



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2012

**Sector de
Tercerización
de Procesos de
Negocio
(BPO&O)**

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2012

**Sector de
Tercerización
de Procesos de
Negocio**
(BPO&O)

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Programa de Transformación Productiva (PTP)

Para el Programa de Transformación Productiva (PTP) ha sido un orgullo poder ayudar a consolidar este informe de sostenibilidad del sector de Tercerización de Procesos de Negocio (Business Process Outsourcing & Offshoring, BPO&O), por medio del cual queremos visibilizar el desempeño, los retos y los avances del sector en temas económicos, ambientales y sociales

Desde que se creó la Dirección de Infraestructura y Sostenibilidad, hemos procurado trabajar de la mano con ellos para incluir en su análisis empresarial variables tales como la responsabilidad ambiental y social, sin las cuales las empresas y los sectores no serían viables en el tiempo. La sostenibilidad no es cuestión de altruismo sino de estrategia, y desconocer su relevancia e impacto en la actualidad sería darle la espalda a un fenómeno internacional de conciencia hacia nuestro entorno.

Cada uno de los sectores que acompaña el PTP tiene sus propios retos y realidades, razón por la cual no podemos esperar que cada uno dé la misma prioridad a estos temas. Nuestra función como PTP es apoyar a los sectores del Programa, para que superen sus retos y se vuelvan más competitivos desde diferentes frentes, la sostenibilidad siendo uno de ellos. Continuaremos esta tarea y esperamos que el próximo año este informe refleje los esfuerzos que, junto con los gremios, hacemos diariamente para lograr nuestro objetivo.

JUAN CARLOS GARAVITO

Gerente General

Programa de Transformación Productiva



MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC&BPO)

Este informe de sostenibilidad para el sector de Business Process Outsourcing and Offshoring (BPO&O), representa un gran paso hacia la consolidación del mismo como un sector de clase mundial, que trae consigo resultados positivos para todos sus grupos de interés y permite la construcción de visiones compartidas dentro de todos los actores que intervienen en la industria.

Es sin duda un instrumento que incentiva la reflexión dentro de las empresas sobre el papel que se tiene en su entorno y el que podría llegar a ejercerse, en la medida que permite visualizar el desempeño propio a la luz del consolidado sectorial, y por qué no, incentivar la adopción de mejores prácticas al interior de cada organización.

La relevancia de este informe para los clientes es clara, porque es una fuente de información, que ofrece estándares que respaldan la decisión de contratación de empresas del sector en el país, no basada únicamente en aspectos netamente económicos, sino en la relación de estas con el entorno.

Para la comunidad en general, es una vía de comunicación que entrega elementos concretos para calificar la transparencia, credibilidad y coherencia entre la actividad que desempeña la industria y la imagen pública que tiene el sector.

Para el Gobierno y las entidades que apoyamos su desarrollo, como la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, este documento se convierte en una hoja de ruta en nuestro accionar, para incentivar un crecimiento responsable del sector, que genere no sólo progreso económico, sino desarrollo social para el país.

Agradecemos a todas las empresas que aportaron a la realización de este informe, que es de vital importancia para forjar un espacio en el entorno nacional e internacional de la industria de Business Process Outsourcing and Offshoring.

ANA KARINA QUESSEP ALCOVE

Directora Ejecutiva

Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO



MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Cámara de Procesos Tercerizados / BPO&IT - ANDI

Tenemos el privilegio de compartir el planeta pero el reto de evolucionar de manera sostenible. Por esto mismo, equilibrar los modelos de negocio, utilizar de manera adecuada los recursos naturales y facilitar el desarrollo profesional y especializado del talento humano son oportunidades y retos para el crecimiento de cualquier economía. La industria de servicios representada en soluciones de Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) y Knowledge Process Outsourcing (KPO) ofrece un gran espacio para combinar esta oportunidad y reto económico de desarrollo sostenible.

La convergencia de la tecnología e internet con el talento humano especializado ha generado acceso a la información como nunca antes se había visto en la historia de la humanidad. La transformación de los modelos globales de los negocios hace que las compañías, la academia, el estado y las personas principalmente estamos interactuando de manera diferente a lo que se podía anticipar hace unos años. Por esto mismo, este primer informe de sostenibilidad sobre el sector es un gran acierto para promover la reflexión y el análisis sobre políticas, programas y proyectos que impacten de manera significativa y positiva el desarrollo económico, político y social del país a través de estos sectores.

Agradecemos al Programa de Transformación Productiva, a su equipo de asesores y las empresas que voluntariamente co ayudaron en la construcción de este primer informe. La competitividad depende entre otras cosas por la sostenibilidad en el uso de los recursos naturales, el desarrollo profesional y la inclusión del talento humano.

SANTIAGO PINZÓN GALÁN

Director Ejecutivo

Cámara de Procesos Tercerizados / BPO&IT - ANDI





Contenido

- (1) Introducción / 13
- (2) El sector de BPO&O en Colombia / 17
- (3) Los grupos de interés y gremios de la industria BPO&O / 25
- (4) Compromiso con la sostenibilidad / 41
- (5) Crecimiento económico sostenible / 45
- (6) Generación de empleo incluyente y de calidad / 57
- (7) Formación y capacitación del talento humano / 77
- (8) Generación de valor para clientes y usuarios / 89
- (9) Relaciones responsables con proveedores / 97
- (10) Gestión de los impactos ambientales / 103
- (11) Inversión social y apoyo a la comunidad / 113
- (12) Lineamientos éticos de actuación / 119
- (13) Gestión integral de la sostenibilidad en las empresas / 123
- (14) Tabla de referencia Global Reporting Initiative / 127

- CAPÍTULO -
UNO

Introducción

El sector de BPO&O (Business Process Outsourcing and Offshoring) ha cobrado relevancia en los últimos años en la economía global y nacional. Esta joven industria ha demostrado en poco tiempo la capacidad de ofrecer soluciones innovadoras y eficientes a otros sectores y de brindar oportunidades laborales a diferentes grupos poblacionales.

El acceso a nuevos mercados, la llegada de empresas extranjeras al país y las exigencias de los clientes internacionales han impulsado al sector a identificar los asuntos clave en sostenibilidad. Las empresas han sido conscientes de la importancia de monitorear sus impactos y comunicar abiertamente sus avances y retos en términos económicos, sociales y ambientales. Así lo demuestra este Primer Informe de Sostenibilidad sectorial, que busca ser una herramienta para rendir cuentas de la gestión, aportar una mirada integral a los temas que afectan a los grupos de interés del sector y reflejar las tendencias por cada asunto identificado.

Por iniciativa del Programa de Transformación Productiva (PTP) y con el apoyo de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC&BPO) y de la Cámara de Procesos Tercerizados/ BPO&IT de la ANDI, este informe recoge la visión sobre la sostenibilidad de las empresas del sector y sus gremios. Además, presenta indicadores cuantitativos y cualitativos de la gestión para el año 2012, con respecto a los lineamientos del Global Reporting Initiative versión G3.1. Finalmente, presenta una serie de buenas prácticas empresariales elegidas luego de una convocatoria abierta a las empresas del sector con el fin de transferir conocimiento y mostrar ejemplos de los avances.

La compilación del contenido que se presenta en este documento se realizó en continuo diálogo con los gremios, entidades gubernamentales y empresas del sector. Hubo una amplia investigación y revisión de estudios sectoriales, un taller en el que participaron las empresas, el PTP, Proexport y los gremios para validar la estructura, así como también un periodo de consulta pública para el proceso de retroalimentación por parte de los grupos de interés, sobre la propuesta de contenido.

Este informe se nutre de dos ejercicios previos de análisis de la situación actual en sostenibilidad, que el sector realizó durante el 2012 con el apoyo del Programa de Transformación Productiva (PTP). En este proceso, se definieron los asuntos prioritarios sociales y ambientales a gestionar y los indicadores cuantitativos sociales y ambientales sobre los cuales se debe hacer un seguimiento a nivel sectorial, para la mejora continua en el desempeño. Sobre estos indicadores se construyó la Línea Base en Sostenibilidad 2012 del sector, cimiento del análisis del desempeño social y ambiental de las empresas. La Línea Base en Sostenibilidad 2012 se expone en el presente informe.

Agradecimiento a las empresas participantes

Queremos agradecer a todas las empresas que estuvieron involucradas en la elaboración de este informe, especialmente a las que de manera voluntaria se vincularon a la construcción de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**. Su participación da muestra del compromiso frente a la gestión sostenible, aporta a la toma de decisiones frente a la gestión en sostenibilidad y contribuye a la caracterización de los avances económicos, sociales y ambientales del sector en el país.

Empresas participantes en la construcción de la Línea Base en Sostenibilidad 2012 - BPO&O



TOP FACTORY

Grupo Konecta

GRUPO KONECTA



EMTELCO



ALLUS



PEOPLE CONTACT



ZONA FRANCA BOGOTÁ



UNISONO



SITEL



ANDICALL



A3BPO/ BRM.S.A



TELECENTER PANAMERICANA



ASPECT



ATENTO



VENTAS Y SERVICIOS



TELEACCIÓN*



CONTACT CENTER AMÉRICAS



BILATERAL

*Esta empresa apoyó en la recolección de datos de la ACDECC y revisó el informe.

Línea Base en Sostenibilidad 2012 - BPO&O

El objetivo de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012** fue recolectar información sobre la gestión y el desempeño en sostenibilidad social y ambiental de las empresas del sector, para fortalecer su gestión y comunicación sobre los esfuerzos, avances y retos que se tienen en materia de sostenibilidad.

La muestra inicial de empresas que fue invitada a participar del estudio, estuvo compuesta por afiliados a la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, afiliados a la Cámara de Procesos Tercerizados /BPO&IT de la ANDI y otras empresas del sector. Fueron convocadas 45 empresas de las cuales participaron 10 en total, aunque solamente 9 reportaron sus indicadores sociales y ambientales. En un esfuerzo por completar los datos de empleo, la ACDECC&BPO invitó a 44 empresas a participar en un segundo ejercicio de recolección de información. Solo 6 nuevas empresas contestaron, para un total de 15 empresas en esta dimensión.

Tamaño de las empresas de la muestra - Línea Base en Sostenibilidad 2012

| Número de empleados | Número de empresas |
|----------------------|--------------------|
| Menor o igual a 10 | 0 |
| Entre 11 y 50 | 0 |
| Entre 51 y 200 | 1 |
| Entre 200 y 1.000 | 3 |
| Más de 1.000 | 5 |
| No tiene información | 1 |

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 - BPO&O

- CAPÍTULO -
DOS

El sector de BPO&O en Colombia

Business Process Outsourcing and Offshoring (BPO&O), entendido como la tercerización nacional e internacional de servicios, consiste en la subcontratación de procesos externos a una empresa. Se caracteriza por el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la suscripción de contratos de outsourcing de manera permanente.

Este sector es altamente heterogéneo en el valor agregado o complejidad en los servicios que ofrece, lo que implica que las empresas ofrecen tanto servicios tercerizados básicos como servicios de mayor valor agregado, que requieren capital humano más especializado. El objetivo es generar valor para las empresas en términos de reducción de costos, acceso a recursos humanos y tecnológicos de punta, aporte a la efectividad y eficiencia y mejoramiento del desempeño operacional.

BPO&O ofrece propuestas y soluciones que se extienden de manera transversal a diferentes tipos de mercados: sector Financiero, Telecomunicaciones, Salud, Aseguradoras, Transporte, Servicios empresariales, entre otros. Las empresas de BPO&O se convierten en un eslabón esencial de la cadena, que les permite a las organizaciones concentrarse en las actividades que tienen relación directa con la razón social del negocio.

Por la clase de actividades que abarca y su constante crecimiento en términos económicos y de mano de obra en el país, esta industria se ha convertido en un nicho con gran potencial de desarrollo a nivel nacional e internacional.

LOS TRES SEGMENTOS DE LA INDUSTRIA

En Colombia, el sector de BPO&O presenta una clasificación de acuerdo a tres tipos de servicios: ITO (Information Technology Outsourcing), BPO (Business Process Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing). Los servicios se ofrecen a clientes en el país o en el exterior.

- **BPO**¹ - Business Process Outsourcing o Tercerización de Procesos de Negocio: delegación de uno o más procesos de negocio intensivos en el uso de Tecnologías de la Información a un proveedor externo que administra los procesos seleccionados basándose en métricas definidas y medibles. Estos procesos se dividen en:

Procesos de Front Office

Relacionado con la prestación de servicio al cliente de manera directa. Se encuentran actividades de contact center y call center.

Procesos de Back Office

Relacionado con procesos administrativos de la empresa, como gestión de recursos humanos (nómina, pruebas de ingreso), facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística, analítica de negocio, análisis de información y CRM.

- **ITO** - Information Technology Outsourcing o Tercerización de Servicios de Tecnología de la Información: delegación a un proveedor externo de uno o más procesos de negocio relacionados con las tecnologías de información, sistemas de información y plataformas tecnológicas, cuyo modelo de prestación esté basado en la modalidad del cobro por servicio.
- **KPO** - Knowledge Process Outsourcing o Tercerización de Procesos de Conocimiento: delegación a un proveedor externo de una o más actividades o procesos de negocio intensivos en manejo de conocimiento y cuyo modelo de negocios esté basado en el cobro por demanda de acuerdo con el servicio prestado.

Para todos los segmentos quedan excluidos los servicios de consultoría al tratarse de necesidades puntuales y no de tercerización de servicios.

1. Fuente: <http://www.gartner.com/it-glossary/business-process-outsourcing-bpo/>

Servicios de los tres segmentos BPO@O



Software como servicio

Plataformas tecnológicas como servicio

Infraestructura como servicio

Servicios de IT prestados desde la "nube" o cloud computing

Tercerización de la gerencia

Manejo de centros de datos (data centers)

Servicios de testing de software



Contact center

Soporte al cliente

Administración de Recursos humanos

Nómina

Televentas / Telemarketing

Finanzas y contabilidad

CRM

Gerencia de información



Tercerización de los servicios de investigación y desarrollo

Telemedicina y salud

Ingenierías

Servicios legales (legal process outsourcing)

Diseño de videojuegos

Diseño gráfico

Análisis financiero y de riesgos

Investigación de mercados

Educación remota

EMPRESAS DEL SECTOR EN EL PAÍS

De acuerdo con los resultados de un estudio contratado por el Programa de Transformación Productiva (PTP) y liderado por el International Data Corporation - IDC Colombia, existen cuatro grupos de empresas en el mercado nacional que ofrecen servicios de mayor o menor valor agregado y que tienen requerimientos de capital humano diferenciados. Entre este tipo de empresas está un grupo caracterizado por vincular laboralmente a población vulnerable y que ha enfocado su modelo de negocio en aprovechar las potencialidades de estas personas y la oferta de oportunidades de empleo.

Existen retos en el reconocimiento de la industria nacional relacionados a la identificación de las microempresas existentes y la magnitud de sus operaciones. Actualmente hay múltiples fuentes de información sobre las características de las empresas del sector. Cada una cubre una muestra diferente y utiliza una metodología particular para el análisis. El sector está trabajando para contar con información unificada y abarcadora, que facilite el análisis y la toma de decisiones a nivel sectorial.

Grupos de empresas de la industria BPO&O en Colombia

Grandes corporaciones globales

Tienen sede en Colombia.

Ofrecen servicios al mercado local y a clientes de otros países.

Incluye las empresas que atienden desde Colombia procesos de sus filiales en el mundo o la región.

Se requiere capital humano calificado especialmente en las áreas de soporte en tecnologías de información (help desk).

Empresas de alta escalabilidad en empleo

Propuestas de valor básicas.

Procesos de valor estándar intensivos en tecnología y con requerimientos técnicos en procesos y en el capital humano que contratan.

Demanda capital humano con perfil ocupacional básico, no universitario, y atiende especialmente las áreas de servicio y ventas. Bachilleres o personal calificado en niveles técnico y tecnológico y de personal aportado por el Sena.

Fuente: elaboración de Enlaza, basado en Entregable Inicial Estudio de Caracterización del sector de BPO, KPO e ITO en Colombia, Villate y Granada, IDC Colombia, 2013

Grandes empresas locales y multinacionales

Localizadas en Colombia.

Capacidad de atención del mercado local y penetración de otros mercados.

Alta capacidad de generar valor al cliente y de introducir prácticas de confiabilidad y productividad en las operaciones tercerizadas.

Busca universitarios en múltiples disciplinas como sistemas de información, financiera, contable, recursos humanos, ventas y servicio.

Mercado de Impact Sourcing

Servicios de bajo valor agregado pero alto contenido e impacto social.

Vincula personas identificadas en situación de vulnerabilidad, víctimas del conflicto armado, con discapacidad y población rural con bajas oportunidades de empleo o en situación de pobreza.

Entre estas empresas de la industria, las grandes y medianas son las que han impulsado el crecimiento e internacionalización del sector en el país. Su participación económica es relevante por su dinamismo y los ingresos operacionales que generan.

Si bien estas se encontraban ubicadas, en su mayoría, en las principales ciudades del país (Bogotá, Cali y Medellín), otras regiones se han destacado por las oportunidades que ofrecen para el crecimiento de la industria. Esto debido a la disponibilidad de talento humano a costos

competitivos, el desarrollo de las telecomunicaciones y la ubicación geográfica. Ciudades como Barranquilla, Manizales, Bucaramanga, Armenia y Pereira se están convirtiendo en lugares atractivos para empresas nacionales y extranjeras.



Fuente: Proexport, Tercerización de Procesos de Negocio BPO, 2013

BARRANQUILLA:

Software: desarrollo de aplicaciones
BPO: mensaje de voz básico - inglés
Servicios TI: apoyo básico

MEDELLÍN:

Software: desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, gestión de proyectos.
BPO: mensaje de voz básico y las operaciones de back office en inglés y español
Servicios TI: atención al cliente, soporte técnico, infraestructura de TI

BOGOTÁ:

Software: desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, gestión de proyectos
BPO: mensaje de voz básico y las operaciones de back office en inglés y español
Servicios TI: atención al cliente, soporte técnico, infraestructura de TI

BUCARAMANGA:

Software: desarrollo de aplicaciones
BPO: mensaje de voz básico en español
Servicios TI: atención al cliente

EJE CAFETERO:

Software: desarrollo de aplicaciones
BPO: mensaje de voz básico en español
Servicios TI: atención al cliente

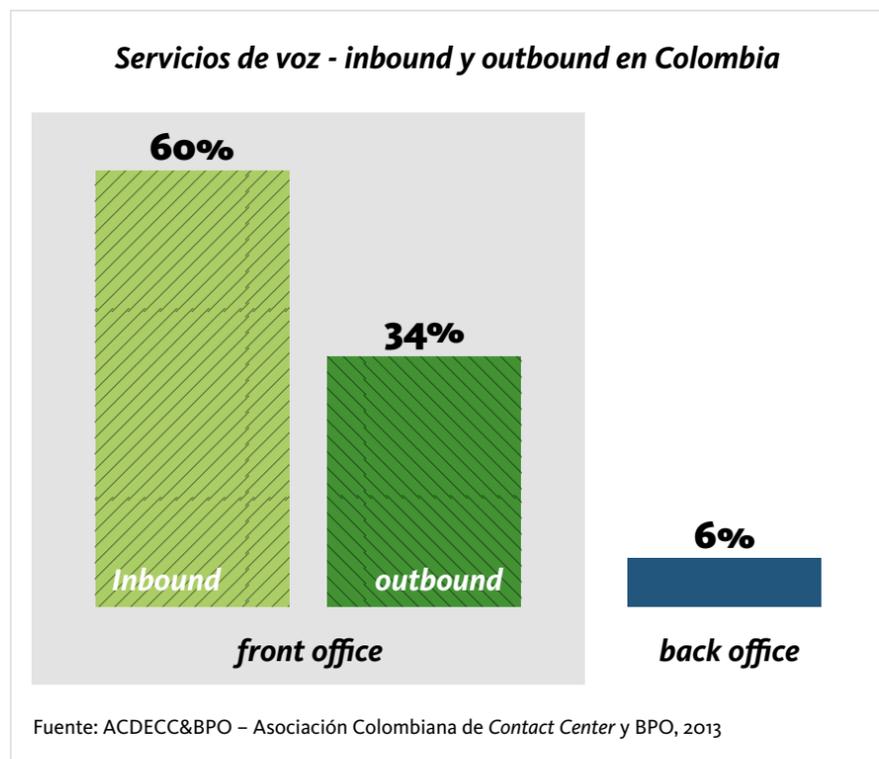
CALI

Software: desarrollo de aplicaciones
BPO: mensaje de voz básico en español

SERVICIOS OFRECIDOS

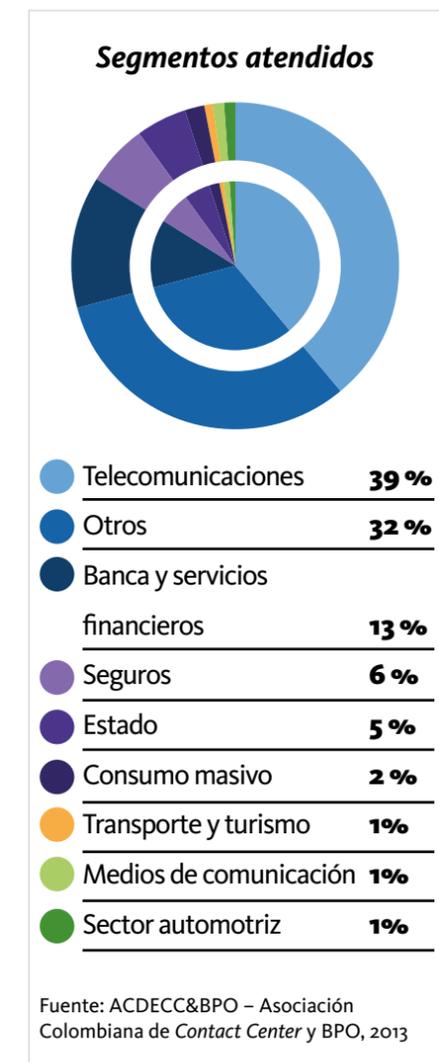
En el país se estima que el 60% del mercado está ocupado por los servicios de BPO en lo relacionado con procesos administrativos de back office y front office de las empresas. El 40% restante lo ocupan las empresas de servicios KPO e ITO.

De acuerdo con cifras reportadas por la ACDECC&BPO, los servicios de voz (*inbound* y *outbound*) son los que lideran la actividad en el país.



CLIENTES

Independiente del segmento al que pertenecen, las empresas ofrecen soluciones a diversos sectores de la economía, entre los que priman el sector de Telecomunicaciones y el sector Financiero.



Estudio del BID sobre la caracterización del sector

Un estudio de caracterización del sector realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con la colaboración del Programa de Transformación Productiva (PTP) (Octubre: 2012, Rocha), recolectó información de los segmentos y actividades a los que se dedican 349 empresas del sector en el país. La mayoría pertenece a los segmentos de ITO (46%) y BPO (37%). El resto es de KPO (17%). Las cuatro actividades más numerosas fueron: desarrollo de software (24%), soporte al cliente (16%), diseño gráfico (11%) y desarrollo de aplicaciones (10%).

Empresas que participaron en el estudio de caracterización del BID

| | Distribución | Total | 4 grandes ciudades | Resto |
|----------------|--------------|------------|--------------------|-----------|
| TOTALES | 100% | 349 | 318 | 31 |
| ITO | 46% | 160 | 141 | 19 |
| BPO | 37% | 130 | 123 | 7 |
| KPO | 17% | 59 | 54 | 5 |
| Distribución | 100% | | 91% | 9% |

El resultado del estudio del BID permite conocer la tendencia de las actividades principales a las que se dedican las empresas encuestadas. A continuación, se presenta el resultado del tipo de actividad de cada uno de los segmentos:

ITO. 88% ubicadas en las cuatro ciudades principales del país. Estas empresas en su mayoría se dedican al desarrollo de software (52%), al desarrollo de aplicaciones (23%), a las plataformas tecnológicas como servicio (9%) y a otras ITO (7%).

BPO. 95% ubicadas en las cuatro ciudades principales del país. Las actividades reportadas en este grupo de empresas corresponden a soporte al cliente (43%), a otros BPO (21%), a la gerencia de la información (16%) y a las finanzas y contabilidad (15%).

KPO. 92% ubicadas en las cuatro ciudades principales del país. Las actividades reportadas en este grupo de empresas corresponden a diseño gráfico (64%), telemedicina (19%) y E-learning (8%).

Fuente: Tercerización de Servicios Informáticos (TI/BPO&O) en Colombia, Ricardo Rocha García, PTP y BID, 2012

- CAPÍTULO -
TRES

Los grupos de interés y gremios de la industria BPO&O

Ha sido fundamental para el sector de la industria BPO&O identificar sus grupos de interés y analizar los aspectos críticos que les generan impactos. Estos procesos se han llevado a cabo bajo la premisa de generar valor compartido y gestionar de manera adecuada los asuntos sociales, ambientales y económicos de su sostenibilidad.

Grupos de interés internos: tienen una relación directa con el desempeño de la empresa.

Grupos de interés externos: tienen un impacto externo en la empresa.

Transversal a estas relaciones se encuentran los gremios, que han sido los interlocutores entre los intereses de las empresas y estos grupos de interés.





Empleados

Es el grupo más importante para el sector. Al ser una industria de servicios intensiva en mano de obra, los empleados son el recurso más valioso. El valor agregado que puede ofrecer el sector está altamente relacionado con el nivel en las competencias, conocimientos y habilidades comunicativas, técnicas, comerciales e idiomáticas requeridas para el servicio subcontratado. El reto está en atraer y retener a un personal preparado y comprometido, que permita crear valores diferenciales en el servicio para posicionar la industria a nivel internacional.

Accionistas y socios

Las empresas responden a los intereses de sus accionistas (nacionales o extranjeros) y socios, quienes buscan la rentabilidad financiera de la compañía y su sostenibilidad social, ambiental y económica. Ellos se han preocupado principalmente por desarrollar buenas prácticas de gobierno corporativo, por generar relaciones transparentes con los demás grupos de interés, por implementar políticas comerciales para el crecimiento de las empresas y por asegurar condiciones para la sana competencia.

Clientes y usuarios

Las empresas han apuntado a que la industria sea reconocida como una aliada en la creación de nuevas dimensiones de valor para los clientes. Uno de los retos es asegurar la calidad y seguridad en los servicios prestados a los clientes y usuarios finales.

Proveedores

Los principales proveedores del sector son los de tecnología, telecomunicaciones, mano de obra y capacitación. Estos son considerados por las empresas como socios estratégicos porque aportan valor a los servicios prestados. Existe una oportunidad de una colaboración más estrecha en la generación de valor compartido.

Gobierno

El Gobierno cumple una función de vigilancia, control y regulación al establecer un marco de acción jurídico e institucional, fundamental para el crecimiento del sector. Instituciones como Proexport, PTP y SENA desarrollan e implementan estrategias para el fortalecimiento y el mejoramiento de la competitividad del sector a nivel nacional y mundial. El sector también mantiene una relación permanente con Colciencias, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la información y el Ministerio de Trabajo.

Agencias de promoción regionales

Estas agencias, que por lo general hacen parte de las Cámaras de Comercio, promueven la inversión extranjera en el sector en las diferentes regiones del país. Han trabajado de la mano de los gremios para lograr el acceso a nuevos mercados y la consecución de clientes internacionales.

Medios de comunicación

Permiten a las empresas comunicar su gestión ante la sociedad y lograr un reconocimiento a nivel nacional e internacional. Los gremios han trabajado con los medios de comunicación para ofrecer una visión transparente e integral del sector y darle visibilidad como industria con gran potencial de desarrollo y de generación de empleo en el país.

Academia

Las instituciones académicas han apoyado las necesidades de capacitación requeridas por la industria. La pertinencia educativa y la formación en una segunda lengua son los principales ejes de trabajo.

Comunidad

Esta relación no genera riesgos significativos puesto que en la mayoría de los casos las empresas no cuentan con comunidad circundante con exigencias o expectativas frente a la operación de las mismas. Hay empresas comprometidas con el apoyo social externo que genere valor social y económico para poblaciones vulnerables.

Sociedad

Existen impactos positivos en la sociedad, principalmente a través de la generación de empleo, incluido el empleo a población vulnerable. La sociedad exige a las empresas garantizar condiciones laborales adecuadas, la protección del medio ambiente y el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de la cadena de valor.

Gremios

Cumplen un papel importante como voceros y canal para el desarrollo de programas de formación y capacitación, puesta en marcha de acciones para la internacionalización de las empresas y de innovación y valor agregado de los servicios ofrecidos. Lideran acciones de diálogo e integración entre los grupos de interés y las organizaciones aliadas del sector.

El involucramiento con estos grupos de interés ayuda a las empresas a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones y para los procesos de evaluación y planeación de la gestión en sostenibilidad.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, la mayoría de empresas cuenta con canales de comunicación y diálogo documentado con sus clientes y empleados. En estos se enfocan también las acciones de intervención en el marco de la gestión de la sostenibilidad. Alrededor del 50% de las empresas también cuenta con canales formales de diálogo con los accionistas, la comunidad y los proveedores.

% de empresas que tienen sistemas de involucramiento/diálogo documentado con cada grupo de interés



Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

Los mecanismos de relacionamiento empleados con mayor frecuencia por las empresas, son los encuentros presenciales, la interlocución en redes sociales y las encuestas de satisfacción.

LOS GREMIOS

La Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC&BPO), la Cámara de Procesos Tercerizados / BPO&IT de la ANDI y recientemente la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza (Colcob), representan a las empresas del sector en el país.

Estas organizaciones han ayudado a definir los marcos de actuación y políticas de relacionamiento de las empresas del sector con los diferentes grupos de interés. Adicionalmente, a través de la participación en escenarios internacionales, las organizaciones han logrado que el sector sea reconocido como un fuerte proveedor de servicios de offshoring en América Latina, logrando así atraer clientes internacionales y promover el acceso a nuevos mercados.

Estas organizaciones también han incluido en sus líneas de trabajo la regulación y el fortalecimiento del talento humano, temas en los cuales ha sido clave el liderazgo en la creación de alianzas público-privadas. Por ejemplo, se conformó la Mesa Sectorial de BPO&O del SENA, creada por iniciativa de la ACDECC&BPO y la ANDI, con el fin de abarcar los temas relacionados con la gestión, administración, capacitación y retos frente al recurso humano. El objetivo es que la industria deje de ser un sector de paso para convertirse en uno con más aspiraciones, en donde los empleados quieran quedarse y crecer profesionalmente.



La Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO nace en el año 2001 como iniciativa de un grupo de empresarios con la intención de compartir las buenas prácticas del mercado, formalizar la industria, aportar al crecimiento de un sector nuevo para el país, con grandes proyecciones y generación de empleo a nivel mundial.

Por más de 12 años, la Asociación ha logrado un trabajo gremial intensivo y hoy en día cuenta con 44 compañías asociadas pertenecientes a la cadena de valor del BPO, que representan cerca del 70% de los ingresos de las operaciones del sector, generando más de 100.000 empleos directos.

Como ente gremial, ha liderado importantes alianzas nacionales e internacionales de carácter público y privado que soportan el cumplimiento efectivo de su misión, a través de un modelo de relacionamiento basado en el diálogo amable y la colaboración permanente entre los actores que participan y tiene interés en el sector.

El liderazgo de este gremio se extendió hacia otras zonas del país, contando con cuatro capítulos regionales articulados (Eje cafetero, Caribe, Antioquia y Valle del Pacífico), con el fin de facilitar el diálogo con líderes regionales, el Gobierno, las instituciones académicas, los clusters locales, las agencias de promoción de inversión y otros entes interesados en el desarrollo del sector en términos de competitividad, internacionalización y capital humano.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Apoyar el desarrollo de capital humano con estándares de calidad ajustados a las necesidades específicas de la industria.
- Desarrollar estándares de calidad y medición apropiados para el sector.
- Fomentar el desarrollo de la industria en los diferentes frentes de trabajo de cara a la internacionalización y consolidación del sector.
- Representar el gremio ante las autoridades gubernamentales.
- Dar a conocer los principales proveedores y servicios del sector a nivel nacional e internacional.
- Desarrollar las herramientas que permitan lograr una caracterización del sector con miras a la cuantificación de capacidades y oportunidades.

“La Fortaleza del gremio es el trabajo asociativo y la ética. Ese es el deber ser de la Asociación: empresas que se unen para trabajar por la industria innovando y entregando un producto competitivo al mercado nacional e internacional.”

Ana Karina Quessep, Directora Ejecutiva de la ACDECC@BPO.

FRENTES DE TRABAJO

| Generación de valor | Desarrollo del capital humano | Regulación | Internacionalización |
|---|--|---|--|
| Participación y acompañamiento en eventos nacionales e internacionales | Participación en convocatorias masivas de capacitación-SENA BANCOLDEX INNPULSA | Comité regulatorio: identificación y trabajo en leyes que impactan al sector | Misiones comerciales al exterior |
| Comunicación de oportunidades de negocio | Promoción y apoyo para la certificación de competencias laborales | Participación en la agenda legislativa y los temas regulatorios que afectan al sector | Alianzas internacionales – PACE / ALOIC |
| Uso de “Sello Asociado” | Programa de capacitación continua | Código de autorregulación y mejores prácticas | Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Contact Centers y BPO |
| Desarrollo de estudios para la industria | Congreso Andino de Contact Centers y CRM | | Participación en el premio LATAM (mejores organizaciones para la interacción con clientes) |
| Página web, boletín del sector, free press, estrategia de medios para el gremio | Foro de líderes | | Impulso a procesos de certificación de calidad |
| Capítulos regionales de trabajo gremial | Comité de Recursos Humanos | | |
| | Programas de RSE | | |

RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL SECTOR

Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Contact Centers y BPO:

Este premio fue diseñado por la ACDECC&BPO con el fin de reconocer, estimular y destacar públicamente a empresas que, con la implementación de iniciativas innovadoras, logren construir mejores prácticas empresariales en el marco de la gestión estratégica, operacional, tecnológica y del recurso humano.

En las tres versiones del premio, han participado 30 compañías con más de 120 casos de éxito, de los cuales al menos 50 de ellos han sido premiados con esta distinción. Las empresas ganadoras del galardón en la categoría “Oro” han representado a Colombia a nivel internacional en el Premio LATAM – a las Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes, liderado por ALOIC (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes).

ESPACIOS PARA LA INTERLOCUCIÓN SECTORIAL

Congreso Andino de Contact Centers y CRM:

La ACDECC&BPO es la pionera en la organización del Congreso Andino de Contact Centers y CRM. Este evento líder a nivel regional ha congregado miles de representantes de la industria nacional e internacional, por más de 10 años. Todos estos representantes han estado siempre enfocados en el desarrollo de la industria con miras a la globalización, adopción de tendencias, reconocimiento de mejores prácticas y generación de negocios.

Foro de líderes:

El Foro de líderes empresariales es realizado por la ACDECC&BPO anualmente, con el fin de reunir en un solo espacio líderes de los principales sectores económicos del país y así compartir experiencias exitosas en innovación, estrategia y cambio empresarial.

Alianzas internacionales:

La ACDECC&BPO ha establecido una línea clara de acción en el exterior, mediante la participación en espacios internacionales, con el objetivo único de consolidar la imagen de Colombia dentro del mapa del outsourcing mundial.

aloic 


PACE Professional Association for Customer Engagement





Cámara de Procesos Tercerizados / BPO & IT

La Cámara de Procesos Tercerizados / BPO&IT de la ANDI nació en 2009 con el propósito de generar con los empresarios y compañías pertenecientes a los sectores económicos de Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) y Knowledge Process Outsourcing (KPO) programas y proyectos que mejoren su competitividad. Es un gremio de clase mundial que trabaja conjuntamente con el Gobierno, academia y asociaciones internacionales, en un marco para promover el desarrollo del recurso humano, la inclusión, la responsabilidad social y servicios de valor agregado. La Cámara ejerce una representación nacional, incluyente e influyente para implementar las recomendaciones presentadas por el estudio de Mckinsey en el 2008 al Gobierno Nacional.

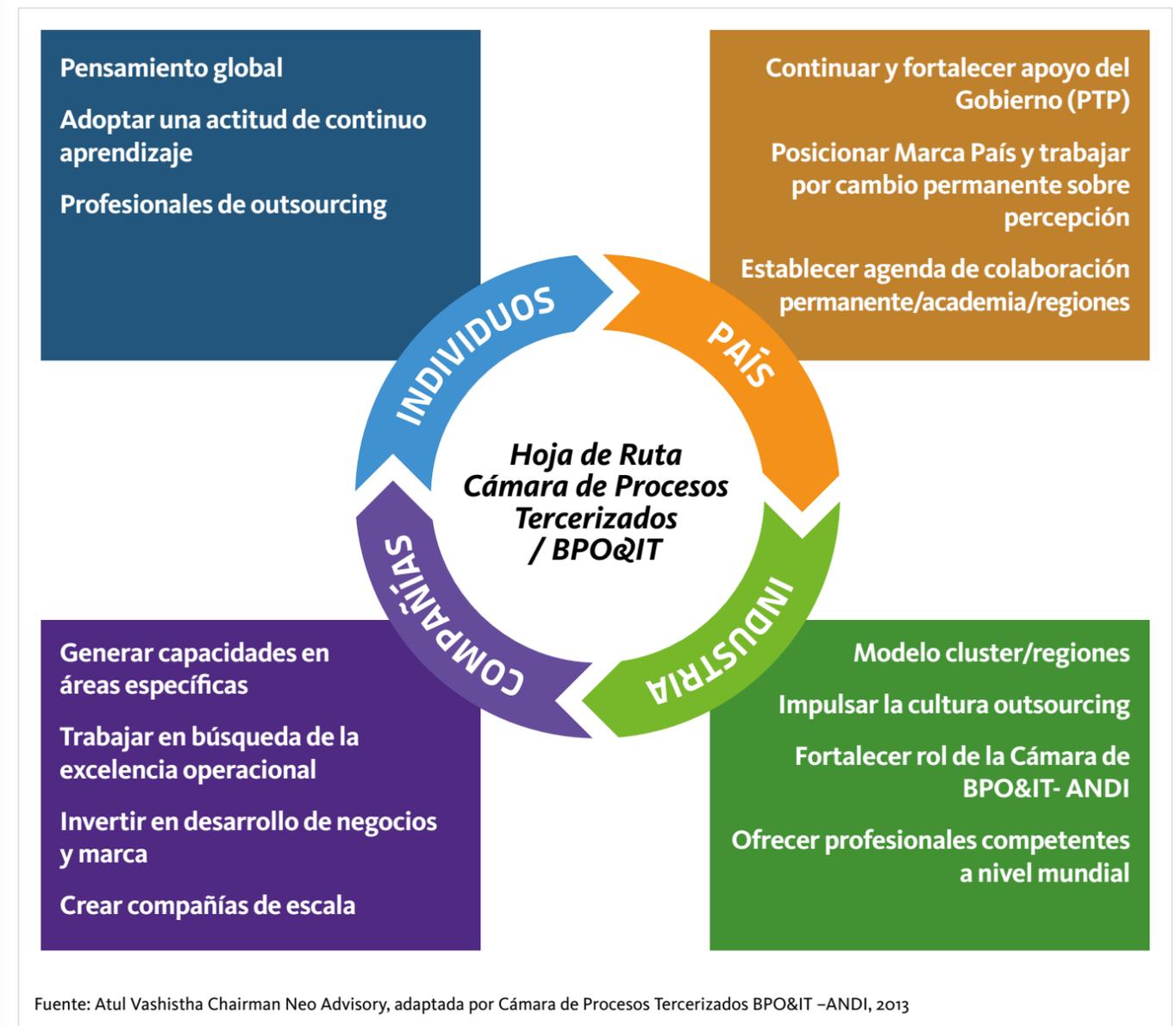
Con el fin de innovar en la construcción de políticas, programas y proyectos que reflejen necesidades de oferta y demandas, la Cámara agremia empresas de formación, zonas francas y clientes del sector. De esta manera se creó un espacio de diálogo y trabajo conjunto de la diversidad de actores en la cadena de valor.

Actualmente, se encuentran vinculadas más de 38 compañías que emplean más de 100.000 personas en operaciones de BPO, ITO y KPO nacionales e internacionales ofrecidas en modalidades de outsourcing, nearshore y offshore, con ingresos operacionales de más de 1.500 Millones de dólares en el 2012.

La hoja de ruta de la Cámara se concibe desde una visión de trabajo colaborativo en el que la sostenibilidad del sector se logra a través de acciones conjuntas de las compañías, el Gobierno, la academia y el talento humano. Las acciones de intervención están orientadas a cuatro dimensiones: país, individuos, industria y compañías.

“Representamos un sector que brinda soluciones. Queremos demostrar que Colombia tiene el potencial de ofrecer servicios de valor agregado y diferenciarnos por la calidad de los servicios y no por el bajo costo.”

Santiago Pinzón Galán, Director Ejecutivo de la Cámara BPO&IT de la ANDI



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Posicionar a Colombia como un HUB y un aliado estratégico en la región de América Latina y el Caribe.
- Mantener una estrecha interacción con las instituciones gubernamentales, el congreso y la academia para abogar por un entorno empresarial adecuado en el que mejoren las ventajas competitivas de la externalización de servicios y la industria de servicios de TI.
- Establecer alianzas estratégicas con grupos de interés a nivel global para la promoción de la industria en los mercados mundiales.
- Identificar, adoptar, compartir e implementar las mejores estrategias y prácticas de outsourcing para aumentar sistemáticamente los estándares, y promover la transferencia de tecnología con el fin de desarrollar y atraer oportunidades de negocios.
- Fomentar estándares de autorregulación de la industria que propendan por prácticas laborales responsables y ambientes de trabajo dignos.
- Trabajar de la mano de los afiliados para poner en práctica políticas de responsabilidad social y ambiental.
- Apoyar a los miembros de la cámara para que apliquen estándares mundiales de calidad y servicios.
- Trabajar de cerca con todas las empresas para fortalecer la Marca País y promover la educación, seguridad, confidencialidad, legislación y políticas públicas para atraer inversión nacional y extranjera, y de tal forma demostrar las ventajas competitivas de Colombia.

La Cámara cuenta con la capacidad institucional de la ANDI, presente en 11 regiones del país a través de sus oficinas seccionales. Adicionalmente cuenta con servicios transversales que ofrecen a los empresarios conocimiento especializado con Centro de Estudios Económicos, Gerencia de comunicaciones, asuntos internacionales, logística, transporte e infraestructura, responsabilidad social empresarial, comercio exterior y desarrollo ambiental sostenible.

**Ejes de trabajo -
Competitividad del talento humano**

Pertinencia educativa

Formación operativa,
gerencial y en idiomas

Formación para la inclusión

Especialización del talento humano

Aliados internacionales

NASSCOM®

TALENTO, INCLUSION + DIVERSIDAD = COMPETITIVIDAD

Con el propósito de innovar en formación de talento humano y generar acciones reales de inclusión la Cámara lidero la firma en el 2012 de un Acuerdo de Cooperación entre la ANDI y la Embajada Americana/ USAID sin precedentes. Con este se inició la implementación de diferentes proyectos de formación a nivel nacional, en ciudades como Barranquilla, Quibdó, Cali, Bogotá, Cartagena y Medellín, entre otras. Para el periodo 2012-2013 se han invertido más de 4,5 millones de dólares y se han generado más de 1.500 empleos.

ALIANZAS Y COOPERACION INTERNACIONAL

En 4 años de existencia la Cámara ha firmado diversos acuerdos de cooperación con las principales asociaciones referentes a nivel mundial en diferentes países líderes del mercado mundial para facilitar el acceso de sus afiliados al conocimiento, últimas tendencias y mejores prácticas en la industria. De esta manera con NASSCOM (India); IBPAP (Filipinas); BRASSCOM (Brasil); CZECH ICT (República Checa), y ABPOA (Australia), entre otros se ha intercambiado información, expertos, misiones empresariales y gestión para oportunidades de negocios.

En el 2010 la Cámara con el apoyo de Invest in Bogotá, Probarranquilla y actualmente con Invest Pacific creó el capítulo de IAOP (International Association of Outsourcing Professionals) para Colombia, el primero en Suramérica. IAOP agrupa más de 150 mil profesionales de Outsourcing en 50 países. Actualmente el director de la Cámara es el embajador de IAOP para Latinoamérica y el Caribe. La Cámara ha desarrollado 2 cursos de formación en COP Certified Outsourcing Professional Master Class (2011 y 2012) con el fin de certificar a los profesionales de BPO, ITO y KPO en diferentes compañías líderes y afiliadas a la ANDI.

Anualmente, la Cámara organiza el *Outsourcing Summit*, que reúne a diferentes actores, empresas nacionales e internacionales, clientes, proveedores y consultores del sector para reflexionar sobre las tendencias internacionales en temas como atención de clientes, estándares internacionales, modelos de tercerización de servicios, evolución de la tecnología al servicio de la industria, diferenciación entre mercados regionales y retos para generar estrategias más competitivas.



La Cámara, con el apoyo de *Invest in Bogotá* y Probarranquilla, creó el capítulo de IAOP (International Association of Outsourcing Professionals) para Colombia. Actualmente el director de la Cámara es el embajador de IAOP para Latinoamérica y el Caribe.



COLCOB

ASOCIACION COLOMBIANA DE LA
INDUSTRIA DE LA COBRANZA

Colcob inició operaciones en el 2011, a partir de la iniciativa de 6 empresas unidas con el interés de regular su operación y trabajar de manera articulada a lo largo de toda la cadena del ciclo de crédito:

- Entidades originadoras de crédito (Sector Financiero y Sector Real).
- Empresas dedicadas a la adquisición y enajenación de activos.
- Empresas que realizan actividades de recuperación de créditos.
- Abogados y profesionales independientes.
- Proveedores de la industria de reconocido prestigio en el diseño de soluciones inteligentes, tecnología, comunicaciones, logística, recursos humanos y educación.

La organización agremia hoy a 40 empresas de este nicho especializado del sector BPO&O, con alto valor agregado. Se ha concentrado en ser la vocera de todas estas empresas frente a los diferentes entes gubernamentales, en apoyar procesos de caracterización y promoción de la industria y en impulsar un trabajo de recolección y difusión de las mejores prácticas en el sector.

Esta organización promueve programas de formación pertinentes y hechos a la medida de su subsector, especialmente en los niveles técnicos y tecnológicos. También fomenta la inclusión laboral de población vulnerable, para lo que ha formalizado alianzas con fundaciones y organizaciones que apoyan la vinculación de este talento humano.

COLCOB ha buscado apoyar procesos regulatorios, buscando el equilibrio, la difusión y aplicación de las normas que afectan a sus agremiados en coherencia con las necesidades de los mercados internacionales. El apoyo es de doble vía hacia el Gobierno y hacia las empresas.



- CAPÍTULO -
CUATRO

Compromiso con la sostenibilidad

La implementación de estrategias de sostenibilidad en las empresas del sector, en respuesta a sus principales asuntos sociales, ambientales y económicos ha ido de la mano con la evolución de la industria. En los últimos años se han generado nuevas exigencias de los clientes, competencia por la presencia de nuevos jugadores y barreras de entrada a los mercados internacionales. En este contexto, el compromiso con la sostenibilidad cobra mayor importancia una vez se define a la industria como un sector de clase mundial.

Integrar estrategias de sostenibilidad en la gestión de las empresas se ha convertido en un factor clave para generar valor y fortalecer la competitividad. Las buenas prácticas laborales, de gobierno corporativo y protección del medio ambiente generan ventajas frente a la competencia, mejoran las relaciones con los grupos de interés y atraen nuevos empleados con mejores capacidades.

ASUNTOS DE SOSTENIBILIDAD PRIORITARIOS DEL SECTOR

Los asuntos de sostenibilidad, que el sector ha definido como prioritarios, responden a las expectativas, necesidades e intereses de los grupos de interés, también a los impactos significativos en las dimensiones social, ambiental y económica y al enfoque estratégico de las empresas del sector, que buscan crecer y fortalecerse como competidores en el contexto internacional. Estos asuntos fueron definidos en diversos espacios de diálogo con las empresas, gremios y organizaciones públicas y privadas con interés en el sector, y se presentan a continuación.

Crecimiento económico sostenible:

- Generación de valor social y económico para el país

Generación de empleo incluyente y de calidad:

- Calidad en la contratación
- Salud y seguridad de los empleados
- Inclusión laboral y generación de empleo a jóvenes
- Garantía de los Derechos Humanos
- Apoyo al bienestar y desarrollo

Formación y capacitación del talento humano:

- Capacitación permanente
- Desarrollo de competencias en tecnologías blandas
- Generación de conocimientos técnicos con mayor valor agregado
- Capacitación en idiomas

Relaciones responsables con proveedores:

- Apoyo al desarrollo de proveedores nacionales
- Garantía de Derechos Humanos y criterios sociales y ambientales en la cadena
- Colaboración para la disminución de impactos ambientales
- Criterios ambientales para la compra de insumos y servicios

Generación de valor para clientes y usuarios:

- Protección de datos y confidencialidad
- Calidad del servicio
- Cumplimiento de requerimientos técnicos
- Desarrollo de soluciones con valor agregado
- Exigencia de respeto a los Derechos Humanos y cumplimiento de estándares sociales y ambientales
- Investigación y desarrollo en tecnologías y servicios

Gestión de impactos ambientales:

- Mitigación del cambio climático y emisiones atmosféricas.
- Gestión responsable de residuos reciclables y ordinarios
- Gestión de residuos eléctricos y electrónicos
- Consumo responsable de recursos

Lineamientos éticos de actuación:

- Compromisos éticos y anticorrupción

Los gremios, las empresas y entidades de apoyo como el Programa de Transformación Productiva (PTP) están trabajando de manera articulada por lograr estándares internacionales en cada uno de estos frentes de trabajo, pues impactan directamente la competitividad y el crecimiento del sector en el contexto mundial, como también la generación de valor para los grupos de interés.

- CAPÍTULO -
CINCO

Crecimiento económico sostenible

La Tercerización de Procesos de Negocio (BPO&O) forma una industria que en el mundo, en los últimos años, ha tenido un fuerte dinamismo jalonado especialmente por los países en desarrollo. El impacto es significativo en los indicadores de generación de empleo al ser un sector intensivo en mano de obra calificada y no calificada.

En Colombia, este sector es uno de los que cuentan con mayor potencial de inversión. Factores como el crecimiento exponencial de las empresas, el aumento en la exportación de servicios, el acceso a nuevos mercados y la llegada de inversión extranjera permiten deducir que existe un gran potencial de desarrollo de este sector en el país.

El crecimiento del sector es el resultado de unas metas claras del Gobierno, un entorno político adecuado y estabilidad legal. Esto anima la entrada de nuevos inversionistas e impulsa a las compañías establecidas a ampliar sus inversiones.

Los expertos coinciden en que el crecimiento de esta industria en Colombia responde a las siguientes condiciones dadas por el país:

- Una estructura de costos atractiva para los inversionistas.
- El índice de disponibilidad de mano de obra y el índice de flexibilidad laboral más altos de la región, de acuerdo con el IMD (2011). Ocupa el segundo puesto en calidad de la Educación Universitaria para la competitividad.
- Una ubicación estratégica privilegiada por estar entre importantes centros comerciales y financieros de las Américas.
- Una infraestructura de comunicaciones, soportada por cinco cables submarinos y un anillo interno de fibra óptica que conecta 300 municipios del país. Se espera que para 2014 sean más de 1.000 municipios.

Los principales factores del éxito en el sector se atribuyen al dominio de la tecnología, la inteligencia de mercados y la acreditación de certificaciones internacionales de las empresas.

(Proexport, 2013)

La industria en Colombia ha estado marcada por el desarrollo de los servicios de BPO, enfocados en operaciones de contact centers. El principal reto al que se enfrentan las agremiaciones y las empresas es posicionar la oferta de servicios de conocimiento y tecnología, consolidar el segmento voz español y lograr mayor penetración en otros idiomas.

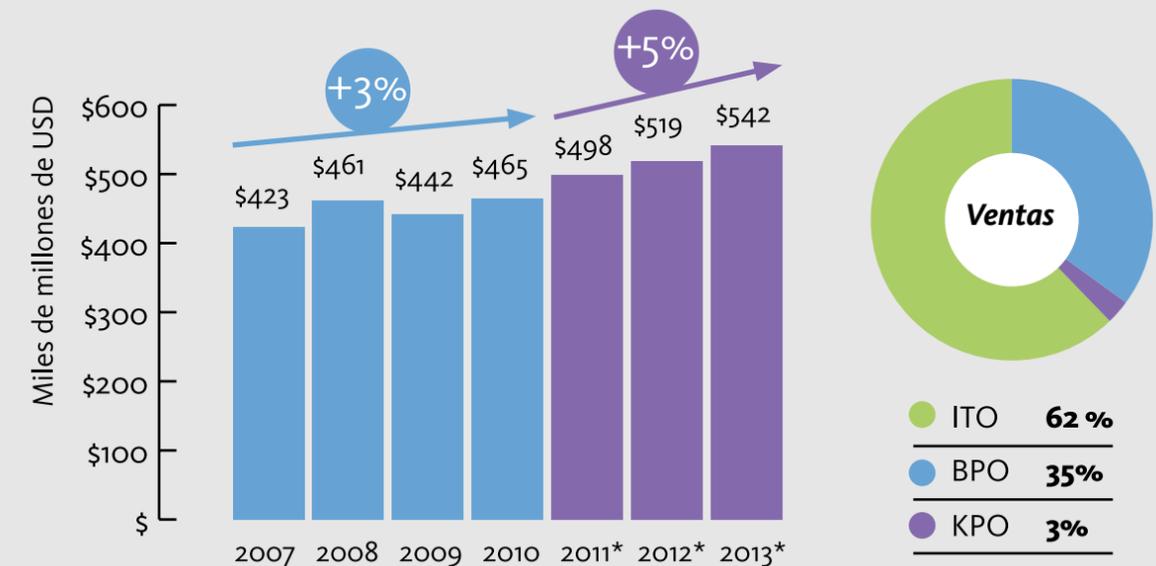
Para el período comprendido entre 2000 y 2011, de acuerdo con el estudio del BID (Rocha, 2012), el sector en Colombia creció en términos reales a una tasa anual del 12%: tres veces más que la observada por el conjunto de la economía. Se presentó un incremento de participación de KPO y siguió siendo mayoritario el crecimiento de BPO. En 2001, la participación de BPO era de 81% y para 2011 fue de 63%, debido a un extraordinario dinamismo de ITO y KPO, segmentos que duplicaron su tamaño relativo.

Por ser un sector joven y heterogéneo, aún existen grandes retos frente a la consolidación de la información económica. La falta de cifras que reflejen el universo de las empresas en el país ha llevado a que los gremios y el PTP emprendan estudios de caracterización para conocer la dimensión económica y social del sector. En la actualidad la información disponible está concentrada en las empresas agremiadas.

Comportamiento mundial de BPO&O

BPO&O ha mantenido un crecimiento sostenido del 5% en el mundo y se espera que en 2013 supere los 500.000 millones de dólares. Las ventas a nivel mundial las lidera el segmento de ITO (62%), seguido por BPO (35%). KPO tiene oportunidades de tomar relevancia.

Ventas mundiales del sector de BPO&O



* Cifras proyectadas
Fuente: Gartner, Evaluerserve

Tomado de: Informe Final Desarrollo institucional innovador en materia de promoción TTPN / BPO&O, ATKEARNEY, 2012

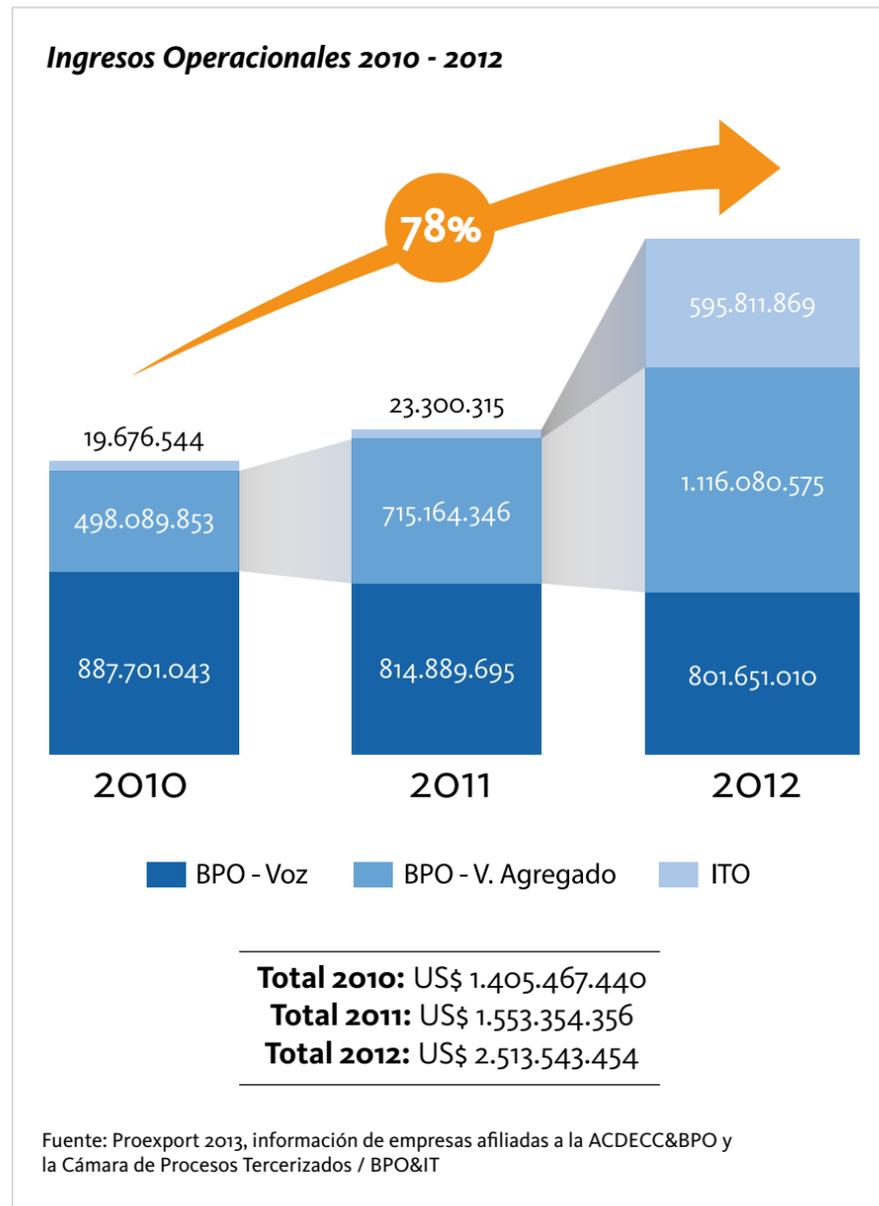
VENTAS E INGRESOS OPERACIONALES

Proexport genera la información económica del sector con base en los datos que reportan las empresas afiliadas a la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO y a la Cámara de Procesos Tercerizados/BPO&IT de la ANDI. Esta información da muestra de los servicios de BPO Voz, BPO Valor Agregado e ITO.

Los ingresos operacionales han tenido un aumento exponencial en los últimos años. Para 2012 alcanzaron un valor de: US\$2.513.543.454.

- De 2010 a 2012 el ingreso operacional de BPO Valor Agregado tuvo una tasa de crecimiento promedio anual del 49,8%.

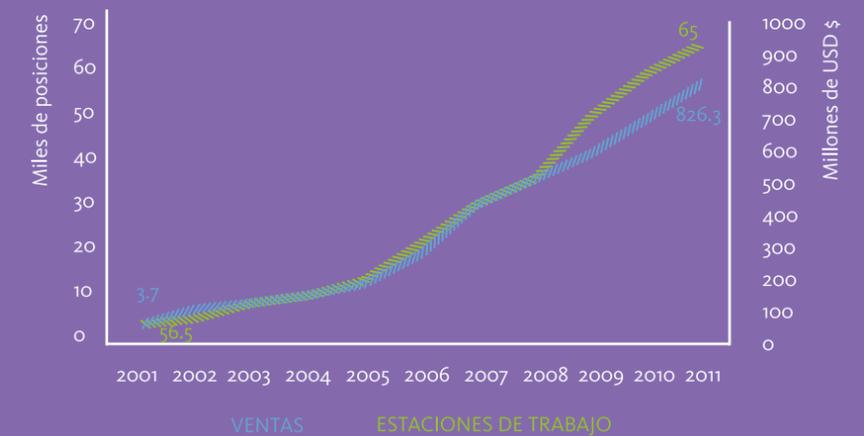
- Las cifras de ITO mostraron que sus ingresos operacionales se multiplicaron 24,5 veces en los tres últimos años, pasando de 19 millones de dólares a 595 millones en este periodo.



Crecimiento de la industria de Contact Centers en Colombia

La industria de BPO agrupa las empresas Contact Centers. Este segmento de empresas en el país inició operaciones hace 16 años y ha reportado un crecimiento exponencial de sus ingresos operacionales.

Ventas y capacidad instalada de la industria de Contact Centers en Colombia (2001 - 2011)



Fuente: Invest in Bogotá, 2011

COMPETITIVIDAD INTERNACIONAL Y EXPORTACIONES

Colombia se ha convertido en una plataforma de exportación de los servicios del sector para América Latina, EE.UU y Europa con servicios de voz y datos en español, inglés y portugués. Aún existe un gran potencial de crecimiento, que se refleja en los siguientes reconocimientos:

- Inclusión del sector entre los sectores de clase mundial del Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por su gran potencial exportador y capacidad para transformar la economía nacional (2009).

- Inclusión del sector en el “*Top 30 locations for Offshoring*” de la consultoría Gartner, compañía líder en investigación de Tecnologías de la Información (TIC) en el mundo, que gestiona conocimiento y realiza investigaciones de tendencias sobre la gestión de procesos con uso intensivo de TICs, influyendo en la toma de decisiones de diferentes mercados (2012).

Los retos del sector son incrementar el valor agregado de la oferta y promover el trabajo especializado en las empresas. Para esto se están mejorando los niveles de bilingüismo, la oferta educativa y la especialización productiva. Así mismo, los gremios y el PTP trabajan para impulsar procesos de certificación de calidad de las empresas, promover la evolución de la tecnología y generar estabilidad legal en términos de regulación, leyes y decretos que afectan a la industria.

Formalidad empresarial y laboral

Gracias al posicionamiento de la industria, la generación de conocimiento y competitividad internacional del sector de BPO&O, en el mismo no se presentan índices considerables de informalidad empresarial ni laboral. En las grandes empresas del país y en el conjunto de empresas agremiadas, este fenómeno es inexistente. En las empresas pequeñas, que en su mayoría prestan servicios en el mercado nacional, hay un reto por promover una mayor formalidad que permita generar mayores impactos sociales y económicos. Frente a este fenómeno, el trabajo de los gremios y el PTP durante el 2012 estuvo enfocado en caracterizar la problemática para diseñar estrategias de intervención y diagnosticar la informalidad del sector en el país con la asesoría de la Universidad Sergio Arboleda.

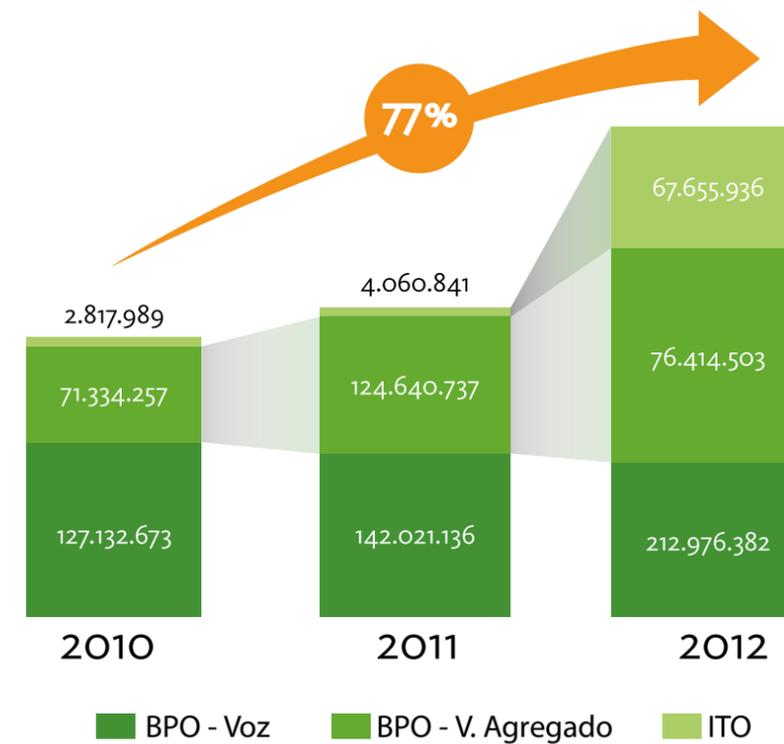
Como las empresas informales de este sector -en términos generales- no compiten en el mismo mercado que las empresas formales (no ofrecen servicios de valor agregado, no trabajan con grandes clientes corporativos, no hacen exportación de servicios, no participan de las compras públicas), su margen de incidencia es muy pequeño, sin perjuicio de la necesidad de adoptar las acciones adecuadas para mitigar la informalidad.

El crecimiento de las exportaciones de la industria

Según la información consolidada por Proexport, las exportaciones en BPO crecieron en un 77% entre 2010 y 2012, principalmente por las exportaciones de BPO de Voz e ITO.

Los principales destinos de exportaciones del sector son los mercados de habla hispana, como Argentina (18,85%), España (38,65%) y México (12,79%).

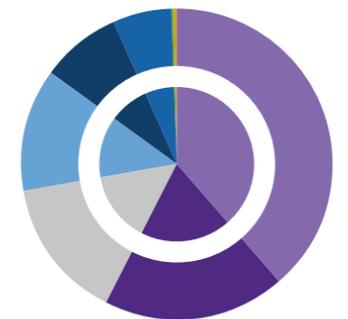
Exportaciones BPO&O 2010 - 2012



Total 2010: US\$ 201.284.919
Total 2011: US\$ 270.722.713
Total 2012: US\$ 357.046.822

Fuente: Proexport 2013, información de empresas afiliadas a la ACDECC&BPO y la Cámara de Procesos Tercerizados/BPO&IT

Principales destinos de exportaciones 2012



| | |
|---------------|---------------|
| ● España | 38,65% |
| ● Argentina** | 18,85% |
| ● Otro* | 14,88% |
| ● México | 12,79% |
| ● USA | 8,28% |
| ● Puerto Rico | 6,20% |
| ● Panamá | 0,19% |
| ● Canadá | 0,16% |

*Otros: Ecuador, Venezuela, Chile, Perú

**El valor de Argentina corresponde mayoritariamente a las operaciones de DIRECTV en Colombia

Fuente: Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, 2013

De acuerdo con la ACDECC&BPO, durante 2012 las exportaciones representaron el 12,6% de las ventas (cerca de 214.200 millones de pesos), mientras que durante 2005 apenas llegaban a 35.000 millones de pesos. Esto refleja el acelerado crecimiento del sector que logró multiplicar seis veces las ventas que realiza al extranjero, en tan solo siete años.

Inversión extranjera directa

La llegada de empresas extranjeras a Colombia dinamiza la exportación de servicios en el país. Esto tiene un impacto significativo en la generación de empleo, pues se crean puestos de trabajo para atender servicios en el exterior, a los que las empresas locales no tendrían acceso.

Comportamiento de la inversión extranjera en el sector de BPO&O

2010 (agosto y diciembre)

Inversión de US\$ 104.129.330 representados en cuatro proyectos que generaron la contratación de 3.300 personas. De estos proyectos dos provinieron de España, uno de India y uno de EEUU. Las ciudades que acogieron estos proyectos fueron Medellín (1), Barranquilla (1) y Bogotá (2).

2011

Inversión de US\$ 27.503.963 representados en nueve proyectos que generaron la contratación de 4.360 personas. De estos proyectos seis provinieron de España, uno de India, uno de México y uno de EEUU. Las ciudades que acogieron estos proyectos fueron Medellín (2), Pereira (2), Manizales (1) y Bogotá (4).

2012

Inversión de US\$ 16.522.433 representados en cuatro proyectos que generaron la contratación de 3.562 personas. De estos proyectos tres provienen de España y uno de India. Las ciudades que acogieron estos proyectos fueron Medellín (1), Bucaramanga (1), y Bogotá (2).

Fuente: Proexport, 2013

Según Proexport, BPO&O está entre los sectores que más inversión extranjera recibió durante 2012. El logro de la llegada de nuevos jugadores se debe al trabajo conjunto de las entidades del Gobierno, Proexport y el PTP, quienes están trabajando de la mano con las agencias de inversión ubicadas en las principales ciudades del país.



EL PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (PTP)

El Programa de Transformación Productiva (PTP) ha sido un aliado estratégico de los gremios y las empresas en la promoción del crecimiento del sector y la creación de oportunidades de fortalecimiento y desarrollo.

El Programa es una alianza público privada creada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que promueve los sectores emergentes de clase mundial, que cuentan con grandes oportunidades para participar en el mercado global y jalonar la economía nacional.

A través del apoyo del PTP se ha buscado:

- Mejorar la productividad y competitividad sectorial.
- Facilitar la coordinación entre actores públicos y privados.
- Ayudar a que sectores y empresas puedan beneficiarse de las oportunidades que surgen de los acuerdos comerciales al tener una oferta exportable más sólida.
- Mejorar la calidad de vida de los colombianos como resultado del buen desempeño de sectores productivos que generen más y mejores empleos.

El PTP trabaja para que la industria de BPO&O se posicione como una plataforma de exportación de servicios a nivel global. Como parte de estos esfuerzos, junto con la Dirección de Inversión Extranjera y Servicios (DIES) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, está desarrollando el Conpes para la promoción de las exportaciones de servicios.

También busca promocionar el uso del outsourcing como herramienta para incrementar la competitividad y productividad de los otros sectores de la economía y promover el desarrollo regional. El esfuerzo se enfoca en KPO, ITO y servicios de BPO con un mayor valor agregado.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos, el trabajo se ha enfocado en cuatro frentes de trabajo, que responden a los principales retos de competitividad del sector:

- Capital humano
- Fortalecimiento, promoción e innovación
- Marco normativo y regulación
- Infraestructura y sostenibilidad

Outsource to Colombia (O2co)

Outsource To Colombia (O2CO) fue diseñado por el Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para apoyar el fortalecimiento y la competitividad del sector de Outsourcing de servicios del país, a través de la cofinanciación de proyectos de formación de capital humano y acceso a mercados internacionales de las organizaciones del sector.

Por medio de esta iniciativa se cofinancia hasta el 80% del costo de los programas de capacitación de las empresas del sector. Esto puede incluir desde educación no reglada hasta capacidades blandas e idiomas. Asimismo, las MIPYMES reciben cofinanciación de un 80% del costo de proyectos, dirigidos a la obtención de herramientas de acceso a mercados como: servicios tecnológicos de gestión operacional, sistemas de gestión reconocidos por el sector, certificaciones exigidas por los mercados objetivos y proyectos asociativos con empresarios colombianos en el exterior con fines comerciales.

Este programa va dirigido a las empresas de Outsourcing de servicios ubicadas en Bogotá, Medellín y Cali. Su objetivo es impulsar el crecimiento de las exportaciones de las empresas participantes, la capacitación de alrededor de 4.000 personas, la generación de estrategias de vinculación laboral en el sector y el apoyo a las empresas en los procesos de certificación bajo estándares internacionales.

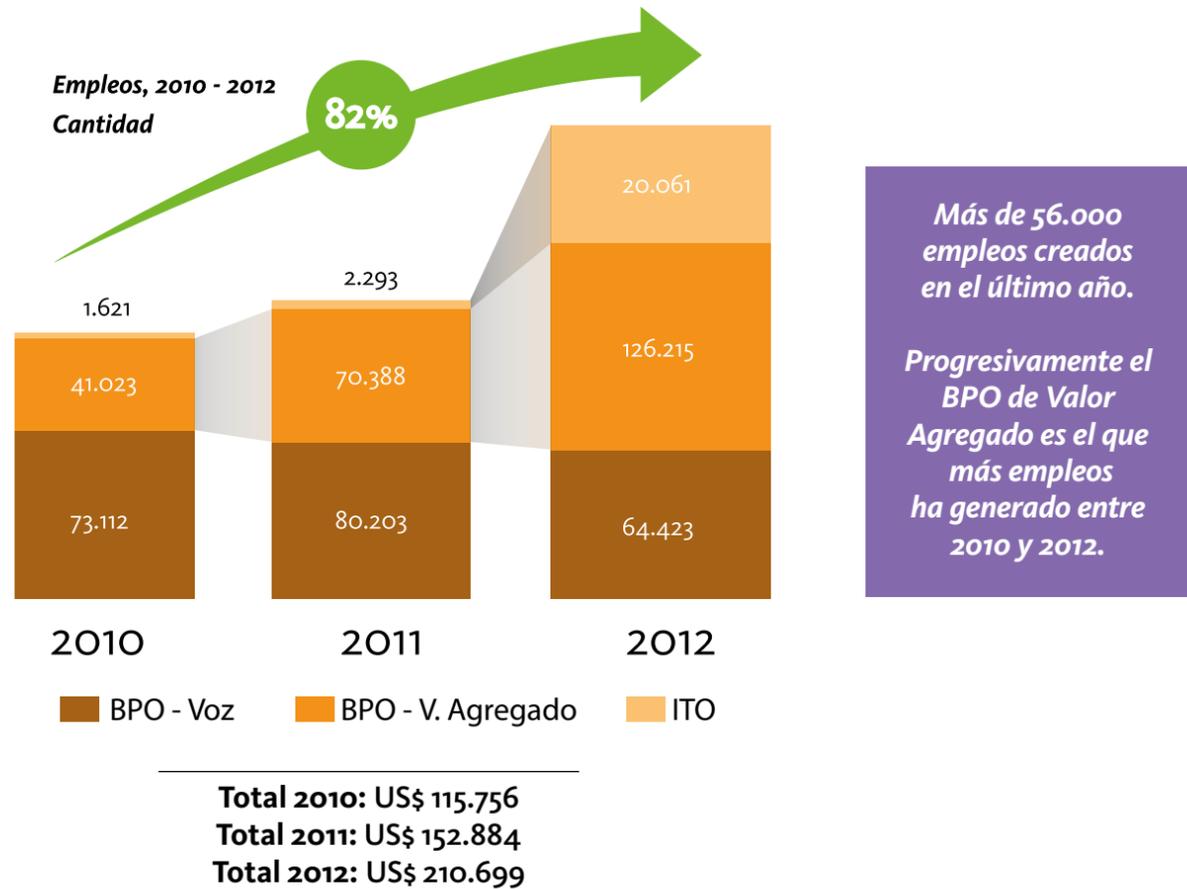
- CAPÍTULO -
SEIS

Generación de empleo incluyente y de calidad

El sector de BPO&O se ha caracterizado por ser una industria intensiva en mano de obra que proporciona mejores condiciones de vida en los países al combinar tecnología con capital humano capacitado.

De acuerdo con la información consolidada por Proexport, en 2012 el sector generó 210.699 empleos. En los últimos tres años proporcionó un incremento promedio de empleo del 82%.

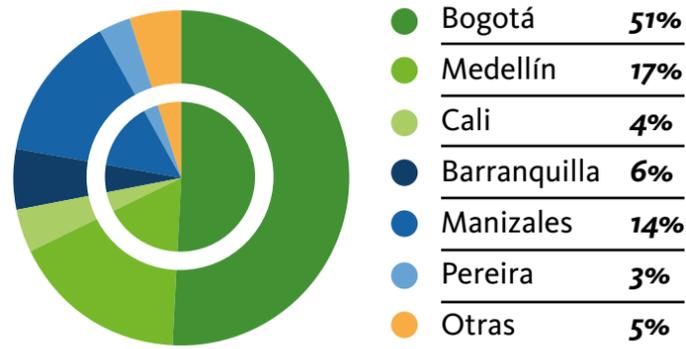
Empleo del sector de BPO&O 2010 - 2012



Fuente: Proexport 2013, información de empresas afiliadas a la ACDECC&BPO y la Cámara de Procesos Tercerizados / BPO&IT

Aunque la mayoría del empleo generado se concentra en Bogotá, las empresas del sector le han apostado a la generación de empleo regional, apuesta que crea impactos positivos significativos en la transformación de la economía.

Distribución geográfica de empleos 2012



Fuente: Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, 2013



Atento

Primer Contact Center en Quibdó

Quibdó es la ciudad con mayor índice de desempleo en Colombia y por esta razón, dentro del programa de Responsabilidad Social Empresarial de Atento, se creó una alianza con Movistar, uno de sus clientes, para crear el primer contact center en esta ciudad, atendido por la población local. A esta alianza se sumó la alcaldía, la ANDI y USAID.

El contact center, que ha vinculado a cerca de 100 colaboradores, se ha convertido en una fuente de empleo estable y formal para la ciudad. Esta práctica genera un impacto positivo en la calidad de vida de los beneficiarios y sus familias, ya que promueve el desarrollo de nuevas capacidades y habilidades en los jóvenes vinculados.

ATENTO:

Atento es la empresa líder en Latinoamérica en atención al cliente y externalización de servicios (BPO) y es la segunda mayor del mundo por ingresos. En Colombia, cuenta con más de 6.000 colaboradores y tiene sedes en Bogotá, Bucaramanga, Quibdó y Pereira. Presta servicios a más de 50 clientes de distintos sectores.



Inicio de operaciones

Primera llamada del contact center



Andes BPO SAS

Jóvenes que impulsan el desarrollo regional

La instalación de operaciones de la empresa Andes en la Ceja, Antioquia, se ha convertido en una oportunidad de formación y generación de empleo en un municipio de vocación agropecuaria y altos índices de desempleo.

Dado que en la población no era posible acceder a personal entrenado y con experiencia en la industria, la empresa ha enfocado sus esfuerzos en formar a su personal en capacidades técnicas y humanas para prestar servicios de excelente calidad.

El Plan de Formación y Capacitación contempla:

- Plan de certificación en competencias laborales propias de la industria.
- Plan de formación para técnicos y auxiliares de contact center.
- SGDC - SISTEMA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO: plataforma para apalancar y apoyar la formación y certificación, diseñada y desarrollada por la empresa.
- SIGID- SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO: definición, diseño e implementación de un modelo de desempeño propio basado en competencias, cuya finalidad es gestionar y valorar el desempeño de todos los colaboradores y de esta manera validar la formación y certificación.

El programa es gratuito para los beneficiarios y facilita la certificación de jóvenes que no tienen posibilidad de acceder a educación formal. Esto les proporciona una proyección laboral que impacta positivamente su entorno.

Principales impactos:

- El 40% de los empleados están en proceso de certificación por competencias laborales.
- El 35% de empleados fueron formados como auxiliares y técnicos en contact center.
- Índice de ausentismo por debajo del promedio del sector: 3,5% al mes en promedio.



Es una empresa creada en el 2009, que presta servicios de BPO, contact center, call center, telemarketing, gestión integral de cobro, servicio al cliente, televenta, back office y medios virtuales.



Instalaciones Andes BPO

La compañía emplea actualmente a 270 personas, 95% son jóvenes que están iniciando su vida laboral. Así mismo, cerca del 20% de los empleados son madres jóvenes cabeza de familia.

Uno de los grandes retos es ofrecer propuestas de valor interesantes para retener el talento humano, que integren medidas frente a la capacitación, remuneración y condiciones de trabajo. Por ejemplo, la flexibilidad laboral para el desarrollo personal y familiar y el apoyo a la formación académica que estimule a los empleados a emprender una carrera profesional en el sector.

De acuerdo con estudios realizados a los segmentos que ofrecen servicios de voz, las prácticas laborales responsables aumentan la eficiencia del personal y reducen los costos laborales. Al adaptar estas prácticas a las circunstancias especiales de los trabajadores, aumenta la motivación del personal, disminuye la rotación y se contribuye a la competitividad y crecimiento de las organizaciones.

El sector le apunta a visibilizar las oportunidades de profesionalización y desarrollo de carrera en su amplia gama de servicios de valor agregado, que brindan un contacto transversal con otros sectores de la economía.

ATENTO:



En el 2012, Atento, una empresa de atención al cliente y externalización de servicios (BPO) fue galardonada como la mejor empresa para trabajar en Colombia según "Great Place to Work".

¿QUIÉNES TRABAJAN EN LAS EMPRESAS DE BPO&O?

Los trabajadores del sector son en su mayoría personas entre 18 y 45 años, con diferentes niveles de escolaridad de acuerdo con el segmento de la industria. Hay una gran proporción de jóvenes recién graduados de secundaria que deciden entrar a las empresas por la posibilidad de estudiar y adquirir experiencia laboral.

Para los servicios más básicos, los requisitos de capital humano son la fluidez en el idioma, la habilidad en uso de tecnologías de información básica, la digitación de datos, entre otros. Estas personas pueden no ser universitarias, pero deben estar calificadas en niveles técnico y tecnológico.

A medida que los servicios ofrecidos se hacen más complejos, se necesitan habilidades más específicas: habilidades técnicas (uso de software, programación), estudios profesionales (ingeniería, finanzas, arquitectura, derecho), conocimiento empresarial de negocios, interacción con clientes y manejo de situaciones complejas.

En términos de las características de los diferentes segmentos, se observa que para el caso de KPO la población es en su mayoría profesional, mientras que en el segmento de BPO se pueden encontrar tanto técnicos como profesionales de acuerdo al nivel de complejidad. KPO se caracteriza por contar con una planta de personal altamente calificada y especializada, en una escala relativamente pequeña. Esto se debe a que este segmento apunta a los procesos intensivos en la utilización del conocimiento.





UN SECTOR COMPROMETIDO CON LA INCLUSIÓN LABORAL

El sector de BPO tiene la oportunidad de realizar lo que se denomina *“Impact Sourcing”*: insertar laboralmente a población vulnerable y de esta forma contribuir al desarrollo social y a la reducción de pobreza en el país.

Es común encontrar buenas prácticas laborales incluyentes entre las empresas del sector, que emplean a población vulnerable, tales como personas con discapacidad, mujeres madres cabeza de familia, minorías étnicas, víctimas del conflicto armado y personas en situación de pobreza. Esta vinculación implica la transformación de espacios físicos, la adaptación de herramientas tecnológicas y la sensibilización de otros trabajadores. Además, el sector brinda la oportunidad a personas jóvenes de acceder a un primer empleo como una alternativa de profesionalización frente al trabajo temporal.

Uno de los retos de las empresas del sector es mejorar el conocimiento de los empresarios sobre los beneficios de este tipo de contratación, relacionados a la disminución de la rotación, el aumento de la eficiencia y el compromiso de los empleados. Así mismo está el reto de generar procesos de apoyo en el diseño de programas integrales de inserción laboral, que incluyan acciones de formación, apoyo psicosocial y sensibilización al resto de los empleados.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con el resultado de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, el 89% de las empresas cuenta con un programa de vinculación laboral de grupos en situación de desventaja:

| No. de empresas | Grupo beneficiario | Beneficiarios en promedio por empresa | |
|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| | | Contrato directo | Contrato tercerizado |
| 4 | Primer empleo | 295 | 5 |
| 4 | Mujeres cabeza de familia | 356 | 67 |
| 7 | Personas en situación de discapacidad | 15 | 0,3 |
| 5 | Personas mayores | 186 | 22 |
| 1 | Otro | 61 | 0 |

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O



Corporación ECCOS

Un modelo de inclusión social

La Corporación Eccos Contacto Colombia desarrolló un modelo de atención integral a personas con discapacidad física y visual, cuyo propósito es la inclusión laboral, económica y social. Esto brindándoles posibilidades de empleo en condiciones formales, permanentes y de calidad.

En el periodo 2007 a 2012¹, la Corporación Eccos formó y vinculó población vulnerable a varias empresas del sector. Personas con discapacidad física y visual, desmovilizados de los grupos armados en procesos de reintegración y madres cabeza de familia fueron algunos beneficiados del modelo de atención integral e inclusión laboral.

Esta corporación brindaba formación, atención psicosocial, intervención psicológica individual, espacios de práctica laboral y asesoría personalizada a empresas en procesos de inclusión laboral. Estas recibían adicionalmente asesoría para acceder a los beneficios tributarios para la vinculación de personas en situación de discapacidad, que les permitía asegurar un retorno a la inversión.

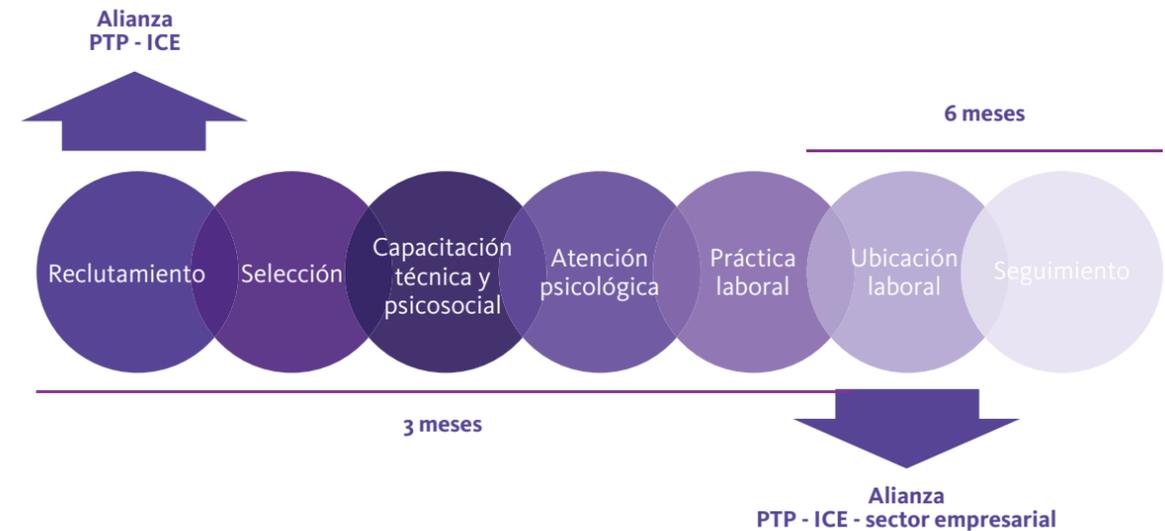
Principales impactos:

- 312 personas con discapacidad fueron formadas como agentes telefónicos de contact center.
- 256 personas con discapacidad obtuvieron espacios de práctica laboral, que les permitió adquirir experiencia en actividades del sector de Contact Center y BPO.
- 106 personas con discapacidad fueron incluidas laboralmente en empresas aliadas, con reportes de permanencia de hasta 4 años.
- Reportes positivos de desarrollo profesional de personas discapacitadas: ascensos de cargos e indicadores de desempeño superiores al promedio del sector.
- 2.153 personas fueron sensibilizadas en procesos de inclusión laboral.
- valoración de capacidades de las personas discapacitadas y valoración de la diversidad.

1. El 31 de agosto de 2013 la empresa cerró operaciones debido a problemas con su financiación. Actualmente se encuentra en proceso de liquidación.



Los resultados alcanzados fueron posibles gracias al apoyo y colaboración de la Fundación Diego y Lía, la Fundación Saldarriaga Concha y a un grupo de aliados en el sector privado, público y de cooperación internacional.





Sistem Contact Center - Agora

Contacto y con sentido

El objetivo del programa Agora es mejorar la empleabilidad y productividad de las personas con discapacidad visual, a través de la formación para el trabajo, la orientación, promoción laboral y el apoyo a iniciativas productivas. El programa inició operaciones en el 2009 y es el resultado de un convenio de cooperación internacional, entre el SENA, la Fundación Once para América Latina - FOAL y Sistem Contact Center.

En estos momentos Sistem Contact Center ha adelantado dos cursos de la mano del SENA en el marco del programa. El proceso es el siguiente:

1. Formación como agentes de call center: SENA
2. Dotación de equipos (computadores, diademas): Agora
3. Licencias jaws para escuchar lo que vemos en la pantalla: Agora
4. Aula para clases: Sistem Contact Center
5. Prácticas empresariales: Sistem Contact Center
6. Generación de empleo: Sistem Contact Center y empresas del sector de BPO en Barranquilla

Principales impactos:

- Mejoró el ambiente laboral: los demás funcionarios de la empresa acogieron el programa como parte de su labor y enseñanza de vida y aumentaron su productividad.
- Se logró un índice de rotación más bajo que el total de la empresa, entre el personal en situación de discapacidad. Con el primer grupo la rotación fue de 15% y con el segundo, que contó con un mayor acompañamiento en el proceso de selección, fue de 2%.
- Desarrollo de tecnología a favor de la discapacidad visual integrado al programa, para brindar un lector de pantalla llamado Jaws.



Sistem Contact Center es una empresa dedicada a atender la delegación de procesos o actividades de negocio de los clientes del sector Financiero, Telecomunicaciones y sector Real. La empresa tiene dos sedes en Barranquilla, una sede especializada en la ciudad de Bogotá, una sede en Panamá y presencia en España. Cuenta con más de 15 años de presencia en el mercado.

Se inició como un programa de responsabilidad social y terminó dándole beneficios a la empresa:

“Pensamos en aportar a una población y al final fueron ellos quienes nos enseñaron a nosotros”.

Los gremios y el PTP también han realizado alianzas para el desarrollo de capacidades y la formación de estos grupos poblacionales.

Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO - Proyecto para la inclusión de afro descendientes e indígenas víctimas del conflicto

Con el propósito de incentivar y fomentar estrategias de responsabilidad social entre sus empresas asociadas, en el año 2012 la ACDECC@BPO inició la ejecución de una alianza público-privada para la formación e inclusión laboral de población afro descendiente e indígena, víctima del conflicto.

La iniciativa contempla la formación técnica laboral, de la mano de un acompañamiento psicosocial dado por el centro de formación para el trabajo “Gente Estratégica” y la posterior vinculación formal de estas personas a empresas asociadas a la ACDECC@BPO.

Este proyecto se inició en enero de 2013 y se extenderá hasta 2014 como un piloto en Bogotá, esperando poder ser replicado en otras regiones del país.

Metas:

- Formación de 300 personas como técnicos laborales por competencias en agente de contact center. Incluye el periodo de práctica en las empresas participantes.
- Formación adicional en portugués al 10% de la población con mejor desempeño académico.
- Vinculación laboral de al menos 150 de los aprendices formados dentro de las empresas en que realizaron su práctica.

Empresas participantes:

Trece (13) empresas asociadas a ACDECC@BPO están comprometidas con la iniciativa: ACS Xerox, Aecsa, Allus, Avanza, Atento Colombia, Contact Center Américas, Interactivo, MDY, Millenium, Outsourcing, Serlefin, Telecenter, Ventas y Servicios.

ANDI- Cámara de Procesos Tercerizados / BPO@IT - Programa de formación y vinculación laboral de afrocolombianos vulnerables

A través de un acuerdo de cooperación con la Embajada Americana y la financiación de USAID se busca generar perfiles competitivos para el sector, con habilidades pertinentes para la industria. Las personas capacitadas son contratadas por empresas del sector.

Este proyecto inició con la convocatoria de 24 directores de recursos humanos y 12 gerentes de compañías para una sensibilización sobre la diversidad cultural. El objetivo fue que las empresas estuvieran preparadas para vincular laboralmente a este grupo de personas. Como resultado se han generado 1.500 nuevos empleos en el sector.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con los resultados de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, la gran mayoría del empleo se genera a través de contrato directo.

Línea Base en Sostenibilidad 2012
2.501 empleados en promedio por empresa



Entre las empresas agremiadas del sector existe una tendencia a vincular una mayor proporción de mujeres. En promedio en las empresas que participaron de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, el 34% de los cargos directivos están ocupados por mujeres.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATACIÓN – PROMEDIO POR EMPRESA

| | | |
|-------------|-------------|-------------|
| Total | 60% mujeres | 40% hombres |
| Directo | 60% mujeres | 40% hombres |
| Tercerizado | 58% mujeres | 42% hombres |

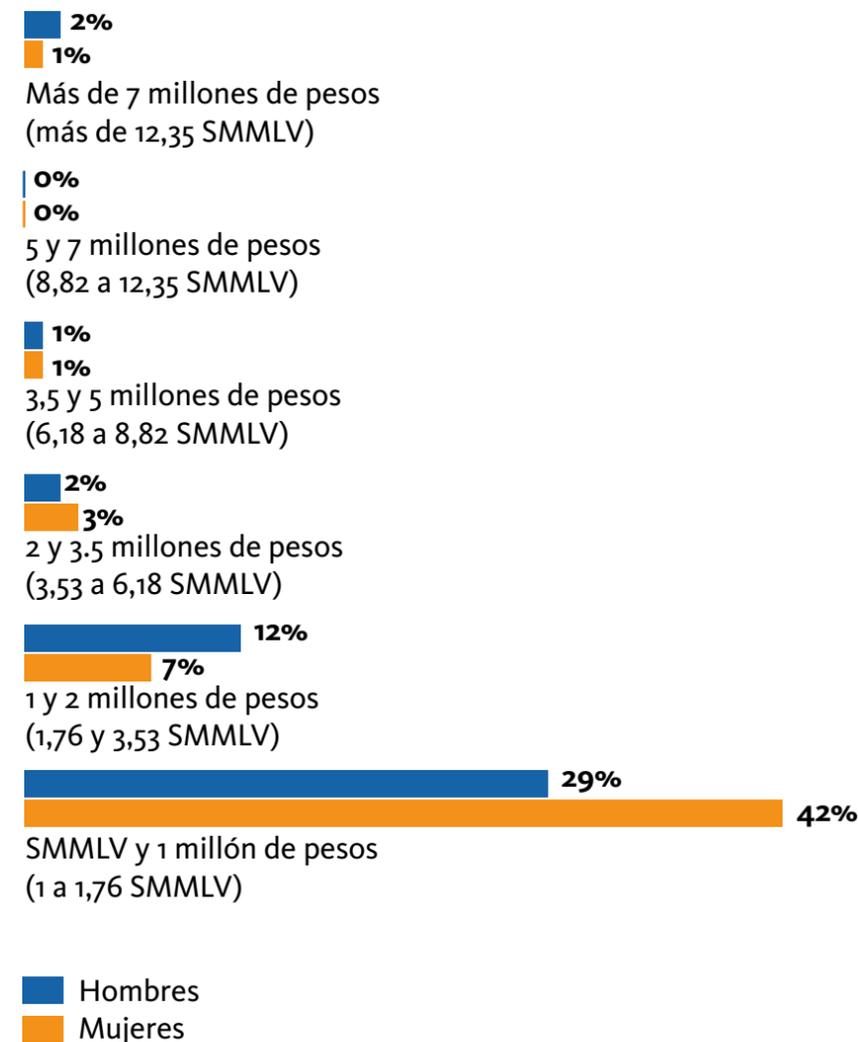
Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

MODELOS DE CONTRATACIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO

Si bien los esquemas de contratación de las empresas han dependido de su estrategia empresarial, los contratos directos o tercerizados en el sector cumplen con todas las prestaciones de ley, promueven relaciones transparentes entre el empleador y los trabajadores y generan espacios de negociación de las condiciones contractuales.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

Distribución por rangos de salario Promedio por empresa



Según la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, el 70% del empleo que se genera está en el rango entre SMMLV y un millón de pesos. El promedio del menor salario pagado en las empresas fue de 579.790 pesos, lo que equivale a 102,3% del Salario Mínimo Legal Vigente (SMMLV). La mayoría de empresas encuestadas paga como menor salario el SMMLV.

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

REMUNERACIÓN

La remuneración en el sector responde a la complejidad de los servicios. Los segmentos de KPO e ITO son los que mejor remuneración otorgan a sus trabajadores, ya que requieren personal más especializado. Las organizaciones se han preocupado por que los trabajadores de los servicios básicos encuentren posibilidades de ascensos, promociones y desarrollo de una carrera profesional.

Las empresas usualmente utilizan esquemas de remuneración variable: pago variable de acuerdo al desempeño y al logro de objetivos. Esto incluye bonificaciones adicionales al salario cuando se cumplen metas por ventas, recuperación de cartera u objetivos.

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Los principales riesgos para la salud y la seguridad de los empleados del sector son el estrés laboral, los riesgos ergonómicos y el riesgo auditivo y vocal. El control de estos riesgos tiene un impacto directo en las tasas de ausentismo y rotación del personal, que afectan la productividad de las empresas.

Las empresas son conscientes de estos riesgos y diseñan estrategias integrales de prevención y control para la protección de la salud física y mental de los trabajadores:

- Mejoramiento de las condiciones del área de trabajo: espacios de puestos adecuados, ventilación, confort térmico y puestos de trabajo que cumplan con las condiciones ergonómicas.
- Implementación de programas integrales de salud y seguridad en el trabajo, que incluyen acciones de capacitación y prevención.
- Apoyo por parte de las Administradoras de Riesgos Laborales para el monitoreo de los riesgos laborales.

ROTACIÓN DE LOS EMPLEADOS

Disminuir la rotación de personal es un gran reto para las empresas del sector, pues afecta la competitividad y costos de las compañías, especialmente por las grandes inversiones que se realizan en la capacitación de los empleados.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

1,11% anual

Promedio de tasa de accidentalidad¹ de empleados directos y tercerizados

3,99 % anual

Promedio de tasa de ausentismo² de empleados directos y tercerizados

0,15% anual

Promedio de tasa de enfermedad profesional³ de empleados directos y tercerizados

1. Tasa de Accidentalidad = (Número total de accidentes x 100) / promedio de empleados

2. Índice de Ausentismo = (No. de días de ausentismo / (promedio de empleados x No. de días de trabajo)) x 100

3. Tasa de Enfermedad Profesional = (Número de nuevos casos de enfermedad profesional x 100) / promedio de empleados

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

Existen diferentes variables que llevan a la rotación del personal en el sector:

- Búsqueda de mejores salarios
- Percepción de bajas posibilidades de ascenso
- Carencia de motivación
- Afectación familiar por turnos laborales
- Problemas de salud

Frente a la rotación que resulta de una percepción de baja remuneración, el Gobierno y el PTP están diseñando estrategias para que los servicios de bajo valor agregado se trasladen a las regiones donde el costo de vida es más bajo. Así, en las ciudades capitales se concentrarían los servicios con mayor valor agregado por los que se puede recibir una mayor remuneración.

Las empresas han desarrollado las siguientes estrategias que buscan incentivar la permanencia de sus empleados:

- Promover el balance entre la vida laboral y familiar
- Implementar programas de bienestar robustos
- Ofrecer opciones de teletrabajo
- Ofrecer incentivos que permitan aumentar los ingresos
- Ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional
- Crear ambientes de trabajo sanos y agradables

Las acciones sectoriales que apuntan a un mayor conocimiento de la población y sus posibilidades de profesionalización también aportan a la reducción de la rotación.

BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Las empresas buscan complementar las buenas condiciones laborales que ofrecen a los empleados con estrategias de valor agregado, que fomenten su crecimiento personal, profesional y familiar. Existe una tendencia a implementar acciones de promoción de la salud, la vida familiar y el desarrollo cultural. También hay jornadas de salud y actividades deportivas.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con la Línea Base en Sostenibilidad 2012, las empresas del sector tienen en promedio un Índice de Rotación⁴ de empleados del 87% anual.

Esta rotación representa la cifra total de desvinculación de colaboradores, que refleja la naturaleza del negocio, principalmente de centros de contacto que son una porción importante del sector. Estos servicios operan por prestación de servicios a clientes. Una vez concluido cada servicio (aun cuando las campañas de los clientes migran de outsourcer), se da la culminación de la relación laboral con los colaboradores asociados a éste, los cuales pueden ser o no contratados posteriormente.

4. Índice de Rotación = desvinculaciones / vinculaciones

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con la Línea Base en Sostenibilidad 2012, el 100% de las empresas destinó recursos de bienestar extralegales para sus empleados directos y tercerizados. En 2012, cada compañía invirtió en promedio por cada empleado \$319.777 pesos. El promedio invertido por empresa fue de \$249.612.000 pesos en ese año.



Unísono

Mejoramiento de condiciones laborales, formación del talento humano y desarrollo integral

Unísono creó un programa orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorecen el desarrollo integral de los empleados y contratistas así como el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia. Con este programa la empresa ha logrado aumentar los niveles de satisfacción e identificación con el servicio que ofrece a sus clientes externos e internos.

El programa está estructurado en temas de cultura, deportes, recreación, vivienda, educación, salud y familia, algunas de sus actividades son:

- Eventos de integración con la familia y el día del “Trabajo con tu hijo”.
- Acompañamiento y asesoría para adquirir vivienda.
- Actividades recreativas al aire libre como el Encuentro de Cometas.
- Celebración de días especiales como el día de la madre, del padre, del niño, cumpleaños, halloween y navidad.
- Actividades deportivas como gimnasia en el trabajo, caminatas ecológicas y campeonatos de fútbol, volleybol, ping pong y bolos.
- Actividades culturales como visitas a museos, planetario e hitos históricos y culturales de la ciudad.
- Apoyo a la educación de la familia y el empleado con la feria educativa, el kit escolar y los planes de carrera.
- Viernes sorprendentes con actividades de música, teatro, canto, *stand up comedy* y baile.

Para llevar a cabo estas actividades, la empresa cuenta con el apoyo de la caja de compensación familiar, las entidades promotoras de salud, los fondos de pensiones y cesantías y la administradora de riesgos laborales.

La compañía también cuenta con un espacio de tertulia entre los colaboradores y el área de recursos humanos para que estos expresen sus quejas y sugerencias. Esta actividad se realiza dos veces al mes con diferentes campañas y herramientas para mejorar los procesos internos. Ha generado mayor participación del personal en actividades de bienestar, un clima laboral más favorable y mejora en los procesos operativos.



unísono
business solutions

Empresa multinacional, con sede principal en Madrid, líder en el sector de BPO, contact center, gestión de cobros, redes sociales, consulting y soluciones tecnológicas. Tiene 12 años de experiencia trabajando con clientes de todo el mundo y 5 años de presencia en Colombia. También tiene sedes en España, Chile y EE.UU.

Algunos beneficios del teletrabajo

Económicos:

- Contribuye a la disminución de inversiones en puestos de trabajo por parte de las empresas.

Sociales:

- Optimiza el entorno del trabajo en espacio, ruido, ventilación y comodidad.
- Facilita la inclusión de población vulnerable.
- Mejora el equilibrio entre la vida laboral y familiar de los empleados.
- Contribuye a descongestionar la ciudad y las carreteras.

Ambientales:

- Disminuye la generación de emisiones de CO₂ por el desplazamiento de los empleados.
- Disminuye el consumo de recursos naturales (energía, agua y papel).

En cuanto a los horarios de trabajo, las empresas con servicios offshore tienen clientes internacionales con usuarios finales, que son atendidos en horarios por fuera de los habituales nacionales. Para esto las empresas han tenido que recurrir a diferentes mecanismos que permitan flexibilizar la relación laboral, como llegar a acuerdos contractuales, y atender la seguridad de los trabajadores cuando se trata de horarios nocturnos. Algunos mecanismos establecidos son el subsidio y la disponibilidad de transporte de las empresas para el desplazamiento.

TELETRABAJO: UNA OPCIÓN CON BENEFICIOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

Una innovación importante para el sector ha sido la implementación de iniciativas de teletrabajo, que permiten disminuir costos y atraer a nuevos empleados. A través de este mecanismo los empleados pueden realizar sus labores desde sus hogares con las mismas herramientas que se tienen en la empresa. Es útil para todo tipo de servicios, desde los más básicos hasta los más complejos.

Cada vez más empresas del país implementan gradualmente el teletrabajo. Sin embargo, es un esquema que aún no representa una porción muy grande de los empleos del sector, pues la iniciativa implica cambios culturales que dificultan su implementación.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

El 42% de las empresas reportó tener personal en teletrabajo. De estas empresas solo el 0,86% de los empleados trabaja bajo esta modalidad. En promedio 23 personas por empresa.

- CAPÍTULO -
SIETE

Formación y capacitación del talento humano

La formación de los trabajadores del sector está relacionada directamente con la calidad del servicio, más aún en un entorno competitivo y cambiante.

La calidad deficiente del talento humano se refleja en:

- Bajos niveles de servicio
- Mayores costos de capacitación
- Retrasos en la prestación de servicios
- Calidad de servicio inconsistente
- Disminución de la confianza del cliente

Las empresas, los gremios y el PTP están trabajando por generar oportunidades de formación para los empleados actuales y potenciales del sector, enfocadas en las principales necesidades de las empresas y las debilidades de formación de la población. Esta formación está orientada al desarrollo integral del empleado para que se sienta más satisfecho en el trabajo y más comprometido con la empresa.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con la Línea Base en Sostenibilidad 2012, durante el 2012 cada empresa brindó en promedio 164.824 horas de capacitación, lo que equivale a 34 horas de capacitación al año por empleado.



Ventas y Servicios

Cuidado al empleado: atracción, formación y retención del talento humano

Ventas y Servicios creó un programa integral de formación y desarrollo en el que se articulan todas las áreas de la organización con un enfoque en la retención y satisfacción del talento humano.

Educación, capacitación y desarrollo:

- Acompañamiento en la inmersión laboral: jornada de inmersión corporativa, capacitación desde el área de calidad, retroalimentación durante los primeros meses para indagar sobre el proceso de adaptación y sobre posibles dificultades.
- Reinversión de aportes con el SENA: acciones formativas, cursos cortos, seminarios y diplomados.
- Formación por medio de herramientas de *e-learning* y otras nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje orientadas al resultado.

Evaluación, retroalimentación y reconocimiento:

- Evaluación de la eficacia de la capacitación: satisfacción de la capacitación, evaluación de conocimientos y evaluación de transmisión de conocimientos.
- Medición semestral de la evaluación de desarrollo que se registra en un software diseñado a la medida de la compañía.
- Incentivos para fomentar en los trabajadores el cumplimiento de sus indicadores de calidad, adherencia, productividad y entrenamiento. Estos son premios dados por rendimiento y productividad, de acuerdo al cargo que desempeñan en la compañía: bonos en efectivo, días libres, planes familiares.
- Beneficios como primas extralegales.
- Mecanismos de diálogo con los colaboradores y seguimiento de estrategias, como la Política de Puertas Abiertas, donde pueden expresar sugerencias e inquietudes.



Ventas y servicios nació en 1976, con el objetivo de apoyar procesos del Banco de Occidente. En 1990 se reestructuró y sus actividades se enfocaron en servicios técnicos. En 1991 abrió sus puertas al mercado como la primera compañía de outsourcing operativo, administrativo y comercial en Colombia. Sus principales servicios son: servicio al cliente in y out bound; ventas multicanal de productos y servicios; administración de plataformas de contact center; captura de datos y gestión de Información, y soportes administrativo, comercial y operativo.

Gestión de la satisfacción:

- Valoración del ambiente laboral con entidad externa.
- *Focus group* de ambiente laboral.
- Encuestas de satisfacción de actividades específicas.

Determinada a mejorar los procesos al interior de la compañía y estabilizar la rotación de los colaboradores, Ventas y Servicios implementó adicionalmente una nueva modalidad de retiro, que consiste en la desvinculación directamente en el área de Talento Humano, específicamente en Cuidado al Empleado. El objetivo de esta modalidad es monitorear de manera directa el motivo o causa de la renuncia para lograr hacer retención y/o planes de mejora que contribuyan a bajar la rotación. El cambio de procedimiento generó un impacto en la rotación de la organización el mismo mes que se implementó, con una reducción de 2,9%.



ALIANZAS UNIVERSIDAD - EMPRESA

Las empresas tienden a generar alianzas con universidades públicas y privadas para fomentar la especialización del personal y lograr mayor competitividad internacional.

En el marco de las alianzas Universidad-Empresa se han implementado modelos innovadores para que los estudiantes se vinculen a las empresas durante todo su periodo de estudio.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

Los resultados suministrados por la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, mostraron que el 44% de las empresas tiene alianzas con universidades o gobiernos locales para promover la formación del futuro recurso humano para el sector. Las empresas reportaron alianzas con:

- Universidad de la Costa (CUC)
- Fundación Aliarse
- Universidad Salazar y Herrera
- Alcaldía local de Fontibón
- SENA
- Fundación Universitaria Católica del Norte
- Universidad Monserrate
- Universidad Agustiniana
- Fundación Universitaria María Cano





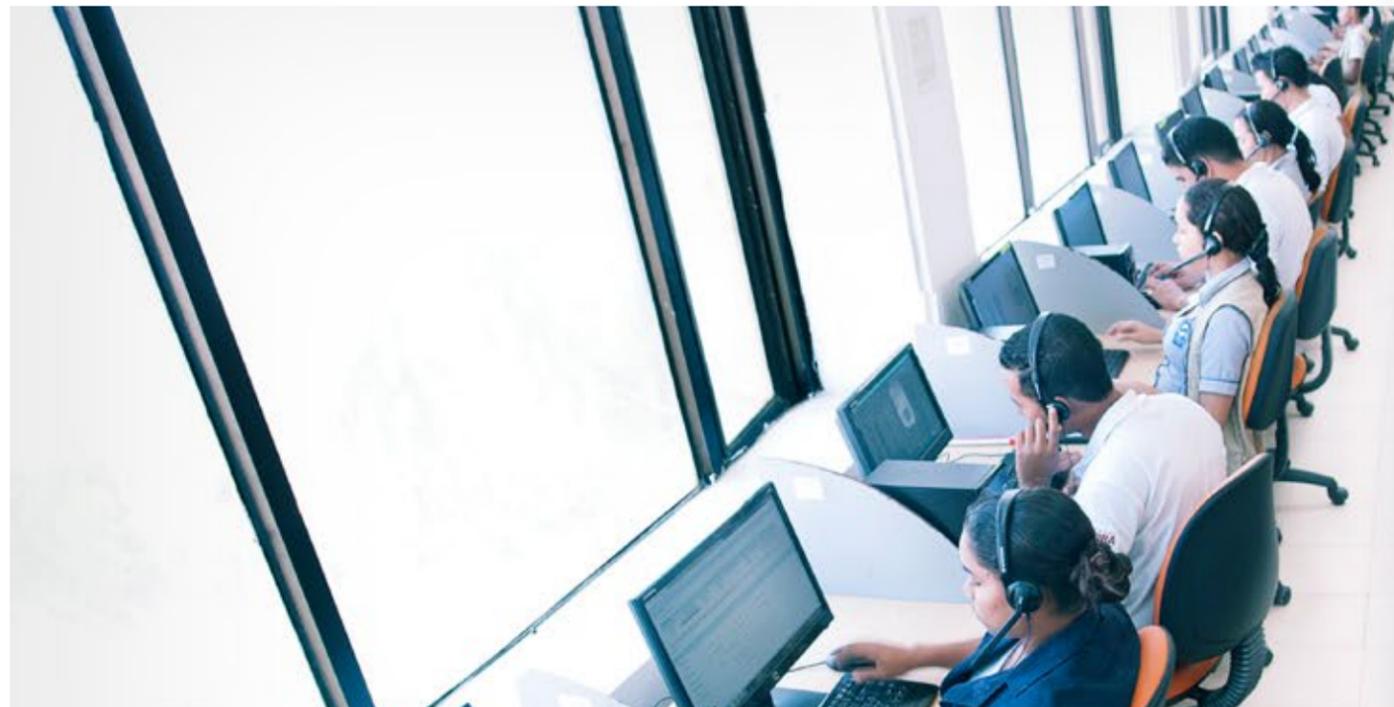
Sistem Contact Center

Empleabilidad con valor agregado para estudiantes del Departamento del Atlántico

La iniciativa, que arrancó en septiembre de 2012, busca dar acceso a formación de alta calidad a la población de Barranquilla y del Departamento del Atlántico. Ofrece oportunidades y beneficia con formación, prácticas y posibilidades de vinculación laboral a jóvenes del departamento que aún no han podido ingresar a estudios superiores ni han encontrado trabajo.

Objetivos del proyecto:

- Articular acciones, esfuerzos, capacidades y conocimientos para la realización de actividades de formación académica y práctica en las áreas de interés para las dos instituciones.
- Evaluar la pertinencia del desarrollo conjunto de programas de formación en los niveles técnico y tecnológico acordes a las necesidades del sector productivo de la región y del país para su desarrollo competitivo.



- Facilitar los recursos técnico – pedagógicos, humanos y las instalaciones necesarias para el desarrollo de pasantías y prácticas de los estudiantes y aprendices, que permitan la aplicación de la formación impartida.

La primera etapa del proyecto se orienta a la formación de agentes de contact center por el SENA para después generar empleo y vinculación a la universidad. La segunda etapa está dirigida a estudiantes de la Universidad Simón Bolívar para profesionalizar la gestión de contact center y BPO con alto nivel de formación y especialización.

Carreras aplicadas:

- Servicio de cobranzas: requerimiento de profesionales con conocimiento en sector Financiero y derecho.
- Crédito: analistas de crédito con conocimiento en administración financiera y bancaria.
- Telemedicina: conocimiento del sector Salud para atención en primer nivel.

Gracias a la alianza con la Universidad Simón Bolívar, Sistem ha logrado que los estudiantes reciban ingresos salariales y complementen su formación académica.

En su primera etapa, 60 estudiantes han sido vinculados laboralmente y cerca de 100 estudiantes fueron capacitados.

Panorámica Sistem Contact Center

PERTINENCIA EDUCATIVA Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA

Para que haya mayor pertinencia educativa es relevante que las instituciones de educación conozcan los tipos de servicios que se están ofreciendo, los perfiles que se requieren y las necesidades del sector en el mediano y largo plazo. Los gremios están trabajando por promover una mayor coherencia entre los programas académicos y las necesidades de las empresas.

También se está trabajando por cerrar las brechas en materia de *soft skills* o tecnologías blandas: negociación de producto, manejo de objeciones, entre otros. Estas se requieren para avanzar hacia servicios de mayor valor agregado. Se han ofrecido oportunidades de capacitación que generen nuevas habilidades en el personal con potencial frente al manejo de tecnologías.

La **Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC&BPO)** ha acompañado al SENA en su propósito de adecuar la oferta de formación a los requerimientos reales de ésta industria. Se ha trabajado en la promoción y generación de espacios entre empresarios y representantes del SENA que propendan por la construcción de programas pertinentes al sector.

Adicionalmente, durante los últimos tres años, las empresas de la ACDECC&BPO han capacitado a más de 5.700 personas, a través de un convenio de cooperación especial con el SENA, el cual busca el fortalecimiento de capacidades técnicas y habilidades blandas del talento humano disponible para el sector y la competitividad de la industria a nivel nacional e internacional.

La **Cámara de Procesos Tercerizados / BPO&IT de la ANDI** realiza capacitaciones tanto para el nivel operativo como para el gerencial de los afiliados. Estas se ofrecen en el marco del convenio especial de formación continua especializada con el SENA. El objetivo de estas capacitaciones es generar valor agregado y la especialización del recurso humano de las organizaciones. Logros en el 2012:

- Nivel operativo: 47 personas capacitadas de Bogotá y Medellín en el año 2012.
- Alta gerencia: 18 personas certificadas en COP y formulación e implementación de procesos de outsourcing.

La Cámara de la ANDI también ha impulsado espacios de formación pertinente en instituciones académicas privadas. Entre estas alianzas se encuentran:

- Universidad Santo Tomás en Santander: realización de la cátedra conjunta sobre BPO en pregrado.
- Universidad EAN: cátedra como electiva.

BILINGÜISMO

Respecto a este reto, las empresas demandan especialmente el bilingüismo en inglés y portugués. Esto permite que aumenten las exportaciones de servicios y el acceso a nuevos mercados. Las acciones del Gobierno y de los gremios han estado enfocadas en capacitar nueva mano de obra en idiomas. Algunas empresas han contemplado dentro de sus planes de capacitación la formación en la segunda lengua para sus trabajadores.

CERTIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO

La certificación del recurso humano promueve la competitividad del sector y asegura mayor calidad en la prestación de los servicios. Tiene mayor relevancia en segmentos que se apoyan en el uso de software. De acuerdo con el Programa de Transformación Productiva (PTP), se necesitan al menos 30.000 nuevos certificados profesionales en software para avanzar hacia servicios de mayor valor agregado. En este contexto, se han realizado esfuerzos sectoriales para promover la certificación en competencias laborales y en buenas prácticas, en especial para los servicios que tienen una relación directa con los usuarios.

De acuerdo con el estudio liderado por el IDC sobre la caracterización de la industria, existen más de 35 certificaciones típicas del sector para personal calificado, que van desde las básicas de CISCO en redes, COBIT, JAVA, SQL y .NET, hasta las más evolucionadas como PCMMI, PMP, CAP, TOGAF, ITIL y COPC.

Durante el año 2012, el PTP asignó, en convenio con la Alcaldía de Pereira, 150 millones de pesos para capacitar en el idioma inglés a un grupo de 300 personas y luego emplearlas en las empresas de Tercerización de Procesos de Negocio que operan en esta ciudad.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

En promedio, cada empresa cuenta con un 7,67 % de empleados certificados en competencias laborales por el SENA. Cada una de estas empresas tiene 70 empleados en promedio certificados.

El 23% de las empresas tiene empleados con certificaciones como COP, COS, e-SCM y COPC. En promedio, cada empresa cuenta con un 0,41% de empleados certificados, lo que traduce 25 empleados certificados por empresa.

Alianzas para la capacitación del talento humano

Estas son algunas de las alianzas para la formación del talento humano impulsadas por los gremios y el PTP, en respuesta a los requerimientos de este sector de clase mundial:

- **SENA.** Mesa sectorial BPO&O del SENA y convocatoria para la capacitación en diferentes idiomas. De un total de 10.487 inscritos en inglés, francés y mandarín, 17% hace parte del sector de BPO, es decir, 1.795 beneficiados.
- **Formación dentro de las empresas como agentes en segmentos de voz relacionados con call y contact center.**
- **Ministerio de Educación Nacional.** A través de una alianza que cuenta con la participación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, empresas del sector, la Secretaría de Educación de Cundinamarca y el Ministerio de Educación se han logrado vincular a 2.050 estudiantes de educación media en programas técnicos y profesionales.
- **ISpeak - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.** Ispeak es un programa creado en el año 2009 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Desde 2012 es coordinado por el Programa de Transformación Productiva (PTP). Busca evaluar y certificar el dominio de inglés de los residentes en Colombia con el fin de proveer esta información a las empresas interesadas en talento humano bilingüe.
- **ICETEX.** Se otorgaron becas de posgrado en áreas relacionadas con servicio al cliente, mercadeo y gerencia de servicios a siete personas de seis empresas diferentes. En total se aprobaron subsidios educativos por 74 millones de pesos.

LA MESA SECTORIAL BPO&O DEL SENA

Las mesas sectoriales del SENA son el máximo escenario de concertación público-privada para diseñar la política de desarrollo de capital humano en diferentes sectores. Cuentan con la participación activa de dirigentes gremiales, empresarios, representantes de entidades del Gobierno y de la academia. La Mesa Sectorial BPO, KPO e ITO, creada en diciembre de 2011, se encuentra ubicada en el Consejo Sectorial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones junto con las Mesas Sectoriales de Teleinformática y Telecomunicaciones.

La creación de esta Mesa Sectorial fue impulsada por la Cámara de Servicios Tercerizados / BPO&IT de la ANDI, la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO y el PTP. El SENA, empresas del sector y los gremios participan en esta iniciativa para fortalecer la oferta educativa pertinente y el desarrollo de mecanismos para la gestión del conocimiento basado en las buenas prácticas de la industria.

A esta mesa se han vinculado otros actores de la cadena, como las ARP y EPS, con el fin de buscar acuerdos frente a los riesgos laborales y la función real de las personas en las empresas.

Como un aporte a la operación de las empresas, en el marco de la mesa sectorial, se crearon las siguientes normas de competencia laboral para prestar servicios con mejores estándares de calidad:

- Prestar servicios básicos de contact center en BPO o *inhouse* de acuerdo con las solicitudes del cliente y procedimientos.
- Recuperar cartera en contact center, BPO o *inhouse* de acuerdo con normas legales y procedimientos.
- Evaluar los niveles de satisfacción de los clientes y usuarios en el contact center según estándares establecidos.
- Proveer servicios especializados de contact center, BPO o *inhouse* según solicitudes y procedimientos.
- Formular estrategias de operación acordes con requerimientos del cliente, objetivos y metas establecidas.
- Supervisar la prestación de servicios según políticas, normas y procedimientos del cliente y la organización.

Para la industria se definieron ocho titulaciones que ofrecen competencias en: supervisión, prestación de servicios y coordinación de contact center.

Logros 2012 Mesa Sectorial BPO&O del SENA

341 personas
certificadas
en las normas de
competencia

**Servicios básicos de
contact center, en BPO o
inhouse de acuerdo con los
requerimientos del cliente**

**Recuperación de cartera
en contact center BPO
o inhouse de acuerdo
con normas legales y
procedimientos**

203 personas
certificadas
en la titulación

**Servicios de contact
center**

Fuente: Presentación Consejo General
Mesa Sectorial BPO/ITO/KPO, 2012

- CAPÍTULO -
OCHO

Generación de valor para clientes y usuarios

Los clientes determinan la permanencia de las empresas o sectores en el mercado. Para el sector de BPO&O los clientes se convierten en uno de los grupos más importantes por ser un sector de servicios y porque las empresas manejan procesos vitales de las operaciones de los clientes.

Las empresas buscan entonces mantener relaciones de largo plazo, ofreciendo soluciones innovadoras y de valor agregado que den respuesta a sus necesidades. Las ventajas competitivas en la relación con los clientes se generan a partir de:

- La ubicación óptima de las operaciones
- La eficiencia y productividad
- La capacidad analítica
- La innovación
- El desarrollo de capacidades de multicanalidad
- Los empleados capacitados que garanticen la adecuada prestación de los servicios de acuerdo a los parámetros establecidos.

Los gremios trabajan permanentemente por promocionar el valor agregado que puede generar el sector en las operaciones de sus clientes y por crear nuevas oportunidades de negocio con clientes nacionales y extranjeros.

La **ANDI** apoya iniciativas para dar a conocer el alcance de las operaciones y el valor agregado otorgado por la industria a otros sectores de la economía. Esta difusión se extiende a clientes y medios de comunicación para que haya claridad respecto al potencial de desarrollo y las oportunidades del sector en Colombia.

La **ANDI** también ha creado espacios para visibilizar soluciones tecnológicas que apuntan a la optimización y eficiencia de los procesos. En el caso del sector Salud, han presentado a las entidades del Gobierno soluciones frente a la interoperabilidad de las bases de datos.

De acuerdo con la **ACDECC&BPO**, existe el reto de promocionar las compras públicas y la capacidad del estado de contratar con la industria que actualmente está limitada por la normatividad. Se espera que el estado colombiano sea el mayor contratante de la industria, lo que permitirá mayor *know how*, confianza y entrada a mercados internacionales.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS, PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

La satisfacción y fidelización de los clientes es el objetivo primordial de las entidades del sector. En aras de garantizar la calidad en la prestación de los servicios, se implementan estándares internacionales para hacer más eficiente la operación, evitar errores y mejorar el servicio a los usuarios finales.

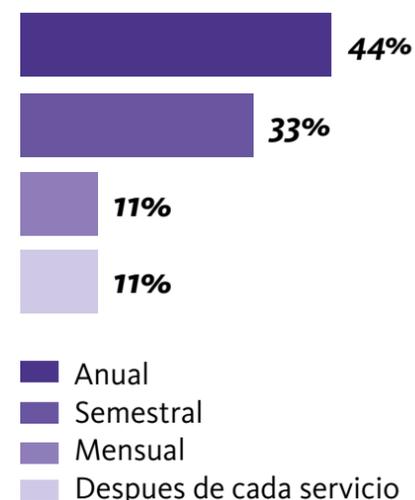
Dado que los servicios que prestan las empresas llegan a un público objetivo determinado por el cliente, se monitorea la satisfacción del usuario final con la prestación del servicio. Esto le permite a las empresas controlar la calidad y monitorear la gestión de sus trabajadores.

Las organizaciones del sector tienen acceso a información confidencial y personal de sus clientes y usuarios. Garantizar la protección de esta es indispensable en la relación con los clientes. Con este objetivo, las empresas del sector no sólo cumplen los lineamientos establecidos por las normas nacionales e internacionales, sino que además implementan estándares internacionales que permitan certificar la seguridad de los procedimientos.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

El 100% de las empresas cuenta con una metodología establecida para medir la satisfacción de sus clientes y usuarios de manera periódica:

Frecuencia de su aplicación



Línea Base en Sostenibilidad 2012

Los esfuerzos de las empresas por gestionar de manera adecuada los datos se ve reflejado en los resultados de la Línea Base en Sostenibilidad 2012: durante el 2012 ninguna empresa recibió reclamos relacionados con el respeto a la privacidad de sus clientes.

Certificación de la calidad y seguridad de los servicios

Los estándares de actuación que aplican al sector, están enfocados principalmente en la seguridad de la información y la calidad de los servicios prestados. Su principal objetivo es aumentar la confianza de los clientes sobre la gestión de procesos eficientes y una adecuada administración de la información.

Principales estándares técnicos aplicables al sector de BPO&O

| Norma COPC-2000 PSIC | ISO 27001 | Modelos eSourcing Capability Model - eSCM | ITIL – Infrastructure Library |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> · Prácticas de clase mundial para la gestión de procesos propios de operaciones en las que se debe tener contacto con clientes. · Garantizar a los clientes contratantes que sus usuarios finales están siendo atendidos por un proveedor que pertenece a un exclusivo grupo, que comparte gran parte de las mejores prácticas de la Industria BPO del mundo. | <ul style="list-style-type: none"> · Estándar internacional certificable publicado en octubre de 2005, dedicado a la organización de la información. Es la única norma internacional auditable que define los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). · Ayuda a proteger los activos de información y otorga confianza a cualquiera de las partes interesadas, sobre todo a los clientes. | <ul style="list-style-type: none"> · Conjunto de buenas prácticas para la gestión de la externalización de servicios con uso intensivo en tecnologías de la información. El propósito es mejorar el rendimiento corporativo, valorar la capacidad organizativa y certificar las capacidades de las empresas. · Mediante su aplicación es posible facilitar a las empresas y sus clientes una evaluación y mejora continua de sus capacidades para proporcionar servicios de alta calidad. | <ul style="list-style-type: none"> · ITIL es un marco de referencia que describe un conjunto de buenas prácticas y recomendaciones para la administración y entrega de servicios de Tecnologías de la Información (TI), con un enfoque en la administración de procesos. · Da lineamientos de comunicación interna y con proveedores. Mejora la comunicación de los clientes y usuarios finales a través de diversos puntos de contacto. |

Dado que los tres segmentos de la industria se dedican a actividades diferentes, también existen lineamientos importantes que aplican a algunas empresas del sector:

- **PCI Seguridad de la Información y Procesamiento de Tarjetas de Pago:** Guía que ayuda a las organizaciones que procesan, almacenan o transmiten datos de tarjetahabientes a asegurar su información con el fin de prevenir los fraudes que involucran tarjetas débito y crédito.
- **CMMS Computerized Maintenance Management Software:** Herramientas para registrar en una base de datos las operaciones de mantenimiento. Sirve para que estas tareas se realicen de forma más segura y eficaz.

Las empresas del sector, por lo general, cuentan con este tipo de certificaciones técnicas en procesos específicos de acuerdo a las exigencias de los clientes. El sector también utiliza un número de certificaciones y lineamientos desarrollados para cualquier tipo de sector, como las normas ISO.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

¿Cuáles son las calificaciones con las que cuenta su empresa?
1 empresa (3) - 4 empresas (2) - 3 empresas (1) - 2 empresas (0)

| | |
|-------------------|---|
| 2 empresas | No cuentan con ninguna certificación |
| 7 empresas | ISO 9001 |
| 2 empresas | ISO 27001 |
| 1 empresa | PCI Seguridad de la Información y Procesamiento de Tarjetas de Pago - NTCGP 1000 - BASC - GREEN SQA |

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O



Reglamentación que apoya la seguridad en la prestación de los servicios

Un marco normativo que convierta al país en un puerto seguro de datos es indispensable para la competitividad internacional. Un logro compartido de los gremios y el PTP ha sido la promoción de normas que le apunten a la seguridad de la información.

Ley 1581 de 2012 – Ley de Protección de datos

La Ley se formula para proteger los datos personales registrados en cualquier base de datos mediante la que se realizan operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión por parte de organizaciones públicas o privadas.

La ley obliga a las organizaciones a replantear sus políticas de manejo de la información y fortalecer sus herramientas de seguridad. Para esto, deben definir los fines y medios para el tratamiento de los datos de los titulares.

El PTP y los gremios del sector están aportando su conocimiento y coordinación para la correcta reglamentación de la Ley de Protección de Datos. Esto permitirá ofrecer servicios de alto valor agregado a Europa y Estados Unidos, entre otros.

Ley 603 de 2000

Las normas de propiedad intelectual abarcan bienes protegidos por el derecho de autor y derechos conexos. Aplica en las obras consideradas como propiedad intelectual, que son creadas por personal interno y en las que se deben adquirir para el desarrollo de las actividades de las empresas. Para garantizar su protección se realizan acuerdos y cláusulas con los clientes y con los trabajadores.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

El enfoque en investigación y desarrollo en el sector es diferente para los segmentos BPO, ITO, y KPO. Para los segmentos de mayor valor agregado existe una tendencia a desarrollar investigaciones de los temas sobre los que se está prestando el servicio. Por ejemplo, en el caso de las empresas que se enfocan en servicios de KPO, estas se relacionan con la búsqueda de soluciones frente al conocimiento que administran y el alto nivel de complejidad que implican.

Para el resto de las empresas, el enfoque está en el desarrollo de soluciones tecnológicas para suplir las necesidades de los clientes y mejorar la seguridad de la información. En el marco de estas iniciativas se trabaja en infraestructuras tecnológicas que aseguren la red corporativa y el diseño de procesos de seguridad que permitan un manejo confiable de los datos.

En coordinación con el Programa de Transformación Productiva (PTP), en el 2012, el Gobierno de China ofreció un curso acerca de la creación de los parques tecnológicos al que asistieron 15 funcionarios y empresarios colombianos que están trabajando en el tema.

Para avanzar en el desarrollo de parques tecnológicos en Colombia, se ha generado un equipo conformado por diferentes entidades del Estado, incluyendo al DNP, Colciencias, PTP, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y varios parques tecnológicos colombianos.

Esto con el fin de discutir, de forma constructiva, la importancia de mejorar las condiciones de política pública en ciencia y tecnología, trabajar en promover la cultura del emprendimiento, aumentar la oferta de estudios avanzados en temas de ciencia y tecnología, y finalmente, desarrollar el ecosistema de financiación competitiva para nuevos emprendimientos de alto impacto.

El objetivo de dicho ejercicio es desarrollar la política de parques tecnológicos, como herramienta de desarrollo económico regional. Se espera tener un documento (Conpes o Decreto) para febrero de 2014.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

Los resultados de la **Línea Base de Sostenibilidad 2012** demuestran un bajo nivel de inversión en investigación y desarrollo, lo que responde a la especialización actual de las empresas en servicios de bajo valor agregado.

% de empresas que destinó recursos en 2012 para investigación y desarrollo



Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

Cuatro empresas del sector de BPO&O fueron seleccionadas para ser parte del Portafolio de Bienes y Servicios Sostenibles 2012, del Programa de Transformación Productiva (PTP):

- **Corporación ECCOS:** servicios de call center y modelo de inclusión laboral a personas con discapacidad física o visual (mención honorífica en Servicios)
- **Andes BPO SAS:** generación de empleo local y rural
- **Sistem Contact Center:** oportunidades laborales para personas con discapacidad visual
- **Ecycling SAS:** disposición de activos de tecnología y reciclaje de residuos electrónicos

REQUISITOS SOCIALES Y AMBIENTALES DE LOS CLIENTES

Los clientes de las empresas del sector de BPO&O están exigiendo la garantía del cumplimiento de los Derechos Humanos y criterios sociales y ambientales para la contratación de los servicios. Estas exigencias se presentan especialmente en los servicios de offshoring, pues los clientes internacionales enfrentan críticas por la contratación de servicios en países desarrollados. Muchos de esos clientes reportan sus prácticas responsables y compromisos de RSE, involucran la gestión responsable de los proveedores en sus códigos de ética y realizan evaluaciones a la gestión responsable de las empresas del sector.

- CAPÍTULO -
NUEVE

Relaciones responsables con proveedores

La gestión sostenible de la cadena de valor es cada vez más relevante en el mundo de la responsabilidad corporativa. Hace algunos años las empresas se evaluaban casi exclusivamente por su comportamiento con empleados, accionistas y comunidades de influencia. Hoy en cambio, una empresa no es sostenible si no implementa prácticas de sostenibilidad a lo largo de su cadena de valor.

La cadena de valor para el sector de BPO&O tiene un nivel de integración muy bajo. Los proveedores con los que se tiene una relación más cercana son los de servicios de tecnología, los de recurso humano y capacitación. De los proveedores de arrendamiento de infraestructura física, muebles y enseres depende la calidad de los puestos de trabajo para los empleados. Los demás, en su mayoría, proveen insumos y servicios de apoyo.

Las instituciones académicas y de formación han subido escalafones de importancia en la cadena de valor de BPO&O, pues de ellas depende la pertinencia de la educación.

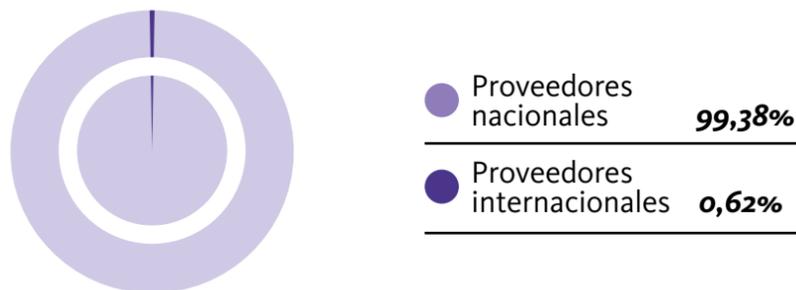
EN EL SECTOR PRIMAN LAS COMPRAS NACIONALES

Las empresas del sector contribuyen a la economía del país, no solo por su potencial productivo y la generación de empleo, sino por las compras que realizan que, en su mayoría, provienen del mercado nacional.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con los resultados de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, casi el 100% de las compras de las empresas agremiadas del sector proviene de proveedores o distribuidores nacionales:

Proporción de compras nacionales e internacionales



Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

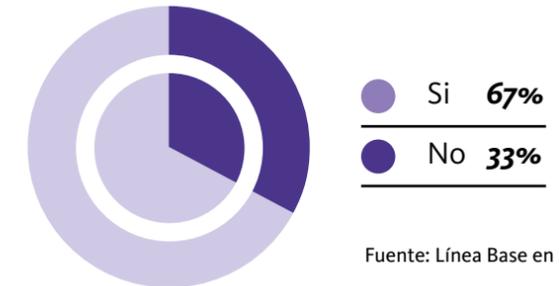
16,03% de las compras nacionales fueron de maquinaria
0,01% de las compras internacionales fueron de maquinaria

SATISFACCIÓN, CUMPLIMIENTO A DDHH Y CRITERIOS LABORALES

Línea Base en Sostenibilidad 2012

La Línea Base en Sostenibilidad 2012 muestra que las prácticas de medición de la satisfacción de los proveedores, son una constante en el sector:

% de empresas que cuenta con un programa para monitorear la satisfacción de sus proveedores



Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

Con los proveedores de servicios, especialmente de recurso humano, hay prácticas de verificación de cumplimiento de DDHH y criterios laborales, especialmente en:

- La inexistencia de trabajo infantil
- La inexistencia de situaciones de trabajo forzado
- La inexistencia de condiciones laborales de riesgo para la vida de los trabajadores o trato inhumano en el trabajo
- El cumplimiento de la legislación ambiental de aplicación

Línea Base en Sostenibilidad 2012

Las empresas en su mayoría no han incluido aún los requisitos de DDHH en los contratos de compra: solamente una de las empresas que participó reportó incluir cláusulas relativas a la prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzado en los contratos con sus proveedores. Lo aplica a sus proveedores de aseo y seguridad.

Retos en la relación con los proveedores

Un estudio realizado por el PNUD para la Zona Franca de Bogotá a través de un convenio con el Instituto de Economía Social (IPES) y Compensar, caracterizó los retos a los que se enfrentan las empresas del sector en la relación con los proveedores.

En este estudio se encontró que existen brechas de competitividad que dificultan los procesos de contratación con micro y pequeños proveedores entre las que se encuentran:

- *La informalidad empresarial: ausencia de protección y seguridad social de los empleados, mecanismos informales de vinculación laboral y sistemas de contabilidad imprecisos, entre otros.*
- *Las fallas en la calidad relativas a: cumplimiento en los servicios, acreditación de certificaciones internacionales de calidad, uso de sistemas de documentación y trazabilidad de procesos.*
- *La baja capacidad de respuesta: existencia de personal no calificado de acuerdo con los estándares requeridos.*

En este estudio se definieron varios retos frente a la relación con los proveedores que se presentan a continuación:

- *Poner en marcha programas de desarrollo de proveedores con el fin de acelerar la obtención de certificaciones de calidad de los productos y procesos.*
 - *Generar mayores espacios de diálogo con los proveedores.*
- *Generar procesos de sensibilización a los proveedores frente a los criterios de sostenibilidad.*
- *Capacitar a los proveedores en las normas de actuación e implementación de auditorías para garantizar que las normas exigidas se apliquen efectivamente en los lugares de trabajo.*



- CAPÍTULO -
DIEZ

Gestión de los impactos ambientales

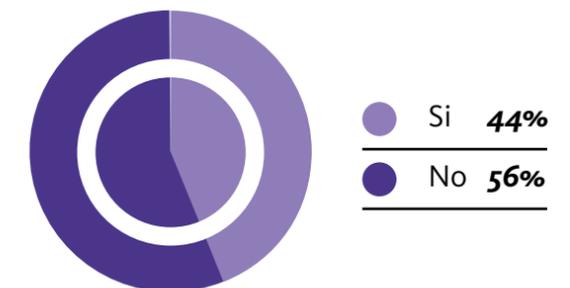
Aunque los impactos ambientales del sector de BPO&O no son muy visibles para la sociedad, hay muchas acciones que el sector realiza y otras que puede realizar para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos que genera su actividad.

A pesar de los avances de las empresas del sector en el país en el tema ambiental, el enfoque de la gestión sostenible no está en la gestión de los impactos ambientales, pues se le ha dado prioridad a las iniciativas para gestionar los impactos sociales que se derivan de las relaciones con los clientes y los empleados.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con los resultados de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, el 44% de las empresas invirtió en programas de prevención, protección y recuperación ambiental durante el 2012.

% de empresas que destinó recursos en 2012 a la protección y mejora del medio ambiente



Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

En el sector de BPO&O, los impactos ambientales están centrados en la operación de las empresas y no tanto en su cadena de valor. Existen impactos directos y otros indirectos frente a los cuales las empresas han centrado sus esfuerzos:

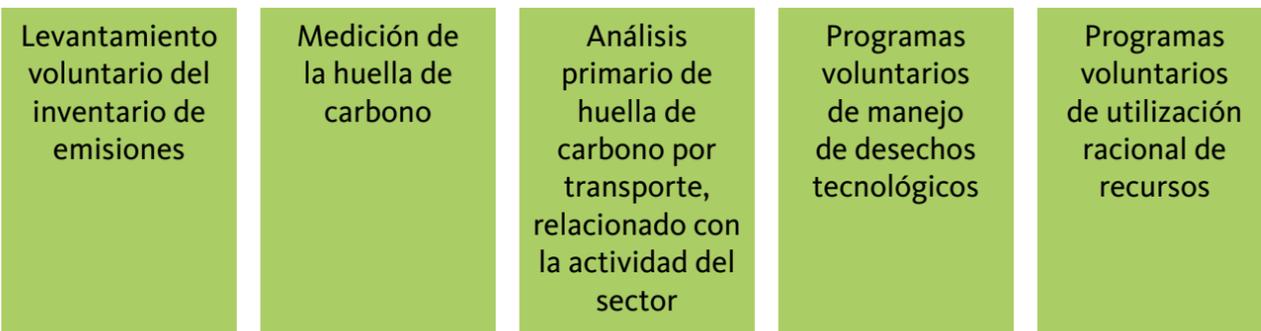
- El consumo de recursos, fundamentalmente de electricidad, agua y papel.
- La generación de residuos, especialmente de residuos tecnológicos y materiales relacionados con papel.
- Las emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI), ya sean derivadas del consumo eléctrico o de los desplazamientos de los empleados para llegar al trabajo.

Distinguirse internacionalmente por ser una industria más verde se considera como un valor agregado en los mercados desarrollados, especialmente por implementar acciones de reducción de GEI.

Las empresas en el país cumplen con la legislación medio ambiental nacional, transversal a todos los sectores. Algunas de ellas desarrollan programas de gestión ambiental en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001 y siguen lineamientos de ISO 14064-1 para la medición de huella de carbono y la GHG Protocol para contabilizar y comunicar la emisión de GEI.

La gestión ambiental en general, contempla el manejo integral de residuos sólidos, el uso eficiente y ahorro de agua y energía, la reducción de GEI, la reducción de consumo de combustibles, así como la sensibilización ambiental a los empleados.

Enfoque de las prácticas ambientales de las empresas del sector de BPO&O



Fuente: Estudio de Caracterización del Sector BPO, KPO e ITO en Colombia, IDC Colombia, 2013

Adicionalmente, la naturaleza de las actividades de la industria ha llevado a que ofrezca a otros sectores soluciones ambientales en temas como el manejo electrónico de facturas y de resultados de análisis de datos.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con los resultados de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, hay pocas empresas que han iniciado acciones contra la gestión de Gases Efecto Invernadero (GEI):

% de empresas que tiene iniciativas para:

0%

Compensación de GEI

11%

Reducción de GEI

11%

Medición de GEI

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

INICIATIVAS FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

La emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) es la principal causa del cambio climático. Estas emisiones están reguladas por el Convenio Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático (UNFCCC) y el subsiguiente Protocolo de Kioto.

Las fuentes de emisiones de GEI en las empresas del sector las proporciona, en su mayoría, la operación de los edificios, el consumo de energía y el desplazamiento de los trabajadores.

Las principales iniciativas para reducir estas emisiones están atadas a los programas para la reducción del consumo de energía y a las actualizaciones tecnológicas. Sin embargo, hay cada vez más empresas conscientes del impacto ambiental que genera la movilidad de sus empleados, pues al ser una industria intensiva en recurso humano, el uso de transporte genera emisiones indirectas de GEI. Las iniciativas como la de teletrabajo ayudan a disminuir este impacto. Así mismo, algunas empresas han ubicado sus instalaciones en puntos de acceso estratégico desde el transporte público, ayudando a que los empleados no utilicen vehículos particulares.

CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

Consumo de energía

El principal recurso que consume el sector de BPO&O es la energía, dado que la operación de las empresas depende de ella para la iluminación de las instalaciones y el funcionamiento de equipos, centrales de datos y servidores. Las principales fuentes de energía en el sector son: la eléctrica, los combustibles derivados del petróleo y, en menor medida, el gas natural.

La administración eficiente de la energía y el monitoreo permanente para evitar desperdicios y ahorrar costos, representa un reto para las empresas del sector.

Las acciones para el uso racional de energía se centran principalmente en la adecuación de las instalaciones para aprovechar la iluminación y ventilación natural, en la compra de bombillos de bajo consumo y en la instalación de sensores de presencia, así como también en la implementación de prácticas ofimáticas y en la compra de tecnología eficiente en el consumo de energía. Estas inversiones se recuperan con el ahorro en el costo del servicio.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

% de empresas que cuenta con un programa para el uso eficiente de energía con metas e indicadores y con un responsable del seguimiento y monitoreo periódico



El promedio anual de consumo de energía eléctrica:
29.512 kwh / puesto de trabajo
12.085,671 kwh por empresa

De acuerdo con los resultados de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, no es común encontrar iniciativas de generación de energía alternativa entre las empresas del sector.

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O



Consumo de agua

Las empresas del sector utilizan el agua principalmente para uso doméstico y para el funcionamiento de torres de enfriamiento de los equipos de aire acondicionado. Aunque el consumo no es significativo, se realizan esfuerzos para su uso eficiente.

Los programas de ahorro de agua se enfocan principalmente en campañas de sensibilización a los trabajadores, para que adquieran buenos hábitos en el uso de este recurso.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

% de empresas que cuenta con un programa para el uso eficiente de agua con metas e indicadores y con un responsable del seguimiento y monitoreo periódico



Consumo promedio anual de agua de las empresas:
13,87 m3 / puesto de trabajo
16.340 m3 por empresa

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

Consumo de papel

El papel es un recurso que el sector utiliza en las actividades administrativas, principalmente en la impresión de documentos y en el control de procesos. Sin embargo, la tendencia a automatizar los procesos es cada vez mayor. Este es un sector que promueve la facturación electrónica y utiliza tecnologías que pueden llegar a ser utilizadas por otros mercados. También se han implementado mecanismos para monitorear la impresión de papel por parte de los trabajadores y para promover campañas de reciclaje del mismo.

GESTIÓN DE RESIDUOS

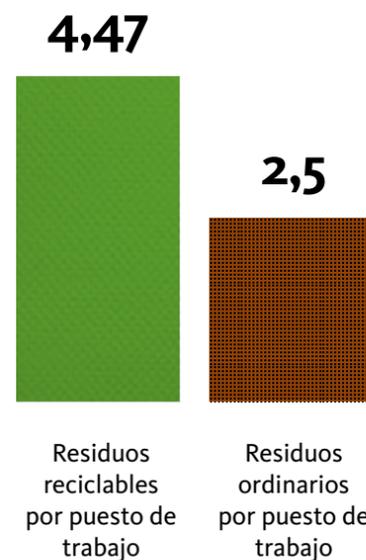
Los residuos sólidos y semisólidos ordinarios, aprovechables y peligrosos generados por las empresas se gestionan de manera integral: minimización en la generación, separación en la fuente, reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.

Los residuos con componentes nocivos como las baterías usadas, los cartuchos de impresoras y los residuos de componentes eléctricos, se les entregan a los recicladores, quienes los devuelven a los circuitos de consumo o a los productores.

Adicionalmente, las empresas promueven entre sus empleados campañas de recolección de residuos para reciclar. Es común encontrar en las empresas del sector iniciativas con fundaciones para que, a través de la venta de los residuos producidos, se generen ingresos para ellas. Estas iniciativas tienen impactos significativos sociales y ambientales, pues las empresas se relacionan con un número significativo de empleados. También, a través de este tipo de dinamismo, se promueve una cultura de reciclaje que trasciende la operación de la empresa.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

Residuos generados por puesto de trabajo (Ton)



Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O



Atento

Modelo MIRA, un ejemplo de manejo inteligente e integral de residuos

MIRA-Manejo Inteligente de Residuos Atento, que ha estado en funcionamiento por dos años, es una iniciativa para aprovechar los residuos reciclables generados por la operación de la empresa.

Este programa contempla dentro de sus actividades:

- Capacitación en manejo de residuos
- Entrega de folletos sobre el manejo de residuos
- Campañas de reciclaje de papel
- Entrega de material seleccionado

La Fundación Scrapcol ha acompañado a Atento en el cumplimiento de estas actividades.

Principales impactos:

- Disminución de un 45% de residuos generados como ordinarios.
- Concientización de todos los empleados en el buen manejo de los residuos y generación de una cultura de cuidado del medio ambiente.
- Apoyo a la Fundación María José, enfocada en el tratamiento de niños con cáncer, a través de los recursos de las ventas de residuos.

ATENTO:

EDIFICIOS VERDES

La empresa Teleperformance ha demostrado que existen oportunidades de diferenciación en la industria, a través de la construcción de edificios verdes para la prestación de los servicios. Estos disminuyen de manera significativa los impactos ambientales, pues favorecen el ahorro de energía, el uso eficiente del agua, las reducciones de emisiones de CO₂, las mejoras en la calidad del ambiente interior y la gestión adecuada de los materiales. Pocas empresas en el país están aprovechando esta oportunidad.



Teleperformance

Teleperformance y certificación Leed, una apuesta por el planeta

De acuerdo a su política corporativa “Citizen of the Planet” enfocada a la protección de la naturaleza y la disminución de los impactos ambientales, la empresa Teleperformance Colombia tiene dos edificios de call centers con certificación Leed en Bogotá (Call Center Américas - 2012 y Call Center Asia - 2013). Estas edificaciones cuentan con los más altos estándares mundiales en materia de tecnología, innovación y sostenibilidad ambiental.

La certificación Leed (Leadership in Energy and Environmental Design) fue desarrollada por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (U.S. Green Building Council) para proveer aseguramiento externo que el diseño de un edificio utiliza estrategias para la mejora continua en áreas de impacto, tales como el ahorro de energía, el uso eficiente del agua, las reducciones de emisiones de dióxido de Carbono (CO₂), las mejoras en la calidad del ambiente interior y la gestión adecuada de materiales.

Los edificios de Teleperformance Colombia incorporan un conjunto de estrategias ecológicas como techos verdes, iluminación eficiente en energía, sistemas de ventilación natural, instalación de reciclaje, aprovechamiento de aguas lluvias, entre otros. Esto les permite ahorrar el 28% de la energía utilizada en sus oficinas y el 45% de sus costos de acueducto. El ahorro en el costo de los servicios le ha permitido a la empresa tener retornos a la inversión.



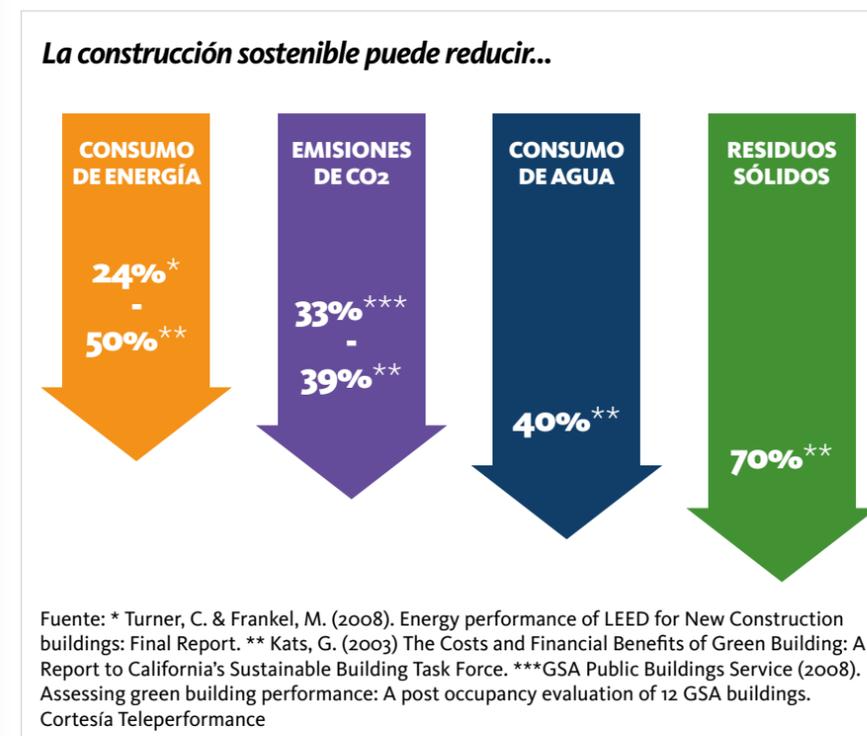
Teleperformance

Teleperformance Colombia tiene ocho centros de operaciones, con cerca de 9.000 empleados entre Bogotá y Medellín. Se especializa en diseñar, implementar y gestionar soluciones de BPO, que incluyen la deslocalización de contact centers, servicios de back office y desarrollo de software para contact centers dirigidos a telecomunicaciones, aeronáutica, comercio, salud y servicios sociales. La empresa hace parte del grupo francés Teleperformance, que cuenta con sedes en 46 países y tiene 130.000 empleados en el mundo.

La empresa desarrolló su primer edificio Leed en Colombia. Actualmente se suman dos más en China. Esta certificación también les ayuda a posicionar la imagen de la compañía en el mercado, en el sitio de trabajo y en la comunidad.

¿Por qué construir verde?

Consumo y emisiones en los edificios Leed:



- CAPÍTULO -
ONCE

Inversión social y apoyo a la comunidad

Apoyar a la comunidad en su desarrollo económico y social mejora el entorno de actuación de las empresas y el bienestar de la sociedad a largo plazo. El modelo de apoyo a la comunidad que se implementa se define a partir de un análisis de las oportunidades que plantean el entorno, los potenciales impactos, los recursos disponibles y los intereses estratégicos de la organización.

Como las empresas del sector no tienen impactos significativos en su comunidad circundante, las acciones de relacionamiento de las empresas con este grupo de interés se centran principalmente en la inclusión social/laboral de población vulnerable, en las donaciones y en la implementación de programas de voluntariado, en la colaboración con organizaciones o causas sociales para la recaudación de fondos o en la distribución de información.

Existe una oportunidad para generar ingresos para poblaciones vulnerables a través de la donación o venta a bajo costo de los residuos generados por las empresas, principalmente del papel y de los residuos electrónicos.

Sobre la base de las competencias y habilidades de la industria se puede colaborar con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) en campañas de recaudación de fondos o facilitar la asistencia humanitaria después de catástrofes naturales. Este es el caso de las empresas Atento y Ventas y Servicios.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

De acuerdo con los resultados de la **Línea Base en Sostenibilidad 2012**, la mayoría de empresas realiza acciones de apoyo social externo en el país, aunque la magnitud de los recursos invertidos no es significativa.

% de empresas que destinaron recursos en 2012 a inversión social y a donaciones a la comunidad



Las empresas que destinaron recursos para la inversión social y donaciones a la comunidad en el 2012, invirtieron en promedio:

- 0,8% de sus ingresos operaciones
- \$242 millones de pesos promedio por empresa

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O

Como estrategia social, la ACDECC@BPO ha realizado alianzas con el programa Computadores para Educar para que las empresas afiliadas donen computadores para fines educativos de población vulnerable.



Atento

“Voces que Ayudan”

ATENTO:

Atento pone a disposición del país plataformas de atención telefónica para realizar colectas de bien público, y atiende situaciones de crisis en las que sea necesario realizar múltiples llamadas en forma simultánea. Anualmente vincula alrededor de 500 colaboradores como voluntarios para la atención de llamadas en recaudos de Teletón.

La empresa busca tener la máxima eficiencia en la relación de llamadas recibidas/atendidas, y su objetivo es lograr convertir la mayor cantidad posible de llamadas en donaciones efectivas.





Ventas y Servicios

Un aporte a la comunidad aprovechando las capacidades de la industria

Para Ventas y Servicios es fundamental contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad a través del apoyo a entidades que velan por el bienestar de poblaciones específicas. Se han creado convenios, aprovechando la capacidad operativa de la empresa y las habilidades del talento humano, con las siguientes organizaciones:

- **Fundación Cardioinfantil:** desde el año 1993 se apoya a la gestión de recaudo de donaciones a través de colaboradores capacitados en el área operativa de la empresa.
- **Fundación Niños de los Andes:** es una entidad que contribuye al esfuerzo público y privado en la restitución y defensa de los niños, niñas y jóvenes en situación de calle y sus familias. El convenio con esta entidad se firmó en el año 2003.
- **Fundación Isaías Duarte Cansino:** aporte al programa Dame Una Oportunidad(DUO), a través del cual se apadrinan niños pertenecientes a sectores vulnerables de Cali. Ventas y Servicios mantiene informados a los padrinos sobre el progreso del niño(a) que apadrina, a través de comunicaciones escritas por correo electrónico o correo físico, creando así un vínculo directo entre padrino y ahijado.

La empresa ha consolidado nuevos convenios con instituciones para realizar donaciones a niños y personas de la tercera edad, entre otros.



El voluntariado es una de las modalidades de apoyo social externo que utilizan las empresas del sector. El número de horas donadas por los empleados representa un impacto social positivo en la comunidad. También demuestra que la empresa ha fomentado en sus empleados una cultura de compromiso frente a la sociedad. Esta clase de prácticas pueden mejorar el clima laboral ya que ayudan a cambiar la rutina diaria de los trabajadores.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

Tres empresas de la muestra de la **Línea Base de Sostenibilidad 2012** están implementando este modelo de apoyo social externo. Las empresas con iniciativas de voluntariado reportaron:

- 0,48 promedio de horas de voluntariado por empleado directo por empresa
- 377 horas de voluntariado en promedio por empresa



- CAPÍTULO -
DOCE

Lineamientos éticos de actuación

Las empresas del sector de BPO&O están comprometidas con la promoción del comportamiento ético. En los tres segmentos de la industria, se manejen datos de personas naturales y jurídicas, información confidencial y de tarjetahabientes que requieren procesos que garanticen la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos. También existe un compromiso con la actuación ética en las relaciones con los proveedores, la comunidad, el Gobierno y con la competencia.

Un marco ético para los asociados a la ACDECC@BPO

En 2011, la Asociación crea el Código de Ética para fijar normas de gobernabilidad que definieran las mejores prácticas. Así, el Código de Ética se convirtió en un referente importante en el marco de autorregulación para las compañías interesadas en establecer prácticas comerciales y operativas responsables, legales y transparentes.

Para ser parte de la asociación, las empresas expresan su intención de cumplir con los lineamientos establecidos:

RELACIÓN CON PROVEEDORES:

con aquellos que compartan los principios del código de ética

RELACIÓN CON EMPLEADOS:

trato digno, cumplimiento de normatividad laboral y formación

RELACIÓN CON LA COMPETENCIA:

prohibición de competencia desleal y buena fe comercial

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD:

confidencialidad de los datos de la comunidad

El código hace énfasis en el respeto por los Derechos Humanos, en la no discriminación, en la prohibición del trabajo infantil y en el manejo seguro de los datos de la comunidad.

A partir de estos lineamientos, las empresas establecen su propio código que rige el ejercicio profesional y socialmente responsable de los servicios directos, agregados y conexos de sus actividades como contact center y BPO.

El código establece líneas de actuación en siete temas relacionados con la operación de las empresas: manejo de datos personales (protección de datos y políticas de privacidad), atención a clientes, atención telefónica, grabación de llamadas, llamadas salientes, cobranzas y gestiones extrajudiciales y temas de intención especial (materiales para adultos, mercadotecnia de base de datos).

La Declaración de Principios Éticos del Empresario Colombiano de la ANDI

La ANDI cuenta, desde la década del 90, con la Declaración de Principios Éticos del Empresariado Colombiano, a la que se adhieren todos sus afiliados. La Declaración incorpora elementos de agendas e iniciativas internacionales como el Pacto Global, los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas y las directrices GRI, e incluye el compromiso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Gracias a este documento, las empresas alinean su actuación con las mejores prácticas en las relaciones con sus grupos de interés y se comprometen a actuar responsablemente en la relación con el estado, la sociedad, la competencia, el medio ambiente y con la propia empresa.

Como principio transversal, se incluye el desarrollo sostenible como parte de la estrategia del negocio y el compromiso a contribuir a la consolidación de entornos de negocios basados en la integridad, la transparencia y en la rendición de cuentas de los impactos sociales, económicos y ambientales.

Adicionalmente, con el código las empresas se comprometen a:

- Mejorar la calidad de vida de los colombianos.
- Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales.
- Contribuir a hacer la cadena de suministro más sostenible, tomando en cuenta los impactos sociales y ambientales relevantes.
- Fomentar la investigación para el mejoramiento y el desarrollo empresarial.
- Contribuir a la protección del medio ambiente y al uso sostenible de los recursos naturales.
- Gestionar los impactos sociales, ambientales y económicos, para potenciar los positivos y minimizar los negativos en las relaciones con la sociedad, los empleados, la comunidad, los proveedores y el medio ambiente.

Asimismo, existen empresas que cuentan con políticas de protección de Derechos Humanos (contra el acoso, la intimidación y la discriminación), con la declaración de igualdad de oportunidades, con políticas antisoborno y anticorrupción, y con reportes de irregularidades.

Por otro lado, hay organizaciones que colaboran con Transparencia por Colombia, organización sin ánimo de lucro constituida en 1998 para luchar desde la sociedad civil contra la corrupción y por la transparencia en lo público y lo privado.

- CAPÍTULO -
TRECE

Gestión integral de la sostenibilidad en las empresas

El concepto de sostenibilidad en el sector es reciente y es visto como una oportunidad para fortalecer su relación con los grupos de interés. En ese sentido, las empresas han enfocado sus esfuerzos en aquellos temas que representan riesgos para la prestación de los servicios ofrecidos. Sin embargo, hay un compromiso creciente en desarrollar iniciativas que les permitan generar valor social, ambiental y económico de manera integral. Esto se ve reflejado en la existencia de políticas y compromisos explícitos con la sostenibilidad.

Son cada vez más las empresas del sector que se adhieren al Pacto Global. Al hacerlo, ellas se comprometen de manera transversal a alinear sus operaciones, sistemas de gestión y políticas con los principios de respeto a los Derechos Humanos, con los altos estándares laborales, con el cuidado del medio ambiente y con los mecanismos de anticorrupción.

Sin embargo, es necesario trabajar en la gestión de la mejora continua de la sostenibilidad, que contemple las oportunidades de reducción de los impactos y de la diferenciación que tiene la industria frente a sus asuntos de sostenibilidad. Hace falta también formalizar la medición y el reporte periódico del desempeño en sostenibilidad a nivel empresarial.

Existe una oportunidad para potenciar los recursos disponibles desde los gremios y el Gobierno y las oportunidades de trabajo conjunto a lo largo de la cadena de valor, y así generar mayores impactos positivos en la sociedad y en la competitividad de las empresas. Este informe busca ser una herramienta para promover el diálogo y la colaboración orientada a la gestión integral de los asuntos sociales, ambientales y económicos del sector, tanto a nivel empresarial como sectorial.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

50% de las empresas informó ser signataria del Pacto Global.

Línea Base en Sostenibilidad 2012

% de empresas con una política de sostenibilidad y RSE con estrategias, compromisos y un plan de acción que monitorea



● Si 60%
● No 40%

De acuerdo con los resultados de la Línea Base en Sostenibilidad 2012, sólo el 40% de las empresas cuenta con algún tipo de informe en materia de sostenibilidad vigente a 2012.

Fuente: Línea Base en Sostenibilidad 2012 – BPO&O



Tabla de referencia Global Reporting Initiative (GRI)

- CAPÍTULO -
CATORCE

| PERFIL | |
|--|--|
| <i>Contenidos</i> | <i>Página y comentarios</i> |
| 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS | |
| <p>1.1 Declaración de la dirección</p> <hr style="border-top: 1px dotted #000;"/> <p>1.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades</p> | <p>Programa de Transformación Productiva (PTP) – Pág. 5</p> <p>Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC&BPO) – Pág. 7</p> <p>Cámara de Procesos Tercerizados /BPO&IT – ANDI – Pág. 9</p> <hr style="border-top: 1px dotted #000;"/> <p>Impactos, riesgos y oportunidades en la relación con los grupos de interés – Pág. 25-28</p> <p>Descripción de asuntos de sostenibilidad – Pág. 41-43</p> <p>Crecimiento económico sostenible – Pág. 45-47 y 49-50</p> <p>Generación de Empleo Incluyente y de Calidad – Pág. 57-58, 62-63, 71 y 75</p> <p>Formación y capacitación del talento humano – Pág. 77 y 84-86</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Generación de valor para clientes y usuarios – <i>Pág. 89-90 y 94-95</i></p> <p>Relaciones responsables con proveedores – <i>Pág. 98-100</i></p> <p>Gestión de los impactos ambientales – <i>Pág. 103 y 104</i></p> <p>Inversión social y apoyo a la comunidad – <i>Pág. 113</i></p> <p>Gestión integral de la sostenibilidad de las empresas – <i>Pág. 123 y 124</i></p> |
|--|--|

2. PERFIL

| | |
|--|---|
| <p>2.1 Nombre</p> <p>.....</p> | <p><i>Pág. 13</i></p> <p>.....</p> |
| <p>2.2 Principales productos y servicios</p> <p>.....</p> | <p>Segmentos y sus servicios - <i>Pág. 17-19</i></p> <p>.....</p> |
| <p>2.3 Estructura operativa</p> <p>.....</p> | <p>Segmentos – <i>Pág. 17 y 18</i></p> <p>Empresas que componen el sector – <i>Pág. 20</i></p> <p>.....</p> |
| <p>2.4 Localización</p> | <p>Ubicación de empresas que componen el sector – <i>Pág. 21</i></p> <p>Presencia regional de gremios:</p> <p>Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC&BPO) – <i>Pág. 30</i></p> <p>Cámara de Procesos Tercerizados /BPO&IT – ANDI – <i>Pág. 36</i></p> |

| | |
|--|---|
| <p>2.5 Países en los que opera</p> <p>.....</p> | <p>Ubicación de empresas que componen el sector – <i>Pág. 21</i></p> <p>.....</p> |
| <p>2.7 Mercados servidos</p> <p>.....</p> | <p>Tipos de servicios y segmentos atendidos – <i>Pág. 22 y 23</i></p> <p>Destino de exportaciones – <i>Pág. 51</i></p> <p>.....</p> |
| <p>2.8 Dimensiones</p> | <p>Ingresos operacionales – <i>Pág. 48</i></p> |

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

| | |
|---|---|
| <p>3.1 Periodo de reporte</p> <p>.....</p> | <p><i>Pág. 13</i></p> <p>.....</p> |
| <p>3.2 Fecha del informe anterior</p> <p>.....</p> | <p><i>Pág. 13</i></p> <p>.....</p> |
| <p>3.4 Información de contacto para cuestiones relativas al informe</p> <p>.....</p> | <p><i>Pág. 140</i></p> <p>.....</p> |
| <p>3.5 Proceso de definición de contenidos</p> <p>.....</p> | <p><i>Pág. 13 y 14</i></p> <p>.....</p> |
| <p>3.6 Cobertura del informe</p> | <p><i>Pág. 13 y 14</i></p> |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>3.7 Limitaciones en la cobertura del informe</p> | <p><i>Pág. 13 y 14</i></p> |
| <p>3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos</p> | <p><i>Pág. 14</i></p> |
| <p>3.12 Tabla de contenidos básicos del informe</p> | <p><i>Pág. 11</i></p> |

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

| | |
|--|--|
| <p>4.1 Estructura de gobierno</p> | <p>Descripción de gremios que representan al sector – <i>Pág. 30-38</i></p> |
| <p>4.8 Declaraciones de misión, visión, valores y principios desarrollados, relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.</p> | <p>Códigos de ética de los gremios – <i>Pág. 119-121</i></p> |
| <p>4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente e iniciativas que suscriba o apruebe</p> | <p>Enfoque del trabajo gremial – <i>Pág. 30-38</i> Programa de Transformación Productiva (PTP) - <i>Pág. 54</i> Programas de los gremios y el PTP:</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Outsource to Colombia – <i>Pág. 55</i> Programas de inclusión laboral – <i>Pág. 69</i> Programas enfocados de pertinencia educativa y formación – <i>Pág. 84-86</i> Mesa Sectorial BPO&O del SENA – <i>Pág. 87</i></p> |
| <p>4.13 Principales asociaciones a las que pertenece</p> | <p>Alianzas internacionales de los gremios: Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC&BPO) – <i>Pág. 32</i> Cámara de Procesos Tercerizados /BPO&IT – ANDI – <i>Pág. 37</i></p> |
| <p>4.14 Grupos de interés</p> | <p><i>Pág. 25-28</i></p> |
| <p>4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés</p> | <p><i>Pág. 25</i></p> |
| <p>4.16 Diálogo con grupos de interés</p> | <p><i>Pág. 28</i></p> |
| <p>4.17 Asuntos de sostenibilidad en la relación con los grupos de interés</p> | <p><i>Pág. 42 y 43</i></p> |

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

| Indicador GRI | Página y comentarios |
|---|----------------------|
| Información sobre el enfoque de gestión | Pág. 45, 50 y 55 |

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

| | |
|--|---|
| <p>EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos</p> | <p>Ingresos operacionales – Pág. 48</p> <p>Monto invertido en inversión social y donaciones a la comunidad – Pág. 114</p> |
|--|---|

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

| | |
|---|---|
| <p>EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, por género, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas</p> | <p>Relación entre el salario estándar y el salario mínimo local - Pág. 71</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
| <p>EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas</p> | <p>Proporción de compras nacionales e internacionales – Pág. 98</p> |
|--|---|

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

| Indicador GRI | Página y comentarios |
|---|----------------------|
| Información sobre el enfoque de gestión | Pág. 103 y 104 |

ASPECTO: ENERGÍA

| | |
|--|---|
| <p>EN3 Consumo directo de energía por fuentes</p> | <p>Consumo de energía eléctrica – Pág. 106</p> |
| <p>EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.</p> | <p>Iniciativas para la reducción del consumo de energía – Pág. 106</p> <p>Edificios verdes – Pág. 110</p> |

ASPECTO: AGUA

EN8
Captación total de agua por fuentes

Consumo de agua – *Pág. 107*

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN18
Iniciativas para la reducción de gases efecto invernadero y reducciones alcanzadas

% de empresas que están gestionando sus gases efecto invernadero e iniciativas implementadas – *Pág. 105*

EN22
Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento

Generación de residuos (reciclables y ordinarios) – *Pág. 108*

ASPECTO: GENERAL

EN30
Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales

Inversiones en protección y mejora del medio ambiente – *Pág. 103*

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Indicador GRI

Página y comentarios

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Información sobre el enfoque de gestión

Pág. 61 y 62, 65, 70-73, 75, 77, 80, 84 y 85

ASPECTO: EMPLEO

LA1
Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato, región y género

Cantidad de empleo generado total y por región – *Pág. 58*

Empleo por tipo de contratación – *Pág. 70*

Empleo por género y tipo de contratación – *Pág. 70*

LA2
Número total de empleados, nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región

Índice de rotación – *Pág. 72*

| | |
|--|---|
| <p>LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicación de operaciones significativas</p> | <p>Destinación de recursos para beneficios de bienestar extralegales a empleados – <i>Pág. 73</i></p> |
|--|---|

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

| | |
|---|---|
| <p>LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, desglosadas por región y género</p> | <p>Tasa de accidentalidad, tasa de ausentismo y tasa de enfermedad profesional – <i>Pág. 72</i></p> |
|---|---|

ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

| | |
|--|--|
| <p>LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleo</p> | <p>Horas de formación – <i>Pág. 77</i></p> |
|--|--|

DERECHOS HUMANOS

| <i>Indicador GRI</i> | <i>Página y comentarios</i> |
|---|--|
| ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL | |
| <p>HR6 Actividades y proveedores significativos que representan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su abolición efectiva</p> | <p>Existencia de cláusula de prohibición de trabajo infantil en contratos con proveedores – <i>Pág. 99</i></p> |
| ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS | |
| <p>HR7 Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de originar episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para su eliminación</p> | <p>Existencia de cláusula de prohibición de trabajo forzado en contratos con proveedores – <i>Pág. 99</i></p> |

SOCIEDAD

Indicador GRI

Página y comentarios

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

SO9

Operaciones con impactos negativos potenciales o actuales en comunidades locales.

Impactos a comunidad circundante – *Pág. 113 y 114*

RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

Indicador GRI

Página y comentarios

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR5

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente

% de empresas con metodologías para la medición de la satisfacción del cliente y periodicidad de la medición – *Pág. 90*

PR8

Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes

Pág. 90



PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A ESTE INFORME:

Asociación Colombiana de Contact
Centers y BPO

info@acdecc.org

Cámara de Procesos Tercerizados /
BPO&IT - ANDI

lgarcia@andi.com.co

Programa de Transformación
Productiva

Juliana.delcastillo@ptp.com.co



Consultoría e investigación

Enlaza Responsabilidades Ltda.
con la consultoría de apoyo de Jimena Samper Muñoz



Coordinación del proyecto

Programa de Transformación Productiva (PTP)



Revisión, información y apoyo

Cámara de Procesos Tercerizados / BPO&IT - ANDI
Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO



Diseño y Diagramación

Mirona estudio de diseño (mirona.com.co)

Corrección de estilo

María Angélica Ríos y Norman Mora



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



ANDI
*Cámara de Procesos
Tercerizados / BPO & IT*

