

# Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios

Hub Regional de Servicios Globales

[www.ales-lac.org](http://www.ales-lac.org)



## Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios

*ALES es un organismo internacional privado integrado por 35 instituciones públicas y privadas de 16 países, cuyo objetivo es promocionar a América Latina como exportador de conocimiento y destino de inversiones, para convertir a la región en un hub de servicios globales.*

### América Latina: hub de servicios globales

Durante la última década las exportaciones de servicios a nivel mundial se han acelerado, experimentando un crecimiento mayor que las exportaciones de bienes. Este fenómeno, impulsado por la Revolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, optimiza las oportunidades de crecimiento para los países de América Latina.

En los últimos años, la región se ha convertido en una de las regiones emergentes del mercado de servicios globales. En 2014, las exportaciones de servicios de los países que la integran alcanzaron los USD 171.290 millones, mostrando en los últimos diez años, una tasa de crecimiento anual promedio de 12%.

Actualmente, existen diversos rankings que identifican los países más atractivos para la localización de actividades de servicios. Según el elaborado por A.T. Kearney en 2016, varios países latinoamericanos ocupan puestos cercanos a los líderes asiáticos: 4° Brasil, 8° México, 9° Chile, 19° Costa Rica, 20° Colombia y 31° Panamá. Otros, como Argentina (36), Perú (47) y Uruguay (51) se sitúan en las primeras 55 posiciones. Además, un importante número de compañías multinacionales se han instalado en varios países de América Latina, tales como IBM Global Services, Accenture, HP/EDS Services, Capgemini, TCS, Wipro e Infosys.

La diversidad que caracteriza a América Latina contribuye a la generación de valiosas ventajas competitivas, vinculadas a la heterogeneidad y complementariedad de talentos, infraestructura, legislaciones, zonas horarias e idiomas. En tal sentido, los países de la región tienen la oportunidad de jugar un rol protagónico, ofreciendo un amplio y calificado pool laboral, variabilidad idiomática y una localización geográfica y horaria privilegiada para atender a los mercados de Estados Unidos, Europa y América Latina, en español, inglés y portugués.

A nivel internacional, el sector servicios es el más dinámico del comercio mundial y ha demostrado una menor vulnerabilidad relativa a los vaivenes de la economía global. Además, es un segmento intensivo en el uso de recursos humanos calificados, es decir, en el conocimiento. Asimismo, como resultado de la deslocalización internacional, acumula la mayoría de los flujos de Inversión Extranjera Directa mundial.

Es fundamental, por tanto, conocer, desarrollar y promocionar las ventajas que hacen a la competitividad de la región, potenciando su condición como plataforma *nearshore* y tomando ventaja del creciente interés de las proveedoras multinacionales por ampliar su red global en América Latina, en la búsqueda de talentos especializados y una lógica de provisión de servicios 7 x 24.



## Antecedentes

La Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios tiene como objetivo impulsar el posicionamiento de los países de América Latina en el mercado internacional de servicios globales y alcanzar un mayor aprovechamiento de sus capacidades.

En 2011, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) aprobó la ejecución de un Bien Público Regional denominado "Sistema Regional de Información y Armonización Metodológica para el Sector Servicios de Latinoamérica", un proyecto de USD 500.000. Gracias al apoyo del BID, los países de América Latina y el Caribe serán capaces de mejorar su competitividad y promoción en el comercio internacional de servicios.

Debido al impacto positivo del sector servicios en el desarrollo del capital humano y la creación de valor agregado en las exportaciones, en octubre de 2012 dieciséis países de América Latina formalizaron la constitución de ALES como asociación civil internacional compuesta por: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. En junio de 2013, ALES obtuvo personería jurídica como Organización Internacional No Gubernamental sin fines de lucro.

En 2014 en el marco de IV Convención Anual de ALES se lanzó el Sistema de Información para el Comercio de Servicios. El evento fue una oportunidad única para conocer las nuevas tendencias del mercado y las oportunidades de negocios e inversiones en el área de externalización de servicios. Congregó a más de 300 empresas de servicios de 20 países y actores de primera línea a nivel internacional, así como representantes de Organizaciones de Promoción de las Exportaciones e Inversiones, Cámaras de Comercio y Asociaciones de Exportadores de toda la región. La agenda se destacó por la participación de figuras de primera línea, tanto del sector público como privado como el Sr. Vicepresidente de Uruguay Cr. Danilo Astori y expertos internacionales en los temas más actuales como Análisis Cognitivo, BPO, Cadenas Globales de Valor, Crowdsourcing, Videojuegos, entre otros.

En 2015, Ciudad de Guatemala fue anfitriona de la V Convención Anual recibiendo a más de 300 expertos y líderes de empresas multinacionales del Sector de Servicios como BPO, tecnología, desarrollo de software y contenido digital, así como instituciones públicas, privadas y proveedores, con el fin de discutir temas de innovación, retos, tendencias y oportunidades de negocio del Sector. Este evento internacional fue seguido por más de 1200 personas vía *streaming* y buscó el desarrollo del talento y la creatividad, además de atraer más Inversión Extranjera Directa (IED) para la industria de servicios y así agregar valor agregado y el impulso del sector en la región latinoamericana.



V Convención de ALES, 7 de Agosto de 2015 (Ciudad de Guatemala, Guatemala)

## Sistema de Información y Armonización Metodológica

Para promocionar las ventajas de la región, es fundamental resolver las carencias que existen en términos de información, así como los desafíos para la cuantificación de las exportaciones de servicios y la competitividad de los países en sectores específicos de actividad. En éste sentido, ALES ha desarrollado el Programa “Sistema de Información y Armonización Metodológica” (SRIAM), financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo. Las actividades realizadas en el marco de dicho programa, tienen como resultado los siguientes instrumentos:

- Armonización Metodológica
- Sistema de Información de Servicios

### Armonización Metodológica

En virtud de los desafíos estadísticos que presenta el sector servicios, ALES ha elaborado un Nomenclador Común Regional (NCR) y una metodología de medición específica para el sector.

El NCR tiene como objetivo identificar con mayor detalle las actividades del comercio de servicios efectivo que se transan en los países de América Latina. El nomenclador, elaborado en base a la nomenclatura W120, ofrece un mayor grado de desagregación y actualización en relación a los nuevos sectores de servicios que participan en el mercado internacional. Además, el NCR se correlaciona con las actividades de la CPC 1.0, a fin de vincularlo a otro nomenclador reconocido internacionalmente. Este nomenclador representa un insumo fundamental para las agencias de promoción y tomadores de decisiones de los países, capaces de desarrollar políticas para favorecer y potenciar las exportaciones de servicios en los que se tiene mayor competitividad. La propuesta ha sido considerada “un paso innovador en materia de comercio

exterior, ya que es la primera región en el mundo que ha logrado acordar un lenguaje universal para identificar los servicios transados internacionalmente"<sup>1</sup>.

Además, se ha elaborado una propuesta de metodología de medición, diseñada para recoger información estadística en forma armonizada sobre las exportaciones e importaciones de servicios de la región, con particular atención a las distintas realidades de los países en cuanto a la disponibilidad de información y elaboración de estadísticas. El objetivo es que aquellas naciones con menos recursos o medios para la obtención de estadísticas puedan satisfacer un conjunto mínimo de indicadores que permitan disponer de información relevante.

### Sistema de Información de Servicios

El Sistema cubre de forma integral la información relevante para la toma de decisiones de inversores, exportadores y agencias de promoción. De un modo muy intuitivo y sencillo, permite el acceso a:

1. Normas y Acuerdos: contiene las normas que puedan afectar el comercio en los principales países de demanda.
2. Acuerdos de Doble Tributación: informa sobre el procedimiento para eliminar el efecto de la doble tributación.
3. Índices: muestra todos los datos que los inversores tienen en cuenta a la hora de decidir una locación para deslocalizar sus actividades de servicios en el exterior; en particular, se podrán generar rankings específicos por sector<sup>2</sup>, entre los países de interés.
4. Estadísticas: las estadísticas disponibles en el sector servicios de América Latina y la

de  
entre



posibilidad  
comparación  
los distintos  
países.

<sup>1</sup> Juan Antonio Gálmez, Presidente de la Coalición de Exportadores de Servicios de la Cámara de Comercio de Santiago.

<sup>2</sup> ITO, Call/Contact Centers, Finanzas y Contabilidad, Compras, Recursos Humanos, Arquitectura, Ingeniería, Servicios Educativos, Diseño Gráfico, Publicidad, Animación y Servicios Farmacéuticos.