



Programa de
Transformación
Productiva

Sectores de clase mundial

BPO&O

AGREGANDO VALOR A DISTANCIA

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia



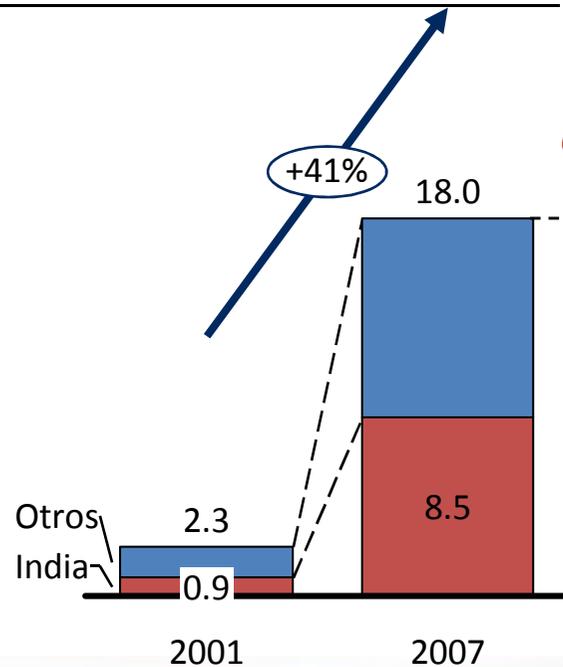
HAY ESPACIO PARA QUE PAÍSES EMERGENTES PUEDAN CAPTURAR UNA PORCIÓN IMPORTANTE DEL MERCADO DE BPO&O...



 Mercado potencial para nuevos jugadores

ACTUALMENTE

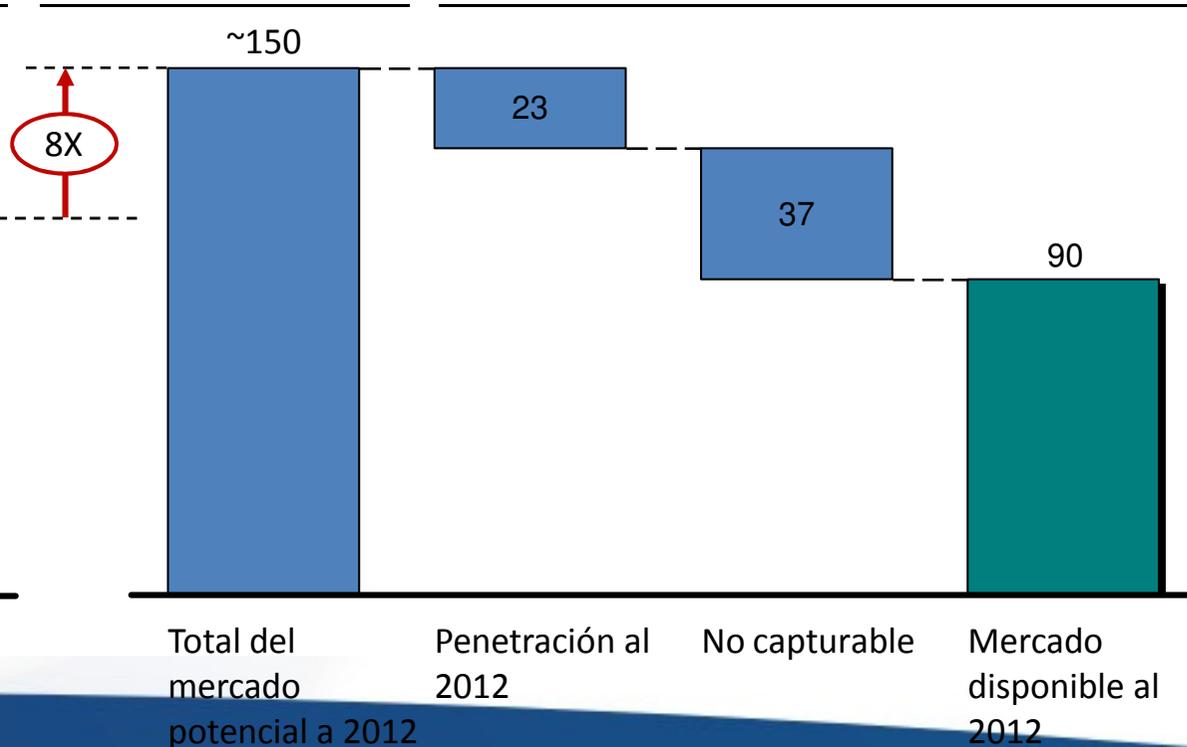
Estos servicios han venido creciendo significativamente en los últimos años...
US\$, miles de millones



PROYECTADO 2012

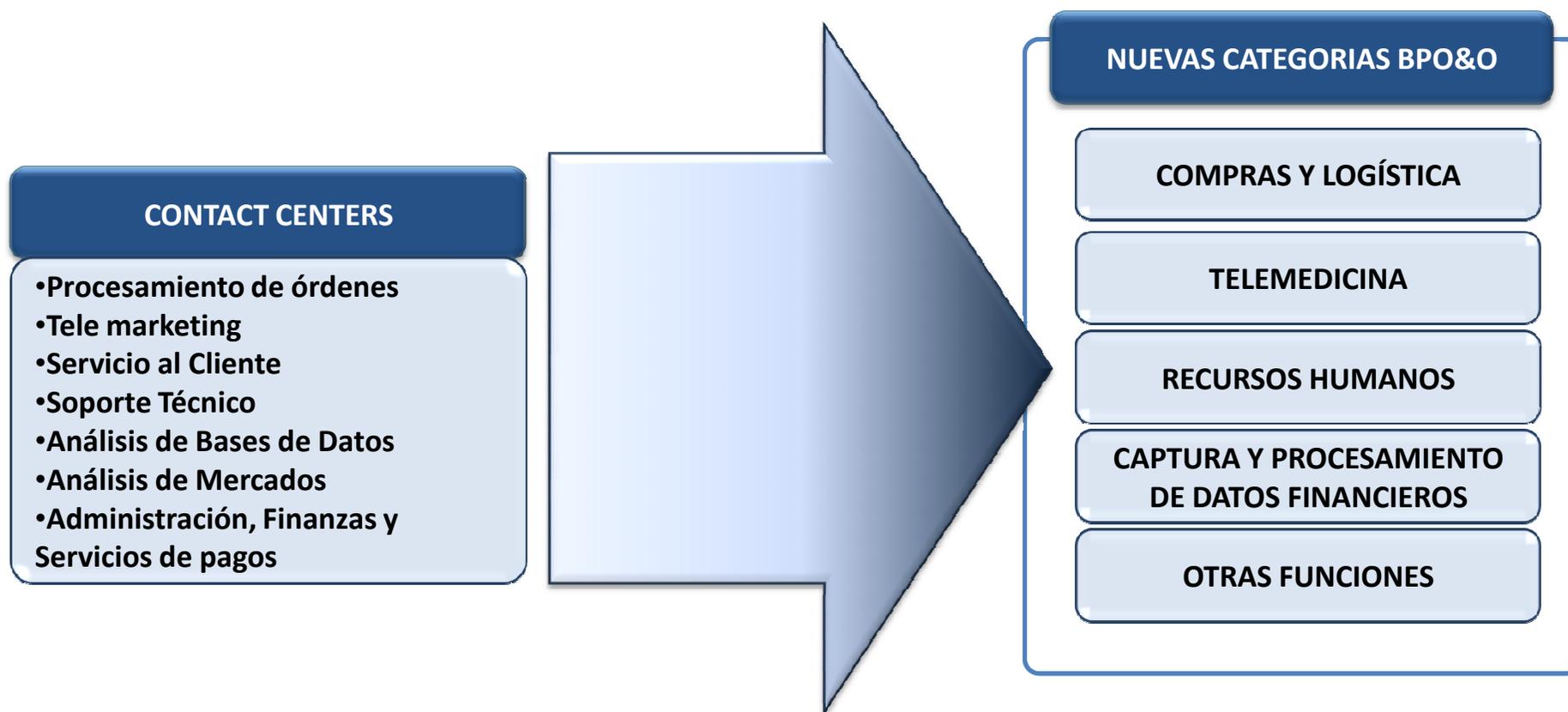
...sin embargo hay aún una baja penetración

...abriendo espacio a nuevos competidores de capturar un mercado de 90 billones



BPO&O, Contact Center y mucho más...

Actualmente este sector en Colombia se encuentra representado por la industria de Contact Center, sin embargo, existen otras categorías que son de BPO, aún no desarrolladas, que cada día tienen más fuerza y representatividad en una industria que busca servir en el exterior.



Hacia donde va el mundo

- Reservas turísticas
- Administración de gastos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y de activos fijos.
- Contabilidad
- Consolidación de cuentas
- Procesamiento de impuestos
- Manejo de Tesorería
- Planeación Financiera y Fiscal

CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE DATOS FINANCIEROS



- Manejo de inventarios
- Manejo de órdenes de compra
- Logística y abastecimiento estratégico
- Manejo de relación con proveedores

COMPRAS Y LOGÍSTICA



- Administración de información de empleados
- Administración de nómina
- Reclutamiento y asignación de recursos
- Desarrollo de programas de entrenamiento

RECURSOS HUMANOS



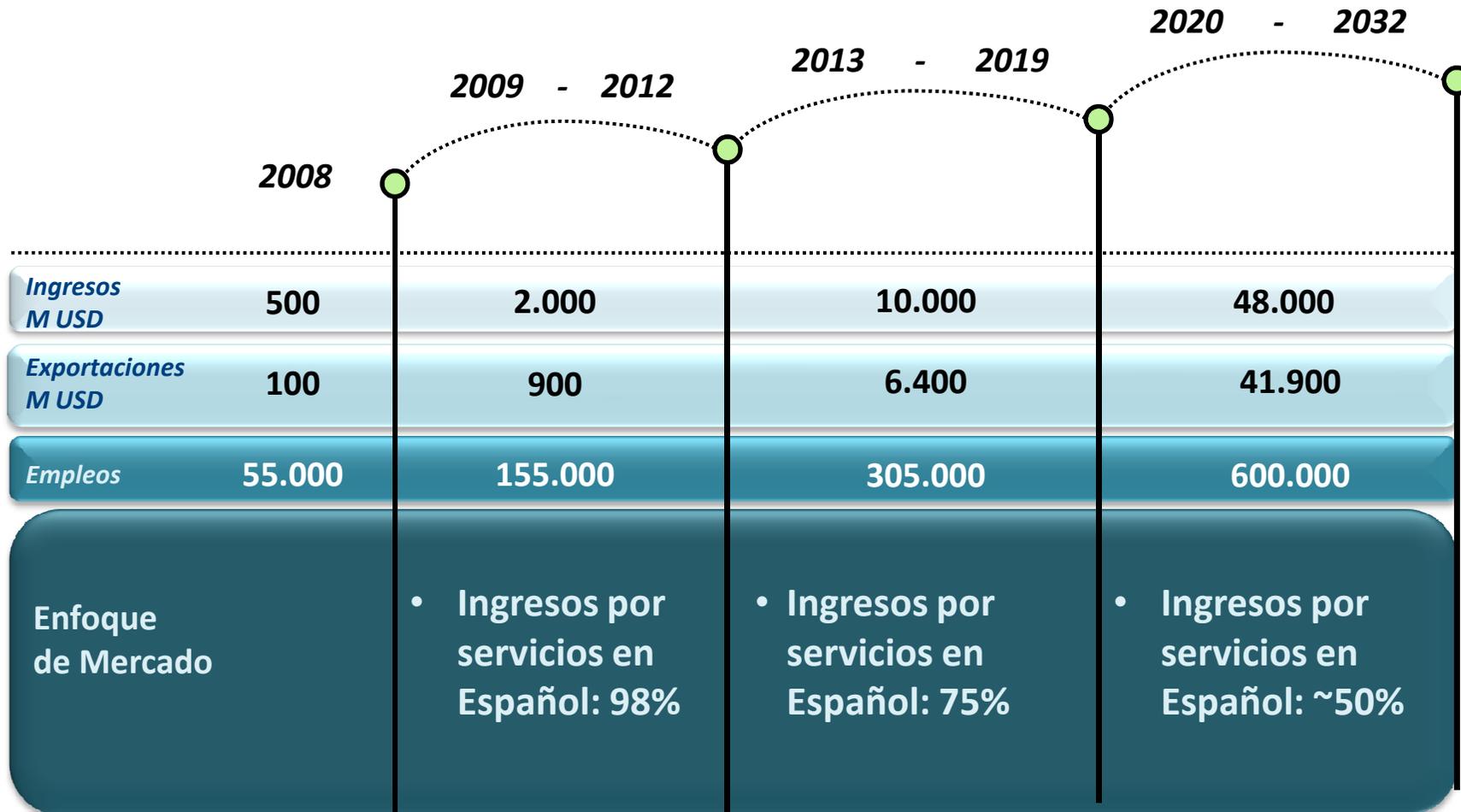
- Procesamiento de solicitudes
- Elaboración de estados de cuenta
- Cobranzas
- Investigación de historial crediticio

OTRAS FUNCIONES



Offshoring

El sector seguirá una estrategia de tres etapas



LOS EQUIPOS DE TRABAJO



COMITÉ SECTORIAL

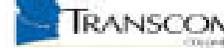
EQUIPO SECTOR PÚBLICO

EQUIPO SECTOR PRIVADO

RECURSOS HUMANOS

FORTALECIMIENTO Y PROMOCIÓN + INFRAESTRUCTURA

NORMATIVIDAD



Y muchas mas....

4 ejes, 27 iniciativas para el desarrollo del plan.



RECURSOS HUMANOS

12 Iniciativas que deben Aumentar aptitud y disposición del recurso humano. Desarrollar bilingüismo. Crear alianzas universidad-empresa y alinear los programas con las necesidades de mercado.



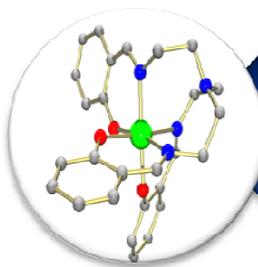
NORMATIVIDAD

7 Iniciativas que buscan Adecuar la regulación de exportación de servicios, propiedad intelectual, protección de datos y telecomunicaciones, entre otros.



FORTALECIMIENTO Y PROMOCIÓN

6 iniciativas que pretenden Atraer inversión extranjera y promover al país como proveedor de TI, Consolidar una asociación amplia, incluyente e influyente, con capacidad de ejecución y responsabilidades comerciales



INFRAESTRUCTURA

2 iniciativas que apuntan a Construir Parques Tecnológicos de servicios remotos y software. Aumentar cantidad de finca raíz apta y mejorar la calidad y cobertura de energía y telecomunicaciones.

EN EL SECTOR BPO&O, EN RECURSOS HUMANOS SE DEBEN IMPLEMENTAR 6 INICIATIVAS TRANSVERSALES Y 6 EXCLUSIVAS DE BPO&O (1/2)



A

RECURSO HUMANO

TRANSVERSALES

BPO&O

T1	Crear alianzas entre la industria, la Academia e instituciones públicas para garantizar la pertinencia de habilidades, afianzar la formación vía programas en TI/BPO&O, establecer prácticas laborales para estudiantes y desarrollar programas conjuntos de I&D
T2	Intensificar los programas bilingües actuales, reforzando y profundizando su alcance (programas de choque de corto plazo que suplan necesidades puntuales de la industria)
T3	Reforzar la educación bilingüe desde pre-escolar
T4	Incrementar la oferta de créditos y becas para estudiantes de TI/BPO&O (p.e. a través de fondos de préstamos educativos con ánimo de lucro)
T5	Desarrollar un sistema de información de instituciones educativas y recurso humano que permita a los empresarios hacer seguimiento a (1) oferta y calidad de programas, (2) estudiantes entrenados y certificados, (3) historial laboral; para facilitar el acceso a personal calificado y competencia entre los programas académicos
T6	Desarrollar un plan de divulgación para el sector que incluya eventos en universidades, institutos técnicos y colegios para mejorar la percepción de las oportunidades en TI/BPO&O Definir y certificar competencias laborales para Voz, Datos y Conocimiento. Evaluar competencias de los egresados
B1	Definir y certificar competencias laborales para Voz, Datos y Conocimiento. Evaluar competencias de los egresados
B2	Aumentar el nivel de profesionalización y la edad de la fuerza laboral
B3	Desarrollar programas de formación continua para empleados en la empresa
B4	Diseñar programas de incentivos salariales y no monetarios
B5	Ofrecer programas que vinculen e involucren a la familia (ej.: jardines infantiles y eventos sociales) para estrechar el vínculo entre empresa y empleado
B6	Mejorar la metodología y los procesos de selección (especialmente por competencias), contratación y capacitación

4. Programa de Formación

