



CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA,
DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Palabras del Lic. Santiago Gutiérrez Fernández
Presidente Nacional CANIETI
IMT –Social Customer ContactForum 2011
Monterrey, N.L., 28 de Septiembre de 2011**

A nombre de Canieti quiero agradecer al Instituto Mexicano de Teleservicios y a todos los organizadores de este importante Foro; Maru, muchas gracias por tu invitación a inaugurar “El **Social Customer ContactForum 2011, el cual** es la evolución del evento insignia del IMT en Monterrey. Ahora en su 10^a edición consecutiva; el foro es sin duda uno de los eventos más importantes para profesionales y proveedores de la industria de centros de contacto. Es un honor poder acompañar al IMT y la industria que representa, en el 10^o aniversario de este encuentro.

Para Canieti es muy importante apoyar la industria de Centros de contacto por la trascendencia que tienen en la sociedad, en el crecimiento de las empresas y los negocios y en el desarrollo económico del país en general. La industria de la que ustedes forman parte, representa un importante

eslabón en la cadena de valor que incrementa la competencia y la competitividad en una buena parte de los sectores económicos.

En la industria de Centros de Contacto confluyen las tres tecnologías que nuestra Cámara representa: las Telecomunicaciones, las TI y la Electrónica. Esta es una razón más por la cual apoyamos a la industria de Contact Centers en general y al IMT en particular a través de diversos programas que coordinamos en conjunto. Reconocemos el role de liderazgo que tiene dentro de la misma.

Adicionalmente, es de relevancia particular y CANIETI lo reconoce, el que la industria de Contact Centers tiene un impacto fundamental en empleos y actividad económica para el país. Genera cerca de 450,000 empleos directos y casi 1 millón 100 mil indirectos a nivel nacional

Es importante resaltar que la industria provee oportunidades de primer empleo a una gran cantidad de jóvenes, en especial a los que necesitan estudiar y trabajar a la vez. Tan es así que aquí en Monterrey hay centros de contacto que se han establecido lo más cercano posible a las Universidades para facilitar el proceso trabajo/estudio

Nuevo León es uno de los estados más desarrollados en la industria de Centros Contacto y Monterrey es su eje. La capacidad instalada de la industria , solo en Monterrey , equivale a la capacidad total de Colombia como país.

Eventos como el que iniciamos el día de hoy son relevantes porque participan Centros de Contacto Internos y Tercerizados así como áreas de atención, servicio y contacto directo con clientes de empresas del sector público y privado, los cuales colaboran en la tarea de definir el rumbo y la dirección para continuar fortaleciendo este importante sector económico.

Tengo toda la confianza en que este **Social Customer ContactForum 2011** será todo un éxito y que contribuirá al desarrollo de su industria

En hora buena y gracias por el honor de permitirme inaugurar el foro