

**LA PROTECCION DE DATOS
PERSONALES EN EL MERCADO DE LA
TERCERIZACION DE PROCESOS DE
NEGOCIO A DISTANCIA**



Libertad y Orden
República de Colombia

Montevideo, junio 2 de 2010

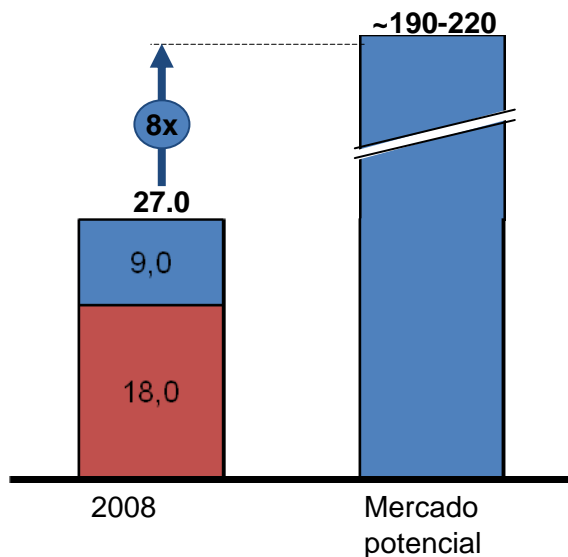
EL TAMAÑO DEL MERCADO *OFFSHORE* DE BPO&O ES MUY GRANDE; SÓLO SE HA MATERIALIZADO UNA PEQUEÑA FRACCIÓN

El mercado potencial de *offshore* es mayor a US\$450,000 millones

■ Otros*
■ India
■ Detallado en la próxima diapositiva

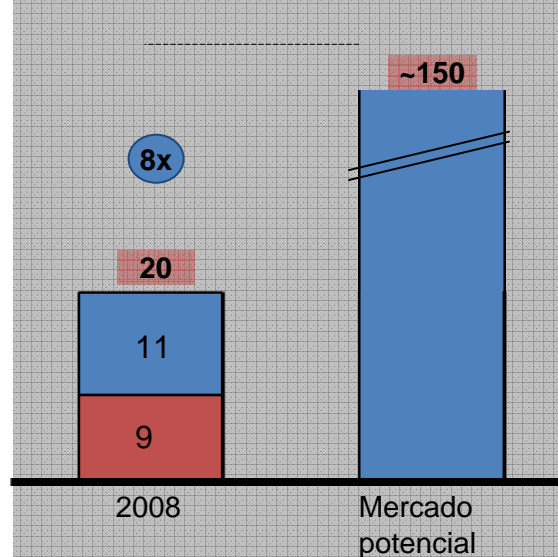
Exportaciones mundiales de *offshore* de TI, AF* 2008**

US\$ miles de millones



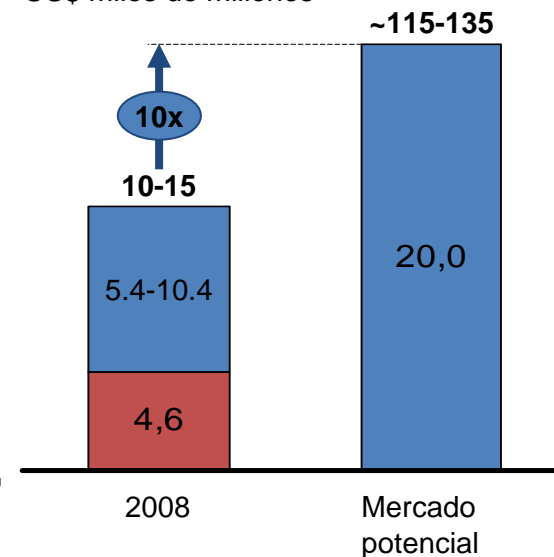
Exportaciones mundiales de servicios de BPO&O, AF 2008**

US\$ miles de millones



Exportaciones mundiales de servicios de ingeniería e investigación y desarrollo, AF 2008

US\$ miles de millones



* Incluye Filipinas, China, Rusia, Europa Oriental, Irlanda, México;
 ** Incluye los mercados potenciales en las industrias de *offshore* actuales
 *** Año fiscal
 Fuente: Prácticas de *offshoring* y *outsourcing* de McKinsey; McKinsey Global Institute;
 Base de datos Gartner; IDC; Revisión estratégica NASSCOM

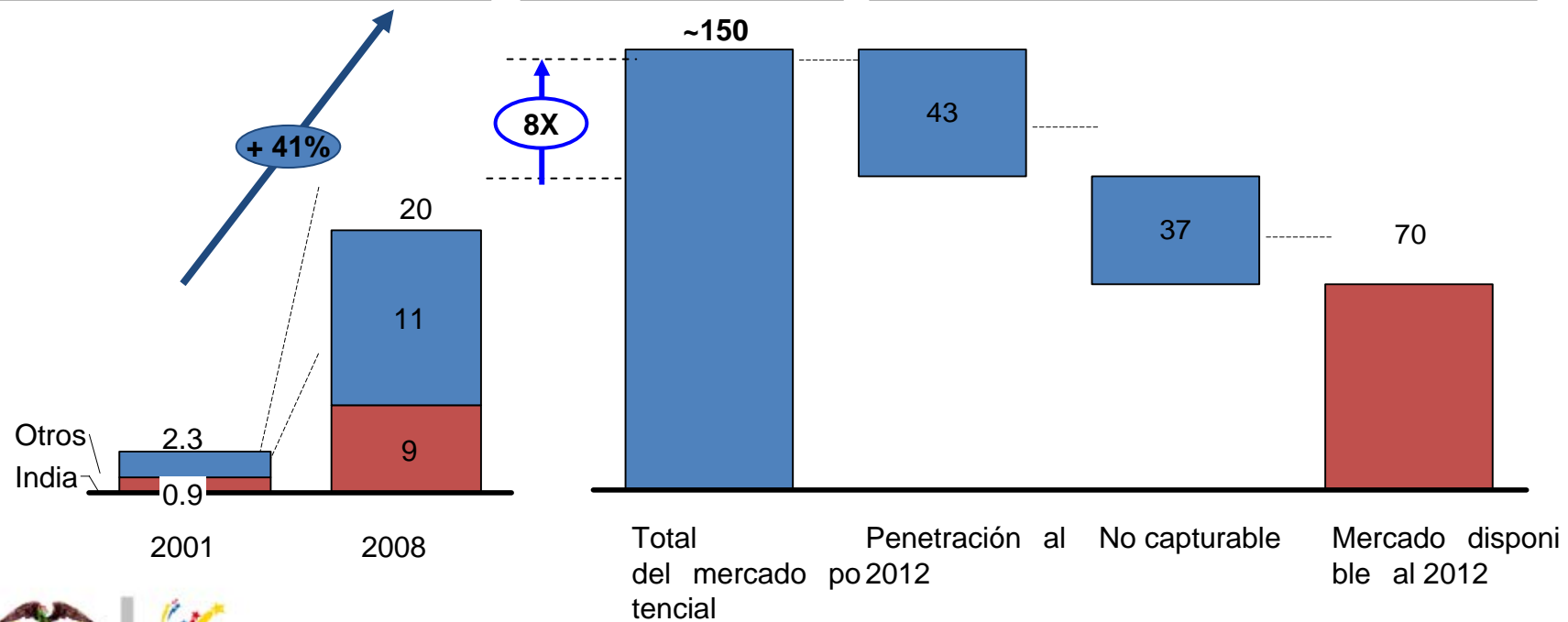
LOS PAÍSES EMERGENTES TIENEN LA OPORTUNIDAD DE CAPTURAR UNA PORCIÓN IMPORTANTE DEL MERCADO DE BPO&O

Los servicios de *offshore* han venido creciendo significativamente en los últimos años...
US\$, miles de millones

...sin embargo la penetración es aún muy baja

...ofreciéndole la oportunidad a nuevos jugadores de capturar un mercado de 70,000 millones

■ Mercado potencial para nuevos jugadores



Fuente: Reporte Nasscom-McKinsey; Análisis equipo de trabajo

Cifras Tercerización de Proceso de Negocio (BPO&O)

- Los servicios tercerizados a distancia crecieron un 41% en el período 2000- 2008.
- Ingresos estimados por USD 100 mil millones en 2009.
- Empleando alrededor de 50 millones de personal a nivel mundial.
- India es el país que más ingresos genera por esta actividad USD 14 mil millones, seguida por las Filipinas con alrededor de USD 4 mil millones (estimado 2009).

Alto potencial de captación para los países latinoamericanos



No es suficiente competir sólo en costos, es necesario desarrollo de segmentos que generen un mayor valor agregado (KPO)



Capital Humano

I+D+i

Protección de Datos (MN y R)

La importancia del dato personal y el desarrollo de mecanismos legales para la protección de datos

- El dato personal se constituye como la “**materia prima**” para el desarrollo del sector de servicios y en especial para el de los procesos de negocio tercerizados a distancia.
- PIB migro de uno tradicionalmente agrícola o industrial a uno de servicios. En China, sector de servicios en el PIB es del 40,7% y en India del 54% (variaciones en el período 1990-2008 del 10.2% y 6.2% respectivamente), **migración del sector primario y secundario al sector terciario.**
- Aunque existe el Convenio 108, Directiva 95/46 de 1995 y la Resolución 45/95 ONU (entre otros), aun son muy pocos los países que han adoptado en su legislación interna principios, derechos y mecanismos sobre tratamiento de datos personales (procedimiento administrativo).
- **Ventas de bases de datos a terceros**
- Importancia establecimiento **estándares mínimos** en protección de datos.



La protección de datos personales en Colombia

- **Derecho fundamental** consagrado en la Constitución Política de 1991 (Artículo 15)
- Normas **sectoriales y especializadas** sobre protección de datos:

Financiero, comercial y de servicios

Salud

Telecomunicaciones

Comercio Electrónico

Ley de archivos

Penal

Administración de justicia

Censos poblacionales

Código de la infancia

- Mecanismos constitucionales sumarios y preferenciales: **Acción de tutela**

Desarrollo de una estrategia público-privada para posicionar a Colombia como un país seguro en protección de datos: Programa de Transformación Productiva

- En el 2008 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo inició un proceso de identificación de sectores productivos potenciales y con alta y creciente demanda mundial, los cuales se convirtieron en los **nuevos referentes del desarrollo económico del país**.
- Plan de negocios sectorial para el sector de tercerización de procesos a distancia, con la **participación activa del sector privado** en cabeza de sus gremios y empresas, así como de representantes de diferentes instituciones del Gobierno.
- **El mercado del BPO&O no es nuevo en Colombia**. Principalmente las instituciones financieras y las empresas de tecnologías de información habían externalizado sus procesos de servicio al cliente, transacciones y soporte de TI por más de una década.



Desarrollo de una estrategia público-privada para posicionar a Colombia como un país seguro en protección de datos: Programa de Transformación Productiva

- **No sólo el costo es un factor de decisión** sino también los mecanismos de protección de la información.
- Si bien las principales empresas de tercerización adoptan estándares mediante normas **ISO**, este **cumplimiento voluntario no es suficiente** para garantizar la protección efectiva de los derechos de los titulares de la información.
- Indispensable que aparte de ser una referencia en costos y capital humano, Colombia también lo sea por la adopción en su legislación interna de los más altos estándares en protección de datos.
- Radicación proyecto de Ley Estatutaria
- **Posicionamiento internacional país “seguro” vs. modelo de bajo costo.**



Conclusiones

- **El desarrollo del sector de servicios y en especial el de la tercerización a distancia representa una alternativa importante de crecimiento en los países latinoamericanos.**
- **Para mantener una evolución sostenida en el tiempo es necesario ingresar en segmentos con alto valor agregado**
- **La adopción de estándares internacionales en protección de datos se constituye como una exigencia en la medida en que el titular de la información y la empresa que externaliza el proceso demandará del más alto cumplimiento y protección efectiva de la información.**





Libertad y Orden
República de Colombia