

EEO#2

Importancia Estratégica de la Industria de Servicios Globales (SG) en Chile

1. Introducción

Las autoridades de Chile han priorizado el impulso del sector de SG de exportación como un eje crecimiento económico y de la agenda de Productividad ([MH](#)).

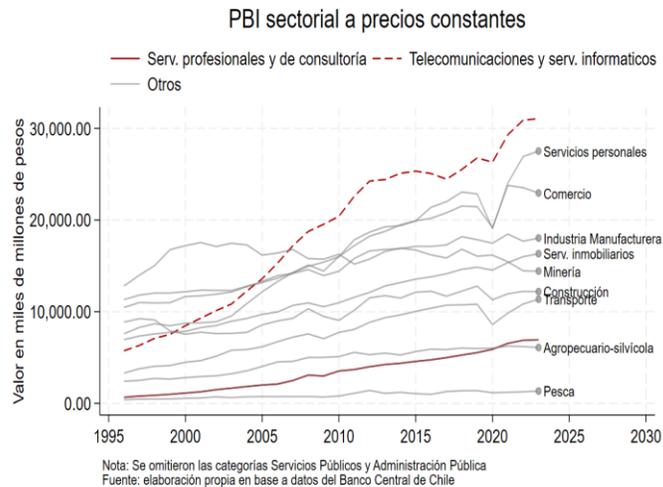
Esta industria es considerada central para diversificar las exportaciones, generar empleos de calidad y potenciar oportunidades de reconversión laboral con mayor equidad de género, atraer nuevas inversiones externas, mejorar la innovación y generar nuevas oportunidades económicas en diversas regiones del país atendiendo necesidades sociales diversas.

Este Anexo resume los aspectos centrales de la importancia del sector de SG en materia de aportes al crecimiento, empleo, comercio y atracción de inversiones

2. Importancia del Sector de Servicios Globales de Exportación en Chile

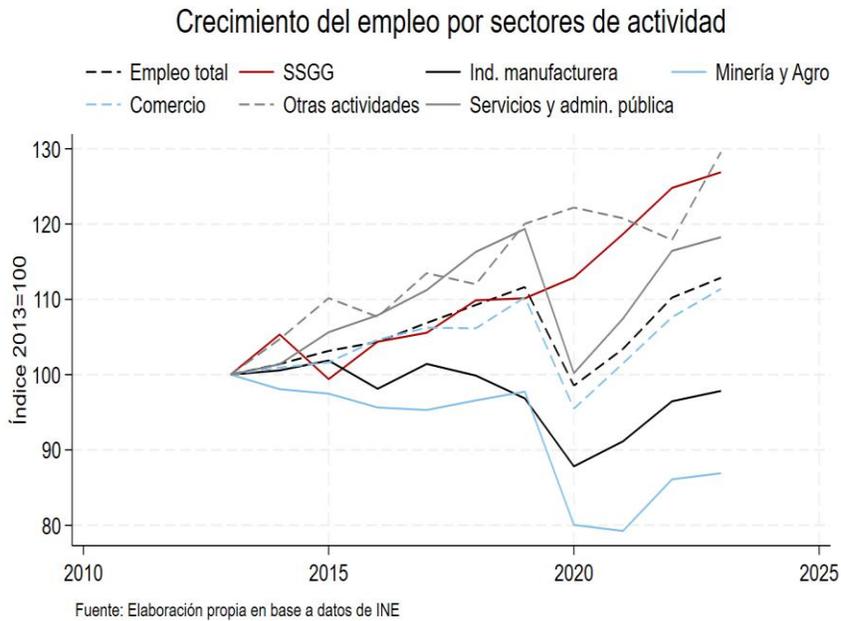
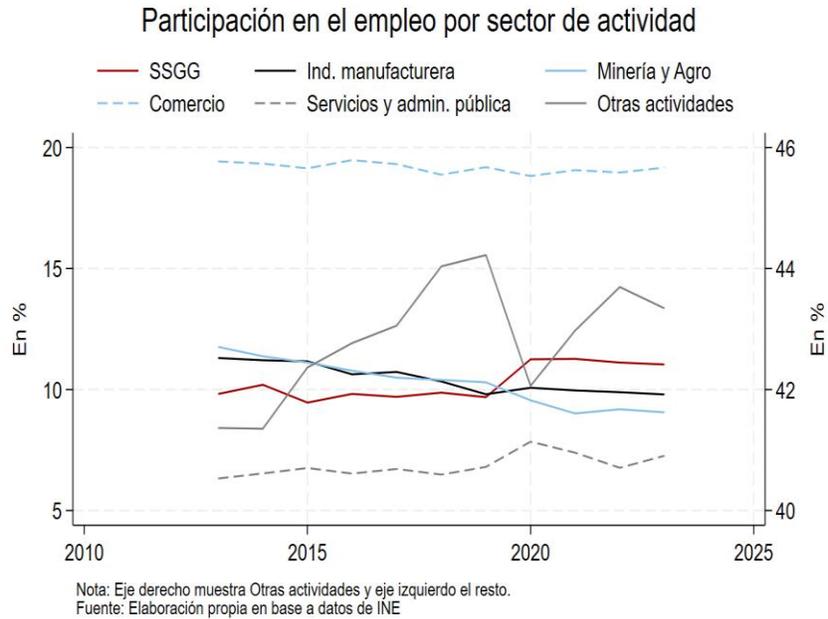
2.1 Importancia en el crecimiento económico

El sector de SG viene creciendo fuertemente, más que minería, agro e industria manufacturera.



2.2 Importancia en la generación de empleo

La contribución de SG en materia de empleo también es creciente y dinámica:



2.3 Importancia de SG en el comercio

a. Evolución – dinamismo de las exportaciones

Es claro que Chile es mayoritariamente un país exportador de bienes basados en recursos naturales, en donde concentra importantes ventajas comparativas. El país es un líder mundial en cuatro industrias: minería, acuicultura, forestal y frutícola (Figura 1). Estos son los principales sectores de exportación del país y los que más contribuyen a la canasta exportadora de Chile. En conjunto, ellos representan el 77% de todas las exportaciones de bienes y el 68% de las exportaciones de bienes y servicios. Así, Chile se

constituye como el mayor exportador de cobre del mundo —y por un margen significativo—, el número dos en la exportación de salmón, una de las potencias en la producción global de celulosa sustentable y el mayor proveedor externo de frutas en el hemisferio sur:

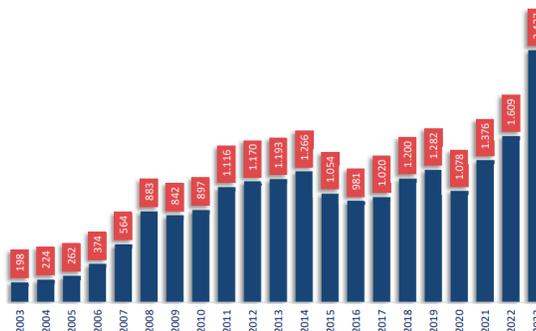
Figura 1 – Principales productos de exportación de Chile, ranking y cuota de mercado



Fuente: Autoras en base a ICT Trade Map (2021) y Banco Central de Chile (2021a).

No obstante, se observa que las exportaciones de servicios globales han crecido de manera muy significativa y ofrece oportunidades importantes para diversificar la canasta exportadora del país. De acuerdo a los datos del Servicio Nacional de Aduanas, las exportaciones de servicios globales de Chile han verificado un dinamismo significativo, multiplicándose 12.4 veces en las últimas dos décadas¹ :

Exportaciones de servicios
US\$ millones



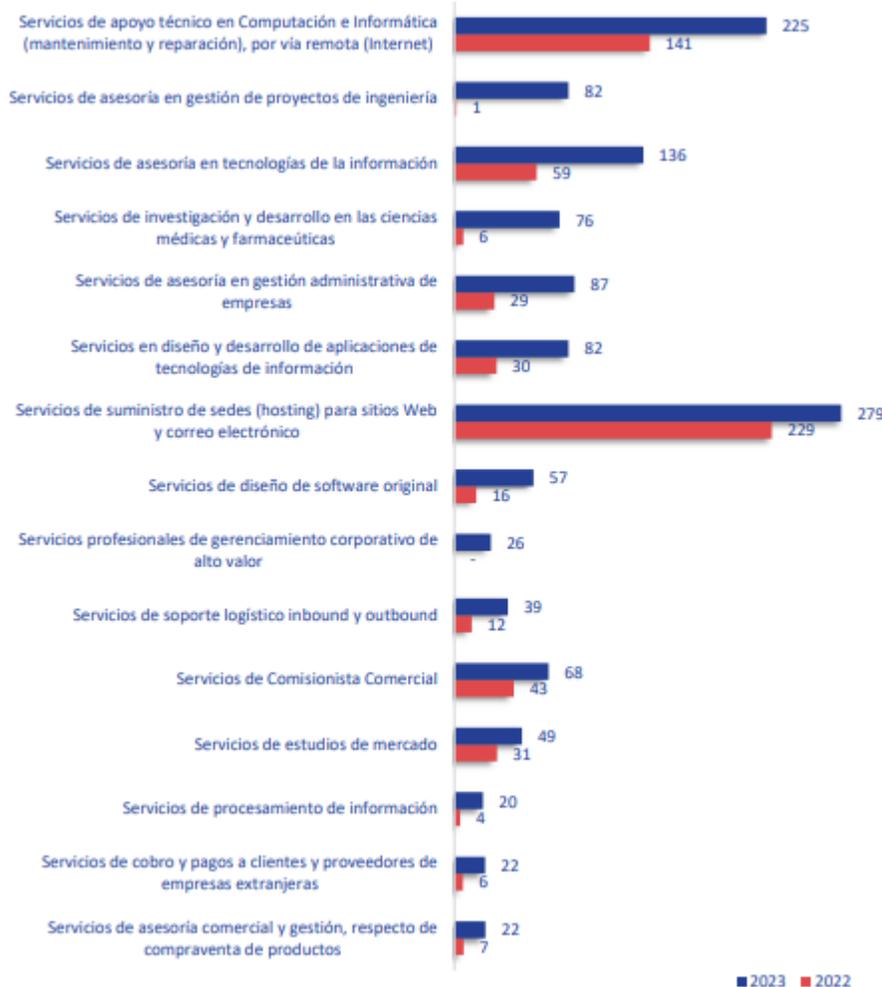
Fuente: División de Información Comercial y Análisis de Datos, Dirección de Estudios, con cifras del Servicio Nacional de Aduanas.

¹ Nótese que existen discrepancias entre la información suministrada por el Servicio Nacional de Aduanas y el Banco Central de Chile respecto al monto de las exportaciones de servicios no tradicionales. De hecho, las autoridades reconocen que los datos relevados por el Servicio Nacional de Aduanas solo capturan una proporción (cerca al 35%) de las exportaciones de servicios no tradicionales (SUBREI, 2022). De hecho, los datos agregados del Banco Central indican que las exportaciones de servicios globales serían superiores a los US\$ 4.000 millones, aunque habiéndose mantenido en tal nivel por los últimos años. Para comprender las diferencias entre la información relevada entre Aduanas y el Banco Central, ver Limitaciones en el Empleo de los Datos de Servicios Recogidos por el Servicio Nacional de Aduanas (Cuadro 1) en las Bases para la Estrategia del sector servicios de exportación de Chile ([enlace](#))

En el año 2023, las [exportaciones de servicios](#) se elevaron hasta los US\$ 2.437 millones (2.5% del valor total de las exportaciones del país), logrando un incremento de un 51% frente al año 2022 (+US\$ 828 millones), marcando un récord de envíos para el sector. Los incrementos que explicaron en particular por el dinamismo de las exportaciones de servicios globales (Gráfico 2), tales como “apoyo técnico en computación e informática vía internet ” (+US\$ 84,0 millones), “asesoría en gestión de proyectos de ingeniería ” (+US\$ 80,7 millones), “asesoría en tecnologías de la información ” (+US\$ 76,8 millones), “investigación y desarrollo en las ciencias médicas y farmacéuticas ” (+US\$ 69,4 millones), “asesoría en gestión administrativa de empresas ” (+US\$ 57,6 millones), “diseño y desarrollo de aplicaciones de tecnologías de información ” (+US\$ 51 millones) y “suministro de hosting para sitios Web y correo electrónico ” (+US\$ 50 millones).

Dinamismo de las exportaciones de Servicios Globales (2023)

Principales alzas en las exportaciones chilenas de servicios (US\$ millones)



Fuente: División de Información Comercial y Análisis de Datos, Dirección de Estudios, con cifras del Servicio Nacional de Aduanas

Fuente: [Anuario Estadístico Aduanas 2023](#)

Los datos del año 2023 revelan que Estados Unidos es el principal destino de las exportaciones de servicios de Chile (31%, US\$ 752 millones), seguidos por Perú (18%, US\$ 440 millones) y Colombia (9%, US\$ 222 millones), explicando entre los tres el 58% de las exportaciones totales (Figura 1).

Figura – Destino de las exportaciones de servicios (2023)

Destinos de las exportaciones de Servicios de Chile	
ESTADOS UNIDOS	32%
PERÚ	19%
COLOMBIA	9%
ARGENTINA	4%
ESPAÑA	4%
REINO UNIDO	4%
MÉXICO	3%
SUIZA	3%
BRASIL	2%
URUGUAY	2%
Otros países	19%

Fuente: Servicio Nacional de Aduanas, 2023

Dentro de la exportación de servicios, destaca especialmente la **exportación de servicios globales**. Este tipo de exportaciones implica que una empresa deslocaliza parte de sus operaciones al extranjero, ya sea a través de una subsidiaria propia o mediante la subcontratación a terceros en el extranjero, siendo un fenómeno tanto de inversión extranjera directa (IED) como de exportación de servicios.

En cuanto a la exportación de Servicios de Informática y Servicios Conexos, datos de Aduanas indican que durante el primer trimestre de 2024² la exportación de estos servicios ha aumentado un 45,8% en comparación con el mismo periodo del año anterior, representando un 34,7% del total de las exportaciones de Servicios Transfronterizos Calificados por Aduana. Además, la diversidad en los tipos de servicios y destinos es notable, mostrando un amplio espectro de servicios y mercados objetivos para las exportaciones chilenas en este sector. A partir de los datos de la Aduana para el primer trimestre de 2024, la Tabla 1 destaca las exportaciones de los siguientes servicios hacia los siguientes destinos:³

**Tabla 1: Exportación de Servicios de Informática y Servicios Conexos.
Primer trimestre 2024**

² Minuta: Detalle estadístico exportación de servicios año 2024. Aduana

³ Se señalan los 3 principales destinos para la exportación de servicios de informática y conexos. Primer semestre del 2024.

Servicios de Informática y Servicios Conexos	Principales destinos	Porcentaje del total
Servicios de suministro de sedes ("hosting") para sitios web y correo electrónico	USA, Perú y Ecuador.	26,7%
Servicios de apoyo técnico en computación e informática (mantenimiento y reparación), por vía remota (Internet)	Perú, USA y Colombia.	26,1%
Servicios en diseño y desarrollo de aplicaciones de tecnologías de información	Brasil, Argentina y México.	14,7%
Servicios de asesoría en tecnologías de la información	Exportados a España, USA y Perú.	12,2%
Servicios de diseño de software original	USA, Mexico y Malta.	7,3%
Servicios de procesamiento de información	USA, México y Perú.	2,0%
Servicio de licenciamiento y/o arriendo de software	Argentina, Perú y México	1,9%
Servicio de monitoreo remoto	Argentina, México y Malasia	1,8%
Servicios de suministro de infraestructura para operar tecnologías de la información	USA, Perú y Uruguay	1,6%
Comercialización de espacios publicitarios en páginas web	USA, Perú y México	1,3%
Servicios de suministro de juegos en línea y de azar (on-line), para empresas ubicadas en el extranjero	USA, Irlanda e Israel	0,8%
Servicios de administración de redes computacionales, por vía remota (Internet)	Argentina, Perú y México	0,8%
Servicios de suministro de aplicaciones computacionales en línea, vía Internet (ASP)	Perú, Argentina y España	0,7%
Servicios de diseño de redes y sistemas computacionales	Perú, Suiza y México	0,7%
Servicios de suministro de información en línea vía Internet, para empresas ubicadas en el extranjero	USA, Colombia y Perú	0,5%
Otros		1,0%

Fuente: Detalle estadístico exportación de servicios año 2024. Aduana

Es decir, el dinamismo de las exportaciones de servicios se consolida en el 2024. En el siguiente [link](#) puede accederse al dashboard de servicios Chile.

2.4 Importancia en la atracción de inversiones

En los últimos años, Chile se ha consolidado de forma definitiva como un hub digital relevante en América Latina, ofreciendo un entorno competitivo para empresas en el sector de Servicios Globales: IT, procesos de negocios y servicios intensivos en conocimiento. La industria de servicios globales en Chile cubre BPO, KPO, IT, IoT. Hoy, Chile tiene una sólida reputación como Hub Latinoamericano para servicios tecnológicos e infraestructura digital. Más de 60 empresas multinacionales han elegido a Chile como hub de exportación de servicios para sus clientes alrededor del mundo.

Tabla – Desarrollo de Software y servicios IT

Nombre de la compañía	Personal	País de origen	Ubicación en Chile
Logicalis Coasin	1.600	Reino Unido	Santiago
NTT Data	1.400	Japón	Santiago, Temuco, Concepción
Accenture	1.200	EE.UU.	Santiago, Valparaíso
Globant	1.200	Argentina	Santiago, Viña del Mar
Experian	750	Irlanda	Santiago
Arcadis	660	Países Bajos	Santiago
Evalueserve	550	India	Viña del Mar
Citigroup Santiago Development Center	460	EE.UU.	Santiago
DXC Technology	400	EE.UU.	Santiago
Santander Global Tech	300	España	Santiago
Stefanini	300	Brasil	Santiago
Equifax Santiago Software Development Center	300	EE.UU.	Santiago
Walmart Tech Hub	300	EE.UU.	Santiago
SII Group	250	Francia	Santiago
Softtek	200	México	Santiago
Mercado Libre - Software Development Center	200	Argentina	Santiago
Synopsys R&D Center	160	EE.UU.	Santiago
Nisum	150	EE.UU.	Santiago
InterSystems	150	EE.UU.	Santiago
Indra	150	España	Santiago
Santander Global Tech (Isban)	110	España	Santiago
Readiness IT	100	Portugal	Santiago
SoftServe	60	Ucrania	Santiago
Zerofox Engineering R&D Center	60	EE.UU.	Santiago
ThoughtWorks	50	EE.UU.	Santiago
Arkano Software	50	Uruguay	Santiago
Telefonica Security Operation Center	50	España	Santiago
Epam Systems	50	EE.UU.	Santiago
Konexa	40	Argentina	Santiago
Siemens EDA (Mentor Graphics)	40	EE.UU.	Santiago

Tabla – Centro de Servicios Compartidos

Nombre de la compañía	Personal	País de origen
LATAM Airlines SSC	800	Chile
Falabella SSC	770	Chile
Sitrans F&A SSC	700	Chile
CMPC SSC	400	Chile
Empresas Torre	400	Chile
Laureate International Universities SSC	260	EE.UU.
Becton Dickinson Regional Shared Services Center	220	EE.UU.
ADP SSC	120	EE.UU.
Fresenius Medical SSC	110	Alemania
BHP Billiton Financial SSC	110	Australia
Minera Freeport-Mcmoran South America	100	EE.UU.
Parque Arauco SSC	100	Chile
Masisa SSC	80	Chile
MSD (Merck) SSC	65	Alemania

Tabla - BPO

Nombre de la compañía	Personal	País de origen
Atento Chile	4.900	España
Grupo Konecta	3.800	España
CGS	3.000	EE.UU.
Kibernum	2.100	Chile
UpCom DTS	2.000	Chile
Entel Contact Center	1.350	Chile
Adexus	1.300	Chile
Teleperformance	1.700	Francia
Tata Consultancy Services (TCS)	1.700	India
Wipro	100	India
Corefone	15	Uruguay

Fuente: [InvestChile \(2024\)](#)

Chile se ha convertido también en un destino preferido para establecer Centros de Desarrollo de Software (SDCs), debido a su amplia disponibilidad de talento digital. Empresas de renombre como Softserve, ThoughtWorks y Citi Group han instalado operaciones de SDC en Chile para satisfacer las necesidades tanto de clientes regionales como globales.

La estabilidad de Chile, su robusta infraestructura de telecomunicaciones y su oferta de energía renovable a precios competitivos, lo han posicionado como un destino de excelencia para la instalación de centros de datos. Desde gigantes de la colocación hasta proveedores líderes de servicios en la nube, todos están

estableciendo sus data centers en el país, atraídos por una oferta de valor que incluye la posibilidad de abarcar al resto de la región. Algunos ejemplos relevantes son:

1. Google (Estados Unidos)

El “Centro de Datos PARAM” de Google en la comuna de Quilicura (Santiago), fue inaugurado en enero de 2015 con una inversión de US\$150 millones. El PARAM se ha convertido en un centro clave para los servicios en la nube de Google en toda Sudamérica. La influencia del PARAM se está expandiendo. La compañía anunció un segundo centro de US\$200 millones, y en diciembre de 2021 lanzó una región cloud, lo que añade otra capa a su oferta digital para toda Sudamérica.

2. Amazon Web Services (Estados Unidos)

En 2019, la compañía dio sus primeros pasos en la región con una Edge Location, para garantizar una entrega de datos fluida. Para diciembre de 2021, AWS redobló sus esfuerzos anunciando una zona local, lanzada en 2022, que ofrece servicios en la nube de baja latencia.

Julio de 2022 marcó un punto de inflexión, ya que AWS aprobó la construcción de dos centros de datos de US\$205 millones cada uno, que le permiten afianzar su posición local y regional.

3. Oracle (Estados Unidos)

Fue en septiembre de 2019 que Oracle anunció su primer centro de datos en Santiago. Para diciembre de 2020, la empresa presentó su primera Región Cloud en Chile, acercando el poder de la nube a las empresas locales. Pero sus operaciones no se detuvieron ahí.

En diciembre de 2023, anunciaron un segundo data center para complementar el existente, y lanzaron su segunda Región Cloud, ubicada en la Región de Valparaíso. Esta infraestructura en la nube de dos regiones beneficia no solo a las empresas chilenas, sino que también extiende su alcance a través de Argentina, Perú, Uruguay, Paraguay y Bolivia

4. Microsoft (Estados Unidos)

En diciembre de 2020, Microsoft lanzó la iniciativa “Transforma Chile”, plan destinado a establecer una región robusta de Azure Cloud dentro del país, así como a potenciar el desarrollo digital en materias de conectividad, escalabilidad e innovación. Un año después, el anuncio de Microsoft se materializó con el ingreso del primer centro de datos al proceso de evaluación ambiental. Con una inversión de US\$ 317 millones, este centro de datos de 68,000 metros cuadrados se encuentra en la comuna de Quilicura, y marca un hito en la presencia de la compañía en el país.

5. Huawei (China)

Fue en mayo de 2019 que Huawei anunció su primer centro de datos en el país, con una inversión inicial de US\$ 100 millones. Poco más de un año después, en septiembre de 2020, la compañía comunicó la instalación de un segundo centro de datos, reafirmando su intención de desarrollar

su infraestructura tecnológica en el país. El crecimiento de la empresa en Chile se mantiene dinámico, luego de que en junio de 2022 se anunciara la construcción de un tercer data center, con una inversión de US\$ 100 millones, que consolida su posición como un actor local relevante en el sector.

6. Ascenty (Brasil / Estados Unidos)

Ascenty, compañía brasileña respaldada por el gigante estadounidense Digital Realty, hizo su entrada en el mercado chileno en mayo de 2019, con el anuncio de su primer centro de datos. Con US\$ 70 millones de inversión, este primer paso fue seguido seis meses después, en enero de 2020, a través de la decisión de construir un segundo data center, por un valor de US\$150 millones.

7. Next Stream – Nabilax (Reino Unido / España)

Nabilax es una empresa española en el área de la co-locación de centros de datos, con presencia en España, América Latina y Estados Unidos. Su Centro de Datos chileno en Paine (Tier III) opera desde noviembre de 2020, con una inversión de US\$ 4 millones para expandir sus instalaciones.

La presencia de Nabilax en Chile dio un nuevo giro en marzo de 2023 cuando Actis, compañía global en inversiones en infraestructura sostenible, adquirió 11 de sus centros de datos en seis países, incluido el de Chile, en un acuerdo valorado en más de US\$ 1.000 millones.

8. ODATA (Brasil / Estados Unidos)

La empresa brasileña ODATA se ha convertido rápidamente en un actor importante en el panorama de centros de datos de Chile.

En 2020, la empresa presentó para su aprobación ambiental un centro de datos con una inversión de US\$ 271 millones. El data center, ubicado en la comuna de Lampa, se inauguró en 2022 y cuenta con una capacidad de 60.000 metros cuadrados y 28 megavatios de potencia. Actualmente ODATA construye un segundo centro de datos, con una inversión de US\$ 250 millones, también ubicado en Lampa. En 2023, la compañía fue adquirida por la estadounidense Aligned Data Centers.

De esta forma, Chile está convirtiéndose en un centro regional natural para su exportación impulsado por una fuerte demanda de soluciones de software innovadoras y servicios en la nube. Se destacan especialmente las exportaciones relacionadas con tecnología de la información, que corresponden a un 40% del total. Expertos plantean que este crecimiento continuará, impulsado por el aumento de la demanda mundial de cloud computing, inteligencia artificial y análisis avanzado.