

Programa Servicios Globales



**UruguayXXI**  
PROMOCIÓN DE INVERSIONES  
Y EXPORTACIONES



# Promoción Internacional y Generación de Capacidades

ALES - LIMA - 2013

**Alejandro Ferrari**  
Coordinador General

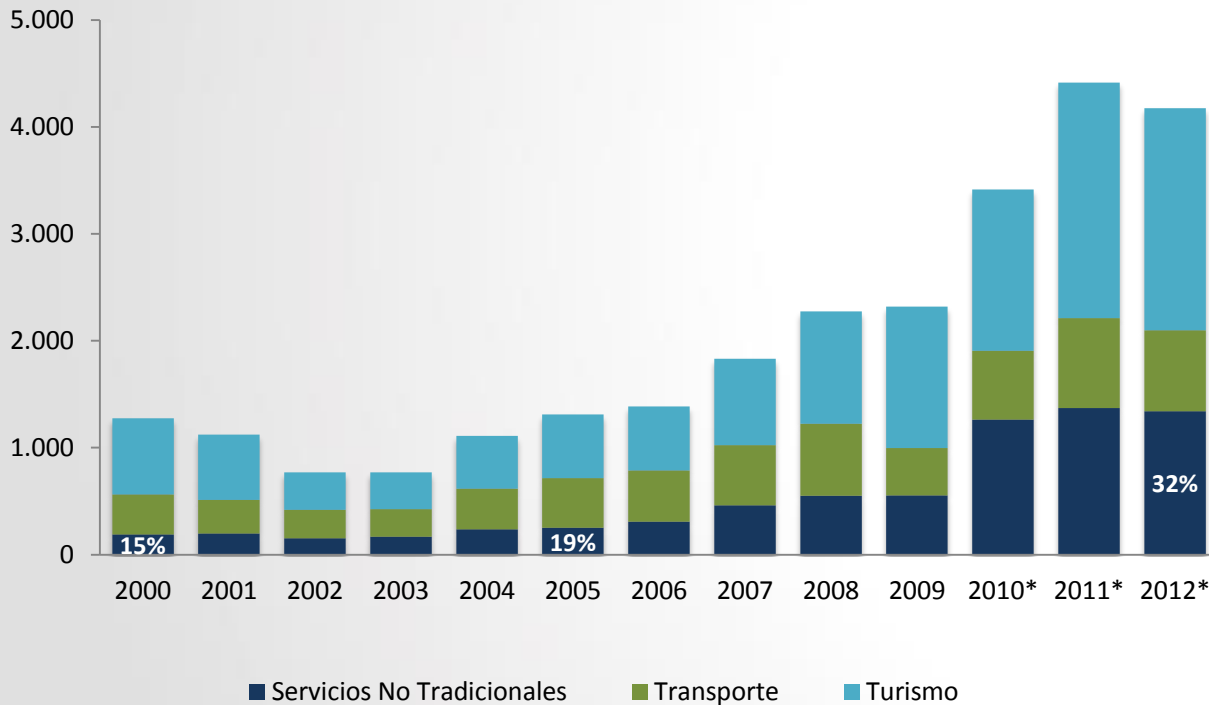


# ¿Por qué apoyar la industria de servicios globales ?

- Diversificación de la oferta exportable
- Generación de empleos inclusivos y de calidad
- Incorporación de nuevas prácticas y saberes
- Internacionalización de empresas locales
- Dinamismo mundial y local mayor que las exportaciones de bienes
- Han resistido mejor las crisis mundiales

# URUGUAY - Fuerte Crecimiento de las Exportaciones de Servicios No Tradicionales

US\$ millones



Hace diez años las exportaciones de Servicios no Tradicionales representaban solo el 15% del las exportaciones de servicios.

**En 2012 representaron el 32%**

# ¿Por qué Uruguay ?

- Estabilidad política y jurídica
- Nivel educativo
- Seguridad y Calidad de vida
- Infraestructura
- Regulaciones e Incentivos, ej:
  - ley inversiones y ley zonas francas
  - tratamiento igualitario al K extranjero
- Uso horario, afinidad cultural



Uruguay  
**smart**  
Services

The logo features the text 'Uruguay smart Services' in blue. 'Uruguay' is in a smaller font, 'smart' is in a large, bold font, and 'Services' is in a smaller font below it. To the right of the text is a decorative graphic of orange dots forming a partial arc. The logo is overlaid on a grey map of South America with a yellow circle highlighting Uruguay.

<b>APAC</b>	USA	Contact support
<b>Avanza</b>	ESP	Contact support
<b>Atento</b>	ESP	Contact support, Collections
<b>Sabre Holdings</b>	USA	Contact support, Finance & Accounting, HR, Procurment
<b>Mercado Libre</b>	ARG	Contact support, Legal
<b>RCI</b>	USA	Contact support, Sales
<b>Teotys</b>	FRA	Collections (debt recovery) - F&A
<b>Seprona SRL</b>	CHILE	F & A, HR, Procurment

<b>Globant</b>	ARG	ITO
<b>TCS</b>	INDIA	F & A, Procurment, ITO
<b>TMF Int.Services</b>	HOL	F & A, HR, Procurment
<b>Tenaris</b>	ARG - ITA	F & A, Supply chain
<b>Louis Dreyfus</b>	SUIZ	F & A, Supply chain
<b>Winterbotham</b>	UK	Financial services & banking services
<b>Towers Watson</b>	USA	Research, analysis and financial advice
<b>The Smart cube</b>	UK-INDIA	Research & analysis



# Diagnóstico

*Uruguay cuenta con condiciones para consolidarse como un jugador importante en esta industria pero debe enfrentar algunos desafíos / oportunidades de mejora:*

- ✓ POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL,
- ✓ ACCESIBILIDAD A RRHH CALIFICADOS
- ✓ MARCO REGULATORIO

# Programa Servicios Globales de Exportación



UruguayXXI  
PROMOCIÓN DE INVERSIONES  
Y EXPORTACIONES



## PROMOCIÓN

1

- Promoción del país para la localización de inversiones y selección de proveedores de servicios; after - care **4,0 M**

## CAPACIDADES

2

- Apoyos para mejorar la accesibilidad y capacitación de RRHH; certificación de proveedores locales **3,8 M**

## MARCO

3

- Revisión y mejoras al marco regulatorio, fortalecimiento AZF-MEF **0,5 M**

## VUCE

4

- Ventanilla única de comercio exterior VUCE. **2,5 M**



**Promoción**



# Principales líneas Estratégicas

1

- ✓ Planificación y Estrategias Segmentadas
- ✓ Equipo especializado
- ✓ Desarrollo de Marca País -> servicios
  - Información de calidad x segmento -> destacada
  - Presencia internacional + y + eficaz
- ✓ + Eventos UY
- ✓ After Care en sentido amplio -> ecosistema, cluster  
Institucionalidad, Regulaciones, Acceso a RRHH, Otras acciones y políticas de mejora competitiva articulando Pub. y Priv.

# Acciones

## PLANIFICACIÓN

Consultoría  
internacional/local

Planes Estratégicos de  
Promoción - PEP

Segmentación

Hoja de  
Ruta

Servicios  
Corporativos

Farma & Salud

TIC

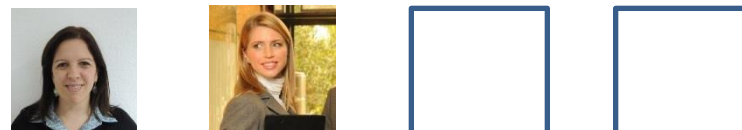
Serv.  
Profesionales

## EQUIPO

Coordinadores  
Sectoriales – After care



Generación de Capacidades



# Segmentos priorizados

Servicios Corporativos o Empresariales	Farma & Salud	TIC	Servicios Profesionales
Centros de Distribución		Productos de Software	Arquitectura,, Ingeniería, Diseño
Centros de Servicios Compartidos (Contabilidad, RRHH, Adquisiciones, Coordinación de cadenas, Trading)		Consultoría y servicios de alto valor	LPO (Servicios y Outsourcing legal)
KPOs Financieros (Invest., Análisis y Serv. Financieros)	Soporte a la producción (I+D, Entrenamiento)	Animación y Videojuegos	
Call y Contact Centers	Investigación clínica		

# Architecture & Engineering

- Investigación, reuniones con empresas que ya exportan. Presentación a actores locales y discusión de estrategia.
- Organización evento: Architecture, Designe, Engeneering from Uruguay (200 asistentes, 2 speakers internacionales de 1er nivel



## ESTRATEGIA (USA, UK y Brasil)

*Promover propuesta de valor país y Construir relaciones de confianza y largo plazo (FDI+EX)*

- Desarrollar Brochure y Página web
- Asistir a conferencias en USA
- Generar intercambios con universidades y pasantías en estudios USA
- Organizar eventos en UY y misiones inversas
- Generar institucionalidad y mayor conocimiento

# IT Industry

Internacionalización de empresas  
locales & Captación de IED

PRODUCTOS Y  
SERVICIOS DE  
ALTO VALOR



Uruguay  
**smart**  
Services  
IT INDUSTRY

# IT Industry



Internacionalización de empresas  
locales & Captación de IED

PRODUCTOS Y  
SERVICIOS DE  
ALTO VALOR

1. Responsabilidad gerencial de la gestión de internacionalización
2. Aumento de las prestaciones de apoyo a la internacionalización
3. Desarrollo en Uruguay de conferencias internacionales
4. Campaña de atracción de profesionales
5. Training Centers
6. Atracción de empresas de alta tecnología y Fondos de inv.
7. Premio a la mejor innovación internacional / verticales UY





# Pharma & Health

## Uruguay smart Services

### R&D process support

- » Infrastructure and human resources dedicated to R&D services for production and specific training:

Institut Pasteur de Montevideo  
Polo Tecnológico de Pando  
Parque Científico y Tecnológico de Pando  
Instituto de Investigaciones Biológicas Clemente Estable  
Instituto de Ingeniería Eléctrica  
Instituto de Ensayo de Materiales

### Clinical Research

- » It is conducted by practitioner research groups with direct contact with patients in areas such as oncology and otomolnaryngology.

- » R&D Institutions:  
Institut Pasteur de Montevideo  
[www.pasteur.edu.uy](http://www.pasteur.edu.uy)  
Centro Uruguayo de Imagenología Molecular  
[www.cuidim.org](http://www.cuidim.org)  
Centro de Investigaciones Biomédicas  
[ceinbio.udelar.edu.uy](http://ceinbio.udelar.edu.uy)

Graduates per year  
**%25**

Researchers in scientific areas  
**+1000**

### Manufacturing

- » Over 80 national laboratories with experience in manufacturing and export services.
- » Production and export of medical devices which meet the highest international standards.
- » Sterile fill finish: infrastructure for filling finish in routes and syringes.



### Back office

- » Highly qualified back office services.
- » High educational level in accountancy, finances, law, information technology and logistics.
- » 31% of university graduates in related careers.



### Logistics and Distribution

- » Regional distribution center of pharmaceutical products.
- » Packaging and blistering know-how, with cold chain infrastructure.
- » Handling and transfer of medical devices.
- » Specialized free zone system.
- » Micro-clusters for investments in pharmaceuticals and medical devices.

Parque de las Ciencias - [www.zenapdc.com](http://www.zenapdc.com)  
Zenamérica - [www.zenamerica.com](http://www.zenamerica.com)



- Institucionalidad
- Marco regulatorio
- Promoción



# Corporate Services

Call & Contact Centers	Shared Services Centers
Financial KPO's	Distribution Centers

## World Class Facilities

- » State-of-the-art business parks and buildings options
- » End-to-end setup support
- » Similar time zone and culture
- » Strong IT sector and infrastructure

## Personal and Business Safety

- » Strong democracy, social and political stability
- » Pleasant climate
- » Investment grade debt rating
- » 10 years of strong economic growth

## Uruguay smart Services



Strategic location for  
**Shared Services Centers**

- Trading
- Finance
- Legal
- Analytics
- Procurement
- Debt recovery
- Payroll
- Accounting
- ITO
- Contact Center

## Qualified Talent

- » 39% of university graduates majored in accounting, finance or law
- » Multilingual labor force (Spanish, English, Portuguese)
- » Proven adaptability and commitment
- » Skills for high-quality services

## Outstanding Government Support

- » Equal treatment to foreign investment
- » No restrictions on capital or profit repatriation
- » Significant tax incentives
- » Subsidies for recruitment
- » Flexibility to hire foreign talent



# Corporate Services

ACTORES - CLIENTES	OBJETIVOS	ACCIONES PARTICULARES
<p>Call y Contact Centers instalados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captar nuevos clientes</li> <li>• Avanzar en valor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar club</li> <li>• Desarrollar plan</li> </ul>
<p>Profesionales Locales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escalar exportaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir acciones de apoyo</li> </ul>
<p>Empresas extranjeras con CC o SSC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar operaciones</li> <li>• Capitalizar para nuevos negocios</li> <li>• Aftercare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar y ayudar en lo posible</li> <li>• Recopilar testimonios y casos</li> </ul>
<p>Empresas extranjeras instaladas con otros negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar operaciones de backoffice-KPO en otros países</li> <li>• Aftercare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar en lo posible</li> <li>• Evaluar posibilidad de nuevos negocios y contactos en matriz</li> </ul>
<p>Empresas USA, BRA y ARG con potencial de instalar CC o SSC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atraer CC o SSC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar plan de implementación, contactos, (costo)</li> </ul>

**PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES**

**AFTER-CARE**

**ATRACCIÓN DE INVERSIONES**



# Plataforma de Servicios Globales

# Plataforma WEB

## Objetivos

Facilitar la estrategia de **POSICIONAR** a Uruguay como locación prime de servicios globales de exportación.



Ser punto de encuentro entre la industria, sector educativo y personas interesadas en desarrollarse en los servicios, facilitando la **ACCESIBILIDAD AL TALENTO.**

# PLATAFORMA WEB

REGISTRO de  
CAPACIDADES

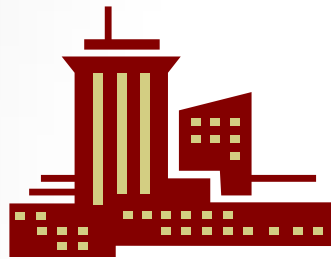
+

INFORMACIÓN

Personas



Empresas



Academia



- Evaluarse (tomar test)
- Recibir ofertas
- Buscar oportunidades
- Aplicar oportunidades
- Compartir oportunidades

- Informarse
  - Carreras y perfiles
  - Salarios
  - Ofertas capacitación
  - Info Sectorial

- Publicar oportunidades
- Postulantes pre-evaluados
- Estadísticas de test
- Proponer test
- Evaluar su personal

- Informarse
  - Info País y Sector
  - Oferta laboral
  - Ofertas capacitación

- Evaluar sus estudiantes
- Facilitarles acceso a trabajo

- Informarse de demandas de capacidades
- Promover su oferta



**Planes de Capacitación**

***Finishing Schools***

# Planes de capacitación

2

## Finishing Schools

una propuesta integral e integradora

### 1 ¿Qué es?

Una alternativa **fácil y rápida** dirigida a empresas que demandan personal para instalarse o ampliar sus operaciones de exportación de servicios desde Uruguay.



### 2 ¿En qué consiste el apoyo?

Subsidios de hasta el 70%, para el desarrollo de **cursos a medida** en competencias sectoriales e idiomas, que puede incluir el diseño de programas, capacitación de capacitadores, gestión académica, reclutamiento de participantes.



# Planes de capacitación

Finishing Schools

una propuesta integral e integradora

## Atributos “deseados”

### Equidad social y territorial

Ante igualdad de proyectos se priorizan aquellos enfocados en sectores vulnerables, en mujeres y en el interior del país.

### Creación de nuevas ofertas académicas

Promoviendo programas de formación innovadores alineados a la demanda de las empresas.

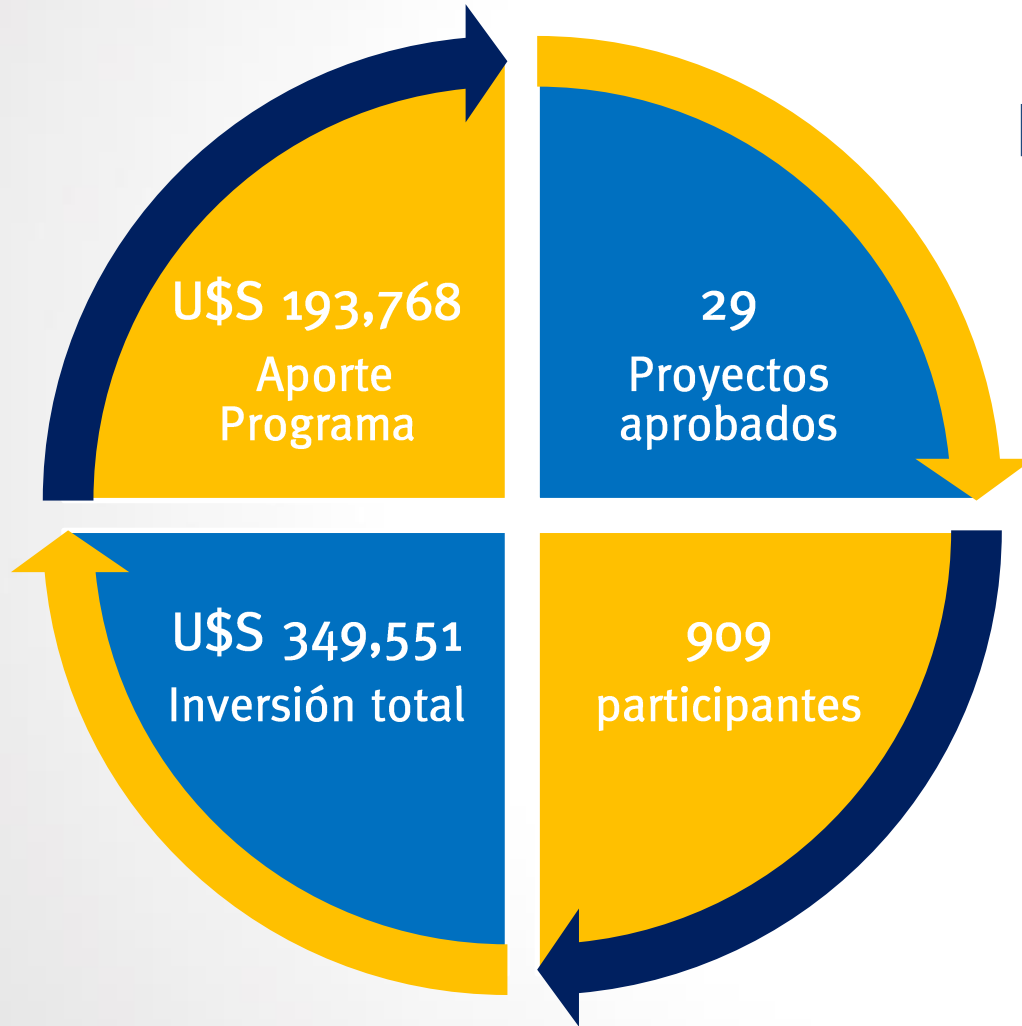
### Optimización de recursos y explotación de sinergias,

Facilitando la cooperación entre empresas y entre éstas y la oferta académica frente a desafíos comunes.

# Planes de capacitación

## Finishing Schools

una propuesta integral e integradora

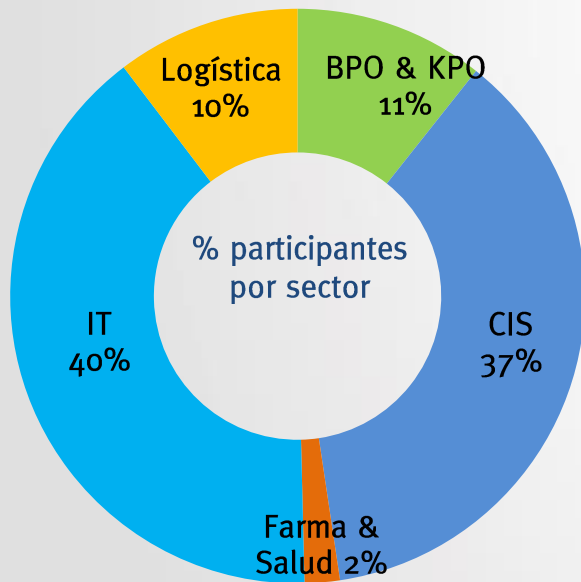
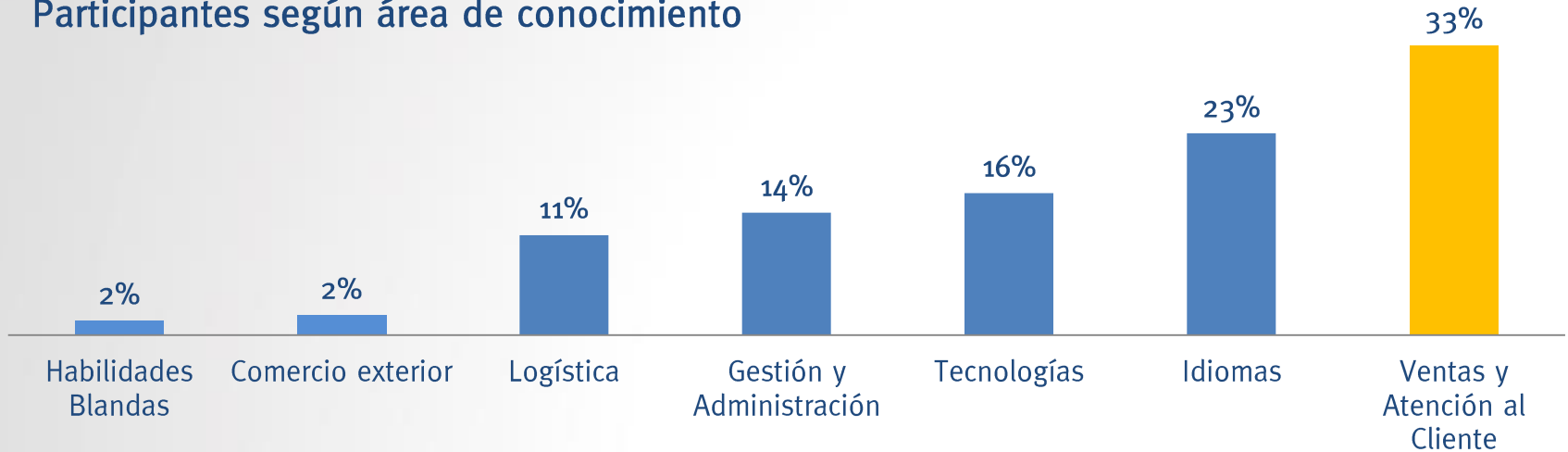


**Principales resultados**



# Principales resultados

Participantes según área de conocimiento



## Perfil de los participantes en Finishing Schools:

- 44% potenciales nuevos puestos de trabajo
- 56% empleados de las empresas

- Profesionalización puestos existentes (idiomas; IT)
- Rotación y Crecimiento



# Finishing Schools

## Reflexiones y Lecciones aprendidas

Atender necesidades específicas de los sectores de servicios

### ¿Objetivos Complementarios o Superpuestos?

- Constituir un atractivo para potenciales inversores que evalúan locaciones – **Atracción FDI**
- Facilitar operaciones internacionales ya instaladas (mejorar capacidades y ampliar nómina) – **After Care**
- Facilitar operaciones de firmas locales (mejorar capacidades, ampliar nómina, nuevos negocios) – **Promoción Export..**
- Facilitar la formación de personas - **Formación para el empleo**
- Alinear oferta con demanda educativa - **Competitividad**



# Finishing Schools

## Reflexiones y Lecciones aprendidas

### Baja demanda inicial:

**FDI** – Dependiente del flujo de nuevas inversiones.

**AC**- Mecanismos propios aceitados, preconceptos negativos sobre programas de subsidios públicos.

→ Informar, generar y comunicar casos de éxito, ser realmente ágiles y colaborativos.

**PE** – Falta de escala y baja predisposición a compartir instancias.

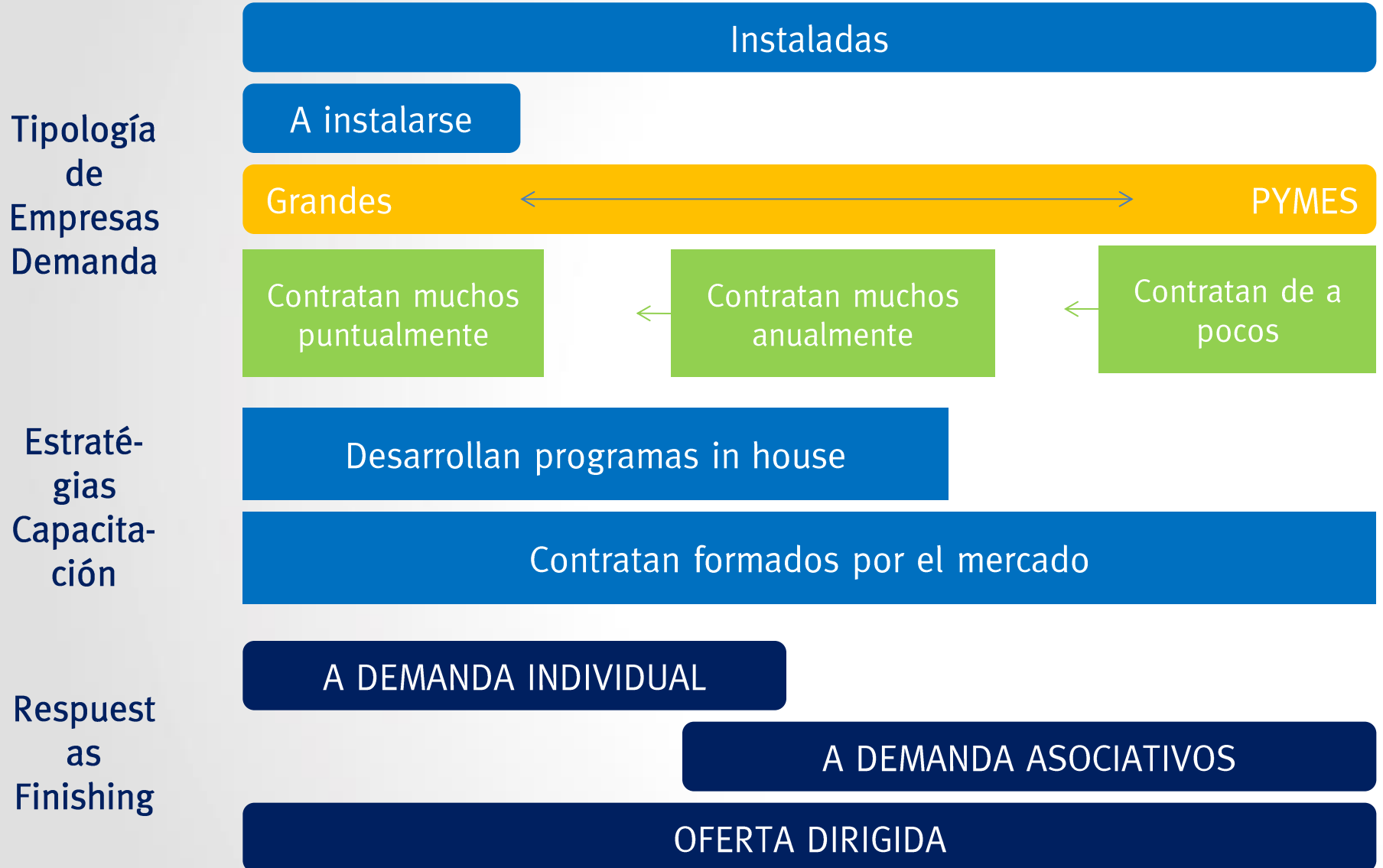
→ Planes club, Habilitar oferta existente (ej: idiomas)

**Las empresas tienden a financiar programas altamente apropiables, por lo que suelen invertir en anticiparse a sus necesidades del momento.**

→ Planes con Sponsors, Pensar en oferta dirigida.

# Finishing Schools

## Reflexiones y Lecciones aprendidas



# Oferta Dirigida

- Afinar y sistematizar conocimiento del gap entre oferta educativa y demanda de talento de las empresas en consonancia con estándares internacionales para cada segmento de negocio.



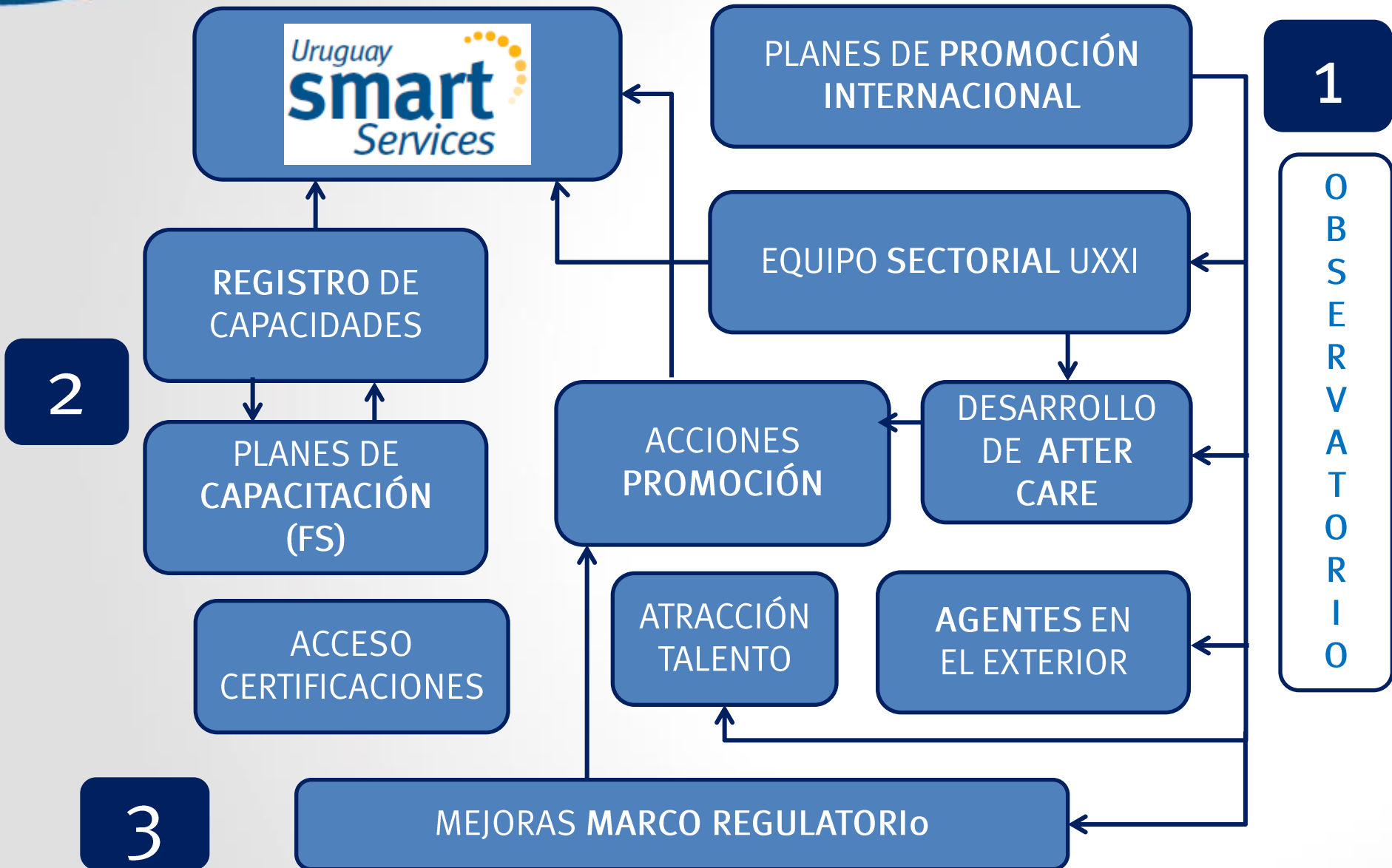
- Articular esfuerzos públicos y privados (institucionalidad) para diseñar programas de capacitación que contribuyan a disminuir el gap entre oferta y demanda. Sponsors ?



- Promocionar internamente las oportunidades de trabajo y carrera en servicios globales para incentivar la demanda de las capacitaciones promovidas



# ACCIONES QUE SE POTENCIAN



Programa Servicios Globales

**Gracias !**  
*por la atención*



**UruguayXXI**  
PROMOCIÓN DE INVERSIONES  
Y EXPORTACIONES



Alejandro Ferrari  
Coordinador General