



¡ATENCIÓN!

DERECHOS DE AUTOR, MATERIALES Y CONTENIDOS

Toda información auditiva, visual y escrita que se expone y es difundida a través de la transmisión de la Universidad Estatal a Distancia, es responsabilidad única y exclusiva de sus autores.

La aceptación de de estas POLÍTICAS libera a la UNED de cualquier responsabilidad por concepto de Derechos de Autor y asume que la persona solicitante del servicio de transmisión dispone de la documentación y permisos que le autorizan exhibir y difundir el material y contenido.



Plan de Contingencia **COVID-19** Oferta Académica UNED

II CUATRIMESTRE

Esta es una colaboración de:



Recuerde por favor mantener las medidas de higiene.



Universidad Estatal a Distancia
Observatorio de Comercio Exterior

II Cuatrimestre

VIDEOCONFERENCIA

SECTOR SERVICIOS CORPORATIVOS EN COSTA RICA



Expone: Roy Mena
Presidente CamSCAT

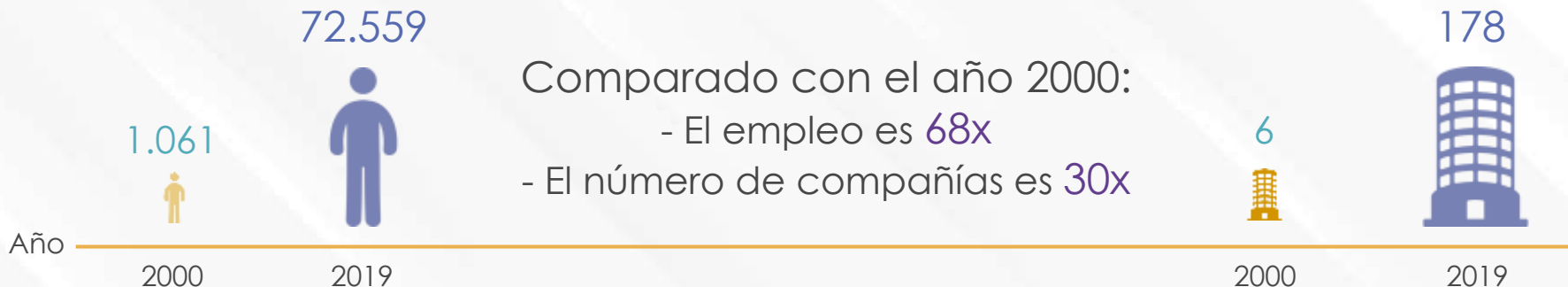
Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología

EVOLUCIÓN: SECTOR SERVICIOS CORPORATIVOS

De Centros Back Office - A modelos GBS y BPO de valor agregado



Línea del tiempo



FORTALEZAS DE COSTA RICA

Pais

Calidad de talento

Población bilingüe - trilingüe

Estabilidad jurídica y ubicación

Modelo

Evolución de procesos
(end-to-end & Multifunción)

Servicios de más valor
(mayor experiencia cliente)

De esquemas regionales a GBS

Innovación

Excelencia Operacional y agilidad

Nuevas tecnologías digitales

Desarrollo y actualización de habilidades

Detailed section | Mexico and Argentina continue to lead the IT/BPS service delivery within the LAC region

Distribution of global services market by leading delivery locations – LAC
2018; Number of FTEs ('000s)



- Mexico and Argentina have been the largest service delivery destinations in the LAC region for supporting North America
- From a global services standpoint, BPS delivery dominates the LAC market
 - Mexico continues to be the destination of choice for delivery of emerging technologies such as big data, IoT, and artificial intelligence
 - Centers established in Costa Rica for 2018 were increasingly focused on finance and accounting (general accounting and payroll processing)
 - Tier-2 cities in Colombia witnessed increased leverage for agile transformation and automation solutions work to support North American operations
 - In Jamaica, the growth has largely been driven by delivery of customer support operations
 - Argentina remains an attractive location to support traditional and digital IT services delivery for regional and North American markets

Oportunidad de evolucionar hacia procesos de mayor sofisticación... a partir de la experiencia probada.

Relación colaboradores por habitantes:

México:
1.5K x 1MM

Argentina:
3K x 1MM

Costa Rica:
13K x 1MM

DEBILIDADES ESTRUCTURALES Y SOCIALES

OPORTUNIDADES

Actualización del modelo educativo actual: académico y técnico.

Mayor digitalización de servicios y acceso a internet.

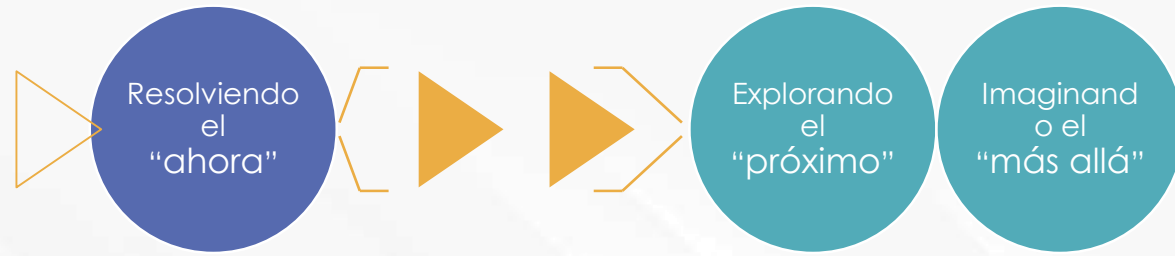
Promoción de inversión fuera del GAM.

Mayor formación en idiomas, prioritariamente inglés.

Evolución de regulaciones ante la economía del conocimiento.

Mejora de la infraestructura vial (competitividad).

EVOLUCIÓN ANTE COVID-19



“NUEVO NORMAL”

Redefinición del modelo tradicional de “locación geográfica” para Servicios.

Evolucionamos de un lugar... a un ecosistema de trabajo.

Incremento de trabajo virtual | Disponibilidad de talento “bordeless”

Mayor enfoque en resiliencia y experiencia del servicio.

Procesos transaccionales más digitales y automatizados.

Oportunidad: Atracción de servicios de mayor calidad.






Cambio del portafolio de beneficios para empleados | Nuevas prioridades.



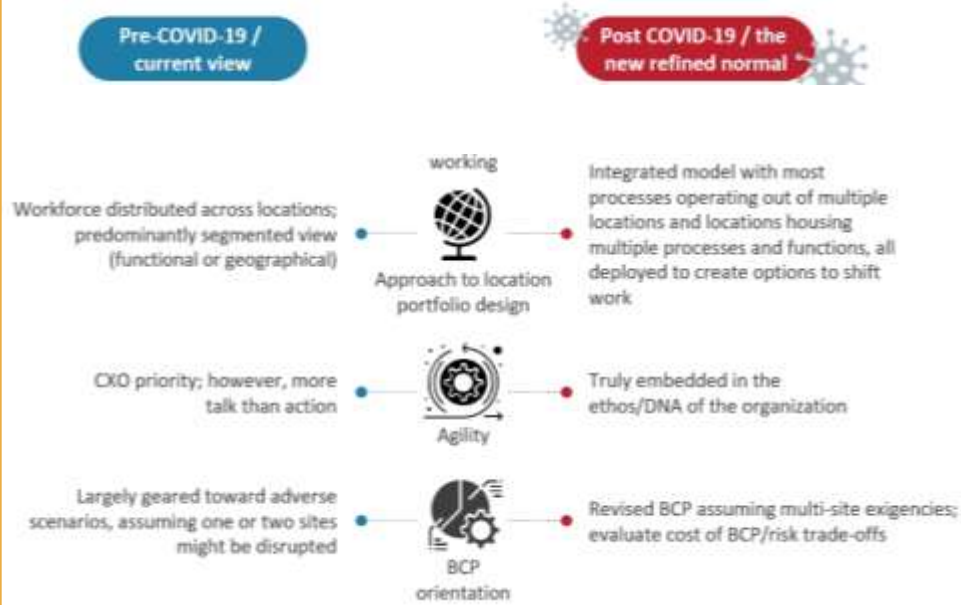
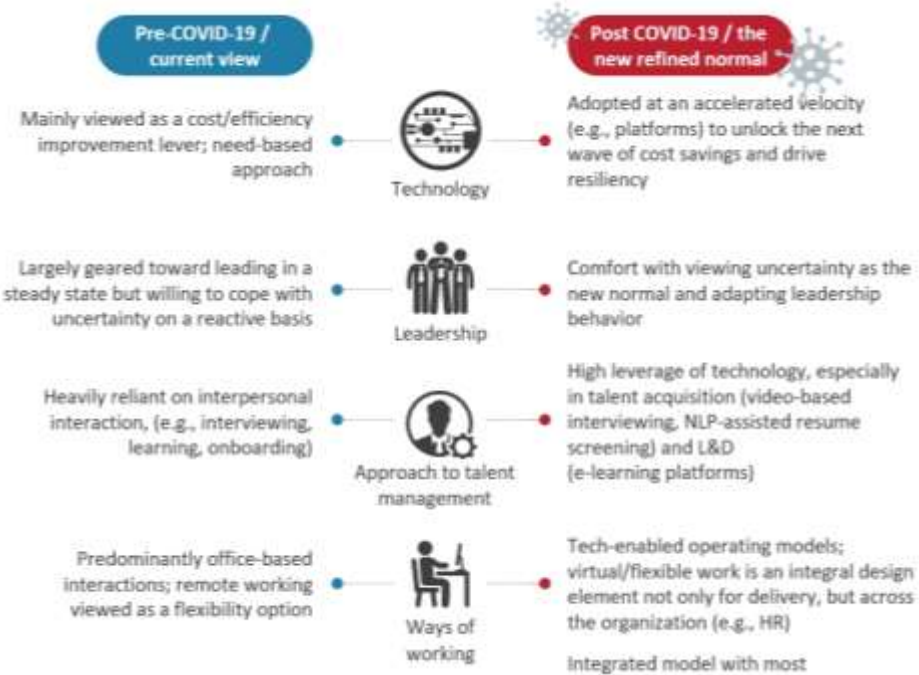
Conventional wisdom and orthodoxies

The new wisdom and future opportunities

Potential benefits

<p>1  Physical proximity is required to run effective processes</p>	<p>▶ Work performance, for many processes, is not location-dependent</p>	<p>▶ Flexibility for employees and contractors Expanded talent sources Ability to flex workforce to address disruptions</p>
<p>2  Shared services and outsourcing are mainly for back-office operations</p>	<p>▶ Complex processes can be delivered through shared services and outsourcing</p>	<p>▶ Effective delivery models Increased diversification across service delivery models and locations to reduce resiliency risk</p>
<p>3  Current business continuity plans (BCP) are sufficient</p>	<p>▶ Addressing risks requires more than BCP—need to develop continuous resiliency</p>	<p>▶ Greater flexibility and readiness to address new and evolving resiliency risks</p>
<p>4  Legacy systems are good enough, and some manual processes are acceptable</p>	<p>▶ Full automation and moving to agile technologies can be done with the right triggers and support</p>	<p>▶ Can make processes much more agile, transparent, and cost-effective</p>
<p>5  Physical sites (brick-and-mortar) are required to maintain security</p>	<p>▶ Policy, process, and technology can provide adequate security for remote work</p>	<p>▶ Can reduce requirements for physical space and address overall security to enable virtual working</p>





POLÍTICA PÚBLICA PARA APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES DEL SECTOR SERVICIOS CORP.

Educación
hacia la
empleabilidad
-Especializada y
en ciclos cortos-

Infraestructura
de movilidad
y de
conectividad

Relanzamiento
del Modelo de
Zona Franca

Regulaciones
laborales según
las condiciones
de la era del
conocimiento

Simplificación
de procesos de
instalación y
re inversión de
empresas



Mejorar el clima de inversión del país

¡GRACIAS!

info@camscat.org | www.camscat.org | +506 4052-5513



CRÉDITOS



PRODUCCIÓN GENERAL

Programa de Videoconferencia



PRODUCCIÓN ACADÉMICA

Observatorio de Comercio Exterior



REALIZACIÓN

José Manuel Zúñiga Sánchez