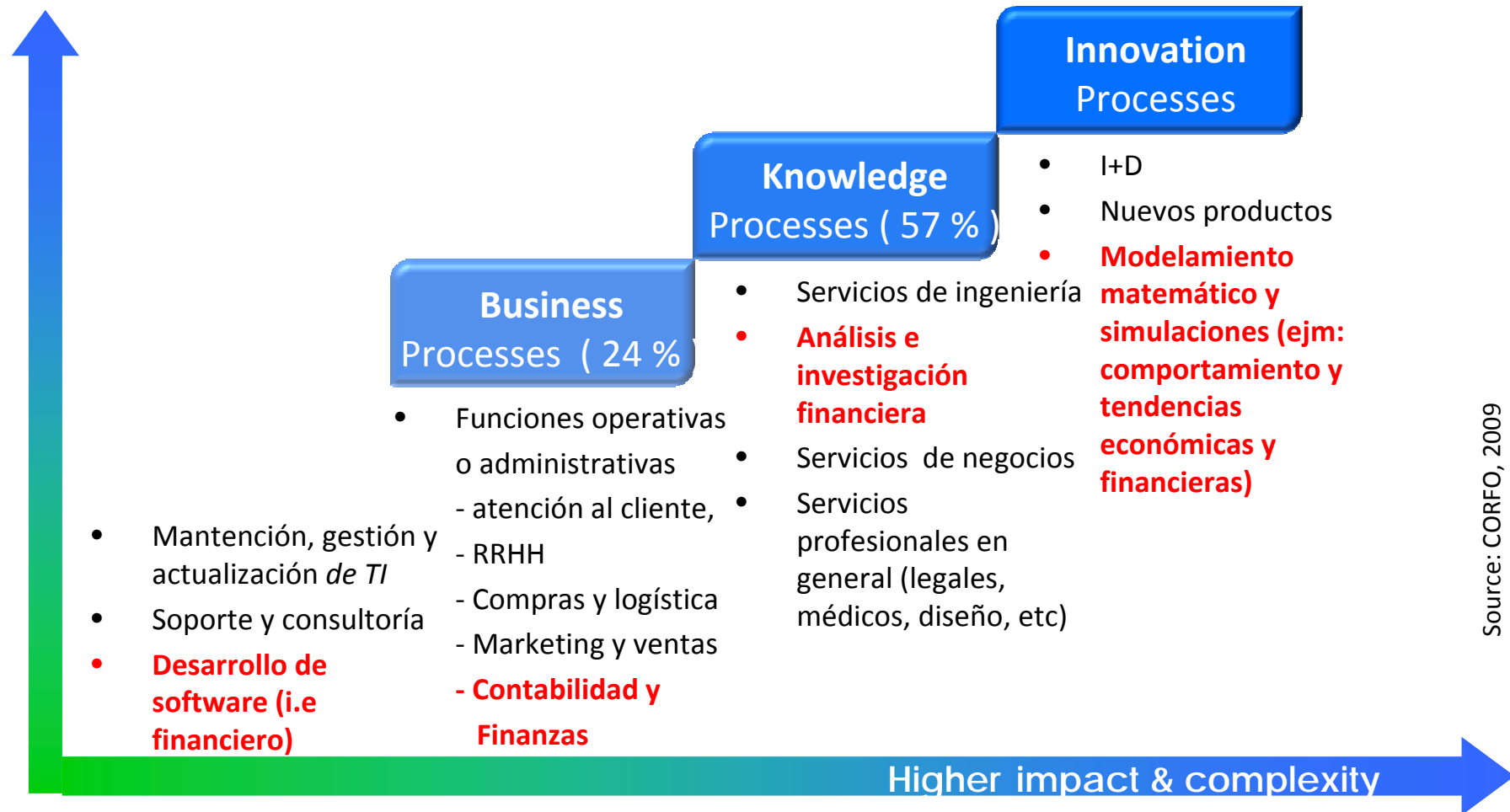
Procesos administrativos de back office y front office de las empresas: Centros de contacto (procesamiento de órdenes, telemarketing, call centers, etc.) administración (de gastos, pagos, cuentas por cobrar y pagar, nómina, etc.); finanzas (contabilidad, procesamiento de cheques, tarjetas débito y crédito, consolidación de cuentas, servicios de pago, etc.); legales; logísticos; administración de recursos humanos; compras corporativas.

KPO

Offshoring en Procesos del Conocimiento (*Knowledge Process Offshoring - KPO*)

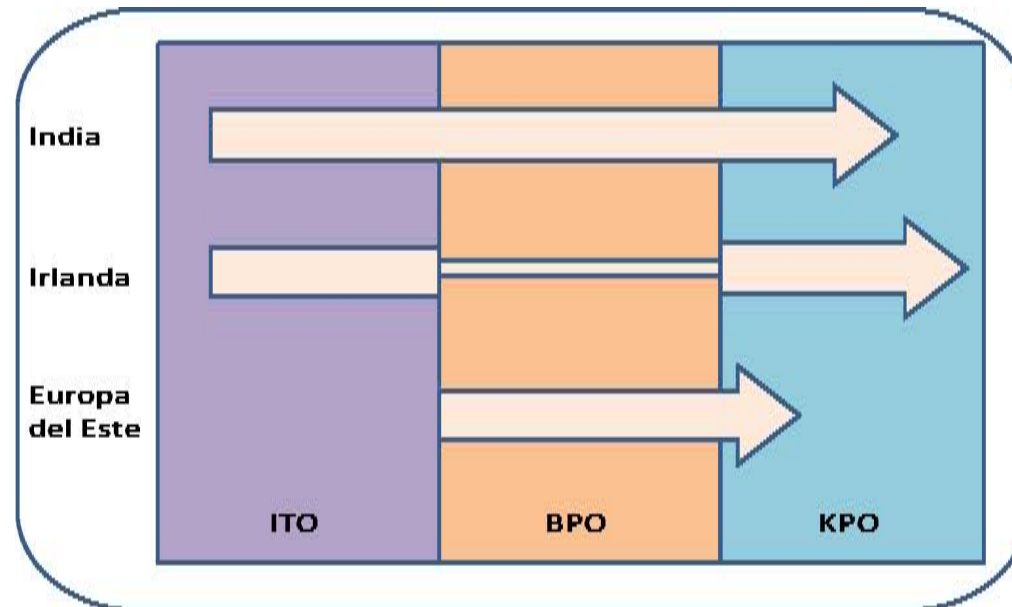
Procesos de alto valor agregado en temas de investigación, análisis y desarrollo, ingeniería y diseño, biotecnología, farmacéuticos, contenidos médicos, e-learning, animación, servicios legales.

Cadena de Valor del Offshoring de Servicios



Source: CORFO, 2009

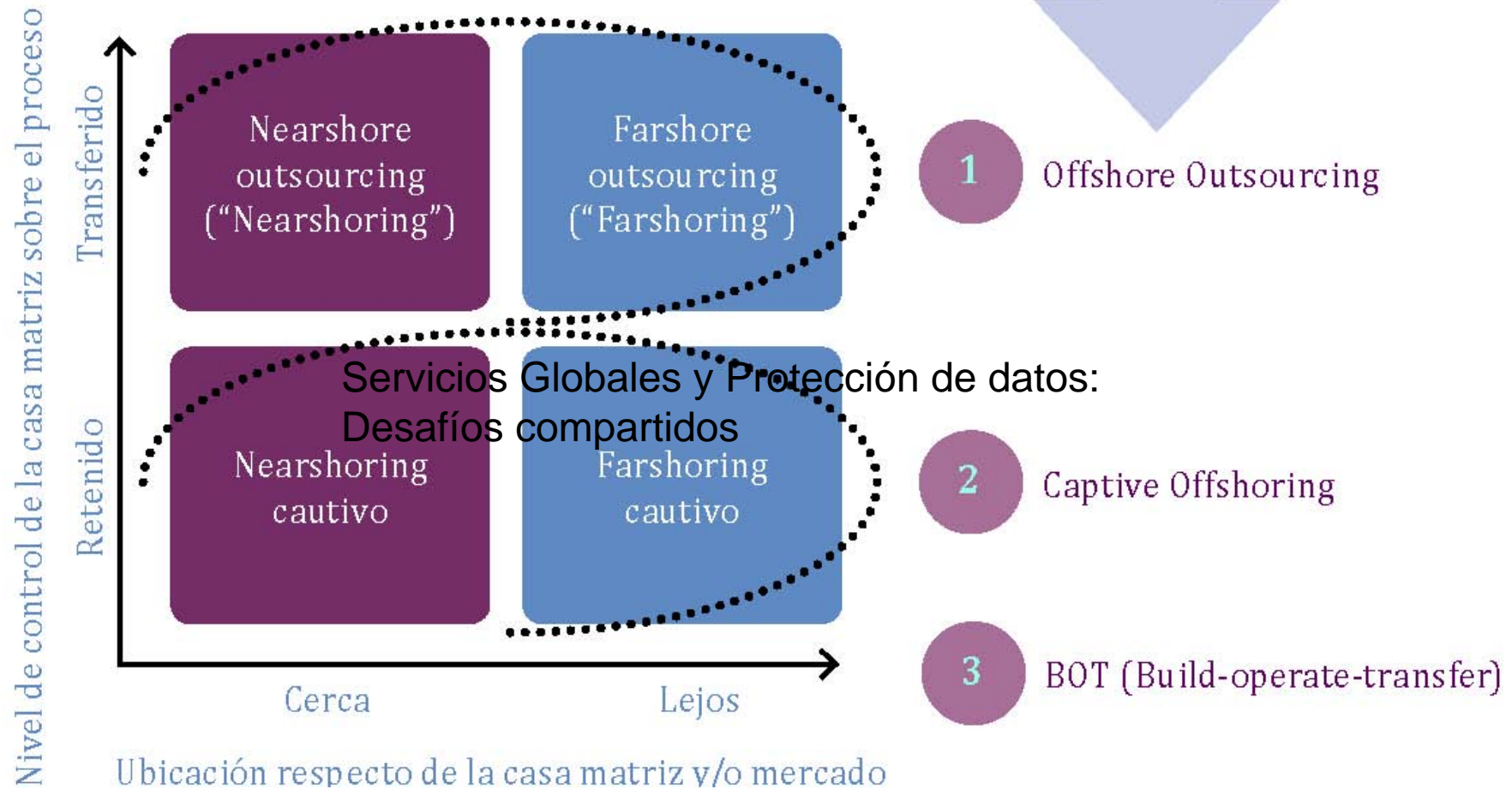
Mirada estratégica: experiencias exitosas India Irlanda y Europa del Este India, Irlanda y Europa del Este



Fuente: CGGC.

- La industria en **India** ha desarrollado un escalamiento a través de los tres segmentos: ITO, BPO KPO y KPO
- **Irlanda** se inició con ITO (Software) y dio un salto a actividades más avanzadas como KPO
- **Europa del Este** se inició con actividades de BPO y está entrando con actividades de KPO

Modalidades de Offshoring



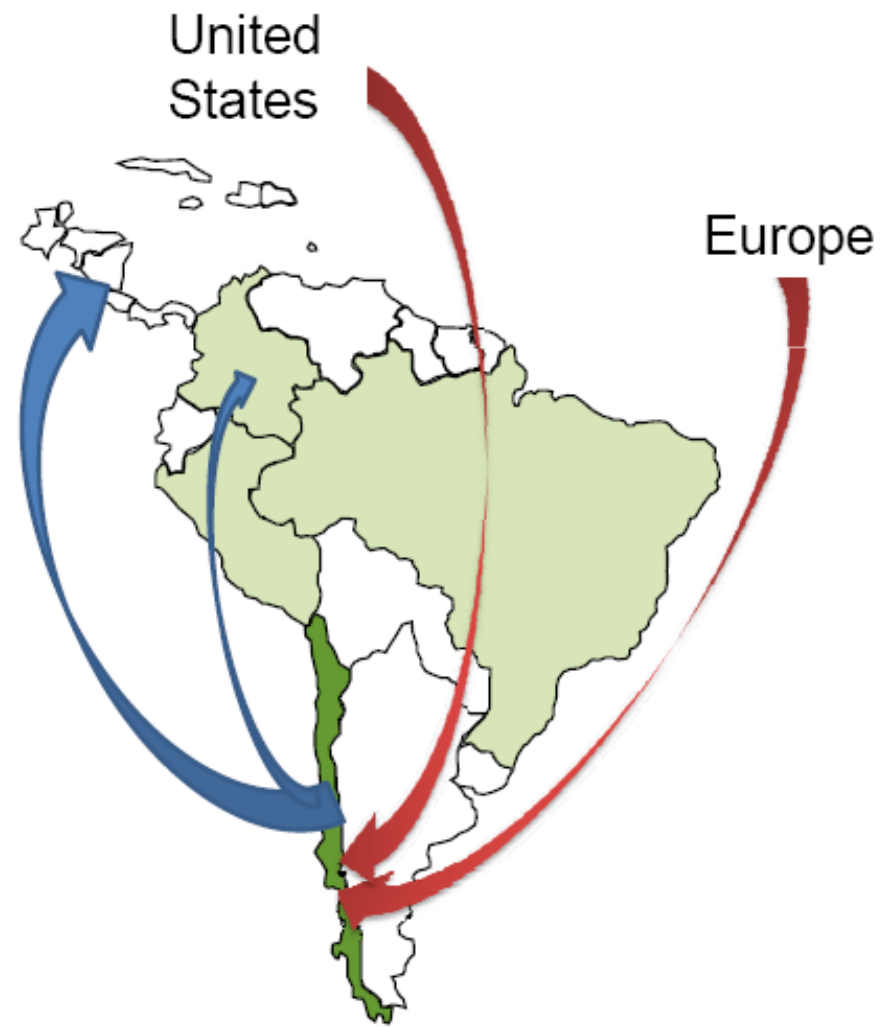



Modelo de Negocios de BPO en servicios globales

- Centros de Producción y despacho de conocimiento (delivery centers o exportadores de datos). Preferentemente ubicados en Asia y Europa (promedio 3 a 5 plazas que agrupan a unas 2.500 personas)
- Procesamiento de Información: Análisis e investigación financiera. Construcción de perfiles de consumidores, determinación de patrones de riesgo, análisis contable, otros estudios de investigación y desarrollo.
- Presencia de una fuerza de venta distribuida de acuerdo a la identificación de demanda.

Modelo de Negocios de BPO en servicios globales

- Clientes principalmente ubicados en Estados Unidos (i.e empresas y bancos de inversión, carteras que llegan a los 1.500 clientes promedio). Titulares de Datos (cifra exponencial)
- Según el Boston Consulting Group, el año 2008 el offshoring significó USM 132.000, creciendo un 15 % anualmente.
- Los niveles de crecimiento estimados, sumados a la sub-explotación de este mercado sólo nos permiten inferir que la protección de datos tendrá en esta industria una presencia sin contrapeso, con otros mercados tradicionales.





Servicios Globales y Protección de datos: Desafíos y oportunidades compartidos

1. La protección de datos y el desarrollo de los servicios globales, no son conceptos incompatibles, sino complementarios. Un marco regulatorio preciso, sectorial y equilibrado sólo favorece la industria.
2. Las empresas en servicios globales y, particularmente de las de BPO, “rompen” el esquema tradicional de deslocalizaciones con grandes volúmenes y tamaños. Se trata de empresas de menor es dimensiones orgánicas pero con un gran impacto en el flujo de información que gestionan.

Servicios Globales y Protección de datos: Desafíos compartidos

3. Se trata de espacios de negocios que demandan una fuerte especialización para el tratamiento de datos y esto es un desafío para que los países exploren alianzas institucionales: entre consumidores, controladores y empresas más sólidas (reflexión: No es lo mismo fiscalizar un fichero de asegurados o una base de *callcenter* 's que ficheros financieros con información de niveles medios y altos muy agregada).



Servicios Globales y Protección de datos: Desafíos compartidos

4. Estos servicios demandan marcos regulatorios más sofisticados, ya que sus flujos son diversos y no equivalentes. Su estructura de negocio es heterogénea y abren.
5. Proporción de transferencias de datos entre Responsable a Responsable y Responsable a Encargado de Tratamiento (4:1).

Servicios Globales y Protección de datos: Desafíos compartidos

6. La relocalización de servicios globales está fuertemente motivada por una la máxima de bajar costos de transacción y aprovechar el spread de lugares en donde la operación sea más baja.

Esta "identidad propia" es especialmente sensible al tema de la protección de datos ya que pueden generarse prematuramente incentivos perversos de trasladarse a lugares en donde esos menores costos vayan acompañados de menores protecciones.



Servicios Globales y Protección de datos: Desafíos compartidos

7. Además de este “incentivo perverso” se puede generar una suerte de competencia desleal, derivada precisamente de plazas (países) con menores estándares de protección legal.

8. 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.

7.1 Tecnologías de la Información

7.2 Conectividad de los mercados

Servicios Globales y Protección de datos: Desafíos compartidos

9. Nuestra conclusión: Los servicios globales constituyen un espacio propicio para la consolidación de la Protección de Datos, ya que como ninguna otra industria, sus resultados están directamente asociados a la confiabilidad y medidas de protección que exhiban los mercados en donde opere el negocio.
 - Cadena virtuosa: una locación con regulaciones sofisticadas, instituciones consolidadas y un nivel adecuado de protección sólo pueden alentar la promoción de esta industria. Por su parte los impulsores de la Protección de Datos deben aprovechar esta externalidad positiva para hacer más evidente la urgente necesidad de regulación.