# SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN EN URUGUAY

Febrero 2017

Programa de Servicios Globales

Uruguay XXI
PROMOCIÓN DE INVERSIONES Y EXPORTACIONES

BID

# Contenido

1. Comercio de Servicios ... 3
Servicios Globales. Definición y clasificación ... 3
Cadenas Globales de Valor y Servicios Globales ... 6
Tendencias en servicios globales ... 6
2. Comercio Internacional de Servicios ... 9
Exportaciones mundiales de servicios no tradicionales ... 9
Uruguay: país exportador de servicios ... 10
3. Exportaciones de Servicios Globales desde Uruguay ... 12
Principales segmentos de servicios ... 12
Servicios Creativos ... 12
Servicios Financieros ... 13
Tecnologías de la información ... 13
Servicios Empresariales ... 14
Headquarters regionales & Centros de servicios compartidos ... 14
Proveedores de servicios tercerizados (BPS&KPS) ... 14
Servicios asociados al Comercio Internacional ... 15
Centros de Distribución Regional (CDR) ... 15
Centros corporativos regionales (CCR) ... 16
Medición de los Servicios globales de exportación en Uruguay ... 18
Empresas Exportadoras – Empleo y Exportaciones ... 18
4. Posicionamiento internacional de Uruguay ... 22
CONFIABILIDAD ... 22
ACCESO A MERCADO Y NEARSHORE ... 23
TALENTO ... 23
CALIDAD DE VIDA ... 24
5. Institucionalidad ... 25
URUGUAY XXI -Programa Servicios Globales de Exportación (PSG) ... 25
Otros actores del Sector público: ... 27
Sector privado ... 28

Servicios Globales desde Zonas Francas ..... 29
Promoción de inversiones ..... 31
Regímenes especiales ..... 31
Incentivos específicos del Gobierno para diversos servicios globales de exportación ..... 33
Acuerdos comerciales y de protección de inversiones ..... 36
Anexo II- Metodología ..... 38
Estimación desde territorio no Franco ..... 38
Estimación desde Zonas Francas ..... 40
Anexo III. Disponibilidad de talento ..... 42
Uruguay en síntesis (2016) ..... 49
Principales indicadores económicos 2011-2016 ..... 49

# 1. Comercio de Servicios

El proceso de globalización, que se intensificó a finales del siglo XX, fue acompañado por una notable expansión del comercio internacional de bienes y servicios. En particular, en las últimas décadas se ha producido una revolución en la capacidad de transmitir, acumular y procesar información. Esta revolución ha permitido que las empresas y personas de un país apliquen más fácilmente sus conocimientos y procesos en beneficio de otras empresas en el exterior, multiplicando los servicios prestados internacionalmente.

Además, en el marco del fenómeno de la fragmentación internacional de la producción y el auge de las cadenas globales de valor, se ha producido una creciente tendencia a la fragmentación en el comercio internacional de servicios. Muchas funciones empresariales que tradicionalmente se realizaban internamente - servicios como el desarrollo de software, contabilidad y auditoría, así como análisis de bases de datos y otros servicios de información que en su mayor parte se pueden proveer online- son ahora realizadas externamente[1].

De esta forma, se genera una creciente internacionalización de los servicios empresariales y un incremento en la movilidad internacional de los factores, tanto del capital (inversión extranjera directa), como de las personas y el conocimiento (*know-how*).

A las tradicionales exportaciones de servicios (turismo y transporte), se suma un conjunto de servicios que crecen en variedad e importancia. Éstos incluyen servicios de comunicación, información, tecnología, diseño, profesionales y creativos, que son consumidos por empresas y personas.

## Servicios Globales. Definición y clasificación

Dentro de los servicios no tradicionales se distingue un sub-grupo que surge de la decisión de una empresa de deslocalizar una actividad o proceso y transferirla al extranjero. Esta práctica es conocida como Offshoring de servicios y explica lo que usualmente se entiende como **Servicios Globales de Exportación**.

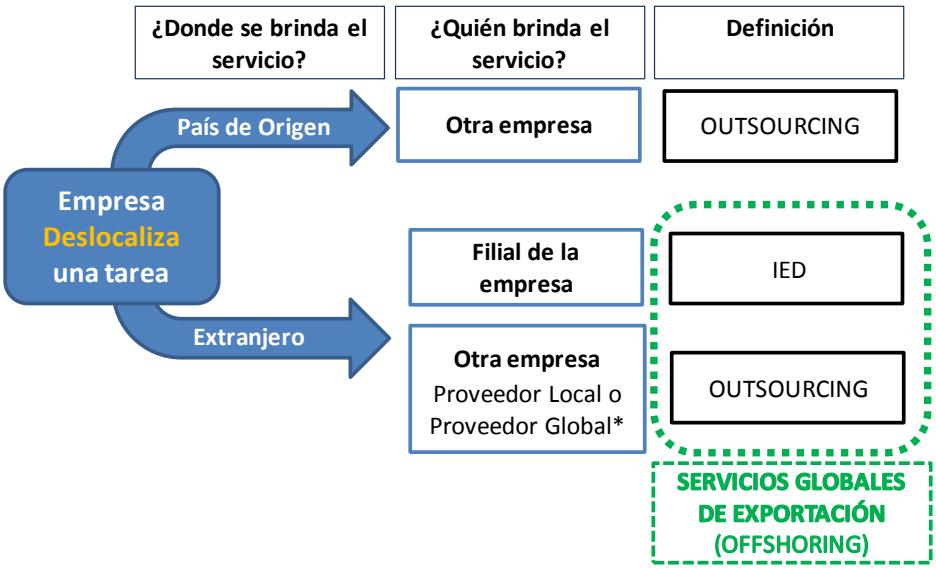
Las razones que llevan a las empresas a tomar este tipo de decisiones son varias: ventajas en la relación costo-beneficio, aprovechar la complementariedad horaria y la posibilidad de acceder a nuevos mercados; entre otras. Buscan reducir costos, liberar recursos en sus países de origen, aumentar su eficiencia e innovación, aprovechar las diferencias laborales, tributarias y tecnológicas entre los países.

Según el grado de control que tenga la casa matriz de la empresa sobre la operación en el exterior, los modos de suministro se pueden tipificar en dos casos extremos:

- **Offshoring Outsourcing:** Cuando el servicio se terceriza en un proveedor en el extranjero
- **Captive Offshoring:** Mediante la instalación de una filial de la propia empresa en el exterior

[1] Ver Anexo I para una descripción más detallada del rol de los servicios en las Cadenas Globales de Valor.

**Cuadro Nº 1 - Formas de deslocalización de servicios de una empresa**




Fuente: Elaborado por URUGUAY XXI.

Dentro de estos extremos existe una gama de modelos de negocios considerados como exportaciones de servicios globales que incluyen también: Proveedor Directo; Centro Dedicado; Joint Venture; Build-Operate-Transfer, entre otros[2].

Por otro lado, el offshoring de servicios se puede clasificar según el tipo de conocimiento aplicado en tres grandes categorías:

- ***Business Process Services (BPS):*** offshoring de servicios empresariales, referido a procesos de negocios y administración, incluyendo contabilidad, cobranza, pagos de sueldos, facturación, administración de recursos humanos, marketing, entre otros.

- ***Information Technology Services (ITS):*** offshoring de servicios de tecnologías de la información en dos grandes áreas: software y aplicaciones o actividades vinculadas a la infraestructura y al procesamiento de datos.

- ***Knowledge Process Services (KPS):*** offshoring de procesos intensivos en conocimiento, tales como investigación y desarrollo, servicios de consultoría especializada, análisis de riesgos y crediticios, entre otros.

Estas categorías varían según sus requerimientos de calificación de mano de obra. En general el segmento BPS, si bien emplea a más personal, es menos intensivo en mano de obra calificada. El sector ITS tiene segmentos de bajos requerimientos de calificación y algunos de muy alta especialización. En tanto, en KPS, al ser procesos intensivos en conocimiento, se requiere personal con alto nivel de calificación.

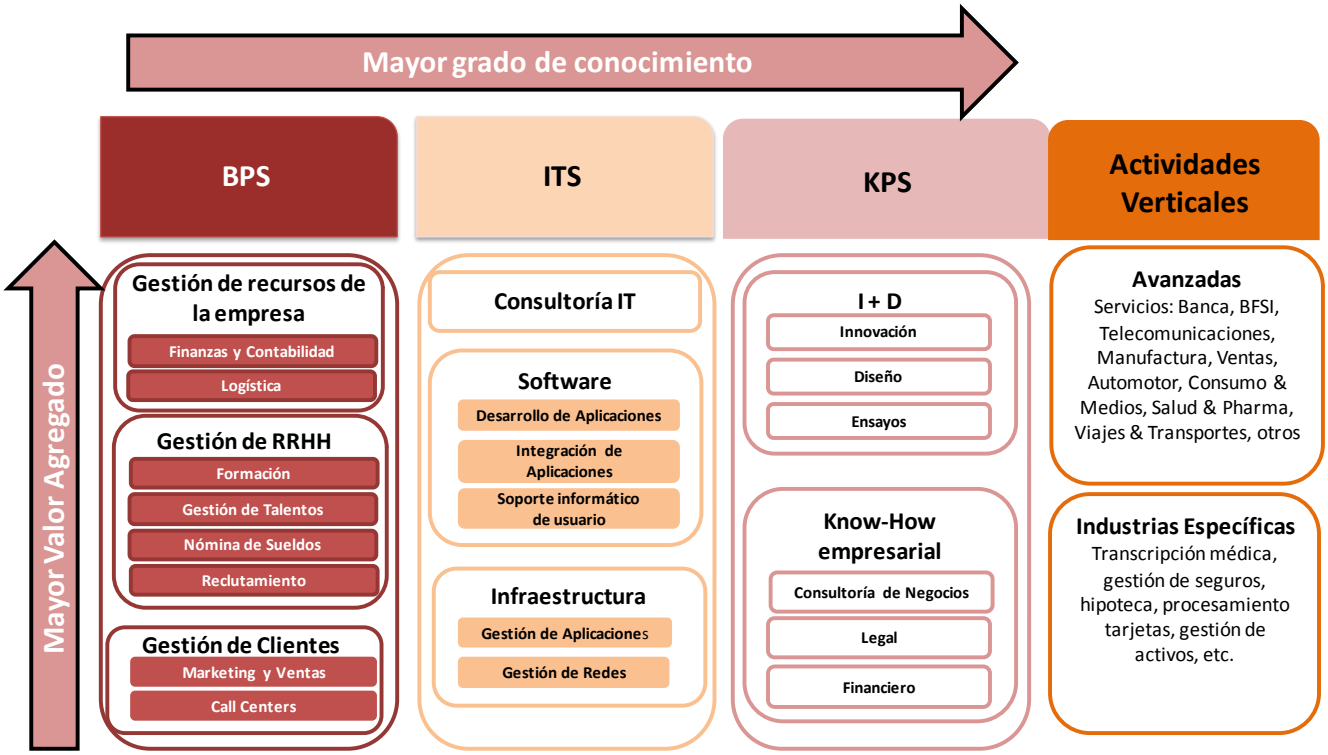
A nivel global, y en Uruguay en particular, hay numerosas empresas (centros corporativos regionales) que desarrollan al mismo tiempo estos tres tipos de servicios (operaciones de amplio espectro).

[2] En Base a: "Uruguay en el comercio global de tareas"; BID, 2012.

A estas categorías se le suman una serie de **servicios verticales**, que requieren conocimientos de industrias específicas y pueden demandar un alto grado de especialización. Dentro de este tipo de servicios se incluyen los servicios financieros, servicios asociados a farmacéutica y salud, servicios creativos y profesionales.

La naturaleza de los servicios globales de exportación brindados permite suponer que en su gran mayoría son empresas las que los reciben. Como excepción, se pueden incluir algunas soluciones tecnológicas dirigidas directamente a los consumidores (Business to Consumer) y algunos servicios financieros.

**Cuadro Nº 2 - Modalidades de los servicios globales de exportación**




Fuente: Uruguay XXI, Adaptado en base a Center on Globalization, Governance & Competitiveness, Duke University.

La internacionalización de servicios es una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de los países:

- **Reduce la vulnerabilidad externa:** las exportaciones de servicios no solo crecieron más que las de bienes, sino que se mostraron menos volátiles y más resistentes a las crisis internacionales.
- **Diversifica la oferta exportable:** los servicios constituyen un nuevo producto dentro de la canasta exportable que además contribuye a diversificar destinos. La diversificación de productos y mercados también reduce la vulnerabilidad del país.
- **Genera empleos de calidad:** los servicios son actividades intensivas en capital humano. Para brindar servicios competitivos a nivel internacional es necesario poseer ventajas en materia de calidad o cantidad de mano de obra. Necesariamente los servicios que exporte un país pequeño serán aquellos que requieran mano de obra calificada y generen puestos de trabajo para este segmento.
- **Aumenta la Inversión Extranjera Directa (IED):** muchas empresas multinacionales se instalan en el país para proveer servicios hacia sus casas matrices. Este nuevo flujo de IED se traduce en mejor infraestructura (oficinas modernas, desarrollo de plataformas tecnológicas), más trabajo de calidad,

estándares más elevados, nuevas tecnologías y nuevos procesos de negocios. Algunas firmas locales que interactúan con estas multinacionales adoptan parte de estas prácticas y logran volverse competitivos para poder internacionalizarse. Lo que es más, en ciertos casos surgen nuevas empresas locales a partir de la experiencia de los empleados en las empresas multinacionales (spin-offs), fomentando el ecosistema emprendedor nacional.

- **Permite la internacionalización de nuevas empresas:** como los requerimientos de capital inicial para brindar un nuevo servicio son en general mucho menores que en el caso de una operación de exportación de bienes, para las pequeñas y medianas empresas resulta más fácil emprender una nueva actividad exportadora e insertarse en una cadena global de valor, con la posibilidad de ir escalando hacia segmentos de mayor valor agregado.

## Cadenas Globales de Valor y Servicios Globales

El desarrollo de los Servicios Globales de Exportación está estrechamente relacionado con el fenómeno de las Cadenas Globales de Valor (CGV). A nivel global, los procesos productivos se están fragmentando cada vez más. La producción de bienes se ha convertido en un fenómeno multinacional, en el que las distintas fases del proceso productivo se llevan a cabo en distintos lugares del mundo[3]. Además de crear oportunidades para diversificar la producción y el comercio, la participación en las cadenas mundiales y regionales de valor permite que los países capturen algunas de las ganancias asociadas con el bien manufacturado sin tener que dominar todas y cada una de sus etapas de producción.

En particular, en el caso de los servicios los países con recursos humanos calificados e infraestructura tecnológica adecuada aprovechan estas ventajas para insertarse en un eslabón de alto valor en la cadena de producción (escalamiento o upgrading). Por ello, la inversión en capital humano e infraestructura es clave para que las empresas decidan trasladar alguna de sus funciones empresariales a un país, y este pueda insertarse en cadenas globales de valor, desarrollando procesos de escalamiento en procesos, producto, funcionales e intersectoriales.

## Tendencias en servicios globales

Los Servicios Globales representan una industria en constante proceso de crecimiento y desarrollo, siendo permeables a las nuevas tendencias de producción enmarcadas en lo que se ha denominado la cuarta revolución industrial (Industria 4.0). Algunas de las tendencias más destacadas son la automatización y la inteligencia artificial, el formato laboral “Work At Home Agent” o WAHA, el método para registro de datos Blockchain y la interconexión digital de objetos cotidianos, conocida como “Internet de las Cosas” (Internet of Things). A continuación analizamos brevemente algunas de ellas.

### Automatización e Inteligencia Artificial

Los avances tecnológicos enmarcados dentro de la llamada cuarta revolución industrial habilitan la extrema automatización y conectividad. Por otro lado, la inteligencia artificial (IA) hace referencia a soluciones para la toma de decisiones o predicciones inteligentes. Según Nilsson (1998) la IA se define como el

[3] Fuente: “Fábricas Sincronizadas: América Latina y el Caribe en la Era de las Cadenas Globales de Valor”, BID, 2014.

*"comportamiento inteligente en los artefactos: esto implica percepción, razonamiento, aprendizaje, comunicación, actuar en ambientes complejos"*.

La IA en conjunto con la automatización extrema posibilitan el análisis de resultados y la toma de decisiones complejas; de esta forma es posible que los sistemas virtuales y físicos cooperen (Cyber- physical Systems[4]). Por otro lado, la conectividad posibilita la comunicación universal e instantánea, permitiendo la aparición de nuevos modelos de negocios y de trabajo. En conjunto con la automatización, estos sistemas pueden controlar y manejar procesos físicos y responder similarmente a un humano.

En la industria de servicios globales, determinados procesos de bajo y medio nivel de complejidad ya están siendo automatizados. Por otro lado, las empresas cuentan con sistemas basados en soluciones de IA que no sólo facilitan la automatización sino que están constantemente aprendiendo de los procesos, identificando errores, posibilidades de mejoras, patrones de comportamiento, etc.

## WAHA (Work at Home Agent)

La tendencia WAHA (Work At Home Agent) refiere a una modalidad de trabajo en la que los agentes trabajan desde su casa. Este formato laboral hoy ya es una tendencia consolidada, sobre todo en la industria de los *call* y *contact centers*, y se apoya en la mejora continua de la conectividad global. Como formato de trabajo representa ciertos beneficios para el empleado, sobre todo en aquellos casos en los que existen dificultades para desplazarse de sus hogares.

En Estados Unidos más de la mitad de los *contact centers* ya tienen un porcentaje de su plantilla trabajando desde su casa en formato WAHA. Empresas como LiveOps, TeleTech, Amazon, IBM, Dell, Xerox, First Data, Oracle, Deloitte, Apple y Wells Fargo así lo demuestran. Esta es una opción que se está incorporando en detrimento del offshoring de estos servicios que en general cuenta con bajos niveles de satisfacción por parte de usuarios. Adicionalmente esta modalidad representa un ahorro para las empresas en términos de infraestructura, además de que en casos extraordinarios de emergencia o excesos de demanda permite incorporar/suplir rápidamente personal.

## Blockchain

El blockchain es la tecnología que está detrás de las monedas digitales (surge con los bitcoins). Se trata de una base de datos pública, donde todas las transacciones (bloques) son guardadas y estas deben ser validadas por empresas o individuos ("miners") a través de una clave, comprobando que el monto transferido sea acorde a la cantidad monetaria que el usuario tiene disponible. Cada usuario tiene una copia del blockchain actualizado, es decir que se trata de una base de datos distribuida. Asimismo cada transacción se agrega de forma cronológica, sin la posibilidad de borrar datos, por lo que la base de datos está en continua sincronización. Su principal característica es el no requerimiento de un ente centralizado para la realización de transacciones. A su vez, como plataforma puede ser utilizada para transacciones en distintas partes del mundo y con cualquier tipo de activo.

Es una tendencia que representa un nuevo paradigma de organización para la valuación y transferencia de elementos que puede ser extrapolable a cualquier tipo de actividad (Swan, 2015)[5]. De acuerdo a Gartner, los

[4] Los Cyber- physical Systems refieren a *"una nueva generación de sistemas con capacidades computacionales y físicas que permiten interactuar con personas a través de distintas y nuevas modalidades."* (Baheti & Gill)

[5] *"Blockchain Blueprint for a New Economy"*. Disponible en http://w2.blockchain-tec.net/blockchain/blockchain-by-melanie-swan.pdf

negocios basados en blockchain valdrán más de USD 10 billones para el año 2022. Si bien se trata de una tecnología que aún se considera inmadura, no lo será por mucho tiempo.

En el caso de los servicios globales no solo representa oportunidades para el segmento de servicios financieros sino para cualquier actividad que requiera algún tipo de transferencia y control de la misma.

## Internet de las Cosas

El Internet de las Cosas o IoT (Internet of Things) refiere a la interconexión vía internet de objetos y dispositivos (cosas), permitiendo la comunicación y el intercambio de información con otros dispositivos. Para el año 2020 se prevé que existan más de 50 billones de "cosas" interconectadas a través de chips y micro sensores, realizando tareas, compartiendo información en tiempo real, haciendo diagnósticos y tomando decisiones basadas en guías de accionar predefinidas utilizando inteligencia artificial (Burrus, 2016)[6].

Para el segmento de servicios globales se trata de una tendencia con fuertes consecuencias en los modelos de negocios, sobre todo en determinados segmentos como Farma y Salud, Logística y Servicios Financieros, en los que ya se cuentan con varias innovaciones basadas en IoT: monitoreo de pacientes, control de flota y mercadería, cajeros inteligentes (smart ATMs) vinculados con teléfonos inteligentes (smartphones) de los clientes.

Un interesante desafío al cual se enfrenta la IoT es en el área de la seguridad y privacidad de los datos, así como de gobernanza, razón por la cual la ciber-seguridad toma un rol sumamente relevante a la interna de las compañías.

[6] *"Daniel Burrus´ Top 20 Technology Hard Trends Shaping 2017"*. Disponible en: http://www.burrus.com/2016/12/daniel-burrus-top-20-tech-driven-hard-trends-2017/

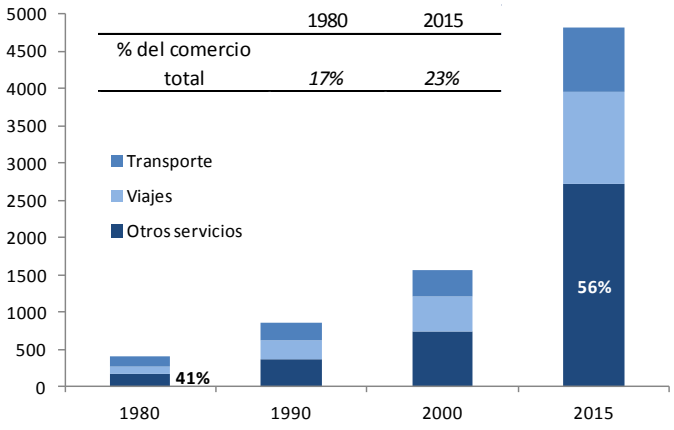
# 2. Comercio Internacional de Servicios

En los últimos años, los servicios han sido uno de los sectores más dinámicos de la economía global. Su impacto se observa tanto en la producción mundial y el empleo, como en los flujos de inversión y comercio. En los países desarrollados los servicios representan el 75% del Producto Interno Bruto (PIB) y 53% en los países en desarrollo[7]. Los servicios emplean actualmente el 49% de la mano de obra mundial, cuando en 1990 empleaban solo al 37%. En los países desarrollados este ratio asciende a 74%[8]. Además, el sector servicios representa el 63% de los flujos globales de inversión extranjera directa[9].

En un contexto de fuerte crecimiento del comercio mundial, el comercio de servicios ha experimentado un dinamismo especialmente importante. Esto ha permitido que su participación en el comercio total haya pasado de 17% en 1980 a 23% en 2015.

América Latina no ha quedado atrás en esta tendencia. Las exportaciones de servicios desde la región crecieron a una tasa promedio anual de 7% en la última década y alcanzaron valores próximos a los US$ 132.000 millones, lo que representó el 3% de las exportaciones mundiales de servicios.

**Gráfico Nº 1 - Exportaciones mundiales de servicios (Miles de millones US$)**



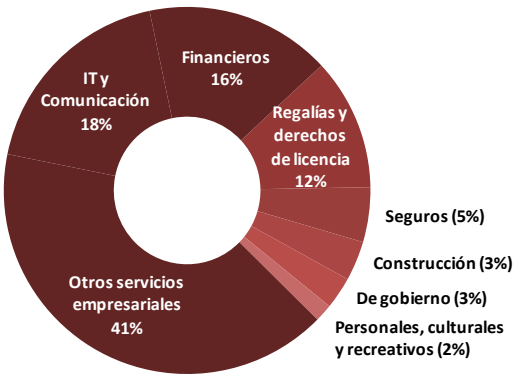

Fuente: Uruguay XXI en base a UNCTAD.

## Exportaciones mundiales de servicios no tradicionales

Las exportaciones de servicios están evidenciando una transformación profunda a nivel mundial. A los servicios tradicionales -transporte y turismo- se han sumado un conjunto de servicios de más reciente desarrollo vinculadas a las tecnologías y a las nuevas prácticas empresariales. La incorporación de estos servicios no tradicionales está cobrando cada vez mayor importancia relativa. **En 2015 representaron el 53% de las exportaciones mundiales de servicios.**

Mientras las exportaciones de servicios de transporte y turismo crecieron a una tasa promedio anual de 5,2% en el periodo 2005-2015, los servicios no tradicionales lo hicieron al 7%. Dentro de los servicios no tradicionales, aquellos asociados a los Servicios Globales de

**Gráfico Nº2- Exportaciones mundiales de Servicios No Tradicionales (Part. % 2015)**




Fuente: Uruguay XXI en base a UNCTAD.

[7] Fuente: Uruguay XXI en base a UNCTAD (2016).

[8] Fuente: Indicadores Clave del Mercado de Trabajo (ICMT), 9ª edición. Organización Internacional de Trabajo.

[9] Fuente: World Investment Report 2015, UNCTAD.

Exportación son los más relevantes. Las exportaciones de servicios empresariales, de servicios IT y de servicios financieros representan en conjunto 75% del total de las exportaciones mundiales de esta categoría de servicios (ver Gráfico N°2). Los principales oferentes de servicios no tradicionales en 2015 son Estados Unidos y los países europeos; y también estos son los principales importadores.

| Principales Exportadores de Servicios No Tradicionales | |
|---|---|
| Estados Unidos | 16% |
| Reino Unido | 10% |
| Alemania | 6% |
| Francia | 5% |
| Países Bajos | 5% |
| India | 5% |
| Irlanda | 5% |
| China | 4% |
| Japón | 4% |
| Luxemburgo | 3% |

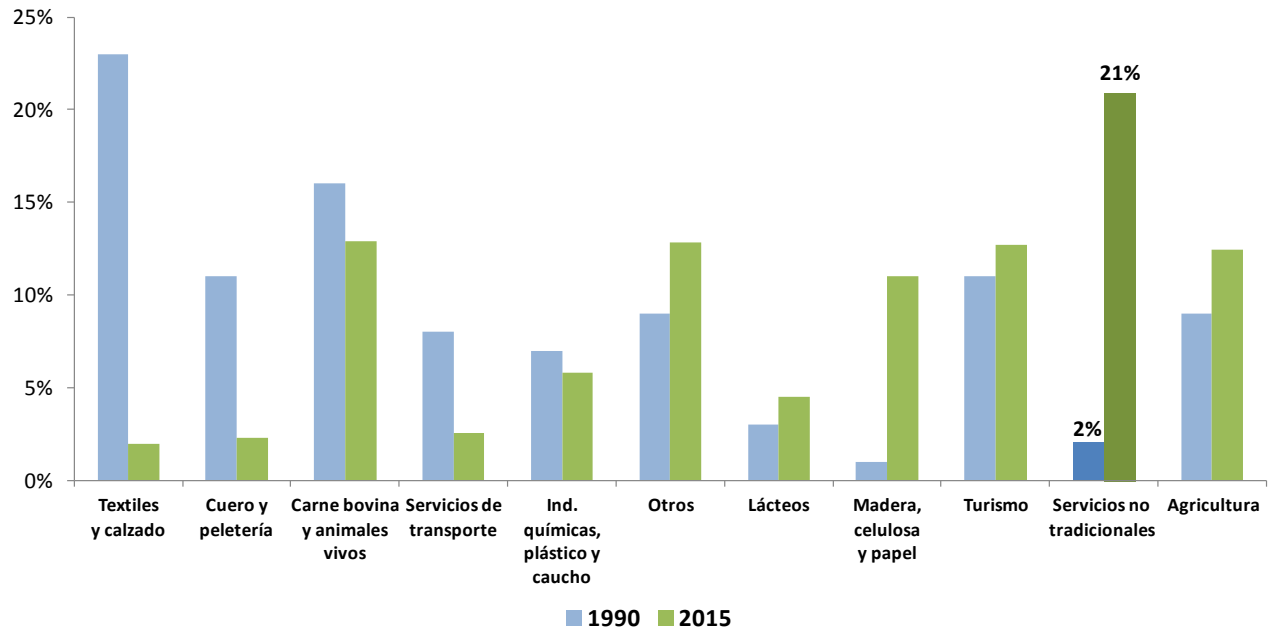
| Principales Importadores de Servicios No Tradicionales | |
|---|---|
| Estados Unidos | 11% |
| Irlanda | 6% |
| Alemania | 6% |
| Francia | 6% |
| Países Bajos | 5% |
| Reino Unido | 5% |
| Japón | 5% |
| China | 4% |
| Singapur | 3% |
| Suiza | 3% |

Fuente: UNCTAD (2015)

## Uruguay: país exportador de servicios

Uruguay ha acompañado a las tendencias globales mencionadas anteriormente. El país ha experimentado un proceso de apertura en los últimos veinte años que le permitió insertarse de manera dinámica en los flujos comerciales globales, a la vez que ha procesado una profunda transformación productiva. Ésta se refleja en un importante cambio en la composición de sus exportaciones.

**Gráfico Nº3 – Estructura de la oferta exportable uruguaya**
**(Participación en el total de exportaciones de Bienes y Servicios, %)**




Fuente: Uruguay XXI en base a BCU, DNA, DGI y Área de Zonas Francas (MEF).

El Gráfico Nº3 muestra el cambio en la estructura de las exportaciones en las últimas dos décadas. Entre los sectores que han cobrado mayor importancia están los servicios no tradicionales que, favorecidos por las transformaciones globales y las ventajas que presenta Uruguay como lugar para hacer negocios, son hoy de los más dinámicos de la economía.

Las exportaciones de **servicios no tradicionales**, que en 1990 representaban solo el 2% de las exportaciones totales, representan actualmente el 21% del total. En un período en el que las exportaciones uruguayas se multiplicaron por 6, este cambio refleja el fuerte dinamismo de las exportaciones de estos servicios que se multiplicaron por más de 20 en los últimos 25 años y que actualmente se estiman en un valor cercano al 5% del PIB[10]. Gracias a este fuerte crecimiento, estos servicios son en la actualidad tan importantes en la canasta exportadora uruguaya como otras actividades tradicionales como el turismo y las exportaciones de los principales productos agropecuarios.

[10] En esta sección se presentan cifras estimadas en base a datos agregados proporcionados por DGI y Área de Zonas Francas (MEF). Es probable que las cifras correspondientes a las exportaciones de servicios no tradicionales estén subestimadas.

# 3. Exportaciones de Servicios Globales desde Uruguay

La importancia creciente de las exportaciones de servicios globales desde Uruguay se cimienta en algunos sectores claves que han aprovechado las ventajas que ofrece el país para el desarrollo de sus negocios. La cantidad de empresas que exportan este tipo de servicios desde Uruguay supera las 2000, con una gran heterogeneidad en cuanto a su tamaño en términos de empleo. Hay empresas con menos de 5 personas (ej: pequeñas consultoras, arquitectos asociados, start ups tecnológicas, entre otras) hasta empresas con 1000 empleados en centros de servicios (ej: Sabre) o empresas globales de outsourcing (ej: Tata Consultancy Services, EGS).

## Principales segmentos de servicios

A continuación se describen los servicios brindados desde Uruguay comprendidos dentro estos sectores o segmentos clave y se presentan algunos ejemplos de empresas internacionales que ya realizan actividades en el país.

### Servicios Creativos

Incluyen servicios de arquitectura, ingeniería y diseño, y servicios audiovisuales.

A los atributos transversales para el desarrollo de los negocios en Uruguay se suman aspectos específicos para los servicios de Arquitectura e Ingeniería, como la alta disponibilidad de profesionales multilingües con formación y experiencia en diferentes técnicas constructivas, capacitados para brindar servicios de calidad a costos competitivos. Los servicios de **Arquitectura e Ingeniería** de Uruguay se destacan por la disponibilidad y excelente relación costo-beneficio, la alta calificación y compromiso de sus profesionales que son reconocidos mundialmente y que además cuentan con amplio dominio de inglés y otros idiomas.

Uruguay cuenta con más de 1.000 estudios de arquitectura, aunque un elevado número de profesionales trabajan de forma unipersonal. Según datos del Banco de Previsión Social (BPS) más del 80% de las empresas registradas del sector poseen cuatro o menos empleados. Una alta proporción de los estudios uruguayos tienen alguna experiencia exportadora[11]. Los anteproyectos y proyectos ejecutivos son los principales rubros exportados, seguido por los renders. Los principales mercados a los que se exporta son el MERCOSUR, seguido por Estados Unidos y Canadá y por países europeos. También se han desarrollado experiencias puntuales con países asiáticos.

Por más información: Servicios de arquitectura e ingeniería de Uruguay.

En el sector Diseño las empresas uruguayas ofrecen múltiples servicios en diferentes segmentos. Dentro del segmento Business-to-Business (B2B), los principales servicios brindados son diseño gráfico, diseño web,

[11] En una encuesta realizada por Uruguay XXI entre los principales estudios de arquitectura la mitad de los consultados tenían experiencia exportadora.

diseño de productos (industrial y mobiliario), interiorismo y paisajismo. Los proveedores de estos servicios son en general micro y pequeñas empresas o profesionales independientes y están orientados al mercado doméstico. Se estima que en 2013 (últimos datos disponibles) las exportaciones representaban el 10% del sector. De todos modos se identifican ciertas fortalezas, que muestran el potencial de crecimiento del sector a través de la internacionalización. En este sentido, en los últimos años se ha trabajado en una articulación público-privada que potencie el desarrollo del sector.

Por más información: Cámara de Diseño de Uruguay - Conglomerado de Diseño en Uruguay

En Uruguay el Conglomerado Audiovisual es un complejo productivo integrado por empresas de producción cinematográfica y audiovisual, proveedores de servicios y equipos, distribuidoras, exhibidores y servicios fílmicos.

Las exportaciones del sector corresponden principalmente a las ventas de servicios de producción y postproducción de audiovisuales. Entre las productoras, el sector publicitario es uno de los que presenta mayor madurez y experiencia en el exterior. Es el sector con mayor cantidad de empresas y el que tiene mejor inserción internacional, liderada por un grupo pequeño altamente competitivo en Latinoamérica[12]. Por más información: Dirección del Cine y Audiovisual Nacional

## Servicios Financieros

Incluyen servicios de asesoramiento y gestión financiera a personas e inversores institucionales del exterior y servicios de gestión de seguros y reaseguros.

Existen en el país algunas firmas internacionales enfocadas en análisis de mercados, riesgo y consultoría, así como una masa crítica de operadores locales y extranjeros, que brindan servicios de asesoramiento y gestión de activos a clientes regionales y extra regionales. Los siguientes son ejemplos de empresas que prestan este tipo de servicios en Uruguay: Asesoramiento y gestión de activos: Julius Baer, Apex Fund Services, Compass Group, Raymond James Latin Advisors, entre otros.

## Tecnologías de la información

Incluyen servicios de compañías tecnológicas ya sea mediante servicios de desarrollo o la comercialización de soluciones. Uruguay tiene aspectos específicos destacados para la industria TI tales como la reconocida calidad de los recursos humanos, una importante trayectoria exportadora, un marco regulatorio favorable que promueve la internacionalización de las empresas del sector instaladas en Uruguay a través de importantes exoneraciones fiscales y un sistema nacional de innovación coordinado.

La industria TI uruguaya se constituye así en un proveedor internacional de productos y servicios de alta calidad con oportunidades de inversión tanto en compañías existentes como en el desarrollo de nuevos emprendimientos. Se han generado capacidades profesionales y empresas desarrolladoras de tecnologías competitivas internacionalmente, que hoy conforman el actual tejido empresarial y lograron aprovechar la "escala Uruguay" para testing (pruebas) e implementación de sus soluciones. Todo esto se refleja en la dinámica exportadora del sector. Por más información: La industria TIC en Uruguay.

[12] Fuente: Planes Industriales - Fase II, MIEM, Marzo 2014. Por mayor información véase el siguiente link.

## Servicios Empresariales

En esta categoría se incluyen servicios relacionados con offshoring de procesos de negocios, tanto servicios prestados desde Centros captivos o "in house" (ej. Headquartes regionales y Centros de Servicios Compartidos), como servicios prestados por terceros principalmente asociados a procesos de negocios (ej. atención al cliente, backoffice) y de conocimiento (ej. consultoría, investigación & desarrollo - I+D).

Uruguay presenta una serie de atributos transversales para el desarrollo de los servicios de negocios, pasibles de resumir en seguridad y estabilidad para los negocios, beneficios impositivos, calificación del talento, localización geográfica, huso horario, calidad de telecomunicaciones y calidad de vida; lo que lo posicionan como una locación de privilegio para operaciones en diferentes modalidades.

### Headquarters regionales & Centros de servicios compartidos

Montevideo se ha convertido en un hub para centros captivos en particular, con posiciones clave en la región y proveyendo servicios de apoyo al comercio exterior, cadena de suministro, finanzas y contabilidad, recursos humanos, atención al cliente, revisión de contratos, entre otras tareas.

La mayoría de ellos están ubicados en zonas francas, como Aguada Park, World Trade Center y Zonamerica. Algunas empresas que han establecido HQ & SSC en Uruguay son: Abbott, BASF, Finning Caterpillar, Sabre Holdings, Syngenta, Altisource, SKF, Arcos Dorados (McDonald's), Pluspetrol y Tenaris, entre otros.

### Proveedores de servicios tercerizados (BPS&KPS)

Aunque la mayoría de las operaciones grandes establecidas en Uruguay son captivas, hay muchas (globales y locales) proporcionando servicios de BPS, desde backoffice administrativo financiero hasta centros de atención al cliente (call y contact centers). Los principales ejemplos son Tata Consultancy Services, ALÓRICA, TMF, Concentrix, Atento y Avanza.

Existen incipientes casos de empresas proveedoras de servicios de Legal Process Outsourcing (LPO), esto es, tercerización de procesos legales desde Uruguay para empresas americanas. Las tareas fundamentales realizadas son el estudio y redacción de contratos, análisis de riesgos, contratos de compraventa y contratos de recursos humanos. El costo por honorarios profesionales de abogados y procuradores uruguayos es muy competitivo comparado con el resto de América Latina, y en particular con Estados Unidos.

En actividades de mayor valor agregado, empresas especializadas en el análisis y asesoramiento, como Willis Towers Watson, también encuentran ventajas en Uruguay para sus operaciones de KPS. Adicionalmente, un número importante de operaciones de diverso tamaño, tanto de origen nacional como extranjero, exportan servicios profesionales de asesoramiento.

La internacionalización de servicios de investigación y desarrollo (I+D) es muy incipiente. Uruguay cuenta con fortalezas para el desarrollo de servicios de I+D entre las que se destacan la disponibilidad y calidad de médicos e investigadores, la presencia de instituciones de investigación de renombre mundial como el Instituto Pasteur, beneficios fiscales especiales para desarrollos biotecnológicos, entre otros. Asimismo, existen ejemplos de empresas que exportan servicios altamente sofisticados, como es el caso de CCC Medical Devices.

Cabe mencionar también las potencialidades del país para la exportación de servicios de investigación clínica, potenciados por grupos de investigación de médicos en torno a especialidades como oncología y hematología, entre otros. En esta área hay presencia de instituciones tanto públicas como privadas

desarrollando actividades de investigación, con capacidades de expansión. Algunas limitantes regulatorias restringen por el momento un mayor crecimiento de la actividad.

Por más información: Informe Industria Farmacéutica.

## Servicios asociados al Comercio Internacional

Se consideran en este segmento actividades comerciales con o sin pasaje de los bienes transados por el país. Las ventajas arriba listadas para los servicios empresariales aplican de la misma forma para este tipo de actividades.

### Trading

Incluye actividades de comercio de servicios o bienes que no transitan por el territorio nacional. Actividades comerciales "intra-company", actividades de compra a la propia compañía con venta a terceros y actividades de "traders" que compran y venden a terceros. En su mayoría se trata de operaciones de empresas extranjeras en modalidad de centros captivos. Empresas globales especializadas en trading de commodities como Louis Dreyfus Commodities, COFCO AGRI, Bunge y Trafigura han elegido a Uruguay como centro regional.

### Centros de Distribución Regional (CDR)

Incluye comercio al por mayor de bienes que ingresan al país, realizado por empresas en zonas francas, actividades principalmente asociadas a la distribución regional de productos de alto valor (ej. farma y tecnología), que normalmente combinan tareas logísticas con otras propias de servicios empresariales o de trading.

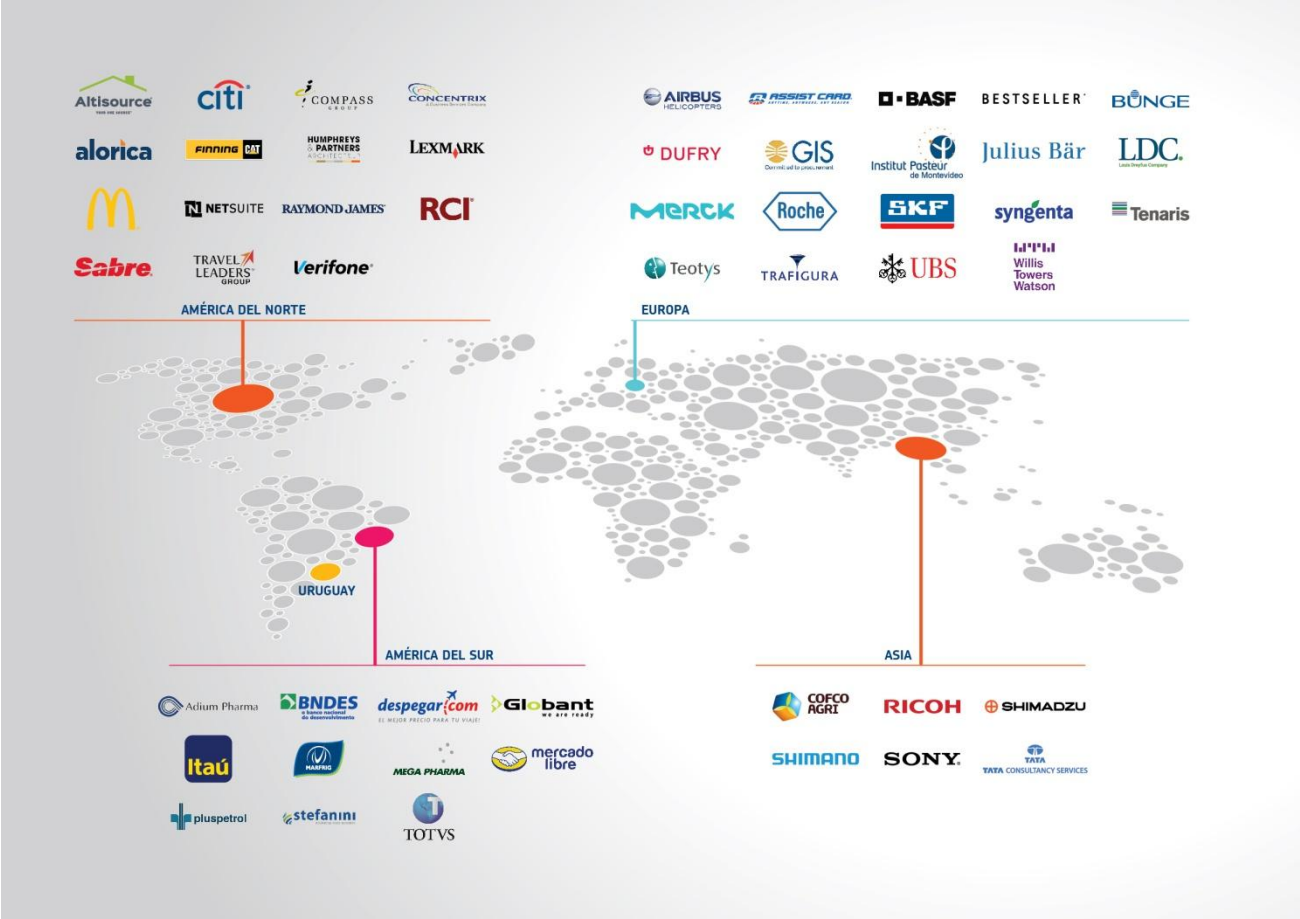
Uruguay se posiciona como un sitio sumamente atractivo para el desarrollo de actividades de distribución y logística, entrada segura y ágil a la región. No sólo por sus ventajas impositivas para empresas con operaciones de comercio exterior, sino también por sus ventajas como plataforma logística. Uruguay es el único país de Sudamérica que tiene puertos y aeropuertos libres, un régimen de zonas francas estable y conforme a las normativas internacionales (tax compliance), y cuenta además con una ventanilla única de comercio exterior (VUCE). Algunos CDR para productos de alto valor que operan en Uruguay incluyen: SKF, Columbia, GAP, Dupont, Ricoh, Kodak, Samsonite, Sony, Lexmark, Shimadzu, Adium Pharma, Mega Pharma y Merck, entre otros.

## Centros corporativos regionales (CCR)

Los segmentos hasta ahora caracterizados, responden en gran parte a la segmentación desarrollada con fines estadísticos; no obstante, los modelos de negocios usualmente toman formas más complejas. En este sentido vale destacar dentro de la industria de los Servicios Globales, el creciente fenómeno de lo que se denomina Centros Corporativos Regionales (CCR), operaciones (de más de 20 personas) de compañías internacionales que utilizan el país como "hub regional", principalmente en alguna de las siguientes modalidades arriba descriptas o combinaciones de las mismas (operaciones de amplio espectro):

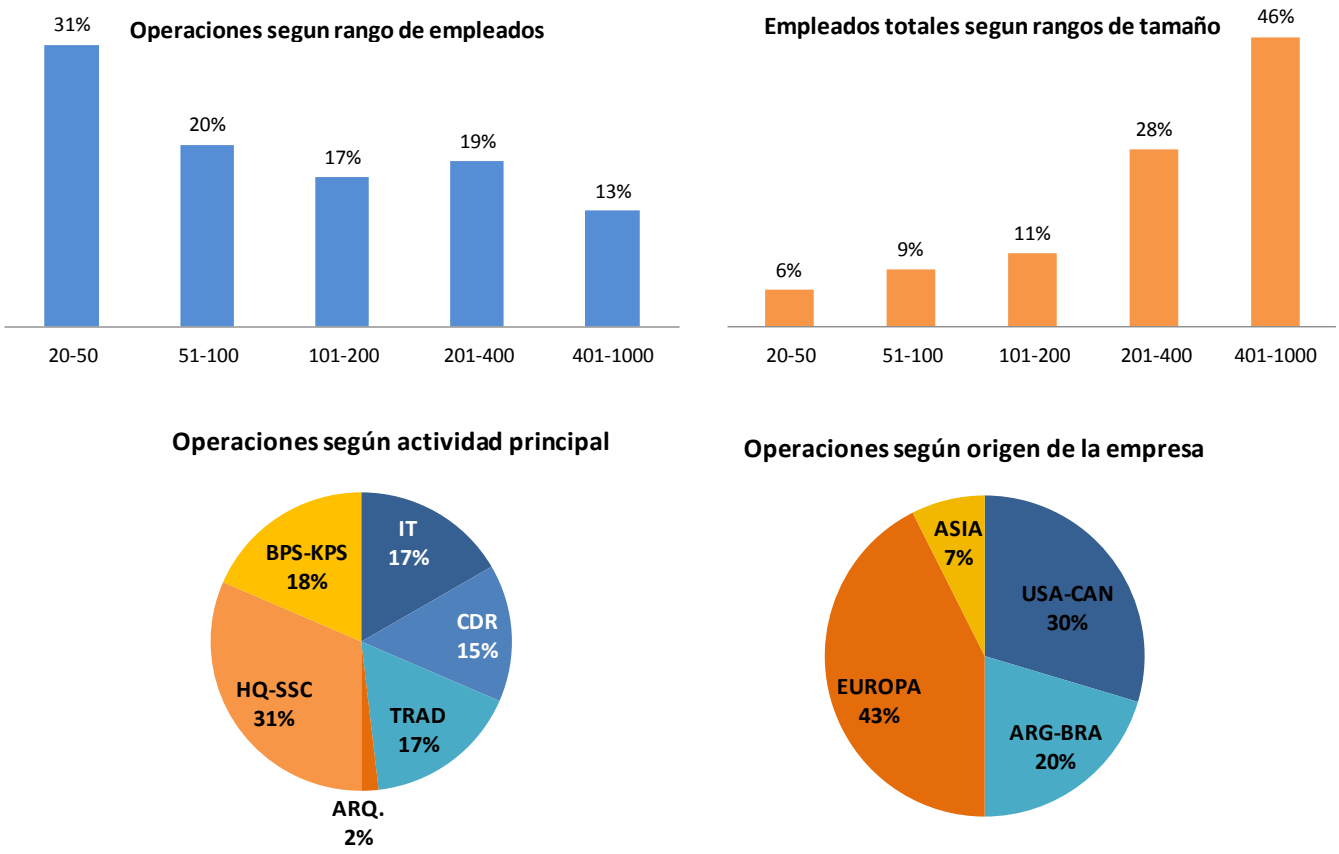
| | | |
|---|---|---|
| Headquarters - Centros de Servicios compartidos | Centros de Empresas tercerizadas (BPS-KPS) | Centros TIC |
| Centros de Trading | Centros de Distribución regional | Centros de I + D |

**Ejemplos de CCR según origen de la matriz**



El creciente fenómeno de los Centros corporativos regionales (CCR)[13] ameritó realizar un relevamiento de esta actividad en Uruguay. En total se relevaron 54 centros corporativos de empresas globales con marcas reconocidas (operaciones con más de 20 personas), que generan aproximadamente 10.000 puestos de trabajo calificado[14]. El 70% de estas operaciones están localizadas en zonas francas (Zonamerica, WTCFZ, Aguada Park o Parque de las Ciencias) y el 30% en territorio no franco, dentro del Área metropolitana de Montevideo. El 74% de las operaciones se corresponden con la modalidad de centros captivos o "inhouse" y el 26% son centros de proveedores internacionales tercerizados (BPS, KPS, ITS).

**Gráfico Nº 4 – Centros Corporativos Regionales en Uruguay[1]**




Fuente: Uruguay XXI en base a información proporcionada por empresas del sector

[13]Operaciones de compañías internacionales (de más de 20 empleados) que utilizan el país como "hub regional", principalmente en alguna de las siguientes modalidades o combinaciones de las mismas: Headquarters - Centros de Servicios compartidos, Centros de Trading, Centros de Distribución regional, Centros TIC, Centros de Empresas tercerizadas (BPS-KPS), Centros de I + D

[14] *Fuente: Elaboración de Uruguay XXI en base a información brindada por las empresas y operadores de zonas francas - 2016.*

## Medición de los Servicios globales de exportación en Uruguay[15]

En esta sección se presentan las estimaciones elaboradas por Uruguay XXI con los últimos datos oficiales disponibles (2014). Estas estimaciones son una aproximación del aporte, en términos de valor exportado y empleo generado, de cada segmento definido. Para las actividades que se desarrollan en Zonas Francas, se utilizan las estimaciones del Área de Zona Francas (AZF) del Ministerio de Economía y Finanzas, en base al Censo de Zonas Francas (2014). Para las actividades en territorio no franco, se utilizan registros administrativos agregados según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU rev.4)[16] a 5 dígitos brindada por la Dirección General Impositiva (DGI), agrupada y correlacionada con los sectores presentados por el AZF[17]. (Por más información, ver Anexo metodológico).

### Empresas Exportadoras – Empleo y Exportaciones

**En base a los indicadores utilizados, se estima existen más de 2.000 empresas que exportan servicios globales, generan cerca de 20.000 empleos y se estima que las exportaciones alcanzaron US$ 2.854 millones (2014). Esta cifra representa el 18% de las exportaciones de bienes y servicios de Uruguay (2014) y representa aproximadamente el 5% del PIB, confirmando la importancia creciente del sector en la economía.**

El Cuadro N°1 presenta los datos, separados por segmento, del monto exportado y el empleo directo generado, consolidando actividades dentro y fuera de zonas francas.

[15] Las estadísticas disponibles provenientes de la Balanza de Pagos no logran captar en su totalidad la magnitud y las características de este fenómeno. Esto hace necesario recurrir a fuentes alternativas que permitan obtener una mejor aproximación a la importancia económica del sector.

[16] Ver en Anexo las categorías de la CIIU rev. 4 que se incluyen en cada segmento de los servicios globales.

[17] Para preservar el secreto estadístico estos organismos proveen solo información agregada de cada sub grupo. Cabe aclarar que para las actividades desarrolladas fuera de Zonas Francas la presente estimación se basa en supuestos conservadores, que pueden subestimar el fenómeno, en especial en lo referente a las exportaciones. Para ver el la información de las Zonas Francas, ver el siguiente link: http://zonasfrancas.mef.gub.uy/18424/4/areas/estadisticas-zzff.html

**Cuadro Nº 1 – Servicios Globales en Uruguay – 2014**

| | N° de Empresas Exportadoras | Empleo Exportador | Exportaciones (Millones US$) |
|---|---|---|---|
| **Servicios Creativos** | **202** | **863** | **88** |
| Arquitectura, Ingeniería y Diseño | 84 | 288 | 48 |
| Audiovisuales | 118 | 575 | 40 |
| **Servicios Financieros** | **151** | **1.681** | **486** |
| **TICs** | **581** | **4.747** | **382** |
| **Servicios Empresariales (HQ, CSC, BPS, KPS)[18]** | **461** | **8.315** | **1.237** |
| Servicios profesionales, científicos y técnicos | 380 | 5.014 | 521 |
| Servicios administrativos y servicios de apoyo | 81 | 3.302 | 716 |
| **Comercio** | **658** | **3.875** | **661** |
| Trading | 534 | 3.248 | 556 |
| Centros de distribución regional[19] | 124 | 627 | 105 |
| **Total Servicios Globales** | **2.053** | **19.481** | **2.854** |

*Fuente: Estimación propia en base a Área de Zonas Francas y DGI.*

En lo que respecta al valor exportado por cada uno de los segmentos se constatan varios aspectos a destacar. En primer lugar, se destaca la relevancia de los servicios empresariales - el corazón de los Servicios Globales- que representan más de US$ 1.200 millones en exportaciones.

Por otro lado, sobresale el valor exportado en servicios asociados a actividades del comercio internacional, ya sea intermediando mercaderías que no pasan por el territorio (Trading), como aquellos centros que instalados en Uruguay brindan diversos servicios asociados a la distribución regional de bienes.

A estas actividades se le suman como sectores muy relevantes los servicios financieros, que se estiman en casi US$ 500 millones de exportaciones anuales, y los servicios asociados a las Tecnologías de la Información que resultan importantes por su alto valor agregado.

El aporte de las exportaciones de los servicios creativos, aunque menores en monto, refleja la importancia de una serie de servicios no tradicionales con potencial para crecer, llevados a cabo en general por empresas pequeñas que pueden competir en calidad con el resto del mundo.

En el Cuadro N° 2 se detallan de las cifras totales, cuanto corresponde a actividades que se desarrollan en Zonas Francas. Las cifras confirman la consolidación de las Zonas Francas como plataformas de exportación

[18] La información disponible permite separar "Servicios profesionales, científicos y técnicos" de "Servicios administrativos y servicios de apoyo" y, en principio el primer grupo es el asociado con las definiciones de BPS y KPS. Sin embargo, en la asignación de los CIIU de las empresas no siempre se corresponde exactamente con cada una de esas actividades, por lo que se presenta el grupo de Servicios Empresariales agrupado.

[19] Si bien las actividades logísticas puras no se asimilan estrictamente a la concepción de Servicios globales, estas operaciones de CDR en ZZF, tomarían mayoritariamente forma de centros regionales, incorporando otras tareas propias de este tipo de servicios.

de servicios. Esto es porque el 75% de las exportaciones de Servicios Globales son realizadas desde alguna de las Zonas Francas especializadas en proveer este tipo de servicios, y porque las Zonas Francas explican el 50% del empleo.

**Cuadro Nº 2 – Servicios Globales desde Zonas Francas - 2014**

| | N° de Empresas | Empleo | Exportaciones (Millones US$) |
|---|---|---|---|
| **Arquitectura e Ingeniería*** | **12** | **83** | **33** |
| **Servicios financieros y de seguros** | **95** | **1.108** | **468** |
| **TICs** | **56** | **1.906** | **180** |
| Servicios de Información y comunicación | 56 | 1.906 | 180 |
| **Servicios Empresariales (HQ,CSC,BPS,KPS)** | | | |
| Servicios profesionales, científicos y técnicos* | 137 | 2.917 | 419 |
| Servicios administrativos y servicios de apoyo | 26 | 2.154 | 597 |
| **Comercio** | | | |
| Trading | 220 | 1.026 | 552 |
| Intermediación comercial | 124 | 627 | 105 |
| **Servicios Globales desde Zonas Francas**** | **670** | **9.821** | **2.152** |
| **Part. % en el total** | **32%** | **50%** | **75%** |

Fuente: Área de Zonas Francas

* Las cifras de servicios de arquitectura e ingeniería son estimación de Uruguay XXI. En los datos presentados por el Área de Zonas Francas están incluidos dentro de Servicios profesionales, científicos y técnicos.

** Para el caso del trading se incluye solo el valor correspondiente a los costos (US$ 350 millones). De esta forma la cifra es comparable con la estimada para fuera de Zona Franca.

Respecto del Empleo, aunque las estimaciones presentadas se refieren solo al empleo directo, estas reflejan ya la notable importancia de los Servicios Globales como fuente de generación de puestos de trabajo de calidad.

En general los servicios son de las actividades más intensivas en empleo. Uruguay no es la excepción: el sector terciario emplea al 71% de la población ocupada (2016, OIT). Los Servicios Globales contribuyen generando empleo de calidad que demanda un alto grado de calificación.

Según datos de la Encuesta Continua de Hogares (ECH), en 2014 había un total de 69.434 personas empleadas en empresas de servicios empresariales, financieros y TICs[20]. De estos, el 21% (cerca de 15.000 empleados) exportan de manera exclusiva.

Como se mencionó anteriormente, los servicios son actividades intensivas en capital humano, por lo que tienen un gran potencial para generar nuevos puestos de trabajo. En la medida en que una alta proporción de estos servicios son intensivos en conocimiento se generan oportunidades para el aumento del empleo de recursos humanos calificados. A modo de ejemplo, según el Área de Zonas Francas del MEF, el 41,5% de los trabajadores de Zonas Francas tiene estudios terciarios completos, lo que contrasta con el 29% del total de la población mayor de 25 años de Montevideo (Ver Anexo IV para una caracterización de la disponibilidad de talento dentro de Uruguay)[21]. En estas estimaciones no se incluye todo el empleo indirecto que generan estás actividades, como la mano de obra utilizada en la instalación y mantenimiento de toda la infraestructura necesaria para su desarrollo (edificios, oficinas, limpieza, telecomunicaciones, etc.). Por lo tanto, el efecto global sobre el empleo es aún mayor.

[20] No se incluyen en esta cifra los empleados en alguna de las actividades incluidas en los servicios globales, porque en su gran mayoría fuera de Zonas Francas no realizan actividades de exportación (ej: Arquitectura, Audiovisuales, Comercio.

[21] Fuente: http://zonasfrancas.mef.gub.uy/innovaportal/file/18425/2/informe_personal-ocupado_zf_2014.pdf

# 4. Posicionamiento internacional de Uruguay

La tendencia creciente de la exportación de servicios ha sido posible gracias a que Uruguay tiene algunas características que lo diferencian de sus competidores y lo posicionan como un lugar de ***alta calidad y costos competitivos*** para prestar servicios hacia el mundo. El reducido mercado y el tamaño de su población, no constituyen una restricción cuando se trata de los servicios y además Uruguay tiene atributos particulares que lo hacen muy atractivo para algunos segmentos de servicios específicos.

## CONFIABILIDAD

Uruguay es el país más seguro de una de las regiones de mayor atractivo económico del mundo Latinoamérica para desarrollar negocios. El país ostenta una fuerte estabilidad política y social, respaldada por una democracia consolidada y fuerte seguridad jurídica.

El crecimiento económico sostenido que ha tenido en la última década, ha sido acompañado de una serie de políticas que han mejorado la distribución del ingreso y reducido la pobreza a niveles mínimos históricos. De esta forma Uruguay se consolida en América Latina como el país más igualitario y con mejor distribución de los ingresos[22].

En el período 2005-2015, la Inversión Extranjera Directa recibida por Uruguay promedió 5,2% del PIB. Esto posiciona a Uruguay en segundo lugar a nivel regional después de Chile, en términos de recepción de flujo de IED. Es importante destacar también que Uruguay tiene altas tasas de reinversión de utilidades de la IED, que durante el período 2005-2015 estuvo en el orden de 60%, lo que refleja la conformidad de los inversores extranjeros y la confianza en el país. Asimismo, Uruguay es el único país del MERCOSUR con Grado Inversor, ratificado por las principales agencias calificadoras (Standard & Poor's, Moody's, Fitch, DBRS, y R&I).

A través de la Ley de Inversiones, Uruguay asegura igual tratamiento a inversores nacionales y extranjeros, existiendo incentivos a la promoción de la inversión disponibles para ambos sin ningún tipo de discriminación. Por otro lado, a los inversores no se les exige cumplir con requisitos previos, ni permisos especiales del Estado, ni contar con una contraparte local para operar en Uruguay. Tampoco existen restricciones al ingreso y salida de capitales, transferencia de utilidades, dividendos, intereses, etc.

El mercado de cambios es libre, por lo que las empresas pueden operar con total libertad en moneda local o extranjera. Asimismo, en Uruguay existe un único sistema impositivo, y el mismo está basado en el principio de la fuente, por lo cual no se gravan las rentas de fuente extranjera ni los activos localizados en el exterior.

Las principales ventajas para operaciones de servicios globales son aquellas estipuladas por la Ley de Inversiones, decretos con exoneraciones fiscales y/o incentivos específicos para las exportaciones de servicios de TI, los centros de servicios compartidos, call/contact centers, y las actividades de biotecnología; así como las ofrecidas a través del régimen de zonas francas, puertos y aeropuertos libres. Otras herramientas que facilitan el clima de negocios del Uruguay son la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), plataforma de gestión de todos los trámites asociados a las operaciones de importación, exportación y tránsito; y el nuevo Código Aduanero (CAROU) que introduce innovaciones en materia aduanera, facilitando la internacionalización del Uruguay.

[22] Fuente: FMI (WEO abril 2016) y Panorama Social de América Latina 2015, Cepal.

## ACCESO A MERCADO Y NEARSHORE

Aspectos tales como su ubicación geográfica, el dominio de idiomas, su trayectoria comercial, afinidad cultural y los acuerdos comerciales, posicionan al Uruguay como una excelente plataforma de acceso a mercados como Brasil y otros países de habla hispana. Como miembro del MERCOSUR y a través del Tratado de Libre Comercio con México, Uruguay tiene acceso a un mercado de 400 millones de personas, que representa el 76% del PIB de Latinoamérica.

Uruguay ha logrado posicionarse a nivel regional como hub logístico y de negocios dada la proximidad a los más importantes mercados de Sudamérica. Las zonas francas del país, los puertos libres y el aeropuerto, así como los depósitos aduaneros conforman una plataforma ideal para el establecimiento de Centros de Distribución. Por otra parte, la afinidad cultural con Europa y América del Norte, el hecho de contar con una zona horaria similar, y una excelente infraestructura de telecomunicaciones hacen del país una locación ideal para el nearshore con esos mercados.

En cuanto al desarrollo de la infraestructura tecnología Uruguay se encuentra en una posición de privilegio en la región. De acuerdo al Índice de Desarrollo de las Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), Uruguay es el líder en América Latina contando con la mayor penetración de banda ancha fija y menor precio de banda ancha móvil. A esto se suma la mayor velocidad de conexión de la región (AKAMAI 2016).

## TALENTO

Uruguay dispone de talento altamente competitivo, gracias a la conjunción de varios factores, entre los que se destacan la alta calidad de la formación básica, técnica y universitaria, la flexibilidad y facilidad de los trabajadores uruguayos de adaptarse a nuevos procesos de producción o tecnologías. Por otro lado, la mano de obra uruguaya ha aumentado sus habilidades para dominar otros idiomas, en particular inglés y portugués.

La población uruguaya cuenta con un alto nivel educativo, siendo Uruguay el país con mayor tasa de alfabetización de Latinoamérica (98%). El acceso gratuito a la educación pública está disponible desde la educación inicial hasta la universitaria. El Estado invierte 6% del PIB en educación y 100% de los estudiantes de educación secundaria a los 15 años de edad ya han completado al menos tres años de inglés y dos en ciencias de la computación.

El acceso al talento a su vez se complementa con la facilidad de obtener la residencia uruguaya por parte de profesionales procedentes de otros países del MERCOSUR (Argentina, Brasil, Paraguay y Venezuela), quienes encuentran atractivo trabajar y vivir en Uruguay.

Uruguay fue pionero a nivel mundial en la implementación del Plan Ceibal, iniciativa pública que comenzó en 2007[23], que brinda acceso gratuito a laptops a todos los niños y docentes de escuelas y liceos públicos. A través de este programa, Uruguay ha logrado reducir la brecha digital (en diez años la diferencia de acceso entre los hogares más pobres y los más ricos pasó de 35% a 8%), así como empoderar a las nuevas generaciones respecto a los desafíos del mundo laboral actual. Otros hitos a destacar son la conectividad total en las instituciones educativas, que cuentan en su totalidad con conectividad de alta velocidad a través de fibra óptica; y la implementación de la plataforma Ceibal en inglés, que coadyuva al bilingüismo de la población uruguaya.

[23] Basada en el Programa “One Laptop per Child” del MIT, Massachusetts Institute of Technology.

Adicionalmente, a través del Programa de Servicios Globales se cuenta con una estrategia de accesibilidad y desarrollo de talento para el sector. Por un lado, con Finishing Schools (cofinanciado por Uruguay XXI-INEFOP), se otorgan subsidios de hasta 70% para programas de capacitación a medida para empresas de servicios globales interesadas en establecerse en Uruguay o en expandir sus operaciones. Por otro lado, se cuenta con el portal Smart Talent, para facilitar el acceso al talento de servicios globales y posicionar a nivel país la estrategia de desarrollo del sector.

## CALIDAD DE VIDA

Montevideo es la ciudad con mejor calidad de vida de toda América Latina (Mercer 2016). Esto se extiende al resto del territorio, y hacen de Uruguay el Mejor Lugar para vivir (Future Brand Index). La alta calidad de vida es una de las características más distintivas de nuestro país, que lo hacen amigable tanto para vivir, trabajar e invertir.

Uruguay ha sido tradicionalmente una sociedad de clase media, lo que explica en gran parte los buenos logros a nivel educativo y social, así como para su fuerte estabilidad social y política. Actualmente, es el país con una mayor población de clase media de Latinoamérica[24].

[24] Fuente: http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2016-10-24/clase-media-en-america-latina-alcanza-los-186-millones,11611.html

# 5. Institucionalidad

## URUGUAY XXI -Programa Servicios Globales de Exportación (PSG)

El PSG es una iniciativa del gobierno, financiada por el BID y ejecutado por Uruguay XXI, desde 2012, con el objetivo de aumentar la inversión extranjera directa, las exportaciones y el empleo, en el sector de servicios globales de exportación.

Mediante este programa, Uruguay XXI ha incorporado una metodología innovadora, en dos aspectos principales: (a) Foco y especialización sectorial con abordaje integral (b) Combinación de promoción internacional, con acciones de After Care, que se potencian mutuamente.

Se desarrollaron **Planes estratégicos** liderados por **especialistas** del Programa, con foco en los siguientes segmentos de negocios o subsectores, con sus correspondientes lineamientos estratégicos:

- **SERVICIOS CORPORATIVOS:** instalación de headquarters regionales (HQ), centros de servicios compartidos (SSC), centros de Trading (TC), centros de distribución regional (CDR) y servicios de asesoramiento financiero (SAFIN).
- **SERVICIOS DE FARMA & SALUD**: desarrollo de un clúster con centro en la IED y oportunidades para la locación de servicios corporativos, centros de I+D y proyectos de investigación clínica.
- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:** desarrollo exportador de la industria local y la IED – proyectos greenfield y adquisiciones - para la generación de productos y servicios de alto valor.
- **SERVICIOS DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA:** internacionalización del sector mediante instalación de centros de estudios globales y exportaciones de firmas locales.

La modalidad de trabajo del PSG se basa en:

- **Generar información** de calidad que contribuya a un mejor conocimiento del sector tanto dentro como fuera del país.
- **Posicionar el país** como locación de privilegio para el desarrollo o provisión de servicios globales, en mercados objetivo, mediante el desarrollo y comunicación de marca país de servicios –**Uruguay Smart Services**- con acciones promocionales específicas por segmento (materiales, eventos, misiones, etc.).
- **Gestionar consultas de inversión** de forma especializada.
- **Mejorar las condiciones para el desarrollo de los negocios** con foco en la atención de la post-inversión o after-care mediante: i) Articulación sectorial atendiendo fallas de

coordinación/información y demandas de las empresas; ii) Análisis y propuestas de mejora del marco regulatorio; iii) Desarrollo de instrumentos con foco en la oferta de RRHH calificados.

Para éste último punto en particular y con el objetivo específico de **mejorar las capacidades disponibles y el acceso al talento** para la exportación de servicios globales, se están implementando:

- **Programa Finishing Schools**, en acuerdo con INEFOP, que facilita a las empresas el acceso a programas de capacitación a la medida de sus necesidades, con subsidios de hasta el 70% de los costos directos.
- **Smart Talent**- portal laboral especializado en servicios globales de acceso gratuito que permite posicionar y facilitar la accesibilidad al talento y aportar información, para la mejor toma de decisiones de los actores vinculados al ecosistema de oferta y demanda de capacidades para el sector.

**Aportes del PSG a la internacionalización del sector de Servicios Globales**[25]

- Contar con una institucionalidad especializada, planes estratégicos de internacionalización y equipo de especialistas posicionado como referencia para los segmentos priorizados, en roles de promoción y after care.
- Avances en la disponibilidad de información estadística y cualitativa sobre el sector.
- Alineación y sinergias entre estrategia de promoción de UXXI con el sector privado, con altas autoridades públicas y alguna representaciones diplomáticas en mercados objetivo.
- Consolidación de una propuesta de valor y posicionamiento país para potenciales inversores y clientes, generación de marca país sectorial, generación de plataformas y materiales de difusión accesibles a los diferentes actores (web sectorial, videos país y testimoniales, casos de éxito, material gráfico).
- Comunicación de propuesta de valor en eventos especializados en el exterior y en visitas a prospects (más de 72 eventos, más 130 empresas visitadas, más de 3.000 contactos generados).
- Apoyo a eventos internacionales en Uruguay con participación de actores internacionales, con potencial de transmitir su vivencia del país en potenciales inversores de sus países de origen y acción (más de 50 eventos, más de 80 k-players internacionales visitan el país).
- Sensibilización y puesta en agenda de policymakers y reguladores, de temas relevantes para el crecimiento de la industria y facilitación de los negocios (ej: nuevas reglamentaciones para centros de servicios compartidos, mejora en reglamentación para investigación clínica, facilitación de habilitaciones para distribución regional de productos farmacéuticos, facilitación de ingreso de muestras biológicas, facilitación de gestión de residencias y visados para ejecutivos y personal calificado.
- Disponibilidad de un portal de facilitación de acceso al talento, que cuenta actualmente con más 14.000 personas usuarias de las distintas funcionalidades y más de 200 empresas que han publicado más de 600 oportunidades laborales. Se han realizado más de 200 actividades de dinamización y sensibilización en articulación con el sector educativo, gubernamental y el empresarial.
- Instrumento de cofinanciamiento, en acuerdo con INEFOP, de planes de capacitación a demanda para potenciales inversores y empresas instaladas (FINISHING SCHOOLS). Más de 105 planes cofinanciados y cerca de 3000 personas capacitadas.

[25] Listado no taxativo - Entre 2012 y 2016

- Dinamización y apoyos a la oferta local exportadora (arquitectura, servicios legales, investigación clínica, video juegos). Más de 20 actividades entre 2012 y 2016. Diseño y ejecución de instrumento de apoyo a internacionalización de pymes TIC (Piloto con 20 empresas )

Más información en: www.smartservices.uy

## Otros actores del Sector público:

- **Sistema Nacional de Transformación Productiva y Competitividad (SNTPC)**

  Esta nueva institucionalidad tiene como fin promover el desarrollo económico, productivo e innovador del país. Se encarga de coordinar el trabajo de diversos actores del sector público, enfocado en expandir las actividades innovadoras de mayor valor agregado y contenido tecnológico nacional, mejorar la competitividad, orientar la promoción de la demanda tecnológica del sector público y orientar la promoción de inversiones.

  Dentro de los actores del sector público que entran en la órbita del sistema se encuentran, entre otros, ANDE, ANII, CND, LATU, Uruguay XXI. El Gabinete Ministerial de Transformación Productiva y Competitividad, integrado por 12 ministros, es el órgano rector del sistema y la Secretaría Ministerial de Transformación Productiva y Competitividad será la encargada de la coordinación.

  Ver Ley Nº 19.472: http://www.impo.com.uy/bases/leyes/19472-2016

- **Área Zonas Francas - Ministerio Economia y Finanzas**

  Es el organismo público que tiene a su cargo la administración de las Zonas Francas públicas y la supervisión y control de las zonas francas privadas. Página web: www.zfrancas.gub.uy

- **Instituto Nacional de Logística (INALOG)**

  Busca posicionar al país como prestador de servicios líder regional, posicionándose internacionalmente a través de la marca “Uruguay Hub Logístico”. Además, fomenta la coordinación entre todos los actores vinculados al sector logístico para optimizar la competitividad en el ámbito regional e internacional.

  Página web: www.inalog.gub.uy

- **Ministerio de Industria (MIEM)**

  Es el Ministerio responsable del diseño e instrumentación de las políticas públicas referidas a distintos sectores industriales, con foco en la transformación y el fortalecimiento del aparato productivo nacional, para el desarrollo sustentable con justicia social, en el marco de la integración regional y la inserción en un mundo globalizado. Entre sus principales líneas de trabajo se destacan las acciones enfocadas a apoyar a las MIPYMES con énfasis en lo territorial y el emprendedurismo, así como la articulación de grupos de trabajo con foco sectorial a través de los Consejos Sectoriales, como por ejemplo los Consejos Sectoriales de TIC, Farmacéutico y el de Biotecnología, y la Mesa de Videojuegos. A través de estos espacios de trabajo, el MIEM nuclea a representantes del sector público, las empresas, los trabajadores y la academia con el fin de definir políticas sectoriales consensuadas por los ámbitos público y privado que incluyan la definición de metas, herramientas e indicadores, basados en objetivos y metas cuantificables.

## Sector privado

- **Cámara de Zonas Francas del Uruguay**

  Constituida en 2008 con la visión de fortalecer el régimen de zonas francas del Uruguay así como promocionar el desarrollo de plataformas de negocios desde las zonas francas uruguayas. La comunidad empresarial que conforma la Cámara de Zonas Francas del Uruguay (CZFUY) se encuentra integrada por desarrolladores (explotadores) y usuarios (directos e indirectos) de las zonas francas uruguayas. Página web: www.czfuy.com

- **Cámara Uruguaya de Tecnología de la Información (CUTI)**

  Representa a la industria uruguaya de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs). Fundada en 1989 con el objetivo de "Impulsar el desarrollo sostenible del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, dinamizando los mercados, facilitando el crecimiento y globalización de sus miembros y poniendo énfasis en el desarrollo de las personas y la responsabilidad social". Cuenta con aproximadamente 330 socios y proporciona diversos servicios: información estadística, oportunidades de negocios, colaboración para internacionalizarse, actividades de capacitación y difusión de productos de los asociados. Página web: www.cuti.org.uy

- **Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay (CTU)**

  Agrupa a 37 empresas de telefonía móvil, transmisión de datos, larga distancia internacional, call centers, integradores de contenidos, aplicaciones móviles y multimedia, y proveedores de infraestructura, equipamiento y servicios. Página web: www.telecomunicaciones.org.uy

- **Cámara Nacional de Comercio y Servicios (CNCS)**

  Fundada en 1897. La misión de la cámara es velar por el interés general del comercio y los servicios y del sector privado de la Economía Nacional, defendiendo los principios de libertad en el sentido más amplio en el marco del estado de Derecho. "La Cámara Nacional de Comercio ha seguido, siempre, una línea coherente de actuación en la defensa, promoción y asesoramiento del sector privado empresarial de todo el país". Página web: www.cncs.com.uy

- **Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES)**

  Organismo internacional integrado por 37 instituciones públicas y privadas de 17 países, cuyo objetivo es promocionar a América Latina como exportador de conocimiento y por su atractivo como destino de inversiones, para convertir a la región en un hub de servicios globales. Página web: www.ales-lac.org

## Servicios Globales desde Zonas Francas[26]

Uruguay posee un régimen de zonas francas que resulta sumamente atractivo para la provisión de servicios globales (ver Anexo I). En total hay doce zonas francas (11 son ZF privadas y 1 es ZF estatal), pero son cuatro las que se han especializado en servicios. Gran parte de los servicios globales se prestan desde zonas francas ubicadas en área metropolitana de Montevideo. A continuación se presenta una breve descripción de las mimas.

**Zonamerica:** Localizada en Montevideo y a 8 minutos del Aeropuerto Internacional de Carrasco, es un lugar donde la infraestructura, los servicios corporativos y su moderno entorno de negocios brindan a sus clientes amplias ventajas competitivas para realizar negocios con la región y el mundo. En 2014 obtuvo el galardón de Mejor Zona Franca de las Américas para pequeñas y medianas empresas, otorgado por FDI Magazine de Financial Times Group.

Zonamerica actúa además como un imán para atraer talentos calificados que cuentan con habilidades técnicas y manejo de idiomas, vitales en la industria de servicios globales. Así, en Zonamerica trabajan en la actualidad más de 10.000 personas en más de 300 empresas.

Las empresas instaladas en Zonamerica operan en diferentes áreas de negocios: Logística, Servicios Financieros, Informática y Tecnología, Call Centers, Oficinas Regionales, Biotecnología, Consultoría y Comercio en general. Algunas de las empresas instaladas en el Parque son: Sabre Holdings, Trafigura, Assist Card, Ricoh, Merck, Tata Consultancy Services, Verifone, PWC, PVCI, TMF, KPMG, CASU, Finning, Despegar.com, RCI, Julius Bär y Citi entre otras.

Zonamerica cuenta con 28 edificios que se adaptan a las necesidades específicas y particulares de sus clientes. El nuevo Edificio **Celebra** cuenta con más de 8.000 $m^2$ de oficinas Premium y ha obtenido una certificación LEED Gold, que junto a su icónico diseño lo convierten en uno de los edificios más emblemáticos del país.

Página web: http://www.zonamerica.com

**Aguada Park:** ubicada en la Aguada, frente al puerto de Montevideo muy cerca de los barrios Centro y Ciudad Vieja. La zona franca se posiciona entre la torre de ANTEL (empresa nacional de Telecomunicaciones) y UTE (empresa nacional de Energía Eléctrica). Cuenta con un complejo de última generación de 30.000 $m^2$ especialmente diseñado para servicios.

Los principales clientes de Aguada Park operan en sectores como: desarrollo de software, call centers, BPS y servicios compartidos, servicios financieros, servicios profesionales y compañías de trading, todas enfocadas en la exportación de servicios. Se destaca la presencia de: EGS Expert Global Solutions, Globant, MercadoLibre, Corporación Navíos, Banco Itaú, Sabre Holdings, Travel Leaders, entre otras empresas. El personal ocupado por las empresas instaladas en Aguada Park es de aproximadamente 3.200 personas (Enero 2017).

Página web: http://www.aguadapark.com

**WTC Montevideo Free Zone:** Localizado estratégicamente en Montevideo, tiene una infraestructura edilicia de clase mundial, que le da la posibilidad a sus clientes de trabajar en la primera y única torre LEED del

[26] Información proporcionada por cada uno de los explotadores de las zonas francas (2016).

Uruguay. Cuenta con 17.000 $m^2$ propios de oficinas, desde donde actualmente más de 100 empresas y 1.200 personas brindan sus servicios al mundo, entre las que sobresalen: PwC, Deloitte, TCI Delivery Center, Estudios Energéticos Consultores, Catalent Uruguay, Baker Tilly, Latinbroker, Willis Towers Watson, MVD Consulting, Graco, Bestseller, Galante & Martins Internacional, Trillonario.com, Contract Global Services, G&R Zona Franca entre otros. Además, tres de los cuatro principales traders de granos del mundo, consultores regionales líderes en asesoramiento financiero y estudios profesionales de diversa índole, exportan sus servicios desde esta zona franca.

Página web: http://www.wtcfreezone.com

**Zona Franca Parque de las Ciencias:** Inaugurada a finales del año 2011, la Zona Franca Parque de las Ciencias ocupa una superficie de 55 hectáreas y se ubica en el Departamento de Canelones, sobre la Ruta 101 y a tan sólo 1 km del Aeropuerto Internacional de Carrasco, lo que le proporciona una ubicación estratégica. Cuenta con capacidad para albergar actividades comerciales, industriales y de servicios. Se destaca su moderna infraestructura y gran variedad de servicios, diseñados para posibilitar la instalación de emprendimientos industriales, científicos, de alta tecnología y valor agregado, así como también proveedores de servicios para éstos.

En la actualidad existen aproximadamente 53.000 $m^2$ construidos conformados por varios edificios con distintas características entre los cuales se destacan un moderno edificios de oficinas de 6.500 $m^2$ , una planta de producción de productos farmacéuticos de 23.000$m^2$, un centro de investigación y desarrollo de última generación con características únicas en el país. También contamos con un edificio logístico especialmente diseñado para el manejo de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, dotado con áreas de fraccionamiento, acondicionamiento y otros servicios; así como una nueva nave para operaciones logísticas generales que entrará próximamente en actividad.

Desde fines de 2014 se encuentra en construcción una segunda planta farmacéutica que estará dedicada exclusivamente al desarrollo, control de calidad, acondicionamiento y elaboración de productos inyectables. La primera etapa del proyecto estará concluida a mediados de 2017, año en el cual se dará comienzo a nuevas construcciones para operaciones logísticas e industriales.

La Zona Franca Parque de las Ciencias cuenta actualmente con más de 36 usuarios, entre los cuales se encuentran empresas farmacéuticas, del rubro tecnológico, proveedoras de materias primas, comercializadoras de dispositivos médicos, operadores logísticos y prestadores de servicios en diversas áreas como propiedad intelectual, marketing, diseño e ingeniería, imprenta industrial, entre otras.

Página web: http://www.parquedelasciencias.net/es/

# Anexo I. Marco regulatorio

## Promoción de inversiones

Uno de los grandes atractivos de Uruguay como país receptor de inversión extranjera es un marco regulatorio favorable, con múltiples regímenes de incentivos que se adaptan a las necesidades de distintos sectores y una política activa para fomentar las inversiones que se mantiene desde hace muchos años.

La Ley 16.906 (1998) declara de interés nacional la promoción y protección de inversiones nacionales y extranjeras. El inversor extranjero goza de los mismos incentivos que el inversor local, no existe discriminación desde el punto de vista tributario ni restricciones para la transferencia de utilidades al exterior.

Los Decretos 455/007 y 002/012 actualizaron la reglamentación de dicha ley. Para los proyectos de inversión en cualquier sector de actividad que se presenten y sean promovidos por el Poder Ejecutivo se permite exonerar del Impuesto a las Rentas de las Actividades Económicas (IRAE) entre el 20% y el 100% del monto invertido, según tipificación del proyecto y el puntaje resultante de una matriz de indicadores. La tasa única a nivel nacional del IRAE es de 25%. También se exonera el Impuesto al Patrimonio de los bienes muebles del activo fijo y obras civiles y se recupera el IVA de las compras de materiales y servicios para estas últimas. Asimismo, se exonera de tasas o tributos la importación de bienes muebles del activo fijo, declarados no competitivos de la industria nacional.

## Regímenes especiales

**Ley de Zonas Francas**

Las Zonas Francas (ZZ.FF.) en Uruguay están reguladas por la Ley Nº 15.921 del 17 de diciembre de 1987. Las ZZ.FF. pueden ser explotadas por el Estado o particulares debidamente autorizados. Las Zonas Francas de explotación privada son supervisadas y controladas a través del Área de Zonas Francas de la Dirección General de Comercio, Ministerio de Economía y Finanzas. Esta dirección es el interlocutor principal para todas las reglamentaciones, permisos y controles referidos a todas las Zonas Francas del país. En el caso de las zonas francas estatales, es esta dependencia estatal, la encargada de su administración.

En las Zonas Francas pueden desarrollarse actividades de tipo comercial, industrial o de servicios. Desde las Zonas Francas pueden prestarse servicios a terceros países y, en algunos casos, a Uruguay.

Las empresas habilitadas para desarrollar actividades en las zonas francas pueden ser personas físicas o jurídicas bajo cualquier forma societaria. En cuanto a las personas jurídicas no se limita la forma pero sí que el objeto sea único y exclusivo. No existe diferencia alguna entre inversiones nacionales y extranjeras ni se requiere para las últimas ningún tipo de trámite o requisito especial, pudiendo las empresas extranjeras establecer sucursales. Hasta el 25% del personal puede ser extranjero.

Las mercaderías pueden permanecer por tiempo ilimitado en las zonas francas y su destino puede ser modificado en todo momento. Los beneficios para las empresas instaladas en Zonas Francas abarcan las siguientes áreas:

- Exoneración del Impuesto a las Rentas de las Actividades Económicas (IRAE), del Impuesto al Patrimonio (IP) y de cualquier otro impuesto nacional creado o a crearse. El Estado es garante de esta exención.
- Los dividendos pagados a accionistas domiciliados en el exterior tampoco abonan impuestos en el país.

- El personal extranjero podrá optar entre abonar contribuciones a la seguridad social en Uruguay o en su país de origen.
- Las ventas y las compras al exterior de bienes y servicios no están gravadas por el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Tampoco lo están las ventas y prestaciones de servicios dentro de la ZF.
- Las entidades no residentes tampoco abonan IRAE por las actividades desarrolladas con mercaderías de origen extranjero manifestadas en tránsito o depositadas en Zona Franca, cuando aquéllas no tengan como destino el territorio aduanero nacional. Tampoco abonan IRAE cuando las ventas que tengan como destino el territorio nacional no superen el 5% del total de enajenaciones de mercaderías en tránsito o depositadas en Zona Franca.
- Las mercaderías que intercambian las Zonas Francas con el resto del mundo están exentas de tributos aduaneros.

**Puertos y aeropuertos libres**

El régimen de Puerto Libre constituye uno de los pilares para que Uruguay pueda posicionarse como plataforma logística en el MERCOSUR, y un centro de distribución para las mercaderías en tránsito.

A partir de la Ley de Puertos N° 16.246 de mayo de 1992 -y sus posteriores reglamentaciones-, Montevideo es la primera terminal de la costa atlántica de América del Sur que opera bajo un régimen de "Puerto Libre". Este régimen se aplica también a los puertos comerciales de Colonia, Fray Bentos, La Paloma, Nueva Palmira, Paysandú y Puerto Sauce así como en el Aeropuerto Internacional de Carrasco.

Al operar en un puerto libre podrá circular libremente sus mercaderías sin necesidad de autorizaciones ni trámites formales. Durante su permanencia en el recinto aduanero portuario, sus mercaderías estarán exentas de todos los tributos y recargos aplicables a la importación, pudiendo realizarse:

• Operaciones vinculadas con las mercaderías. Operaciones que añadan valor, modifiquen la presentación o instrumenten la libre disposición de las mercaderías sin modificar su naturaleza. A manera de ejemplo, pueden citarse, el depósito, reenvasado, remarcado, clasificado, agrupado y desagrupado, consolidado y desconsolidado, manipuleo y fraccionamiento.

• Operaciones vinculadas con los servicios que se prestan a la mercadería: carga, descarga, estiba, desestiba y movilización de bultos, transporte, trasbordo, reembarque, tránsito, removido, depósito, almacenamiento, disposición, abastecimiento de buques, reparaciones navales y otros servicios conexos con las actividades portuarias y del puerto libre.

Además de los mencionados beneficios aduaneros, la circulación de bienes y la prestación de servicios realizados en los recintos aduaneros portuarios se encuentran excluidos de la aplicación del Impuesto al Valor Agregado. Asimismo, las mercaderías depositadas en régimen de puerto libre no están comprendidas en la base imponible del Impuesto al Patrimonio ni del impuesto a la Renta. A diferencia de lo que sucede con el régimen de Zonas Francas, las mercaderías que utilizan el régimen de Puerto Libre no pierden origen, tanto sean reexportadas en idénticas condiciones a las que fueron importadas como en caso de que hayan estado sujetas a operaciones que no alteren la naturaleza del producto ni su carácter originario. En este sentido, varios de los acuerdos suscriptos por Uruguay, incluyendo el MERCOSUR e Israel, incluyen un sistema de certificados de origen derivados que facilitan el tipo de operaciones previstas en el régimen de Puerto Libre.

**Admisión temporaria**

El régimen de Admisión temporaria está enmarcado en la Ley 18.184 y su decreto reglamentario 505/09. En el mismo se prevé la posibilidad de introducir a plaza una mercadería de origen extranjero, exenta de tributos, para ser exportada a posteriori, dentro de un período de tiempo determinado.

Estas mercaderías pueden ser reexpedidas en el estado en que fueron introducidas o bien después de haber sido objeto de una transformación, elaboración, reparación o agregación de valor determinados. Las máquinas y equipos de cualquier origen, que ingresen temporalmente para su reparación, mantenimiento,

actualización o utilización, también se encuentran amparadas por este régimen. El plazo fijado por la ley para la permanencia de la mercadería bajo el régimen es de dieciocho meses. Las empresas industriales interesadas, presentarán las solicitudes de importación de bienes en Admisión Temporaria ante el Laboratorio Tecnológico del Uruguay, quien emite la autorización.

La Ley también ofrece los mecanismos "Toma de Stock" y "Régimen devolutivo" (o "draw back"). El primero consiste en la reposición de bienes importados en régimen general, por la importación de similares, libres de tributos y gravámenes, cuando los mismos se hayan utilizado como insumo para transformación en el país, de productos exportados. El segundo brinda la posibilidad de reclamar la restitución de tributos y gravámenes abonados por la importación en régimen general de todos aquellos bienes que por definición puedan importarse en admisión temporaria y que se utilizaron en el país en la elaboración de productos destinados a la exportación.

## Incentivos específicos del Gobierno para diversos servicios globales de exportación

**1) Centros de Contacto: Decreto Nº207/2008 y posterior modificación Decreto Nº379/011- Exoneración del Impuesto a la renta empresarial**

El Decreto Nº 379/011, que modifica al Decreto Nº 207/008 declara promovida la actividad desarrollada por los Centros de Atención a Distancia, siempre y cuando se verifiquen, en forma simultánea, las siguientes condiciones:

- Generen como mínimo cien puestos de trabajo calificado directo.
- Los servicios sean íntegramente aprovechados en el exterior por sujetos no residentes.

Las rentas originadas en dichas actividades están exoneradas de IRAE, por un plazo de 10 ejercicios a partir de aquel en el que se solicita la declaratoria promocional (inclusive).

Para las solicitudes presentadas a partir del 1º de enero de 2011, dicha exoneración regirá de acuerdo al siguiente detalle:

a) 100% cuando superen los ciento cincuenta puestos de trabajo calificados directo

b) 70% cuando superen los cien puestos de trabajo calificados directo

**2) Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data: Ley Nº 18.331 y Decreto Reglamentario Nº 414/09-**

De acuerdo a la norma, todas las personas físicas y jurídicas tienen derecho a protección de sus datos personales, a través de cualquier información. Ésta alcanza su recolección, registro y tratamiento, bajo cualquier soporte y modalidad, en el ámbito público o privado. El responsable de la base de datos debe recabar y guardar prueba del consentimiento del titular de los datos, debiendo informar a éste el fin a que se destinarán los mismos, así como utilizar técnicas que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la protección.

El Decreto reglamenta el funcionamiento de la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales.

Esta Ley adecua la normativa vigente a las exigencias de la Unión Europea, permitiendo que clientes de ese origen contraten con empresas radicadas en Uruguay.

**3) Sector software: Exoneración del Impuesto a la renta empresarial para actividades de exportación de software y servicios vinculados**

El Título 4º del Texto Ordenado 1996 considera rentas exentas, para el Impuesto a las Rentas de las Actividades Económicas (IRAE), las obtenidas por la actividad de producción de soportes lógicos y de los servicios vinculados a los mismos, que determine el Poder Ejecutivo, siempre que sean aprovechados íntegramente en el exterior.

El Decreto Nº 150/2007 reglamentario del IRAE, Artículo 163 bis, incluye dentro de los servicios vinculados a la producción de soportes lógicos a las actividades de hosting, call center, tercerización de procesos de negocios, comercialización y otros servicios, en tanto en todos los casos tengan por objeto los soportes lógicos, aun cuando no hayan sido desarrollados por el prestador de servicios.

En relación con soportes lógicos, dicho artículo incluye el desarrollo, implementación en el cliente, actualización y corrección de versiones, personalización (GAPs), prueba y certificación de calidad, mantenimiento de soportes lógicos, capacitación y asesoramiento.

Por otra parte, el mismo TO 1996, Título 4 (IRAE), Artículo 23, literal I), permite computar por una vez y media, los gastos incurridos en concepto de servicios de software prestados por quienes tributen efectivamente este impuesto.

**4) Promoción de la actividad biotecnológica**

El Decreto Nº 011/013 declara promovida la actividad de generación de productos, servicios y procesos biotecnológicos actividad de generación de productos, servicios y procesos biotecnológicos con aplicación en sectores productivos estratégicos, priorizando los sectores agrícola, medio ambiental, energético, salud humana y animal.

El Poder Ejecutivo, en consulta con el Consejo Sectorial de Biotecnología, revisará cada dos años esta priorización pudiendo incluir nuevos sectores de desarrollo biotecnológico a promover.

Para el otorgamiento de los beneficios el decreto dispone como requisito que se configure alguna de las siguientes alternativas: implementación de un Programa de Desarrollo de Proveedores de productos y servicios biotecnológicos; que la empresa sea una micro, pequeña o mediana empresa productora de servicios y/o productos biotecnológicos; o que sea una nueva empresa que va a producir productos y/o servicios biotecnológicos.

La normativa establece la exoneración del IRAE a las rentas originadas en las actividades promovidas, de acuerdo a los siguientes porcentajes y plazos:

a) ejercicios iniciados entre el 1º de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2017: 90%.

b) ejercicios iniciados entre el 1º de enero de 2018 y 31 de diciembre de 2019: 75%.

c) ejercicios iniciados entre el 1º de enero de 2020 y 31 de diciembre de 2021: 50%.

En febrero de 2015 se aprobó en el Parlamento la Ley de Promoción de Biotecnología, que está pendiente de promulgación por parte del Poder Ejecutivo.

**5) Subprograma de Contratación Pública para la Industria Farmacéutica**

El decreto 194/014 crea el Subprograma de Contratación Pública para la Industria Farmacéutica, que otorga la posibilidad de aplicar en las licitaciones públicas una reserva de mercado a las industrias del sector farmacéutico con bienes y servicios de su producción que califiquen como nacionales.

Rige para las contrataciones realizadas por los tres poderes del Estado, el Tribunal de Cuentas, la Corte Electoral, el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, los gobiernos departamentales, entes autónomos y servicios descentralizados, entes de enseñanza pública y en general todos los organismos, servicios o entidades estatales.

**6) Centros de Servicios Compartidos: Exoneración del IRAE y el Impuesto al Patrimonio**

El Decreto N°251/014 y su posterior modificación a través del Decreto Nº 330/016 establecen que la actividad desarrollada por Centros de Servicios Compartidos (CSC) queda promovida al amparo de la Ley 16.906 de Promoción de Inversiones. La regulación considera Centros de Servicios Compartidos (CSC) a todas aquellas entidades pertenecientes a compañías multinacionales cuya actividad exclusiva sea la prestación de servicios a sus partes vinculadas. Entre los servicios comprendidos se encuentran asesoramiento, procesamiento de datos, dirección o administración, logística y almacenamiento, administración financiera, y soporte de operaciones de I+D. Estos servicios prestados desde CSC establecidos en Uruguay deben ser aprovechados exclusivamente en el exterior.

Los CSC tendrán una exoneración del 90% del IRAE y del Impuesto al Patrimonio (IP) de los activos afectados a tales actividades por un plazo de cinco años, siempre que:

• Se genere como mínimo 150 nuevos puestos de trabajo calificado directo al término de los primeros tres ejercicios, los que deberán mantenerse hasta el cierre del quinto ejercicio inclusive. Al menos el 75% de tales puestos de trabajo deberán corresponder a ciudadanos uruguayos (se podrán autorizar reducciones transitorias).

• Se implemente un Plan de Capacitación que contemple un gasto en capacitación del personal de ciudadanía uruguaya por un monto mínimo de unidades indexadas UI 10.000.000 (aproximadamente US$ 1.200.000) durante el conjunto de los tres primeros ejercicios.

• Se trate de nuevos emprendimientos.

El plazo de exoneración se extenderá a diez ejercicios cuando (i) el mínimo de puestos de trabajo sea superior a 300 al término de los primeros cinco ejercicios y se mantengan hasta la finalización del período exonerado, y (ii) el referido gasto en capacitación supere las UI 20.000.000 (aproximadamente US$ 2.400.000) durante el transcurso de los seis primeros ejercicios.

Por otro lado, aquellos CSC enfocados en la prestación de servicios de asesoramiento y/o procesamiento de datos, que generen 100 nuevos puestos de trabajo y el gasto en capacitación supere las UI 5.000.000 (aproximadamente US$ 600.000, tendrán una exoneración del 70% del IRAE y del Impuesto al Patrimonio (IP) por un plazo de cinco años.

Estas exoneraciones fiscales a CSC también serán aplicables cuando los servicios promovidos se presten a entidades vinculadas residentes, siempre que estos no superen el 5% del monto total de los servicios prestados en el ejercicio. En el caso de que esta proporción sea superada, estos servicios no estarán comprendidos en la exoneración.

## Acuerdos comerciales y de protección de inversiones[27]

Uruguay integra la Organización Mundial de Comercio (OMC) desde su creación en 1995, y forma parte de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI, 1980). Además, ha conformado desde 1991 junto con Argentina, Brasil y Paraguay el Mercado Común del Sur (MERCOSUR), que pasó a constituirse en Unión Aduanera a partir de 1995, con libre circulación de mercaderías, eliminación de derechos aduaneros y restricciones no arancelarias entre las partes, y un Arancel Externo Común frente a terceros países. Desde el año 2012 Venezuela es socio pleno del bloque.

**1) Acuerdos comerciales con acceso en bienes**

Uruguay ha suscrito, como parte del MERCOSUR o por sí mismo, una serie de acuerdos comerciales que le permiten acceder a otros mercados con preferencia arancelaria. El MERCOSUR ha suscrito acuerdos comerciales con varios países de América Latina: Chile (1996), Bolivia (1996), Colombia, Ecuador y Venezuela (2004), Perú (2005) y Cuba (2006). Con México (2002) se firmó un acuerdo que abarca exclusivamente el sector automotriz. Fuera de la región, el MERCOSUR ha firmado acuerdos con Israel (2007), India (2004), SACU (2008), Egipto (2010) y Palestina (2011). Los acuerdos con Egipto y Palestina aún no han entrado en vigencia.

Con excepción de los acuerdos con Cuba, India y SACU que incluyen preferencias para un número limitado de productos, los restantes acuerdos suscriptos por el MERCOSUR tienden a formar Zonas de Libre Comercio, con cronogramas de desgravaciones arancelarias que se completan para lo sustancial del comercio en fechas variables según el país. Los acuerdos con Chile y Bolivia ya han alcanzado el 100% de desgravación arancelaria para todo el universo de bienes. En los restantes acuerdos vigentes, la desgravación total se alcanza para lo sustancial del comercio antes de 2019.

El MERCOSUR es parte del Sistema Global de Preferencias Comerciales entre países en desarrollo (SGPC), vigente en Uruguay desde 2005. La última Ronda (2010), aun no vigente, implica preferencias de 20% al 70% de las líneas arancelarias con Cuba, Egipto, India, Indonesia, Malasia, Marruecos y República de Corea.

Uruguay suscribió además con México un Acuerdo de Libre Comercio bilateral (2003), que permite la libre circulación de bienes y servicios entre ambos países desde junio de 2004, con ciertas excepciones cuyo tratamiento se encuentra expresamente previsto.

En el sector automotriz, que se encuentra por fuera de las disposiciones establecidas en el MERCOSUR, Uruguay tiene acuerdos bilaterales vigentes con Argentina y Brasil que se actualizan regularmente.

**2) Acuerdos de Protección de inversiones**

Uruguay ha firmado acuerdos de protección y promoción de inversiones con 31 países, incluyendo entre otros a España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Japón y Reino Unido.

**3) Acuerdos de comercio de servicios**

Uruguay participa en diferentes instancias de negociación de comercio de servicios:

[27] Por una descripción más detallada de los acuerdos internacionales vigentes ver: http://www.uruguayxxi.gub.uy/guia/acuerdos-internacionales.html

**Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS):** negociación multilateral en el ámbito de la OMC. Participan los 159 miembros de este organismo, pero las negociaciones se encuentran prácticamente estancadas desde 2008.

**Acuerdos preferenciales con capítulos de servicios:** paralelamente al AGCS, y permitido por su normativa, han surgido diversos acuerdos preferenciales que incluyen negociaciones de servicios.

En el ámbito del MERCOSUR, el Protocolo de Montevideo (que entró en vigor en 2005) establece las condiciones para la liberalización del comercio de servicios en el MERCOSUR, incluyendo listas de compromisos individuales por país. El protocolo fue internado por Paraguay en 2014. Hasta el momento se han realizado siete rondas de negociación en el MERCOSUR que profundizan la lista de compromisos iniciales, si bien hasta ahora únicamente se encuentra vigente la primera lista acordada.

En 2009 se firmó el Protocolo sobre el Comercio de Servicios entre MERCOSUR y Chile, que entró en vigencia en 2012 entre Uruguay y Chile. Además está en etapa de negociación un acuerdo de servicios entre MERCOSUR y Colombia.

Finalmente, el Tratado de Libre Comercio entre Uruguay y México incluye disposiciones para todas las modalidades de servicios abarcadas por el AGCS.

**4) Acuerdos de Doble Tributación y de Intercambio de Información**

Uruguay tiene acuerdos vigentes para evitar la doble imposición con xx países y otros xx tratados de intercambio de información. En la siguiente tabla se detallan estos acuerdos, así como otros que ya fueron firmados y están pendientes de ratificación por alguno de los parlamentos de los países firmantes.

Alemania (2011), Argentina (2013), Corea (2013), Ecuador (2012), España (2011), Finlandia (2013), Hungría (1991), India (2013), Liechtenstein (2012), Malta (2012), México (2010), Portugal (2012) y Suiza (2011), encontrándose varios más en proceso de ratificación parlamentaria**.**

# Anexo II- Metodología

En esta sección se detalla la metodología de cálculo del **valor exportado** de servicios globales y el **empleo directo** del sector, se especifican las fuentes de información y los supuestos realizados en cada caso. Los datos disponibles se obtienen con un nivel alto de agregación[28], por lo que la estimación es una aproximación al valor exportado de servicios globales. En todos los casos, se asumen supuestos conservadores. Cabe recordar que se utilizan fundamentalmente registros administrativos, que no son elaborados con fines estadísticos, lo que genera limitantes.

## Estimación desde territorio no Franco

Para los servicios prestados desde territorio aduanero uruguayo se utiliza información agregada por sector (CIIU Rev4 a cinco dígitos) brindada por la Dirección General Impositiva (DGI) en base a las declaraciones juradas de 2014 (formulario 2/149 y 2/148). En estas declaraciones las empresas registran, entre otros datos, el monto en pesos de la facturación total, las ventas asimilables a exportaciones[29] y las remuneraciones. Asimismo, se cuenta con información del personal ocupado por empresa. Por razones de secreto tributario se accedió únicamente a datos agregados por grupo. Agrupando los sectores CIIU por segmentos de servicios globales se obtiene una estimación de las exportaciones y el empleo.

**Metodología para la estimación**

1) De la información provista por la DGI, se tomaron los datos agrupados por CIIU rev4 a nivel de 5 dígitos (2014) de: N° de empresas con facturación, N° de empresas con exportaciones, Monto total facturado ($), monto facturado por exportaciones ($), puestos de trabajo y remuneraciones ($)[30].
2) Se agruparon los sectores CIIU según las siguientes clasificaciones de servicios globales[31]:
    a. Arquitectura, Ingeniería y Diseño
    b. Audiovisuales
    c. BPS & KPS
    d. I+D
    e. TICs
    f. CDRs y trading
    g. Servicios Financieros

En la tabla A1 se especifica los CIIU que integran cada segmento.

3) Para garantizar que las exportaciones de estos sectores corresponden a servicios, se verificó que para cada sector CIIU, no se reportaran en los registros de Aduanas exportaciones de bienes por montos significativos.

[28] Para preservar el secreto estadístico los organismos que recaban la información la proveen solo de manera agregada para cada sub grupo.

[29] Las ventas asimilables a exportaciones reportadas en estos formularios no representan necesariamente exportaciones. En algunos casos se reportan en este rubro ventas que son asimiladas a las exportaciones en cuanto a su tratamiento tributario. No es el caso de los sectores incluidos en la clasificación de servicios globales.

[30] Los montos en pesos uruguayos se expresaron en dólares (TC promedio anual 2014).

[31] Los grupos f y g tendrán un tratamiento especial que se especifica más adelante.

4) Para garantizar que no se omite ningún sector relevante en la clasificación de Servicios Globales se compara, para los CIIU restantes, el monto reportado en DGI con el dato reportado en Aduanas (también agregado por CIIU). Los casos que en que lo reportado por DGI es significativamente superior al registro de aduanas se deben a los siguientes motivos:

   a. Servicios no incluidos en la definición de Servicios Globales (ejemplo: servicios de transporte)

   b. Bienes o servicios asimilados a exportaciones por motivos fiscales (ejemplo: actividades de hospitales)

   c. Intermediación de bienes que no pasan por el territorio nacional. Este es el caso de las actividades de trading, que requieren un tratamiento especial para su registro estadístico. Más adelante se especifica la metodología utilizada en estos casos.

   d. En algunos casos, las empresas se clasifican en un rubro que no estaría incluido en la definición de servicios, pero en la práctica su actividad es fundamentalmente brindar servicios. Si se tuvieran datos por empresa, se podría comparar exportaciones realizadas por aduanas y exportaciones declaradas a DGI y atribuir la diferencia a exportaciones de servicios. Se analizaron estos sectores y se optó por incluir solo aquellos cuyas exportaciones son en su gran mayoría atribuibles a los servicios globales. De este modo, se agregaron los sectores de Comercio por mayor y menor de computadoras, periféricos y software (CIIU 46510 y 47410).

5) Para el cálculo del empleo exportador se utilizó el siguiente criterio:

$$Empleo\ Exportador_{sector} = Empleo_{sector} \times (N°\ empresas\ exportadoras_{sector} / N°\ empresas\ con\ facturación_{sector})$$

Se eligió ponderar por el número de empresas y no por el nivel de facturación de exportaciones para tener una estimación del empleo que no dependa de los supuestos realizados anteriormente.

**Trading y los Centros de Distribución Regional**

Para estos casos se aproximó el valor exportado a través de un criterio de costos. Ésta es una hipótesis de mínima, en la que se valúa el servicio exportado como el costo de producirlo. Debido a la disponibilidad de datos se aproximan las exportaciones de cada sector CIIU como las remuneraciones de ese sector ponderadas por la proporción de la facturación atribuida a exportaciones en el total de facturación del sector. Esto es:

$$Estimación\ de\ Exportaciones_{sector} = Remuneraciones_{sector} \times (Monto\ Exportaciones_{sector} / Monto\ total\ facturación_{sector})$$

Para los sectores de Trading y centros de distribución al monto de exportaciones se le resta las exportaciones de bienes registradas en aduanas:

$$Estimación\ de\ Exportaciones_{sector} = Remuneraciones_{sector} \times (Monto\ Exportaciones_{sector} - Monto\ Exportaciones\ Aduanas_{sector}) / Monto\ total\ facturación_{sector}$$

Se consideran dentro del cálculo de traders aquellos sectores que cumplen las siguientes condiciones:

1) Clasificados como comercio mayorista (CIIU 46).
2) Con ventas asimilables a exportaciones 50% superiores las ventas de aduanas.

De este modo se asegura que es una actividad relevante para cada segmento y que no se está incluyendo el sector debido a una discrepancia estadística entre DGI y aduanas.

## Estimación desde Zonas Francas

Para los servicios prestados dentro de Zonas Francas, se utiliza la información elaborada por el Área de Zonas Francas (AZF) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)[32].

En base al Censo de Zonas Francas 2014, el Área de Zonas Francas estima el monto facturado por exportaciones (US$) y puestos de trabajo. Del total de sectores relevados, se seleccionan aquellos relacionados con los Servicios Globales: Servicios de Información y comunicación, Servicios profesionales, científicos y técnicos, Servicios administrativos y servicios de apoyo, Trading, Intermediación comercial y Servicios financieros y de seguros. En base a información brindada por el AZF para un grupo de empresas preseleccionadas se estima por separado el aporte de los Servicios de Arquitectura e Ingeniería, incluidos dentro de los servicios profesionales.

Para el caso del monto exportado por empresas que realizan trading, se optó por incluir dentro de los Servicios Globales solo el monto correspondiente a los costos, para que esta cifra sea comparable con las estimaciones extra-zona. Para el cálculo del empleo, se incluye dentro de Servicios profesionales al personal ocupado independiente de las zonas francas de servicios (Aguada Park, Parque de las Ciencias, WTC Freezone y Zonamerica).

**Tabla A1: Clasificación de Servicios Globales por CIIU**

| CIIU Rev4 | Descripción |
|---|---|
| | **Arquitectura, Ingeniería y Diseño** |
| 71101 | Servicios de arquitectura |
| 71103 | Servicios de ingeniería |
| 74101 | Servicios de diseño gráfico |
| | **Audiovisuales** |
| 59110 | Actividades de producción de películas y programas de TV |
| 59120 | Actividades posteriores a la prod. de películas y progr. TV |
| 73100 | Publicidad |
| 74200 | Actividades de fotografía |
| | **Servicios empresariales** |
| 69101 | Servicios jurídicos y notariales prestados por profes. Indep. |
| 69109 | Otros servicios jurídicos y notariales |
| 69201 | Servicios contables prestados por profes. Independientes |
| 69209 | Otros servicios contables |
| 70201 | Servicios contab, asesor. empresas no prestados por profesionales |
| 70202 | Actividad de las gestorías |
| 70209 | Otras act. de administración y consultoría de admin. de empresas |
| 72200 | Investigación y desarr. experimental en ciencias sociales |
| 71200 | Ensayos y análisis técnicos |
| 72100 | Investigación y desarr. experimental en ciencias naturales |
| 73200 | Investigación de mercados y encuestas de opinión públicas |
| 74901 | Servicios de traducción |
| 74902 | Servicios de consultoría en agronomía |
| 74904 | Registros de marcas y patentes |
| 74909 | Otras act. profesionales, científicas y técnicas ncp |

[32] Ver http://zonasfrancas.mef.gub.uy

| | |
|---|---|
| 78100 | Actividades de agencias de colocación de empleados |
| 78200 | Actividades de agencias de trabajo temporal |
| 78300 | Otro suministro de recursos humanos |
| 82110 | Actividades de servicio administrativa combinadas de oficina |
| 82200 | Actividades de centros de llamados |
| 82990 | Otras actividades de servicio de apoyo a los negocios, n.c.p |
| 96099 | Otras actividades de servicios n.c.p. |
| | **TICs** |
| 46510 | Comercio por mayor de computadoras, periféricos y software* |
| 47410 | Comercio por menor de computadoras, software, telecomunicación* |
| 58200 | Publicación de programas informáticos |
| 62010 | Actividades de programación informática |
| 62020 | Act. de consultoría informática y de adm. de medios informáticos |
| 62090 | Otras act. de tecnología de información y servicio de computación |
| 63110 | Procesamiento de datos, hospedaje y actividades conexas |
| 63120 | Portales Web |
| | **Servicios Financieros** |
| 64200 | Actividades de sociedades de control (holding) |
| 64302 | Sociedades financieras de inversión (SAFI) |
| 64309 | Fideicomisos, fondos y otras fuentes de financiamiento n.c.p |
| 64929 | Otros tipos de financiamiento n.c.p. |
| 64990 | Otras act. financieras, exc. seguros y fondos de pensiones |
| 65120 | Seguros generales |
| 65200 | Reaseguros |
| 66110 | Administración de mercados financieros |
| 66121 | Actividad de las casas de cambio |
| 66122 | Actividad de los corredores de cambio y de valores |
| 66129 | Otras act. relacionadas a títulos valor y corretaje mat.primas |
| 66190 | Otras act. auxiliares a las de servicios financieros |
| 66210 | Evaluación de riesgos y daños |
| 66220 | Actividades de los agentes y corredores de seguro |
| 66290 | Otras act. auxiliares de seguros y fondos de pensiones |
| 66309 | Otras actividades de administración de fondos |
| | **Traders y Centros de Distribución Regional**** |
| 46692 | Comercio al por mayor de fertilizantes y agroquímicos |
| 46620 | Comercio al por mayor de metales y de minerales metalíferos. |
| 46491 | Comercio por mayor prod. farmaceut, veterinarios, de tocador |
| 46109 | Otros agentes de comercio por mayor a cambio de retribución |
| 46699 | Comercio al por mayor de otros productos n.c.p. |
| 46693 | Comercio al por mayor de desechos y materiales para reciclar |
| 46209 | Comercio por mayor de otras mat. primas agropec. y animales |
| 46306 | Comercio por mayor de carne vacuna y menudencias |
| 46302 | Comercio al por mayor de productos vinícolas |
| 46103 | Consignatarios y comisionistas de lana y cuero |
| 46307 | Comercio al por mayor de productos de la pesca |
| 46495 | Comercio al por mayor de electrodomésticos |
| 46412 | Comercio al por mayor de prendas de vestir |

| | |
|---|---|
| 46301 | Comercio al por mayor de comestibles, excepto carnes. |
| 46308 | Comercio al por mayor de tabacos y cigarrillos |
| 46632 | Comercio al por mayor de materiales de construcción |
| 46411 | Comercio al por mayor de textiles |
| 46309 | Comercio al por mayor de otros alimentos y bebidas |
| 46590 | Comercio al por mayor de otro tipo de maquinaria y equipo. |

***** Incluidos solo para el computo del valor exportado.

** Para el cálculo del valor exportado se le resta lo exportado a través de Aduanas.

# Anexo III. Disponibilidad de talento

El sector servicios es muy intensivo en mano de obra y para prestar los servicios más básicos es importante tener una gran dotación de trabajadores. Sin embargo, a medida que se escala en sofisticación se requiere una **mayor calidad de los recursos humanos** más allá de su cantidad. Uruguay se ha hecho fuerte en algunos sectores específicos de Servicios Globales para los que posee una destacable disponibilidad de talento.

En esta sección se describen algunas características generales que han permitido al país desarrollar estos talentos y se detalla la dotación de recursos humanos para cada segmento en particular.

**Política Educativa**

En Uruguay es posible acceder de forma gratuita a educación pública de alta calidad académica en todas sus etapas, desde educación inicial hasta universitaria. Esto es posible porque el Estado garantiza este acceso como un derecho de todos los ciudadanos.

Uruguay tiene la tasa de alfabetización más alta de América Latina (98%). Se invierte el 4,5% del PIB en educación y el 100% de los estudiantes de secundaria, a los 15 años han completado al menos 3 años de inglés y 2 de informática.

En los últimos años, el país ha promovido algunas políticas públicas que apuntan al desarrollo de habilidades de era digital desde edades tempranas. Uruguay fue pionero con la total implementación del Plan Ceibal, iniciativa iniciada por el gobierno uruguayo en el año 2007 y basada en el Programa **One Laptop per Child** del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT). En este sentido Uruguay se convirtió en el primer país del mundo en otorgar laptops y tablets de forma gratuita a todos los estudiantes, maestros y docentes de escuelas y liceos públicos del país.

El Plan Ceibal es una muestra de la exitosa implementación de políticas de largo plazo en el Uruguay, que no sólo cumplen objetivos educativos, ya que también permitió disminuir sustancialmente la brecha digital[33]. La diferencia de acceso a las TICs entre el sector más rico y el más pobre de la sociedad en algunas dimensiones casi se eliminó por completo. En 2006 el 59% de las personas del quintil de ingresos superior tenía una

[33] La Brecha Digital hace referencia a las diferencias socioeconómicas que se establecen entre las comunidades que tienen acceso a los medios digitales y las que no, así como a la capacidad diferencial que tienen sus integrantes de utilizar adecuadamente los mismos. http://uruguaydigital.gub.uy/wps/wcm/connect/urudigital/0ddead71-d5ee-41a5-b670-8b19c5491ac7/PCeInternet_2013.pdf?MOD=AJPERES

computadora en el hogar, frente a un 4,3% de las personas pertenecientes al quintil más pobre. Menos de una década después, en 2015, mientras en el grupo de ingresos superiores el porcentaje se elevó a 84%, el correspondiente a los del quintil inferior alcanzó casi el 78%. Es decir, la brecha se redujo de 55% a 6%.

El plan mejoró además la infraestructura y conectividad, a través de la implementación de fibra óptica en todas las escuelas, liceos y centros UTU, así como acceso WiFi en plazas, clubes y otros espacios públicos. De este modo el plan fortalece a las nuevas generaciones de cara a los próximos desafíos académicos, profesionales y laborales.

Uno de los principales diferenciales de Uruguay es la alta competitividad de sus recursos humanos, resultado de la conjunción de varios factores: alta calidad de la formación básica, técnica y universitaria; flexibilidad y facilidad de los trabajadores uruguayos de adaptarse a nuevos procesos de producción o tecnologías, y un fuerte compromiso con los proyectos y cometidos asignados. A su vez estos factores se ven favorecidos por el incremento continuo en el dominio de otros idiomas, en particular inglés y portugués.

Asociado con la capacitación de recursos humanos orientados a proveer servicios globales, desde el Estado Uruguayo se cuenta con una serie de programas de apoyo específicamente diseñados para empresas de servicios globales:

- **Finishing Schools:** Subsidia en acuerdo con INEFOP hasta el 70% de los costos de capacitación requerida por empresas interesadas en establecerse en Uruguay y/o expandir sus exportaciones.
- 
- **Smart Talent:** Portal laboral que busca coordinar la oferta y demanda de mano de obra calificada del sector de servicios globales, que hoy ya cuenta con más de 14.000 usuarios registrados y 200 empresas de servicios globales. www.smarttalent.uy www.smarttalent.uy

## Población y fuerza de trabajo[34]

Alrededor del 66% de la población y fuerza laboral uruguaya está concentrada en Montevideo y el área metropolitana.

| | Total | Área Metropolitana |
|---|---|---|
| Población | 3.453.691 | 2.072.214 |
| Tasa de actividad | 63,8% | 64,9% |
| Fuerza laboral | 1.797.877 | 944.537 |
| Tasa de desempleo | 7,7% | 7,5% |
| Tasa de alfabetización | 98% | 99% |

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Enero 2016.

Según datos de la Encuesta Continua de Hogares (ECH), en 2014 había un total de 69.434 personas empleadas en empresas de servicios globales, de los cuales 21% (cerca de 15.000 empleados) proveen exclusivamente servicios globales a nivel internacional.

[34] Fuentes: Toda la información asociada a población y empleo está basada en datos obtenidos de la Encuesta Continua de Hogares del Instituto Nacional de Estadísticas (INE); la Encuesta Anual de la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información; el Censo de Zonas Francas 2014 procesado por el área de Zonas Francas del MEF, datos agregados suministrados por DGI y bases de datos de empleo propias de Uruguay XXI.

## Trabajo y compensaciones

Los días de trabajo están limitados a 8 horas por día, por un total de 44 horas a la semana en la actividad comercial y de 48 horas por semana en la actividad industrial. Los centros de llamadas tienen un límite semanal de 39 horas por 6 días de trabajo.

| | |
|---|---|
| Día de trabajo standard (# horas) | 8 |
| Estándar semanal laboral (# horas) | 40- 44 |
| Prima obligatoria por horas extras (%)* | +100% |
| Prima por trabajo en tercer turno (%) | +20% |
| Prima por lenguaje estándar requerido (%) | +10-20% |

*Las posiciones gerenciales no reciben pago de horas extras.

## Universitarios - Graduados y Pre-graduados

Uruguay cuenta con un buen nivel educativo y acceso gratuito a la educación hasta el nivel universitario. La población universitaria del país supera los 152.000 matriculados, con un ingreso anual que supera los 29.400 estudiantes y los 7.700 egresados por año (2015). El 86% de la población universitaria se encuentra matriculada en universidades públicas, proporción que se mantiene estable en los últimos 5 años.

| | Técnico o equivalente | Licenciatura o equivalente |
|---|---|---|
| **General** | | |
| Número de Instituciones Educativas en el área Metropolitana | 42 | 36 |
| Total Estudiantes | 31.200 | 152.000 |
| Total de ingresos de nuevos estudiantes | No disponible | 29.400 |
| Total egreso anual de pregrado | No disponible | 7.700 |
| **Estudios relacionados con SERVICIOS DE NEGOCIOS** | | |
| Total de Facultades/Centros de Estudios | 12 | 20 |
| Total de estudiantes matriculados | 10.200 | 77.800 |
| Total de ingresos anuales | No disponible | 14.300 |
| Total de egresos anuales | No disponible | 4.200 |
| **Estudios relacionados con TIC** | | |
| Total de Facultades/Centros de Estudios | 4 | 7 |
| Total de estudiantes matriculados | 6.900 | 10.000 |
| Total de ingresos anuales | No disponible | 1.300 |
| Total de egresos anuales | No disponible | 350 |
| **Estudios relacionados con FARMA Y SALUD** | | |
| Total de Facultades/Centros de Estudios | 3 | 21 |
| Total de estudiantes matriculados | 1.000 | 39.900 |
| Total de ingresos anuales | No disponible | 8.000 |
| Total de egresos anuales | No disponible | 2.200 |
| **Estudios relacionados con ARQUITECTURA E INGENIERÍA** | | |
| Total de Facultades/Centros de Estudios | 4 | 6 |

| | | |
|---|---|---|
| Total de estudiantes matriculados | 1.800 | 11.300 |
| Total de ingresos anuales | No disponible | 1.800 |
| Total de egresos anuales | No disponible | 600 |

Fuente: Anuario Estadístico MEC, Diciembre 2016

*Servicios Corporativos*

Aproximadamente 77.800 estudiantes universitarios están matriculados en profesiones afines a los segmentos de negocios que involucran tareas asociadas a servicios empresariales, con un promedio de 14.300 nuevos ingresos y en el entorno de 4.200 graduados por año. En relación a la educación terciaria no universitaria, existen 31.200 estudiantes matriculados entre el sistema público y privado, de las cuales un 33% están asociadas a carreras afines a Servicios de Negocios.

En Uruguay el sector de Servicios de Negocios está principalmente focalizado al desarrollo de tareas asociadas a servicios financieros y administrativos, análisis financiero y de mercado, comercio internacional, coordinación de cadenas logísticas y gestión de recursos humanos. El país cuenta con un pool de trabajadores con talento calificado para desarrollarse profesionalmente en este sector y adaptarse con facilidad a los nuevos requerimientos de esta industria, ya que existe una variada oferta universitaria en cursos de grado asociados a perfiles de negocios, tales como: Relaciones Internacionales, Contabilidad, Licenciatura en Gerencia y Administración, Licenciatura en Marketing, Licenciatura en Economía, Psicología, Recursos Humanos, Abogacía, Notariado y Sociología.

*Tecnologías de la Información (TICs)*

Se registran más de 17.000 estudiantes matriculados en cursos técnicos y universitarios asociados al sector TIC. Los cursos universitarios TIC de grado tienen un ingreso promedio de 1.200 estudiantes al año. Esta cifra ha experimentado un crecimiento continuo, producto del mayor dinamismo del sector y de las distintas acciones de sensibilización para promover el estudio de carreras TIC. Por otro lado, los egresos universitarios también han mostrado una tendencia creciente con un promedio de 400 egresados por año durante el período 2006-2014. En términos de matriculados, los principales cursos de la oferta académica universitaria TIC son Computación, Electrónica y Telecomunicaciones. La calidad de la formación de los recursos humanos TIC uruguayos es reconocida internacionalmente. Éstos tienen la particularidad de contar con una fácil adaptación a nuevas tecnologías; habilidades en una variada gama de lenguajes de programación (JavaScript, .NET, C, C++, Python, Ruby on Rails, SQL, etc) y herramientas de desarrollo; y una alta especialización en sectores verticales, tales como: Fintech, Agro, Retail, Logística, Turismo, Gaming, e-health y e-gov.

La alta demanda de recursos humanos TIC calificados ha tenido un fuerte incremento en los últimos años, habiendo una temprana incorporación de los estudiantes universitarios a la industria TIC. De acuerdo al último censo universitario de la UDELAR (2012), 66% de los estudiantes matriculados en carreras TIC se encuentran ocupados, y el 62% de estos estudiantes ocupados posee un trabajo relacionado con su carrera.

*Farma y Salud*

Para el sector de servicios asociados a la industria farmacéutica y salud, se consideran los cursos universitarios directamente vinculados a este segmento, tales como servicios de Investigación, Manufactura

o prestación de servicios de salud[35]. Cabe destacar que las carreras universitarias asociadas a los servicios de negocios y TIC, analizadas anteriormente, también son relevantes para este segmento. Éstas también nutren centros de servicios compartidos basadas en tareas de comercio exterior, cadenas de abastecimiento, administración y contabilidad, gestión de recursos humanos o análisis de mercados asociados al sector farmacéutico.

En los cursos directamente vinculados a servicios de Farma y Salud se cuenta con más de 40.000 estudiantes matriculados, 97% de ellos universitarios. El ingreso promedio anual en carreras universitarias de Farma y Salud para el período 2006-2015 es de 8.000 estudiantes, mientras que se registran en promedio 2.500 graduados por año. Esta cifra representa un tercio del universo total de egresados universitarios.

Hay una clara preponderancia de la medicina por sobre el resto de las carreras universitarias vinculadas al sector. Además del volumen de graduados anuales, se cuenta con un alto nivel de estudiantes universitarios en el mercado laboral con muchas de las capacidades requeridas para este segmento de negocios. Según el último Censo Universitario (2012), el 54% de los estudiantes universitarios de las carreras seleccionadas se encuentran insertos en el mercado laboral. De éstos, el 40% se encuentran trabajando en tareas directamente relacionadas con sus carreras.

*Arquitectura e Ingeniería*

Los arquitectos uruguayos son reconocidos, tanto por clientes locales como internacionales, por su alta calificación y creatividad, su facilidad para adaptarse a nuevas tecnologías, y el compromiso con las tareas y proyectos dirigidos.

Académicamente, las Escuelas de Arquitectura de Uruguay son reconocidas por contar con Planes de Estudio muy completos, con foco en los aspectos técnicos de la profesión. De este modo, los arquitectos uruguayos cuentan con excelentes capacidades para proveer servicios profesionales y de consultoría para todas las fases del negocio, desde el diseño hasta los procesos constructivos, y cuentan con facilidad para adaptarse a distintos estilos y técnicas constructivas. En los últimos años de la carrera universitaria los estudiantes completan su ciclo académico con un viaje alrededor del mundo, que les permite conocer las principales obras arquitectónicas, diferentes tecnologías y estilos constructivos y les aporta una visión abierta al mundo.

Esta formación generalista capacita a los profesionales para desarrollar *expertise* en las distintas áreas del proceso y sus correspondientes segmentos de negocio, lo que asegura una buena capacitación para la prestación de servicios de alta calidad en todas las etapas de la cadena de valor.

Entre los arquitectos registrados en la Caja de Profesionales Universitarios del Uruguay (CJPPU), existen alrededor de 5.500 activos y otros 1.800 que figuran como en “no ejercicio liberal” de su profesión. Estos últimos en general son quienes trabajan como empleados de compañías u otras organizaciones (Gobierno, Academia). Por otro lado, según cifras del MEC hay 11.400 estudiantes universitarios matriculados en carreras asociadas al segmento de negocios Arquitectura e Ingeniería[36], con un ingreso medio de 1.800 nuevos estudiantes por año y unos 600 egresados anuales.

[35] Los cursos universitarios y técnicos que se han considerado son: Biotecnología, Ciencias Biológicas, Ciencias Agrarias, Enfermería, Farmacéutica, Alimentación, Medicina, Nutrición, Odontología, Química, Veterinaria y distintas especializaciones vinculadas a la tecnología médica.

[36] Para este análisis se han considerado los cursos de Arquitectura, Diseño, Decoración de Interiores, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Naval.

**Educación Media Superior**

En educación media superior, tanto a nivel público como privado, se registran 117.000 estudiantes, de los cuales 36% se encuentran cursando Cuarto año, 35% Quinto y 28% el último año de educación media. Las orientaciones que los estudiantes toman en quinto y sexto grado están asociadas a intereses o eventuales opciones de carreras técnicas o universitarias que eventualmente cursarán en el futuro. En Sexto grado la orientación es más específica y de entre los distintos planes de estudio que componen la oferta educativa, existe una fuerte orientación de los estudiantes a carreras humanísticas, seguidas de ciencias biológicas y científicas. En relación a la educación media superior tecnológica, la institución responsable es el Consejo de Educación Técnico Profesional (CETP-UTU), que registra una matrícula total en los distintos bachilleratos de 31.600 estudiantes.

**Idiomas**[37]

Algunas escuelas públicas de primaria enseñan inglés en el marco del Plan Ceibal y la mayor parte de las privadas lo tienen incorporado en la currícula. En relación al portugués, algunas escuelas de primaria lo han incorporado en sus planes de enseñanza. En secundaria es obligatoria la enseñanza de inglés tanto a nivel público como privado. A nivel universitario, se destaca el dominio general de inglés entre los estudiantes de la UdelaR, así como de portugués, aunque en el resto de los idiomas el porcentaje de estudiantes que lo manejan también es elevado.

| Lenguajes | Lee | Escribe | Habla |
|---|---|---|---|
| Inglés | 75% | 60% | 55% |
| Portugués | 36% | 14% | 21% |
| Otros: Francés, Alemán o Italiano | 29% | 13% | 15% |

**Postgrados**

En relación a la formación de posgrados y maestrías, Uruguay cuenta con 450 cursos distribuidos en 15 centros de estudios universitarios. En el año 2015 se contaba con más de 12.000 estudiantes matriculados en posgrados, un promedio 4.200 ingresos anuales y 2.300 egresos.

| Post grado | Maestrías o Postgrado |
|---|---|
| Total de Universidades con oferta posgrados | 15 |
| Total estudiantes matriculados | 12.000 |
| Total ingreso s por año | 4.200 |
| Total egreso por año | 2.300 |

[37] Fuente: Uruguay XXI en base al Censo Universitario de UDELAR, 2012. (Autopercepción de los estudiantes).

# Uruguay en síntesis (2016)[38]

| | |
|---|---|
| **Nombre oficial** | República Oriental del Uruguay |
| **Localización geográfica** | América del Sur, limítrofe con Argentina y Brasil |
| **Capital** | Montevideo |
| **Superficie** | 176.215 km$^2$. 95% del territorio es suelo productivo apto para la explotación agropecuaria |
| **Población (2015)** | 3,47 millones |
| **Crecimiento de la población (2015)** | 0,4% (anual) |
| **PIB per cápita (2015)** | US$ 15.414 |
| **Moneda** | Peso uruguayo ($) |
| **Tasa de alfabetismo** | 0,98 |
| **Esperanza de vida al nacer** | 77 años |
| **Forma de gobierno** | República democrática con sistema presidencial |
| **División política** | 19 departamentos |
| **Zona horaria** | GMT - 03:00 |
| **Idioma oficial** | Español |

## Principales indicadores económicos 2011-2016

| Indicadores | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016e |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **PBI (Var % Anual)** | 5,2% | 3,5% | 4,6% | 3,2% | 1,0% | 1,3% |
| **PBI (Millones U$S)** | 47.962 | 51.265 | 57.531 | 57.236 | 53.443 | 53.021 |
| **Población (Millones personas)** | 3,41 | 3,43 | 3,44 | 3,45 | 3,47 | 3,48 |
| **PBI per Cápita (U$S)** | 14.054 | 14.962 | 16.723 | 16.572 | 15.414 | 15.235 |
| **Tasa de Desempleo - Promedio Anual (% PEA)** | 6,3% | 6,5% | 6,5% | 6,6% | 7,5% | 7,8% |
| **Tipo de cambio (Pesos por U$S, Promedio Anual)** | 19,3 | 20,3 | 20,5 | 23,2 | 27,3 | 30,2 |
| **Tipo de cambio (Variación Promedio Anual)** | -3,7% | 5,2% | 0,8% | 13,5% | 17,6% | 10,4% |
| **Precios al Consumidor (Var % acumulada anual)** | 8,6% | 7,5% | 8,5% | 8,3% | 9,4% | 8,1% |
| **Exportaciones de bienes y servicios (Millones U$S)** | 12.916 | 13.517 | 13.738 | 13.691 | 12.211 | 11.293 |
| **Importaciones de bienes y servicios (Millones U$S)** | 12.755 | 14.689 | 14.849 | 14.458 | 11.957 | 10.175 |
| **Superávit / Déficit comercial (Millones US$)** | 161 | -1.172 | -1.111 | -776 | 254 | 1.118 |
| **Superávit / Déficit comercial (% del PBI)** | 0,3% | -2,3% | -1,9% | -1,3% | 0,5% | 2,1% |
| **Resultado Fiscal Global (% del PBI)** | -0,9% | -2,7% | -2,3% | -3,5% | -3,6% | -4,0% |
| **Formación bruta de capital (% del PBI)** | 20,9% | 22,9% | 22,5% | 21,2% | 19,8% | - |
| **Deuda Bruta del Sector Público (% del PBI)** | 56,4% | 60,7% | 57,5% | 58,6% | 58,7% | - |
| **Inversión Extranjera Directa (Millones U$S)** | 2.504 | 2.536 | 3.032 | 2.188 | 1.279 | - |
| **Inversión Extranjera Directa (% del PBI)** | 5,2% | 4,9% | 5,3% | 3,8% | 2,4% | - |

[38] Fuentes: Los datos referidos al PIB fueron tomados del FMI, los datos de comercio exterior, IED, tipo de cambio, reservas Internacionales y deuda externa provienen del BCU; las tasas de crecimiento de la población, alfabetismo, desempleo e inflación provienen del Instituto Nacional de Estadísticas. Datos estimados para 2016