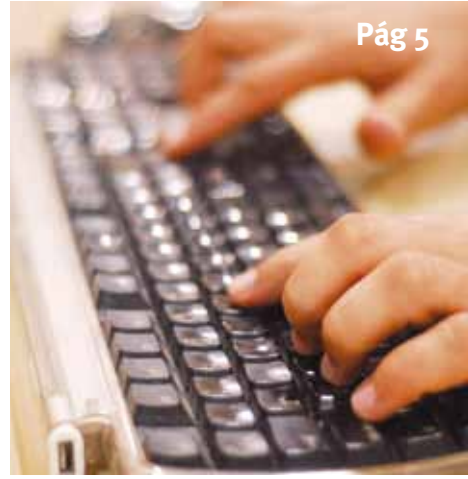


Tecnología de siglo XXI

En pocos años el celular revolucionó el mercado de las telecomunicaciones



Pág 4



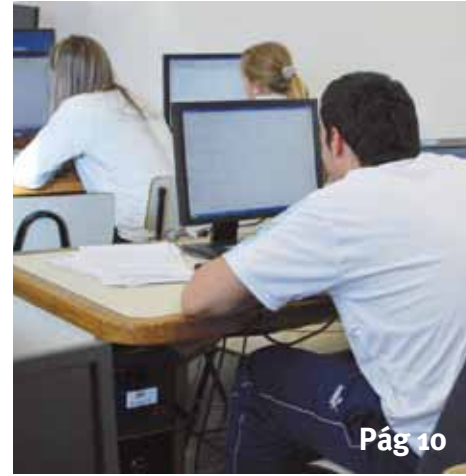
Pág 5

Entrevista

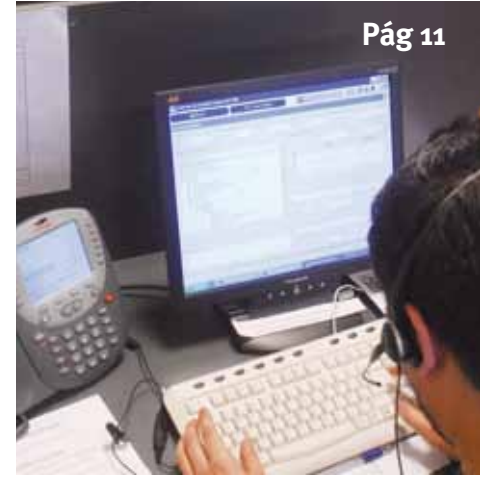
“Ser mejores en lo que hacemos, se traduce en un país mejor”

Desafíos y oportunidades

La influencia de las telecomunicaciones en el sector educativo



Pág 10



Pág 11

Call Centers

Empresas que impulsan el desarrollo del país y que generan puestos de trabajo de calidad



CAMARA DE
TELECOMUNICACIONES
DEL URUGUAY

www.telecomunicaciones.org.uy

EL OBSERVADOR Montevideo, domingo 16 de mayo de 2010. Suplemento de 12 páginas



Empresas asociadas a la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay

Ahorrotel
Alvarion
Atento
Avanza
Cabo Norte
Calculo
CasaTres

Celular Soft
Claro
Convergia
Dedicado
Emobile
Ericsson

Fediral
Global Crossing
Global NET
Handsoft
Huawei
Grupo Ibirá

IDT
In Concert
Infonexión
Ingenia
Intercanal
Metrocall

Motorola
Movistar
Multiline
Nokia
Nortel
Pranasys

Proseco
Raycom
Synapsis
Telcam
Telmex
TIWS
Uniotel

Mensaje de la UIT

17 de mayo, día Mundial de las Telecomunicaciones

El 17 de mayo se celebra el aniversario de la firma del primer Convenio Telegráfico Internacional en 1865 y el establecimiento de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, razón por la cual desde 1973 dicha fecha se conmemora como Día Mundial de las Telecomunicaciones.

Este año, la UIT festejará su 145° Aniversario. La celebración mundial de este acontecimiento histórico se realizará en Shanghai, en la Exposición Mundial 2010, que tendrá lugar del 1 de mayo hasta el 31 de octubre.

Esta fecha es un buen motivo para transmitir la importancia del papel de las tecnologías de información y la comunicación (TIC) en la creación de oportunidades para una vida mejor a

través de un desarrollo duradero y a largo plazo, sobre todo entre los sectores más vulnerables de nuestra sociedad. En el ámbito urbano, las TIC han definido cada vez más estilos de vida y pautas de comportamiento y han contribuido al crecimiento del comercio así como a mejorar las gestiones de gobierno y servicios municipales, sin olvidar que han revolucionado las actividades de esparcimiento gracias al desarrollo de comunicaciones rápidas.

De la televisión a los teléfonos móviles e Internet, las TIC han transformado el mundo, ayudando a millones de personas a vivir, trabajar y divertirse, presentando constantemente medios innovadores que contribuyen a hacer un mundo mejor.

CÁMARA DE TELECOMUNICACIONES DEL URUGUAY

GRUPOS DE TRABAJO

Call centers - Contenidos y aplicaciones móviles - Infraestructura, equipamiento y servicios - Larga Distancia Internacional - Telefonía móvil - Transmisión de datos

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Visítenos en nuestra web:

www.telecomunicaciones.org.uy

E-mail: camara@telecomunicaciones.org.uy; secretaria@telecomunicaciones.org.uy; relacionespublicas@telecomunicaciones.org.uy

Sede: Rincón 454 esc. 213

Montevideo - Uruguay

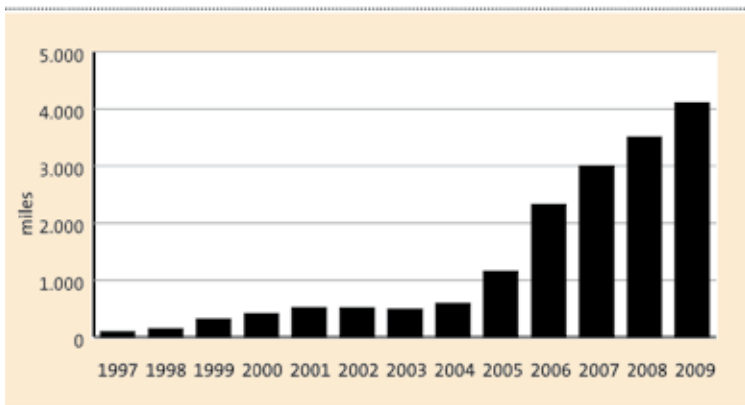
Teléfono: 9161277 int. 101

AGRADECIMIENTOS

La Comisión Directiva de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay agradece por este medio a todas y todos los que de una u otra forma participaron en las diferentes etapas de elaboración de este suplemento.

Asimismo desea manifestar su reconocimiento a aquellas empresas asociadas que a través de contratación de publicidad y espacios apoyaron la presente iniciativa, sin cuyo aporte no hubiera sido posible la edición de este material.

CANTIDAD DE SERVICIOS MÓVILES



Fuente: Ursec

© El Observador

LA APERTURA DE LA COMPETENCIA EN TELEFONÍA MÓVIL LOGRÓ UN CRECIMIENTO EXPONENCIAL DE LA PENETRACIÓN

COMISIÓN DIRECTIVA

Presidente: Ing. José Pedro Derrégibus (Movistar), Vice Presidente: Ing. Raúl Bartesaghi (Telmex), Secretario General: Cr. Roberto Facello (Intercanal), Director: Dr. Martín Colombo (Global Crossing).



ORIGINAL ARTWORK BY NKUMBE NJUME-EBONG - COPYRIGHT ITU, 2010

CIFRAS DEL SECTOR

- El sector privado de telecomunicaciones, lleva invertidos más de US\$ 350 millones en Uruguay, en los últimos cinco años.
- La inversión realizada permitió que el país tenga una penetración del 125% en telefonía móvil y que este año se llegue prácticamente a un 130%.
- La contribución de las telecomunicaciones al incremento del PBI es de las más grandes de dicho índice.
- Por cada 10 celulares extras cada 100 personas, el PBI de un país crece prácticamente un 1%.
- El 90% de los hogares ubicados en asentamientos de Montevideo poseen al menos un celular.
- En 2009 los uruguayos enviaron 480 millones de mensajes de texto desde sus equipos.
- El costo de las tarifas de telecomunicaciones han colaborado para disminuir la inflación, generándose en muchos casos deflación.

Con **Claro BlackBerry** tu oficina llega hasta donde vos quieras.

BlackBerry 9000



Contrato \$449

12X\$ **1.300**

PTF: \$15.599 IVA INC.

BlackBerry 8520



Contrato \$449

12X\$ **350**

PTF: \$4.199 IVA INC.

BlackBerry P8220



Contrato \$449

12X\$ **283**

PTF: \$3.399 IVA INC.

En Mayo, 50% de descuento en servicio BlackBerry.

Incluye tarifa plana de correo, tráfico de archivos adjuntos, Blackberry Messenger, Yahoo Messenger, Google, MSN y más.

Visítanos en nuestro **Centro de Atención al Cliente de WTC, L. A. de Herrera 1248** y **Puntos de Venta** de todo el país.

El Precio de las BB es en Plan de voz de \$449 mensuales. Adiciona el servicio BlackBerry desde \$195* IVA INCL mensuales. *Precio promocional por 6 meses contratando el servicio en mayo 2010.



Es simple. Es Claro.

Celulares e internet son las claves

En el siglo XXI la movilidad apoya el desarrollo social y económico

EL TELÉFONO CELULAR Y LA CONEXIÓN A INTERNET SON DOS ELEMENTOS QUE UNIDOS HAN CAMBIADO LAS REGLAS DE JUEGO TANTO A NIVEL LABORAL COMO SOCIAL, PERMITIENDO ENTRE OTRAS MUCHAS COSAS EL TELETRABAJO, CONSULTAS MÉDICAS A DISTANCIA Y REALIZAR PAGOS

Mucho es lo que ha pasado desde el siglo XIX hasta la fecha, en materia de telecomunicaciones. Con la invención del telégrafo en 1833, el teléfono en 1876, los primeros pasos de internet en 1970 y el teléfono móvil en 1983. Seguramente pocos imaginaban su potencialidad y la vertiginosa evolución.

Sin lugar a dudas, el siglo XXI está marcado por la capacidad móvil que generan las telecomunicaciones y su fuerte incidencia en la vida de las personas. Si antes asombraba que alguien hablara con otra persona separada por kilómetros de distancia, hoy los servicios a los que se acceden superan ampliamente nuestra capacidad de asombro.

Sin lugar a dudas que la portabilidad es la que está marcando el desarrollo tecnológico del presente. Notebooks, netbooks, celulares, iPhones y ahora el iPad (una mezcla entre celular y notebook) son claros ejemplos. A esto se suma la conexión a internet inalámbrica de banda ancha y móvil.

Globalización y tecnología

De la mano de un celular, una notebook y de internet móvil, se puede montar una mini oficina en casi cualquier parte del país. Entre otras opciones, el teletrabajo es uno de los fenómenos que más ha aprovechado esta evolución. Hoy es posible realizar una gran cantidad de tareas sin necesidad de presencia física, evitando traslados y disminuyendo costos y tiempo.

Cada vez son más los ejemplos que se suman y que día a día superan nuestra capacidad de asombro. Sin ir muy lejos, a nivel empresarial y estatal estas herramientas se han convertido en valor agregado presente en una de las cadenas productivas más importantes del país, como



DEL ULTRA CLASSIC O LADRILLO AL IPHONE Y AHORA AL IPAD

lo es la ganadería, a través de la trazabilidad de la cadena cárnica. En efecto, los datos de todo el ganado pueden ser consultados por internet desde el propio campo sin tener que moverse a la ciudad.

La nueva tecnología gana terreno en temas como la literatura; hoy día los ebooks tienen cada vez más adeptos gracias a dispositivos que se acercan cada vez más a un libro. Hoy día es posible descargar y leer libros a distancia y ya son varias las empresas que comercializan ebooks o libros electrónicos a través de la web.

El celular, la marca registrada del siglo XIX

De aquellos celulares grandes, pesados y que solo permitían hablar y de la conexión de internet por cómputos de la década de 1990, llegamos a celulares que no solo nos permiten hablar sino que además, gracias a internet móvil

y WiFi, nos posibilitan mantener teleconferencias, revisar una agenda, organizar reuniones, hacer pagos, incluso utilizarlos como GPS o brújula, con mapas que se actualizan en la mano de uno.

Hoy con un celular es posible tener servicios de televisión, radio, conexión a la red, poseer una oficina ambulante, un despertador, un control remoto digital, una agenda, un servicio de pago, leer libros, pagar peajes, servicios de GPS, recibir avisos de citas con el médico, y cada vez más se seguirá aumentando la capacidad de hacer cosas y darnos servicios que harán más cómoda y ágil nuestra vida.

Junto a internet, los celulares poseen la capacidad de estar conectados a una red en cualquier punto del país. La tendencia mundial marca que se va hacia una fusión de ambas tecnologías, con celulares que incorporen tecnología 3G y conexión WiFi,

incluso a la fusión de celulares con computadores portátiles como las Pads que permiten una conexión con aplicaciones y contenidos de una forma mucho más íntima, intuitiva y además divertida.

El crecimiento de los servicios celulares está provocando un fuerte efecto en la sociedad, logrando insertarse de una manera muy particular desde que, a diferencia de la computadora, es más barato, portátil y permite cada vez más brindarnos iguales o mejores prestaciones. Además, el celular es un objeto accesible económicamente y presta una clara utilidad de comunicación.

Celulares en Uruguay

Uruguay, a partir de 2005, con la competencia vivió una explosión de este sector y en tan solo cuatro años se duplicó la teledensidad celular llegando a fines de 2009 a 4.112.000 líneas activas, según

datos de la URSEC. A esa fecha, existían en el país casi 123 servicios cada 100 personas, o sea más de un celular por habitante. Para darnos una idea, en 1997, cuando el dispositivo de estreno era el StarTAC de Motorola, la teledensidad era de 3,05.

Y es que el celular facilita, entre otras tantas cosas, obtener, desarrollar y conservar un empleo. Se ha transformado en una herramienta para la búsqueda de empleo y la posibilidad de que el trabajador sea localizado por potenciales empleadores. Es increíble advertir como algo tan simple, puede solucionar la vida a los trabajadores independientes y a aquellos que viven en áreas rurales, sea el hacendado o el peón rural. A su vez, también beneficia a los trabajadores de todos los barrios. En definitiva, el celular tiene la capacidad de beneficiar sin discriminación ni diferenciación, desde que, sus prestaciones benefician aún con muy bajos costos.

También están incidiendo en la medicina. Los celulares son usados por algunas mutualistas locales para recordar vía SMS el horario, día y el médico de la consulta ya agendada. En otros países incluso avisan al paciente el horario en el que debe tomar la medicación que le ha sido prescrita.

En materia de pagos, es posible realizarlos vía celular con un simple SMS, a modo de ejemplo, así puede pagarse un taxi, y en otros países sirven inclusive hasta para pagar cuentas del supermercados entre otros muchos servicios.

Sin dudas que gracias a las infinitas posibilidades que brinda, el celular o móvil, se ha transformado (junto con el apoyo de internet) en la herramienta de la tecnología de mayor uso y aceptación en la población.

EMPRESAS URUGUAYAS DE CONTENIDO MULTIMEDIA CONQUISTAN MERCADOS INTERNACIONALES

El desarrollo que ha tenido la telefonía móvil en Uruguay ha sido el factor fundamental para que se generaran estas empresas en el país, brindando inicialmente servicios locales y ahora extendiéndose al ámbito internacional. Innovación y trabajo. Esas son las claves para el éxito de una empresa que gira en el área de los llamados integradores o proveedores de contenidos multimedia. La creatividad es lo que permite hacer más y mejores cosas, generando nuevas plataformas y servicios que se utilizan localmente y pueden luego replicarse en el exterior.

Es un área de permanentes cambios en donde la velocidad de evolución es vertiginosa y exige que se esté permanentemente reinventando. Hoy son plataformas y empresas que básicamente trabajan en desarrollos para telefonía móvil pero que en el futuro inmediato lo podrán hacer también con la televisión digital interactiva.

Noticias, resultados deportivos, trivias, música y más, en el celular. Se ofrecen servicios de noticias, resultados deportivos, pronósticos del tiempo, cotizaciones de moneda y hasta buscadores de pareja. Los usuarios pueden recibir en sus



celulares, trivias, descargar ringtones, fondos de pantalla o temas musicales.

Se han desarrollado también en nuestro país plataformas de pago por celular que han sido reconocidas internacionalmente y que cuentan hoy con las certificaciones necesarias para operar en los grandes mercados.

Innovaciones - Se ha creado en Uruguay un álbum de figuritas virtual que no existía en el mundo y resultó un verdadero éxito al punto que ya se está replicando la idea por otras partes del mundo.

Presidente de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay, Ingeniero José Pedro Derrégibus.

“Ser mejores en lo que hacemos, se traduce en un país mejor”

LA CONTRIBUCIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES AL PBI TIENE LOS MAYORES ÍNDICES. FOMENTO DE INVERSIÓN, TRATO IGUALITARIO, REGLAS CLARAS Y NO DISCRIMINACIÓN SON LAS CLAVES PARA EL CRECIMIENTO DEL SECTOR Y POR TANTO DEL PAÍS

Entrevista al Presidente de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay (CTU), Ingeniero José Pedro Derrégibus.

¿Qué dimensiones ha tomado la Cámara y sus empresas socias a cuatro años de su creación?

Pese a sus jóvenes años, podemos afirmar que la Cámara ha llegado a su “mayoría de edad”.

Somos prácticamente 40 empresas que gestionamos más de 2.5 millones de clientes y servicios en nuestro país, con inversiones en los últimos años del orden de los US 350 millones, que damos trabajo a más de 6.000 personas en forma directa y otros tantos en forma indirecta, ofreciendo parte de los servicios dentro del país y exportando otra parte importante a través de servicios modernos e innovadores. Damos servicios a toda la sociedad, haciendo énfasis en los sectores más comprometidos, a la vez que somos fuertes contribuyentes de impuestos.

Podemos decir por tanto y con orgullo que somos actores relevantes, parte de la sociedad de nuestro país, que hacemos tareas modernas, fundamentales y prioritarias para el Uruguay de hoy en el mundo en que vivimos.

Hay áreas en diferente desarrollo y crecimiento, ¿qué puede esperarse del crecimiento de las tecnologías móviles?

Estamos convencidos de que el mercado seguirá creciendo, si bien respecto al mercado de personas es posible pensar que llegará a un límite, viene una nueva ola de crecimiento que es la conexión de todas las máquinas; máquina-persona y máquina-máquina. Todos los días vemos ejemplos, aplicaciones en donde las máquinas se conectan al mundo de las telecomunicaciones, en donde las máquinas necesitan de las comunicaciones para poder llevar adelante su propia actividad. Alarmas, puestos de venta, automóviles, son algunos de los ejemplos en ese sentido.



PRESIDENTE DE LA CTU, JOSÉ PEDRO DERRÉGBUS

Adicionalmente los usuarios utilizan las comunicaciones cada día más. A las personas les gusta estar permanentemente conectadas y en la medida que es posible ofrecer precios más atractivos prefieren estar permanentemente conectadas. A su vez cada día se comunican más en grupo; las redes sociales están teniendo un desarrollo absolutamente espectacular y esto significa incrementar el uso de las telecomunicaciones. Por otra parte el usuario se ha convertido en un generador de contenidos. Le encanta sumar contenidos a la red y compartirlos con otros usuarios. Todo esto incentiva el uso de las comunicaciones.

¿Lleva este crecimiento a un crecimiento del país?

Sin duda, el hecho de ser mejores en lo que hacemos se traduce en un país mejor. Una forma de medirlo es a través de la contribución del sector al PBI. En ese sentido la contribución de las telecomunicaciones al PBI tiene los mayores índices de todos los sectores y permanentemente en ascenso. ¿Qué significa esto? Que justamente la sensibilidad del crecimiento del país respecto del crecimiento de las telecomunicaciones es enorme. Y este incremento de la contribución al PBI ha tenido un aumento notable desde la presencia en nuestro mercado de las empresas que están en la Cámara.

Solo alcanza con tener en cuenta la referencia de que un 10% de

aumento en la penetración móvil implica un crecimiento de prácticamente 1 punto en el PBI, y esta contribución es aún mayor para el caso de transmisión de datos e internet.

Por otra parte, en materia de tarifas, éstas, impulsadas en gran medida por la competitividad que existe en los sectores en donde efectivamente se da, lleva a que se genere deflación, es decir a contribuir a bajar el IPC.

¿Qué rol juegan las empresas y en particular las empresas privadas en todo esto?

En línea con lo que antes decíamos, es un rol de acercar a los usuarios cada vez más y mejores tecnologías, el rol de ofrecer en un ambiente competitivo de alta inversión opciones para que los clientes puedan elegir lo que consideren más adecuado.

En materia de dispositivos ¿qué se puede prever en cuanto a su evolución?

Los dispositivos que aparecen en el mercado nos sorprenden continuamente; cada vez tienen más prestaciones, más capacidad, más funcionalidad, más novedades, todo lo cual incentiva a que las telecomunicaciones se utilicen cada vez más. El razonamiento es sencillo, si tengo elementos que me ayudan en mi diario vivir, más me afiliaré a utilizarlos, en el trabajo, por seguridad, para la educación, o

por los infinitos motivos que sean.

Es también sorprendente la baja que se va produciendo en el valor de los equipos y la sofisticación de ellos, lo que permite que sean accesibles a todos, con ciclos de obsolescencia técnica más cortos. Y esto es válido desde los smartphones o teléfonos inteligentes que permiten tener internet y mails en la palma de la mano hasta los más elementales que no solo permiten hablar sino que tienen también una serie de adicionales que nos hacen recordar a las navajas suizas de otra época, con cámara de fotos, GPS, reloj, despertador, grabación de video, etcétera, unidades cada vez más económicas y por tanto más accesibles a todos.

En el tope de la escala por ejemplo hoy día podemos encontrar a los terminales denominados como tablets cuyo ejemplo más evidente es el Ipad, la evolución del iphone como elemento que llena el hueco entre el Smartphone y los PC. Todos estos terminales seguirán sin duda estimulando el uso de las comunicaciones.

En ese contexto, ¿qué sucede con el despliegue de las redes? ¿De qué manera se puede contribuir a tener mejores telecomunicaciones?

La palabra clave es FACILITAR. A los efectos de brindar adecuados servicios son necesarias grandes inversiones en infraestructura, equipos, fibra óptica, torres, enlaces de microondas, etcétera. Muchas veces nos encontramos con el contra sentido de por un lado la necesidad de los servicios y por otro chocar con la burocracia, legislación y a veces hasta las propias tarifas que se quieren cobrar por determinados derechos, que sin duda conspiran contra el desarrollo.

Si se facilitasen los despliegues con reglamentaciones municipales que demuestren en los hechos el interés de lograr mejores servicios, si los precios por uso de espectro o de los propios enlaces de microondas fuesen más razonables, sin duda que sería más fácil y más rápido continuar disminuyendo

y eliminando la brecha digital en materia de tecnologías.

Tener un mercado abierto, fomentar las inversiones y promover el trato efectivamente igualitario entre operadores, sin distinción de públicos y privados deben ser los objetivos del Estado en el siglo XXI.

Debe procurarse que el propósito de desarrollo de las telecomunicaciones y de la eliminación de la brecha digital no colisione con la generación de una brecha entre los potenciales actores interesados. Apostemos a una sociedad que a todas voces pide y necesita crecer en conocimiento, brindándole la mayor cantidad de ofertas lo cual sin dudas permitirá contar con más beneficios.

Como decía, la clave es facilitar y no obstruir, teniendo a su vez reglas claras y que estas se apliquen sin discriminación y en forma pareja para todos.

¿A qué áreas se refería cuando hablaba de exportación de servicios?

Hay áreas como son las que se dedican a contenido multimedia o los call centers que no solo brindan servicio en nuestro país sino que lo hacen también para el exterior y cada vez en mayor dimensión. Estas son áreas que hay que apoyar, que significan ingreso de divisas y sin duda más puestos de trabajo fundamentalmente para jóvenes de nuestro país. Y no hablamos de generar decenas, podemos hablar que bien encaminado y apoyado este sector puede generar miles de nuevos puestos de trabajo.

¿Cuál es su grado de optimismo por el futuro del sector?

Alto, estamos en un sector de permanente crecimiento, nuestra vida es cada vez más digital y con una sociedad en red, un sector donde sin duda hay que trabajar muchísimo y realizar grandes inversiones para mantener siempre los mejores servicios, con la gran satisfacción de saber que trabajamos en algo que genera bienestar social y contribuye al desarrollo del Uruguay productivo que todos queremos.

Empresas asociadas a la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay

Ahorrotel
Alvarion
Atento
Avanza
Cabo Norte
Calculo
CasaTres

Celular Soft
Claro
Convergia
Dedicado
Emobile
Ericsson

Federal
Global Crossing
Global NET
Handsoft
Huawei
Grupo Ibira

IDT
In Concert
Infonexión
Ingenia
Intercanal
Metrocall

Motorola
Movistar
Multiline
Nokia
Nortel
Pranasys

Proseco
Raycom
Synapsis
Telcam
Telmex
TIWS
Uniotel

Las empresas de telecomunicaciones, motores de desarrollo

La RSE, experiencias que crecen año a año en el sector

DURANTE MUCHO TIEMPO LAS TELECOMUNICACIONES FUERON VISTAS ESTRICTAMENTE COMO UNA FORMA DE COMUNICACIÓN. EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, EN FUNCIÓN DE SU ALTO ÍNDICE DE INSERCIÓN SOCIAL, HAN MOSTRADO UNA FACETA MUCHO MÁS AMPLIA

Generación de riqueza, inversiones, creación de empleos y dar a las sociedades herramientas que hacen mejor su vida son ya de por sí acciones que muestran la responsabilidad de las empresas del área de telecomunicaciones. En ese sentido por la actividad que se realiza en el área las empresas se convierten en verdaderos motores de desarrollo económico, tecnológico y social.

Aplicadas al ámbito de responsabilidad social, innumerables son los campos en donde las telecomunicaciones intervienen, cumpliendo un rol esencial en el desarrollo de los países y en beneficio de sus políticas económicas y sociales.

A nivel internacional la tecnología juega también un papel fundamental.

La globalización, la masificación del acceso a la tecnología, la alta penetración en telefonía móvil y un mayor alcance de internet, han permitido que las telecomunicaciones jueguen un papel protagónico



AYUDAR AHORA, MUCHAS VECES ESTÁ A TAN SOLO UN CLIK DE DISTANCIA



LA MOVILIDAD APOYA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

consecutivos el primer puesto del ranking que se realiza en el país como mejor lugar para trabajar. Esto mide el grado de satisfacción que los empleados demuestran con sus compañeros de trabajo, el orgullo con que realizan sus funciones y el alto nivel de camaradería en que conviven.

A su vez a través del programa Proniño, aborda la temática de la prevención y erradicación del trabajo infantil.

Atento

Atento colabora con la comunidad a través de su programa de Responsabilidad Social "Voces que Ayudan", en el cual los voluntarios realizan contactos telefónicos para colaborar con causas solidarias. Hace 3 años comenzó el programa "Atentos al Futuro" cuyo objetivo es formar a jóvenes que se encuentran finalizando el liceo para prepararlos en temas que favorezcan su inserción laboral.

LAS REDES SOCIALES SIRVIERON DE APOYO EN LAS CATÁSTROFES NATURALES

a nivel mundial, cobrando especial relevancia en situaciones de crisis de toda índole: económica, social, política, e inclusive de grandes catástrofes naturales.

Dos ejemplos recientes son un claro ejemplo; miles fueron las páginas de solidaridad y apoyo que aparecieron tras las catástrofes de Haití y Chile, lo que evidenció la relevancia de las redes y el lugar que ocupan en las sociedades de hoy.

A nivel local

En lo que refiere a nuestro país, las empresas socias de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay mantienen permanentemente un importante compromiso social y son muchas las acciones de mayor o menor envergadura, que hacen en este sentido. Las iniciativas provienen de diferentes orígenes, por un lado las propias directivas de la empresa y por otro las iniciativas de sus empleados que con el visto bueno y apoyo de la dirección son llevadas adelante.

Avanza

Natalia Dachs, Jefa de Recursos Humanos de Avanza explicó que

la empresa organiza anualmente una campaña de recolección de juguetes para el día del niño, así como apoyar permanentemente a la Teletón. Hacen también campañas de donaciones ante situaciones puntuales, como fue el terremoto de Haití.

Claro

Claro, desde hace un par de años es colaborador e interviene en las campañas de recaudación de la Fundación Teletón. Además participó de campañas solidarias como en el caso del terremoto que se produjo recientemente en Chile, exonerando de costos a los mensajes de texto de Uruguay a ese país.

Casa Tres

De Casa Tres, Graciela Casavieja, indicó que todos los años se reali-

zan campañas de donaciones para Unicef y Teletón. Asimismo, cuando se produjeron las inundaciones en el departamento de Durazno, organizaron una fuerte campaña de recolección de ropa y objetos. Los funcionarios por su parte, apoyados por la empresa, realizan una campaña de recolección de abrigo y frazadas para el proyecto "Brigada, caldo" y organizan charlas y talleres en las instalaciones de la empresa para programas como "Pro mujer".

Multiline

Natalia Massaro, de Multiline explicó que la empresa tiene importantes movidas internas, principalmente gestionadas por los propios trabajadores quienes anualmente recaudan dinero para la Teletón el cual es duplicado por la propia empresa. Participan también de las campañas de la

Peluffo Giguens. En el día de la madre se realiza la actividad "puertas abiertas" que consiste en invitar a todas las madres de los trabajadores a que conozcan las instalaciones de la empresa y el trabajo que realizan sus hijos. A fin de año se sortea para los trabajadores que tengan hijos la posibilidad de ganarse entradas de cine para toda la clase del niño, se lo invita a conocer el lugar donde trabaja su padre y compartir un día junto a él.

Movistar

Movistar por su parte, realiza múltiples actividades de responsabilidad social en diferentes ámbitos. Brinda números de llamadas gratuitas para temas de violencia doméstica, lactancia materna, y apoyo a acciones contra el suicidio.

Desde el punto de vista de los empleados obtuvo por dos años

EXISTE UN FUERTE COMPROMISO DE LAS EMPRESAS CON LA SOCIEDAD

En 2009 se puso en marcha un nuevo programa de Alfabetización Digital, en este caso orientado a familiares de empleados mayores de 35 años, con el objetivo de capacitarlos en los conceptos básicos de la computación para que puedan incorporar herramientas informáticas en su vida cotidiana y ampliar así sus oportunidades sociales y económicas.

Un nuevo alcance del concepto de sociedad

Es innegable que las telecomunicaciones nos acercan a las realidades de otras partes del mundo, lo cual colabora con el desarrollo de la globalización. Junto a esta realidad, los problemas dejan de estar enmarcados en tal o cual país, para traducirse en un tema de todos, permitiendo concebir a la sociedad mundial como un nuevo grupo con entidad propia. La tecnología y dentro de ella, las telecomunicaciones, han hecho surgir este nuevo concepto de sociedad, que se extiende mundialmente, que trasciende fronteras y que puede sobrellevar situaciones complejas, logrando con ello, objetivos comunes.

La empresa renovó sus propuestas en 2010

ESPACIO CONTRATADO

Claro apuesta a innovar y dinamizar el mercado uruguayo

CON LA MEJOR COBERTURA 3G Y EL LANZAMIENTO DE BENEFICIOS REALES PARA LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, LA EMPRESA SATISFACE LAS MAYORES DEMANDAS DEL MERCADO Y SE PREPARA PARA LIDERAR EL MUNDO DE LAS COMUNICACIONES, BAJO LA CONSIGNA DEL MOVIMIENTO CONSTANTE

El jefe de Marketing de Claro, Nicolás Peyrous, pone sobre la mesa el "encantador" desafío que la empresa tiene por delante.

¿Cómo se encuentra la empresa en el presente?

Éste un año especial para Claro que, en respuesta a la demanda de sus clientes ha decidido ofrecer los mejores beneficios. Fue así que hemos dinamizado una vez más el mercado, bajando el precio histórico del SMS en un 10%, un valor que desde hacía más de diez años no se modificaba, y permitiendo que los clientes Claro elijan amigos de otras compañías con tarifas 40% menores. También creamos la Supercarga, que rinde hasta cuatro veces más todos los días. La mayor satisfacción fue la respuesta de la gente, que superó nuestras expectativas, y nos motiva a seguir adelante.

¿Cuál es la cobertura de la empresa?

El último estudio de Test de Cobertura realizado por la URSEC en Montevideo, muestra que Claro posee la mejor cobertura 3G del mercado, como consecuencia de las inversiones realizadas. Los resultados del estudio concluyen además que Claro ostenta los mejores niveles de señal.

¿Cuáles son los principales avances tecnológicos?

Tener la mayor cobertura 3G es una decisión. Los clientes demandan banda ancha móvil, velocidad, y cobertura. En este sentido avanzamos con una inversión superior a los US\$ 120 millones, generando la cobertura 3G en más de 110 ciudades de más de 2.000 habitantes.

¿Cuáles son las principales ventajas del servicio de Claro?

¿En qué áreas?
En los sucesivos estudios, el



JEFE DE MARKETING DE CLARO, NICOLÁS PEYROUS

mercado percibe a Claro como una empresa dinámica, activa, innovadora, y como la empresa que democratizó el celular en

el Uruguay haciendo posible el acceso masivo al mismo y las comunicaciones al mejor costo. La gente quiere simplicidad,

seguridad en el servicio. Quiere comunicarse tranquilo y esa es la principal ventaja que los clientes reconocen en Claro.

¿Cómo ha crecido la empresa y en qué sectores?

La empresa ha tenido un crecimiento exponencial logrando en 5 años una penetración en torno al 20%, compitiendo en un mercado que ha superado el 120% de penetración. El sector más dinámico es el de Banda Ancha Móvil.

¿Cómo visionan este año?

Tenemos expectativas muy altas. Claro va a ser la empresa líder en comunicaciones móviles. Es un desafío encantador el que tenemos por delante, de construcción, de innovación, de continuar generando productos y servicios que dinamicen el mercado, y que generen satisfacción en los clientes. De eso se trata. Para ellos trabajamos.

ericsson.com

CIUDAD INTELIGENTE VIDA INTELIGENTE

Se ha demostrado que la inversión en banda ancha en una ciudad ayuda a impulsar el emprendimiento y la innovación, enriqueciendo la vida en todos los sentidos.

ERICSSON

Fuerte apoyo a la comunidad de la empresa Telefónica

Movistar habilitó al Plan Ceibal a utilizar gratis sus radiobases

HISTÓRICO ACUERDO ENTRE EL ÁMBITO PÚBLICO Y EL PRIVADO, NO ONEROSO, QUE PERMITE EL ACCESO A LA RED A LOS NIÑOS DE TODO EL PAÍS, POTENCIANDO AUN MÁS LA CONECTIVIDAD DE LAS "CEIBALITAS"

En el contexto de su fuerte política de Responsabilidad Social Empresaria, Movistar habilitó al Plan Ceibal a utilizar, en forma gratuita, sus radiobases que operan en áreas estratégicas de todo el país para potenciar la conectividad de las computadoras que utilizan los niños. Este histórico acuerdo público-privado fue suscrito recientemente por Plan Ceibal, LATU y Movistar. El acuerdo se firmó en el Centro Proniño ubicado en Avenida Italia e Hipólito Irigoyen, uno de los puntos donde Movistar desarrolla, con proactiva sinergia, su ya emblemático programa de prevención y erradicación del trabajo infantil.

Apoyo

Este acuerdo no oneroso de cooperación signado con el Plan Ceibal es una prueba concluyente de que la mancomunidad de esfuerzos entre la actividad pública y privada



CENTRO PRONIÑO UBICADO EN AVENIDA ITALIA E HIPÓLITO IRIGOYEN



DURANTE 2009, EN EL CENTRO PRONIÑO SE FORMARON MÁS DE 500 DOCENTES EN EL USO DE LAS XO

país, con un fuerte componente de innovación educativa a través de las tecnologías de la información y comunicación.

Este programa, de neto corte social, tiene por misión contribuir a la erradicación del trabajo infantil a través de la escolarización de niños y niñas trabajadores o que estén insertos en un contexto de vulnerabilidad social.

Se interviene de manera integral sobre los pequeños y sus familias, a través de una beca económica y apoyo socio-educativo que contribuye al desarrollo de los beneficiados y de sus ejes familiares. Se privilegia la inserción e integración positiva de niños y niñas al sistema educativo formal, desalentando el trabajo infantil, al tiempo que se interviene en la prevención de la referida problemática.

Para que programas de este perfil social sean realmente efectivos deben tener continui-

**DURANTE 2010
MOVISTAR DARÁ
COBERTURA A MÁS DE
7.000 NIÑOS Y NIÑAS**

puede redundar en logros que benefician a la sociedad en su conjunto. Ahora las autoridades del Plan Ceibal decidirán en que zonas reforzar o ubicar una antena, ya que tienen la infraestructura de Movistar a su disposición en todo el territorio nacional.

Además del espacio físico, Movistar proveerá el uso de energía para el funcionamiento de la red del Plan Ceibal, la seguridad ya montada y el mantenimiento de la plataforma tecnológica, como torres y demás equipamiento.

Movistar invirtió en los últimos años en su estratégico sistema de redes más de US\$ 150 millones, que le permiten desarrollar una cobertura pautada por altos estándares de calidad.

A docentes

Cabe recordar que Movistar desde 2009 ha colaborado con el Plan Ceibal mediante un proceso de formación de más de 500 docentes en el uso de herramientas informáticas.

Esta capacitación impactó en más de 13.000 niños en el uso de las XO y programas del Plan Ceibal. Movistar es una empresa de punta que contribuye, con sus

dinámicos procesos de gestión, a la disminución de la brecha digital, para posibilitar accesos equitativos a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's). Por lo tanto, es fundamental poder apoyar, sin costos para el Estado, el excelente proyecto social que es el Plan Ceibal. Movistar ha brindado desde sus comienzos en Uruguay un sólido aporte a la comunidad al punto de que hoy la penetración de la telefonía móvil en la sociedad supera el 125%. Estos avances

tecnológicos ya no son un artículo de lujo porque han penetrado muy fuertemente en todos los estratos sociales del país.

Programa Proniño

El perfil social que desarrolla el Programa Proniño actúa en los departamentos de Montevideo, Canelones, Treinta y Tres y Paysandú. Movistar destinará este año más de US\$ 2 millones a este programa, que comenzó a ejecu-

tarse en 2001 y se implementa a través de la ONG Gurises Unidos y El Abrojo, el liceo Jubilar y la obra Banneux, Rescatando Sonrisas (Maldonado), la Obra Social San Martín (Treinta y Tres) y Educación Solidaria (Paysandú).

Proniño comenzó en 2001 con 60 niños y niñas, en 2009 ya eran 5.564 y este año el objetivo de Movistar es ofrecer cobertura con su programa de prevención y erradicación del trabajo infantil a 7000 niñas y niños de nuestro

**DESTINARÁN ESTE
AÑO MÁS DE US\$
2 MILLONES AL
PROGRAMA PRONIÑO**

dad en el tiempo, abordarse muy profesionalmente y tener recursos económicos que los sustenten. Son valores que Movistar cumple a cabalidad y que garantizan el éxito de estos emprendimientos, que la organización desarrolla desde hace varios años en el ámbito iberoamericano.

El Grupo Telefónica sustenta el firme compromiso, más allá de las actividades empresariales que le son propias, de contribuir al bienestar de las comunidades en las que opera y a la mejora de la calidad de vida de las personas especialmente a las que exhiben perfiles más vulnerables.

Es así que el Programa Proniño desarrolla su loable proceso de gestión en 13 países de Latinoamérica. Ellos son: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. Totaliza en estos países 1.429 centros educativos, que benefician a miles de pequeños.

Los objetivos de expansión del Programa Proniño son muy fuertes al punto que se apunta a crear una red solidaria que beneficie este año en el ámbito latinoamericano a más de 200.000 niños y niñas.

La firma tiene una fuerte presencia en la región

ESPACIO CONTRATADO

Telmex acompaña el crecimiento productivo de Uruguay

A TRAVÉS DE IMPORTANTES INVERSIONES Y EL APOORTE DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, LA EMPRESA HA HECHO UNA FUERTE APUESTA. ENTRE OTRAS COSAS, REALIZÓ LA CONSTRUCCIÓN DE UNA FIBRA ÓPTICA QUE CONECTA AL PAÍS CON EL MUNDO

Telmex ha hecho una apuesta muy importante al futuro de las telecomunicaciones en Uruguay mediante la construcción de una obra de fibra óptica conectada al mundo. La empresa es el primer operador privado en contar con un vínculo de estas características. Según explicó a *El Observador*, Carlos Calvo, gerente de marketing y productos de Telmex, esto significa una importante obra para Uruguay, "es un gran paso hacia la mejora de la conectividad, permitiendo absorber en los próximos años parte del crecimiento explosivo en la demanda de capacidad a internet. Esta inversión se traduce en un ahorro en telecomunicaciones para el país y sus empresas".

Además, es un factor determinante en términos de oportunidades de inversión extranjera, indicó, "cumplen un rol importante dentro de cualquier empresa del exterior que pretenda instalarse en un país;



GERENTE DE MARKETING Y PRODUCTOS DE TELMEX, CARLOS CALVO

buscan servicio de alta calidad, precios competitivos y redundancia en los servicios y la fibra de Telmex ofrece estas condiciones".

Productos y Servicios

La firma ofrece un portafolio completo de productos y servi-

PRESENCIA INTERNACIONAL

Telmex cuenta con operaciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Estados Unidos, México, Perú y Uruguay.

cios diseñado específicamente para cubrir los requerimientos de clientes locales o internacionales. Cuenta con servicios de conectividad de voz y datos, internet empresarial, servicio de telefonía larga distancia internacional y soluciones de Datacenter.

"En datos contamos con una gran variedad de soluciones. Para clientes multinacionales, que requieren conectarse con un sitio en otro país, ofrecemos soluciones de enlaces transparentes internacionales o Redes Privadas Multiservicios basadas en tecnologías IP/MPLS. Para clientes locales disponemos de soluciones

de enlace transparentes o redes Frame Relay. Además estamos lanzando al mercado nuevos productos, soluciones de RPV Multiservicios (Redes Privadas) basadas en tecnología IP/MPLS así como soluciones de enlaces LAN to LAN de gran velocidad (10 y 100 Mbps)", explicó.

Telmex cuenta con un Datacenter equipado con una infraestructura robusta y segura, diseñada para soportar las necesidades de escalabilidad, redundancia, balanceo de carga, respaldo de energía y que requieren las aplicaciones críticas de nuestros clientes. "Nuestro servicio le permite al cliente reducir las inversiones en infraestructura de telecomunicaciones y concentrarse en lo que es más importante: su negocio", afirmó Calvo.

En telefonía larga distancia internacional Telmex tiene una participación de un 10% del mercado, algo más de 15 millones de minutos al año.

VOZ
DATOS
INTERNET
TELEFONÍA INTERNACIONAL

0800 8899
www.telmex.com/uy

Las empresas de hoy se conectan al mundo con TELMEX

Con una plataforma tecnológica 100% digital, TELMEX ofrece la más amplia gama de servicios avanzados en telecomunicaciones. Soluciones integrales e innovadoras para que usted y su empresa, mantengan una comunicación directa y sin límites con el mundo.

 **TELMEX**®

La educación cada vez más cerca de todos

El desafío de las telecomunicaciones en la educación del presente

LA CRECIENTE EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA IMPACTA DIRECTAMENTE EN LA EDUCACIÓN PERMITIENDO UN MAYOR E INMEDIATO ACCESO A LA INFORMACIÓN, A SU VEZ, UNA MEJOR EDUCACIÓN GENERA MANO DE OBRA Y MENTES CALIFICADAS QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DEL SECTOR EN EL PAÍS

Las telecomunicaciones tienen un gran potencial en materia educativa, ellas facilitan el acceso universal a la educación. Por otro lado, el acceso a las telecomunicaciones contribuye a satisfacer las necesidades concretas de cada país y de sus sistemas educativos, siendo un factor clave para el progreso económico y social.

Son varios y evidentes los problemas que actualmente enfrentan los planificadores y educadores, entre otros, la sobrepoblación en las clases, la escasez de docentes calificados, la falta de infraestructura, la carencia de servicios eficientes y de herramientas para desarrollar los programas educativos.

Sin dudas la tecnología permite elevar la calidad de la enseñanza y hacerla llegar a una proporción mayor de la población, posibilitando incluso que las zonas más apartadas tengan acceso a la educación actualizada. Niñas y niños, muje-



MARIO FERNÁNDEZ, ORT



OMAR PAGANINI, UCUDAL



RAFAEL SOTELO, UM

Universidad de Montevideo

Rafael Sotelo, director del Departamento de Ingeniería Telemática

¿Cómo contribuyen las telecomunicaciones en una mejor educación?

A nivel universitario el desarrollo de las telecomunicaciones ha hecho más eficiente la transmisión de información, permitiendo que el contacto personal entre profesores y alumnos sea más productivo.

Ha habilitado el acceso a recursos de información de una forma impensable en el pasado, favoreciendo la interdisciplinariedad, así como la relación interuniversitaria. Ha permitido mayores y mejores oportunidades tanto en el dictado de cursos, como en la investigación en conjunto con otros centros educativos situados en lugares remotos del mundo. De esta forma los investigadores o los estudiantes de temas especializados pueden estar

repercusiones inimaginables comparado con solo 15 años atrás, particularmente en la educación y en las comunicaciones sociales. Hoy día la información académica muchas veces es gratis y en términos de tiempo sólo cuesta unos cuantos clicks del mouse o unas pocas pulsaciones en touch-screen que pueden ser hasta desde un celular.

El correo electrónico, la web, el acceso masivo a la información con herramientas como Google, la interconexión en redes sociales como LinkedIn o Facebook y las herramientas de software especializadas en educación que permiten comunicaciones multimediales, nos han transformado por completo.

Por otro lado, estos nuevos usos de las tecnologías de las comunicaciones han creado un mercado de nuevos servicios que demanda a las telecomunicaciones más velocidad, más ancho de banda y más interconectividad, lo cual pone permanentemente en jaque a gobiernos, inversionistas, investigadores y académicos de todo el mundo, para poder satisfacer estas nuevas necesidades.

Más allá de las aulas virtuales utilizadas para la enseñanza a distancia, actualmente la mayoría de los docentes de la Universidad ORT requieren para dictar sus cursos un computador, un proyector de pantalla para aplicar los instrumentos audiovisuales de apoyo didáctico que utilizan en sus clases, y Wi-Fi para interactuar en la web mediante Internet durante sus clases. Asimismo, se apoyan en el correo electrónico

y un espacio de comunicación multidimensional (enlaces web, documentos, fotos, textos, videos y audio y herramientas como blogs, foros y chat).

Los estudiantes trabajan en ambientes colaborativos a través de diversas herramientas. Esto permite que dos o más estudiantes se junten virtualmente para crear un documento sin estar en el mismo lugar físico. Terminan el trabajo y lo envían a su profesor para ser corregido, quien accede al documento desde cualquier parte del mundo.

información sobre un tema en cuestión se ha transformado radicalmente: la información ya no es un bien escaso, es absolutamente sobreabundante. El problema es ahora el contrario: cómo elegir la información pertinente, de calidad, ante la inundación de alternativas que una simple búsqueda en Google nos presenta. Y el problema más importante pasa a ser la capacidad de abstraer, de jerarquizar, organizar y presentar un discurso consistente sobre una determinada temática de la cual ya existe información en cantidades industriales. No es importante el dato concreto y su memorización, sino la capacidad de generalizar, abstraer, entender el conocimiento con más profundidad, para poder jerarquizar, organizar y clasificar.

Asimismo, la abundancia de contenidos lleva al "surfing": la gente navega por la superficie de contenidos siempre cambiantes, y tiene un tiempo de atención corto a cada uno de ellos. Eso es muy adecuado para extraer conclusiones rápidas pero tiene sus peligros. Hay que formar habilidades, aptitudes y actitudes para que las personas puedan seguir aprendiendo toda la vida, y desarrollar su actividad profesional en una constante evolución, donde lo que importa es la capacidad de entender y enfrentar situaciones nuevas, y adherir a un código de conducta claro y transparente.

En conclusión, la educación tiene que volverse más conceptual en sus fundamentos, y más práctica en su aplicación. Combinar esos dos elementos es la clave.

LA TECNOLOGÍA DEL PRESENTE PERMITE ELEVARE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

res y hombres adquieren cada vez más un sin fin de conocimientos a través de medios como internet, computadoras, celulares, correo electrónico, teleconferencias de audio y video, entre otros.

El alcance de las telecomunicaciones sorprende día a día. La información está cada vez más, al alcance de todos. Dentro de las ventajas se encuentra la enseñanza asistida por computadora que permite adecuar el proceso de aprendizaje a las aptitudes y el ritmo de asimilación de cada alumno; las lecciones y las clases mejoradas con presentaciones visuales y con la organización de la información; las redes que facilitan el intercambio de datos e ideas, los docentes pueden intercambiar opiniones y material de interés con colegas de todo el mundo.

Universidad ORT

Mario Fernández, decano de la Facultad de Ingeniería

El protocolo de internet, sumado al increíble desarrollo de las redes de interconectividad de las comunicaciones a nivel mundial, ha transformado la sociedad con

LAS TIC'S FACILITAN EL VÍNCULO ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES

El plan Ceibal es otro ejemplo de aplicación de las telecomunicaciones a la educación. Hoy nuestros escolares acceden a información a través de este espacio virtual, aprendiendo a interactuar y vivir en esta nueva forma de sociedad.

Universidad Católica (Ucdal)

Omar Paganini, decano de la Facultad de Ingeniería

Las Tics conectadas por redes de amplia cobertura que abarcan el mundo globalmente han cambiado el mundo de la educación. Por un lado, una de las tareas difíciles en la formación, que era conseguir

A TRAVÉS DE INTERNET, LA INFORMACIÓN ACADÉMICA ESTÁ AL ALCANCE DE TODOS

en contacto de una manera fluida con pares con los mismos intereses aunque la geografía los separe.

Asimismo, ha favorecido las actividades de extensión de la universidad hacia la sociedad, ya que mucha información que previamente estaba reservada a la comunidad universitaria, ahora está accesible a vastos sectores sociales a través de Internet.

¿Cómo contribuye la educación a las Telecomunicaciones?

La educación superior forma especialistas que proyectan, diseñan, desarrollan, instalan y operan sistemas de telecomunicaciones. Adicionalmente, a través de la investigación, propende al desarrollo o perfeccionamiento de diversos servicios de telecomunicaciones.

Por otra parte, la necesaria renovación y adaptación permanente de la educación superior, lleva a que durante la formación de los profesionales de otros ámbitos, se los capacite en disciplinas que requieran un creciente uso de servicios de telecomunicaciones. De esta forma colabora a aumentar la cantidad y calidad de servicios de telecomunicaciones.

Genera unos 4.000 puestos de trabajo y se estima que puede llegar a 10.000 en los próximos años.

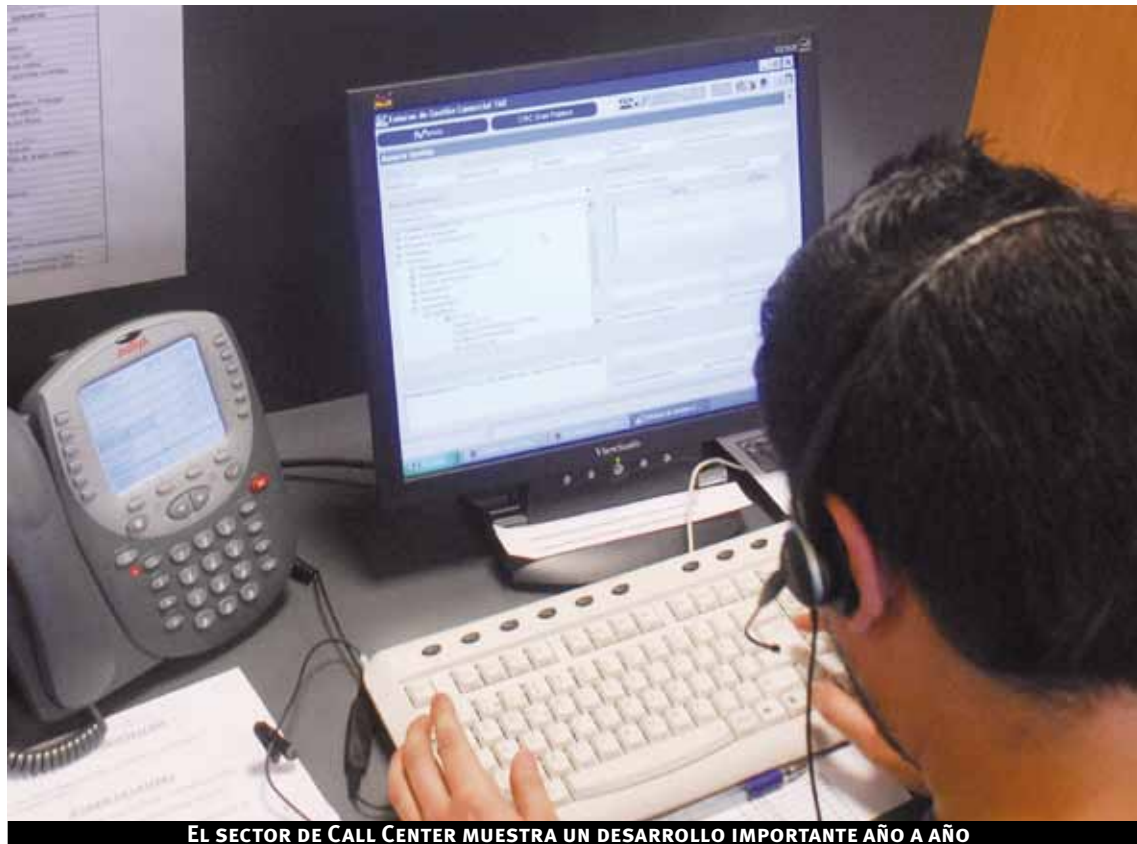
Call center, un sector que impulsa el crecimiento del país

DESDE HACE UNOS AÑOS, URUGUAY COMENZÓ A TRANSFORMARSE EN REFERENTE REGIONAL EN MATERIA DE SERVICIOS DE CALL CENTER, FENÓMENO QUE NO SOLO INTRODUCE AL PAÍS EN EL MERCADO MUNDIAL SINO QUE ADEMÁS BRINDA OPORTUNIDADES LABORALES A UNA AMPLIA GAMA DE SECTORES SOCIALES

Varias son las razones por las cuales Uruguay se plantea como un lugar ideal para la instalación y el desarrollo de los Call y Contact Centers, que brindan servicios locales y para el exterior. Se cuenta con recursos humanos calificados, siendo un país con alto nivel de alfabetización, buen nivel cultural y un tono de lenguaje neutro, todos factores importantes a la hora de realizar campañas a nivel internacional.

A esto hay que sumarle que Uruguay posee una sólida estabilidad política y social, su ubicación geográfica privilegiada, la seguridad y el hecho de ser una sociedad muy acogedora. Todo esto compone un paquete de elementos relevantes que son tenidos en cuenta por las empresas nacionales e internacionales a la hora de tener que decidir en invertir en el país.

Claro está, que para captar nuevas inversiones también ha sido y es fundamental la actualización tecnológica, poder contar con internet de banda ancha, telefonía IP, y una estructura acorde para este negocio es de suma relevancia para encaminarlo con éxito.



EL SECTOR DE CALL CENTER MUESTRA UN DESARROLLO IMPORTANTE AÑO A AÑO

Una tendencia creciente.

El avance de las nuevas tecnologías, la globalización y la

necesidad de las empresas de concentrarse en su negocio, han llevado a una tendencia creciente de delegar funciones en empresas

y/o unidades de negocios especializadas en el "contacto con el cliente" (contact centers) que permitan optimizar los resultados de los negocios.

Los principales sectores que comenzaron esta tendencia han sido entre otros, los bancos, aerolíneas, empresas de telecomunicaciones y servicios de emergencia médica.

Lo destacable del call o contact center, es que hoy en día, se transforman en socios de sus clientes y no solo en proveedores, facilitando la realización de los negocios y colaborando para que las empresas puedan dirigir su atención a su negocio principal del que son especialistas.

Uruguay

Desde hace tan solo unos pocos años, en Uruguay comenzaron a operar empresas de call center y contact center. Hoy día existen más de 20 empresas que prestan estos servicios, tratándose de un sector que creció rápidamente y que se estima que puede crecer mucho más.

Genera 4.000 puestos de trabajo principalmente en Montevideo y se estima que podrán alcanzar los 10.000 en los próxi-

ACTUALMENTE, EL SECTOR GENERA CERCA DE 4.000 PUESTOS DE TRABAJO

mos años si cuenta con el apoyo adecuado.

Una de los principales aportes que brinda este sector a la economía nacional, es a nivel laboral. El perfil de los trabajadores son principalmente jóvenes estudiantes universitarios y también personas mayores de 45 años, preferentemente mujeres, siendo el segmento de la población con el porcentaje de desocupación más alto.

En este sentido, los call centers cumplen con una función social, posibilitando adquirir conocimientos y experiencias que les permitirán luego insertarse con mayor facilidad en el mercado laboral.

EXPERIENCIAS CALL CENTERS

Gimena de Armas, 20 años, Multilíne

Gimena estudia diseño de indumentaria, trabaja hace un mes en la empresa. Está en el área de consultas del Plan Ceibal.

"La principal ventajas de trabajar en un call center es la flexibilidad de los horarios, yo estudio y esto me permite acomodar mis horarios y seguir mi carrera, además de no tener que abandonar otras actividades que hago. Otro punto positivo es el ambiente de trabajo, es muy ameno, la mayoría somos jóvenes y eso hace que te sientas que estas con tus pares".



GIMENA DE ARMAS

Sebastián Wilson, 23 años, Avanza

Sebastián estudia diseño gráfico. Trabaja en la empresa hace 4 años. "La empresa me ha dado una situación laboral bastante estable y buena, no solo en cuanto a lo que hago sino también a la remuneración. Al trabajar con tanta gente se generan amigos. Si bien el laburo en sí es exigente, te da la oportunidad de aprender cosas: el dominio de algunas herramientas informáticas, aprendes a tratar con la gente sin estar cara a cara. Hay que ser responsable, dinámico, estar muy bien informado y tener la capacidad de asimilar la información con mucha rapidez;



GUILLERMO SASTRE

desarrollas códigos de empatía, y esto te sirve para toda tu vida. Lo más importante es que el sector donde trabajamos va en proceso de desarrollo en el Uruguay entonces seguro que de cara al futuro van a haber muchas más ventajas de estar trabajando en un call center".

Guillermo Sastre, 23 años, Multilíne

Guillermo estudia Relaciones Internacionales en la Facultad de Derecho, trabaja hace siete meses en la empresa. Está en el área de ventas. "Lo que más me gusta de trabajar acá,

es que los horarios son muy flexibles para poder seguir estudiando, si se te complica por un tema de parciales siempre te lo arreglan. Además no es una carga horaria pesada. También la capacitación, y que te vayan mostrando lo que es el mundo laboral. El ambiente de la empresa es muy bueno, no parás de establecer vínculos y esto hace que te mantengas en el trabajo y tengas ganas de venir. Algo que aprendo acá es a relacionarme con la gente y creo que esto me sirve para mi carrera y también para otros ámbitos de mi vida".

ACCIONES PARA POTENCIAR EL DESARROLLO DE LOS CALL CENTERS

Los call centers asociados a la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay, participan a través de sus delegados en la comisión tripartita que analiza el proyecto de ley relativo las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo del sector. En la medida que se apruebe una normativa razonable, acorde con la realidad del sector, sumada al desarrollo de instancias de capacitación e incentivos impositivos específicos, se potenciará a las empresas locales en el contexto regional y será viable captar más inversiones para nuestro país y esto a su vez generará más puestos de trabajo.

Sin perjuicio de que la práctica indudablemente brinda la posibilidad de adquirir conocimientos, es innegable que quienes realizan tareas en un call center requieren de una capacitación particular específica. La aplicación de políticas de gobierno de apoyo al empleo juvenil generando carreras o tecnicaturas aplicables a este sector de actividad, específicas abriría más puertas no solo en lo local y permitiría que las empresas brinden más y mejores servicios para el exterior. Hoy día las propias empresas capacitan a sus empleados, sería deseable un apoyo del Estado en el desarrollo de competencias laborales de los jóvenes, orientadas al sector de call centers, como parte de las políticas de apoyo al empleo juvenil.

Movistar te da lo que buscás. Tecnología, diseño y vanguardia.



Nokia 5230

- Touch screen.
- Symbian 9.4.
- Cámara 2 Mpx.
- Filmadora.
- Bluetooth.
- GPS.



LG Times

- Windows Mobile 6.5.
- Videollamada.
- Cámara 3 Mpx.
- Filmadora.
- Wi Fi.
- Bluetooth.



Samsung 3510

- Touch screen.
- Correo electrónico.
- Cámara de fotos.
- Bluetooth.
- Radio Fm.
- Filmadora.



I Phone

- Touch screen.
- Capacidad de almacenamiento: 16GB/32GB.
- WiFi (802.11 b/g).
- GPS.
- Cámara 2 Mpx.

Consultá por el MEGA PLAN con el que podrás navegar desde tu movistar en Internet y además comunicarte gratis con 5 números movistar.