

Centro de excelencia nearshore

A proven nearshore center of excellence

Opportunities

The Salvadoran Offshore Business Services Industry has experienced an unprecedented growth over the last years. Today, El Salvador hosts a number of internationally recognized companies such as Sykes, Teleperformance, Convergys, Telus, The Office Gurus and Atento, among others. These companies service other international corporate clients from our country, with outstanding results in some of the industry's key performance indicators (KPIs). Today it generates around 20,000 direct jobs and represents more than 70 local and foreign companies.

Services already being offered from El Salvador include, but are not limited to:

Contact centers:

- Product sales
- Order taking
- Cross sale & Up sale
- Customer Relationship Management
- Technical support
- Customer service
- Customer Surveys
- Technical support for guarantees
- Customer retention and acquisition
- Incoming and outgoing call service
- Appointment scheduling

IT services:

Software development, Help Desk, testing, business process management (BPM) and applications management.

Business processing services:

- Transaction Management
- General Accounting
- Data and Order Processing
- Bank Reconciliations
- Procurement
- Fixed Asset Accounting
- Human Resources Management
- Inventory Accounting
- Financial Reporting
- Performance Management

Nuestra institución:

PROESA es el Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador.

Su misión es promover las exportaciones, la inversión y los socios público-privados a fin de contribuir a la generación de crecimiento económico, así como a la creación de más y mejores empleos.

Entre los servicios prestados por PROESA, en el ámbito de las inversiones, están:

- Promover la Inversión Extranjera Directa (IED) en sectores específicos.
- Asesorar a potenciales inversionistas en el proceso de evaluación de oportunidades de inversión en el país.
- Apoyar y guiar integralmente a los inversionistas en los trámites de establecimiento y expansión.
- Ayudar en la elaboración de agendas específicas para las visitas al país de inversionistas, requeridas para su toma de decisión.
- Brindar información y estadísticas de inversión y nuevas oportunidades de negocios.
- Proponer proyectos orientados a mejorar el clima de inversiones en el país.

Los sectores estratégicos para la atracción de IED son aeronáutica, agroindustria, energía, manufactura liviana, servicios empresariales a distancia, textiles especializados y confección y turismo.

Our institution:

PROESA is El Salvador's National Export and Investment Promotion Agency.

Its main goal is to promote exports, investments and public private partnerships to help boost the economy and create more and better job opportunities.

Investment related services provided by PROESA:

- Promote Foreign Direct Investment (FDI) in strategic sectors.
- Advise potential investors in the country assessment process.
- Comprehensive guidance and assistance to investors throughout the evaluation, establishment and expansion processes.
- Assist in the making of tailor-made agendas for site visits of potential investors.
- Provide information and statistics on investment and business opportunities.
- Provide proposals oriented to help improve the business climate in the country.

El Salvador's main investment sectors are Aeronautics, Agroindustry, Electronics, Energy, Light Manufacturing, Offshore Business Services, Specialized Textiles and Apparel, and Tourism.

Para más información contáctenos/For more information, please contact:

PBX: +503 2592 - 7000

FAX: +503 2592 - 7069

Email: jbukele@proesa.gob.sv

www.proesa.gob.sv



EL SALVADOR

SERVICIOS EMPRESARIALES A DISTANCIA/OFFSHORE BUSINESS SERVICES

A la vanguardia en Servicios Empresariales a Distancia

At the leading edge of Offshore Business Services



EL SALVADOR:

Oportunidades

La industria de servicios empresariales a distancia ha experimentado en El Salvador un crecimiento sin precedentes en los últimos años y alberga muchas compañías con prestigio internacional: Sykes, Teleperformance, Convergys, Telus, The Office Gurus y Atento, entre otros. Varias de estas compañías prestan a su vez servicios a otras multinacionales desde El Salvador con resultados excepcionales en indicadores claves de desempeño (KPI) de la industria. Hoy en día se generan cerca de 20,000 empleos directos y representa más de 70 empresas entre locales y extranjeras.

Dentro de los servicios empresariales ofrecidos desde El Salvador cabe mencionar:

Centros de contacto:

- Ventas de productos
- Toma de pedidos
- Cross sale & Up sale
- Administración de la relación con clientes
- Soporte técnico
- Servicio al cliente
- Prospección de clientes
- Soporte técnico para garantías
- Retención y adquisición de clientes
- Atención de llamadas entrantes o salientes
- Calendarización de citas

Servicios de procesos empresariales:

- Consolidación de datos
- Contabilidad general
- Procesamiento de órdenes
- Conciliaciones bancarias
- Transacciones
- Contabilidad de activos fijos
- Manejo de recurso humano
- Contabilidad de inventarios

Servicios de tecnología de la información:

Desarrollo de software, realización de pruebas, administración de procesos de negocios (BPM) y administración de aplicaciones.

El Salvador

Infraestructura de telecomunicaciones: A la vanguardia en Latinoamérica

La privatización de las telecomunicaciones en 1998 abrió el mercado a una gran cantidad de servicios inalámbricos y de cable. En el período 2003-2014, el crecimiento promedio de las líneas móviles ha sido del 21 %. Actualmente existen 8 operadores de larga distancia internacional, 11 proveedores de internet, 10 proveedores de línea fija y 5 operadores de líneas móviles, lo que permite tener estrategias de comunicación de doble entrada.

El Foro Económico Mundial, en su reporte de Competitividad Global 2015-2016, posiciona a El Salvador como el 6.º país con mejor calidad del suministro eléctrico y el 5.º país con mayor nivel de penetración de telefonía móvil en Latinoamérica.

Ancho de Banda

El Salvador está interconectado directamente con Estados Unidos, América Latina y el resto del mundo por cuatro de las redes de telecomunicación más avanzadas en la región: EMERGIA, ARCOS, MAYA 1 y RED 1. Esta conectividad garantiza una redundancia del 99.9 % y posiciona a El Salvador a la vanguardia en términos de eficiencia, velocidad y disponibilidad continua de telecomunicaciones. En términos prácticos, esta conexión garantiza la capacidad de transferencia necesaria para mayores niveles de tráfico de datos a un costo mucho más competitivo.

Telecommunication's Infrastructure: State of the art in Latin America

All telecommunication services in El Salvador were fully privatized in 1998, thus opening the market to a full array of wired and wireless services. Between 2003 and 2014 mobile lines have grown at an average rate of 21 %. As of today, the services and number of companies rendering IT related services are: 8 international long-distance operators, 11 Internet service providers, 10 landline operators, and 5 mobile telephone operators, which allows companies to operate with a dual entrance telecommunication strategy.

The World Economic Forum's Global Competitiveness Report 2015-2016 ranks El Salvador as the 6th country with the best quality of electricity supply and the 5th country with higher level of mobile penetration in Latin America.

Bandwidth Capacity

El Salvador is directly interconnected to United States, Latin America and the rest of the world by four of the most advanced telecommunications networks of the region: EMERGIA, ARCOS, MAYA 1 and Red 1. This connectivity guarantees a redundancy of 99.9 %, positioning El Salvador at the forefront in terms of efficiency, speed, and continued availability of communications. In practical terms, it provides the carrying capacity for much increased level of telecommunications traffic, needed for high volumes of data transfer with more competitive costs.



Penetración de las tecnologías de la información

El Salvador tiene un alto nivel de penetración de las tecnologías de la información dentro de América Latina, lo cual se debe al poder adquisitivo y a los costos competitivos de internet generados gracias a la presencia de multinacionales. Algunos servicios disponibles: líneas dedicadas, ADSL, ISDN, mensajería direccional e instantánea de líneas móviles y WAP. A 2014, el 25 % de los salvadoreños son usuarios de Internet, y se registran 318,915 suscripciones de banda ancha fija y 1,177,111 de banda ancha móvil.

Mercado de las telecomunicaciones

El mercado de las telecomunicaciones asegura servicios de alta calidad a precios competitivos. Algunos de los servicios disponibles son: transferencia de datos a alta velocidad, redes metropolitanas de fibra óptica, líneas privadas e internacionales, VoIP, internet de banda ancha (incluye acceso a cable y fibra óptica), internet inalámbrico y números 800. El país tiene, además, acceso a 11 proveedores de internet que proveen soluciones de transferencia de datos para EEUU; algunos de estos son: América Móvil, British Telecom y Millicom.

Estructura de costos

Debido a la variedad de carriers que operan desde El Salvador, el ambiente de servicios y precios es altamente competitivo. Los precios de circuitos internacionales (E1 y DS3) varían de acuerdo a los niveles de servicios requeridos, el país de destino, la conexión de la "última milla" y el tiempo futuro de uso. Se estima que en los próximos años la demanda del mercado local e internacional de servicios de telecomunicación continuará creciendo y generará que los costos sigan con tendencia a la baja.



Ventajas de invertir en El Salvador

En el contexto de offshoring y outsourcing, El Salvador comparte la misma zona horaria que la zona central de Estados Unidos (CST), lo cual significa que está seis horas atrás de la hora del meridiano de Greenwich (GMT). Durante el verano de los EE. UU. (Daylight Saving Time), El Salvador está bajo el mismo horario que la zona montañosa (Mountain Time), lo que lo vuelve un lugar ideal para procesos diurnos de datos enviados de Europa, Asia, América Latina y Estados Unidos, entre otros.

Sistema educativo y mano de obra calificada

Los 16 institutos y 24 universidades ofrecen carreras técnicas, licenciaturas, maestrías y doctorados en diversas disciplinas. Más de 176,000 estudiantes están matriculados en programas educativos avanzados y anualmente se gradúan 23,000 nuevos técnicos y profesionales. Se estima que el 3 % de la población habla inglés (entre básico y avanzado) y más de 700 estudiantes se gradúan cada año de escuelas bilingües. Los salvadoreños tienen un acento neutral en español y en inglés, lo que hace del país una ubicación ideal para atender las necesidades de países anglo e hispanoparlantes.

Población

La capital, San Salvador, es considerada como una ciudad TIER 1, su población es de alrededor de 350,000 personas y en un radio cercano de 25 km el número aumenta a 2.4 millones de habitantes. El Salvador está promoviendo el desarrollo de ciudades TIER 2: Santa Ana tiene una población de 250,000 habitantes y en un radio de 25 km cercano a la ciudad aumenta a 698,168 personas; Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla tienen una población conjunta de 174,000 personas, en un radio de 10 km su población aumenta a más de medio millón de personas.



Investment advantages in El Salvador

In the context of Offshoring and Outsourcing Business Services, El Salvador is on U.S. Central Standard Time, which is six hours behind Greenwich Mean Time (GMT). During daylight saving time (DST), El Salvador is on Mountain Time (MT), thus making the country's location ideal for "daytime" data processing sent from Europe, Asia, Latin America, United States, among others.

Educational System and Labor Availability

The sixteen institutes and twenty four universities are offering technical, bachelor's and master's degrees in a variety of disciplines. More than 176,000 students are enrolled in advanced education programs and an average of 23,000 technicians and professionals graduate each year. It is estimated that 3 % of the total population speaks English (between basic and advanced levels) and annually over 700 students graduate from fully bilingual schools. Salvadorans have a neutral accent for both languages, making the country, an ideal location for catering to the needs of Spanish and English speaking clients.

Population

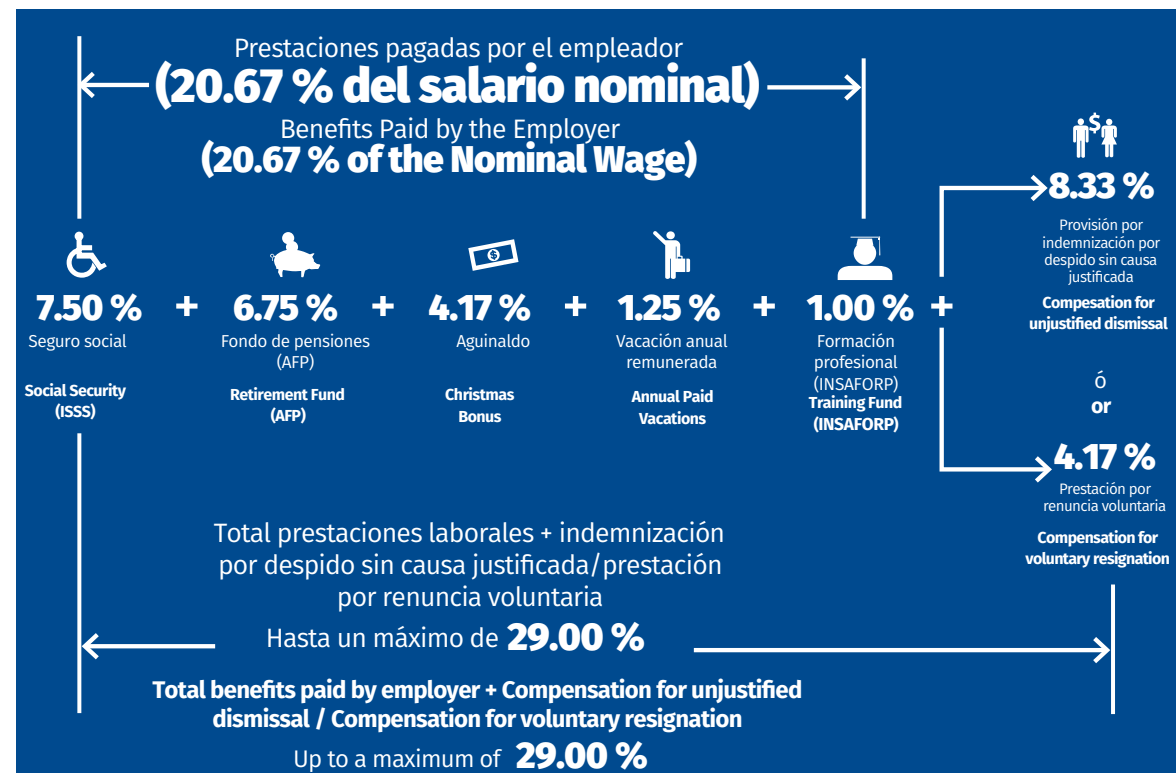
The capital, San Salvador, is the TIER 1 city in the country, its population is approximately 350,000 people, and on a 25 km radius it is estimated 2.4 million people. El Salvador is promoting the development of TIER 2 cities: Santa Ana has a population of 250,000 people, on a 25 km radius the population increases to 698,168 people; Antiguo Cuscatlán and Santa Tecla have a joint population of about 174,000 people, and on a 10 km radius the population is estimated at over half a million people.

Programas gubernamentales de inglés

El Gobierno de El Salvador tiene un interés especial en el crecimiento de la industria de servicios empresariales a distancia, pues esta garantiza mejores salarios para los salvadoreños e incrementan la transferencia de conocimiento, buenas prácticas, estándares globales y tecnología. Uno de los primeros pasos para establecer este flujo constante de personas es el Programa de Capacitación de Recurso Humano en Idioma Inglés para Atraer Nuevas Inversiones o la Expansión de las Existentes, impulsado por PROESA, con el que graduamos a más de 650 personas con un nivel de inglés avanzado en 2014.

Obligaciones patronales y beneficios

Las obligaciones mensuales requeridas de los empleadores suman un total de 15.25 % del salario mensual. Si se le suman provisiones mensuales como vacaciones, bonificación e indemnización por despido injustificado, las obligaciones patronales se estiman en 29 %.



Incentivos para inversionistas

La Ley de Servicios Internacionales concede los siguientes incentivos fiscales:

- Exención de derechos arancelarios y demás impuestos sobre la importación de maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y demás bienes que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada
- Exención total del impuesto sobre la renta por los ingresos provenientes de la actividad incentivada durante el período que realice sus operaciones en el país
- Exención total de impuestos municipales sobre el activo de la empresa durante el período en que realice operaciones en el país

English Government programs

The Government has a special interest in the growth of this industry, since it guarantees the creation of jobs that are usually better remunerated and it increases knowledge transfer as well as good practices, global standards and technology transfer. One of the first steps to having a continuous pipeline of English speakers is the English Language Training Program for Attracting New Investments and for Fostering the Expansion of Existing Investments. This is a PROESA driven program, which graduated more than 650 people with advanced English skills in 2014.

Statutory deductions/ benefits

The government mandates monthly employer benefits to total 15.25 % of the monthly salary. If monthly provisions are made for annual vacations, severance pay in case of termination of work and the Christmas bonus, this adds up to an equivalent of 29 %.

Incentives for Investors

The International Services Law grants the following fiscal incentives:

- Full exemption from customs duties and other taxes on the import of machinery, equipment, tools, replacement parts, accessories, furniture and office equipment, and other goods required for the execution of the incentivized activity
- Total exemption from income tax, exclusively for income deriving from the incentivized activity during the period of operation in the country
- Total exemption from municipal taxes on company assets during the period of operation in the country

