

DOCUMENTO DEL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
NO AUTORIZADO PARA USO PUBLICO

PERFIL DE COOPERACIÓN TÉCNICA

REGIONAL

10 DE SEPTIEMBRE DE 2008

I. DATOS BÁSICOS DEL PROYECTO

País/Región:	Región Andina						
Nombre del Programa/Número:	Desarrollo Institucional Innovador en Materia de Promoción. RG-T1593						
Jefe de Equipo/Miembros:	Fabrizio Opertti (INT/INT) / Elisa Botero (INT/INT); Sara Marzal (INT/INT); Rosina de Souza (LEG/SGO) y Cecilia Seminario (INT/INT).						
Fecha de las Solicitudes:	22 y 25 de agosto de 2008.						
Beneficiario:	Regional.						
Organismo Ejecutor:	PROEXPORT Colombia.						
Monto y fuente de financiamiento:	<table> <tr> <td>BID: Ingresos netos del Fondo para Operaciones Especiales (FOE)</td><td>US\$.400.000</td></tr> <tr> <td>Contrapartida Local:</td><td>US\$. 20.000</td></tr> <tr> <td>Total:</td><td>US\$.420.000</td></tr> </table>	BID: Ingresos netos del Fondo para Operaciones Especiales (FOE)	US\$.400.000	Contrapartida Local:	US\$. 20.000	Total:	US\$.420.000
BID: Ingresos netos del Fondo para Operaciones Especiales (FOE)	US\$.400.000						
Contrapartida Local:	US\$. 20.000						
Total:	US\$.420.000						
Responsabilidad técnica y básica:	El Banco, por intermedio del Sector de Integración y Comercio (INT/INT).						
Fechas tentativas:	Aprobación: Octubre, 2008						

II. ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

- 2.1 Tanto los procesos de liberalización de mercados actualmente existentes en la región de Latinoamérica y el Caribe (LAC), así como, a mayor escala, las tendencias mundiales de globalización económica, han generado un amplio abanico de nuevas oportunidades de comercio e inversión para los países de la región. El aprovechamiento de estas oportunidades es de crucial importancia para lograr el desarrollo de las economías y su efectiva integración en el mercado mundial.
- 2.2 En este contexto, uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento es el sector de servicios. En el *World Investment Report 2004*, la UNCTAD señala la existencia de un vuelco estructural del comercio internacional hacia los servicios,

como expresión de una naciente revolución en la transabilidad de los mismos. Dentro de esta revolución, el *offshoring* y dentro de éste el “*Business process outsourcing and offshoring*” o BPO&O¹ es un elemento central, tanto así que en la actualidad se le considera como la “nueva forma de hacer comercio internacional”.

- 2.3 Las tendencias recientes del mercado muestran que los países andinos en particular tienen un enorme potencial para atraer actividades de *offshoring*. En tal sentido, existe una gran oportunidad para hacer conocer las posibilidades de desarrollo económico que ofrece este nuevo esquema del comercio mundial. Hacen falta programas innovadores y adecuadas capacidades institucionales para acompañar el proceso de transformación y adaptación que debe ocurrir al interior de cada uno de los países.
- 2.4 En este contexto, cobra particular importancia el rol que están llamadas a cumplir las Agencias de Promoción Comercial (APCs). Las APCs son las entidades especializadas encargadas de la promoción de exportaciones, la atracción de inversiones y la provisión de servicios de desarrollo empresarial en apoyo a la internacionalización de bienes y servicios.
- 2.5 El acceso por parte de las APCs de la región a información de inteligencia de mercado sobre las tendencias actuales del comercio internacional, y en específico sobre las características generales de la demanda de servicios de *offshoring*, les permitirá enfrentar los desafíos de este nuevo escenario mundial, aumentar la consistencia y efectividad de sus actividades y diseñar programas innovadores de promoción de exportaciones y atracción de inversiones, en función de las capacidades de sus países para suplir la demanda de los mercados internacionales.
- 2.6 El mejoramiento técnico de las actividades de promoción de exportaciones de servicios y atracción de inversión extranjera en la industria del BPO&O contribuirá a generar oportunidades de negocios concretos en los países de la región, que se traducirán en la generación de ingresos y en la creación de empleos. Adicionalmente, el incremento en el valor añadido de los servicios ofrecidos por las APCs, incluyendo nuevos servicios de generación de ingresos, y la apertura de oportunidades de negocios para las empresas de la región, serán catalizadores de apoyo gubernamental y empresarial para obtener partidas presupuestarias adicionales, asegurando así la sostenibilidad financiera del proyecto.
- 2.7 Este proyecto se enmarca dentro de la Estrategia Regional 2006-2009 para los países andinos (GN-1877-3) que pretende apoyarlos en: (i) su estrategia de inserción internacional; y (ii) la implantación de una agenda interna para aprovechar plenamente los beneficios de la apertura. El proyecto se enfoca

¹ El *offshoring* es un modelo de negocios mediante el que se transfieren procesos y/o funciones internas de una organización hacia el extranjero. Esta transferencia puede hacerse mediante el traslado del proceso y/o función a una subsidiaria en el extranjero o mediante su subcontratación con un tercero en el exterior. Tratándose del primer caso, el *offshoring* se traduce en una inversión extranjera directa, mientras que tratándose del segundo, se trata de la exportación de los servicios prestados por parte de la empresa subcontratada. El segundo caso se conoce justamente como la modalidad de “*Business Process Outsourcing and Offshoring*” o BPO&O.

específicamente en una de las cuatro líneas programáticas de la Estrategia Regional: (iv) el ajuste, diversificación productiva y exportadora. Asimismo, el proyecto está conforme con la estrategia institucional del Banco en materia de Comercio e Integración Regional (GN-2245-1) y la Estrategia de Competitividad que destaca la necesidad de diseñar instrumentos y estrategias de apoyo al sector privado que apoyen el acceso a nuevos mercados, estimulen las alianzas empresariales y promuevan el desarrollo de capacidades emprendedoras. Todas las actividades previstas por el proyecto apuntan en esta dirección.

III. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

- 3.1 El proyecto tiene como fin contribuir al aprovechamiento de las oportunidades comerciales que se presentan para los países andinos, a raíz del crecimiento del comercio exterior de servicios y los procesos de liberalización comercial. El propósito del proyecto es apoyar el desarrollo institucional innovador en materia de promoción comercial a través de: (i) la identificación de los instrumentos, actividades, programas y políticas de fortalecimiento de la industria de *offshoring* –tercerización y/o de procesos de negocio o BPO en particular (BPO&O)- y el trazado de una ruta crítica para su implementación; (ii) el diseño de los instrumentos de promoción requeridos para posicionar a la región como proveedor de servicios de BPO&O y como destino de Inversión Extranjera Directa (IED) en BPO&O; (iii) el diseño de un portafolio de servicios especializados de promoción y de desarrollo empresarial para el fortalecimiento de la industria de BPO&O, a ser prestados por las Agencias de Promoción Comercial (APCs), y (iv) la identificación de aquellos servicios y programas que por su alto valor agregado, son susceptibles de cobro por parte de las APCs y que pueden convertirse en una fuente de recursos para financiar el funcionamiento de la Agencias mismas, y el diseño de los sistemas de cobro adecuados.
- 3.2 El proyecto consta de los siguientes componentes:
- 3.3 **Fortalecimiento de la industria de BPO&O y diseño de ruta crítica:** se realizará un inventario del conjunto de actividades específicas, programas y políticas gubernamentales que se requieren para madurar la industria de BPO&O en los países andinos. Para la elaboración de dicho inventario se tendrán como punto de referencia las experiencias de países fuera de la región que cuentan con una industria de BPO&O fuerte (India, Malasia, Filipinas, etc.). A partir de los resultados de este ejercicio, se diseñará una ruta crítica que describa paso por paso el orden de implementación de las actividades y programas identificados, a partir nivel de impacto de cada una y el tiempo requerido para obtener dicho impacto.
- 3.4 **Promoción de la región como proveedor de servicios BPO&O y atracción de inversión extranjera:** de acuerdo con la ruta crítica trazada, se diseñarán actividades de promoción de la región como proveedor y destino de inversión extranjera en BPO&O, mediante la difusión de información sobre las ventajas competitivas de cada uno de los países, con énfasis en los diferentes segmentos de la industria (datos básicos, voz básica, datos con parámetros definidos, voz especializada y conocimiento).

- 3.5 **Plataforma de servicios especializados de desarrollo empresarial:** se diseñará una plataforma básica para la prestación de servicios de desarrollo empresarial por parte de las APCs que preparen la oferta del sector empresarial de los países de la región para la prestación de servicios de BPO&O. Dichos servicios serían prestados y/o subcontratados por las APCs de la región, y variarían en complejidad y especialidad; así mismo, el portafolio incluiría tanto servicios estandarizados y genéricos (capacitaciones y seminarios masivos) que serían prestados por las APCs, así como, servicios a la medida de las necesidades del cliente que serían subcontratados.
- 3.6 **Generación de ingresos para APCs:** se identificarían los servicios y programas que por su alto valor agregado, son susceptibles de cobro por parte de las APCs que los prestan. El cobro de servicios especializados no es sólo es una forma de recuperar costos sino un incentivo para que los clientes – especialmente las PYMES – se comprometan seriamente con los proyectos que apoya la institución y exijan la prestación de servicios especializados de calidad. Se diseñarán también los sistemas de cobro en función de la especialidad de los servicios prestados: mientras que a la información y servicios más básicos puede accederse gratuitamente, los servicios diseñados y prestados “a la medida” del cliente, podrían eventualmente cobrarse por unidad de tiempo de los profesionales – facturación en días u horas-. Para el diseño de los sistemas de cobro se tomarán en cuenta las experiencias de APCs del mundo que ha implementado sistemas exitosos para la generación de ingresos propios (Ejem.: AUSTRADE, ICE, ICEX).
- 3.7 **Difusión e Intercambio Regional:** se incluirían actividades específicas de alcance regional para la transferencia del conocimiento especializado generado y de las mejores prácticas inventariadas con el proyecto. Estas actividades se realizarían con la participación de las APCs de la región.

IV. PRESUPUESTO

- 4.1 El costo total del proyecto se estima en aproximadamente US\$420.000 de los cuales US\$400.000 serán financiados con fondos de carácter no reembolsable provenientes de los ingresos netos del Fondo para Operaciones Especiales. Los restantes US\$20.000 provendrán de aporte local en especie.

Desarrollo Institucional Innovador en materia de Promoción (en US\$)			
	FOE	Contrapartida	Total
Fortalecimiento de la industria de BPO&O y diseño de ruta crítica.	90.000	10.000	100.000
Promoción de la región como proveedor de servicios BPO&O y atracción de inversión extranjera.	70.000		70.000
Plataforma de servicios especializados de desarrollo de empresarial.	90.000		90.000
Generación de ingresos para APCs.	100.000	10.000	110.000
Intercambio conocimiento.	20.000		20.000
Apoyo a la ejecución.	30.000		30.000

TOTAL	400.000	20.000	420.000
--------------	----------------	---------------	----------------

V. ORGANISMO EJECUTOR Y ESTRUCTURA DE EJECUCIÓN

- 5.1 La ejecución de la cooperación técnica estará a cargo de PROEXPORT Colombia, que es la organización encargada de la promoción comercial de las exportaciones no tradicionales, el turismo internacional y la Inversión Extranjera en Colombia. PROEXPORT es una entidad especializada en materia de promoción comercial y con gran prestigio y presencia en la región andina. Para la ejecución de la operación, se contratarán firmas consultoras y/o consultores individuales especializados en materia de promoción comercial, de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes del Banco (ver documentos GN-2349-7 y GN-2350-7).

VI. PLAN DE ACCIÓN

- 6.1 La preparación del proyecto se encuentra en un estado avanzado. Se mantiene un contacto directo con las APCs de la región mediante el cual se ha detectado un marcado interés por la temática que forma parte de esta propuesta, asegurándose así la apropiación de los resultados del programa y el impacto de los mismos. Concretamente, se han recibido solicitudes formales por parte de Colombia y Perú. En cumplimiento de los procedimientos del Banco, se preparará un plan de operaciones que se someterá a la aprobación de la Gerencia de INT. Asimismo, este Proyecto requiere de Marco Lógico.

VII. ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

- 7.1 En tanto el programa consiste en introducir innovaciones y prácticas nuevas en la promoción de inversiones en *offshoring* de servicios profesionales, no se prevé que el mismo tenga impactos sociales o medioambientales negativos. Con base en el “*Safeguard Policy Filter Report*” (2008-08250001-2), el proyecto no requerirá de acciones medioambientales o sociales complementarias. Asimismo, y con base en el “*Safeguard Screening Form*” (2008-08252220-2), esta cooperación técnica fue clasificada con la categoría “C”.

Aprobado por: ____ (original firmado) ____
Antoni Estevadeordal
Gerente, INT/INT

____ 10-Sep-2008 ____
Fecha

____ (original firmado) ____
Alicia Ritchie
Gerente General, CAN/CAN

____ 10-Sep-2008 ____
Fecha