

**EXPORTACIONES DE SERVICIOS CALL CENTER-BOGOTÁ EN EL MARCO DEL TLC
COLOMBIA-ESTADOS UNIDOS DURANTE EL PERÍODO 2013-2017.**

PRESENTADO POR:

SARA YICETH GÓMEZ BENITEZ

ID: 416654

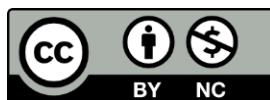


**UNIVERSIDAD COOPERTATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL
BOGOTÁ, D.C.
2018**

**EXPORTACIONES DE SERVICIOS CALL CENTER-BOGOTÁ EN EL MARCO DEL TLC
COLOMBIA-ESTADOS UNIDOS DURANTE EL PERÍODO 2013-2017.**

SARA YICETH GÓMEZ BENITEZ

ID: 416654



**UNIVERSIDAD COOPERTATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL
BOGOTÁ, D.C.
2018**

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract	6
Palabras clave.....	6
Descripción del problema	7
Objetivo General y específicos	11
Justificación.....	11
Marco teóricos	12
Sub Marco Histórico	12
Sub Marco Jurídico.....	12
Sub Marco Referencial	14
Capítulo 1. Describir los compromisos adquiridos en el capítulo once del TLC con Estados Unidos relacionado con el servicio transfronterizo	15
1.1 Identificación del ámbito de aplicación del comercio transfronterizo de servicios	15
1.2 Acceso a los mercados	15
1.3 Requisitos para exportar servicio Call center	16
Capítulo 2. Examinar el comportamiento de exportaciones del servicio call center a Estados Unidos	18
2.1 Participación de Colombia en la exportación de servicio Call Center	18
2.2 Estadísticas de exportaciones de servicio Call Center de Colombia a Estados Unidos entre 2013-2017	20
2.3 Principales empresas ubicadas en Bogotá exportadoras de servicio call center.	22
Atento Colombia	23
Américas Business Process Services	25
Emtelco	27
Teleperformance	29
Capítulo 3. Analizar las posibilidades de incrementar la competitividad de las empresas exportadoras de servicio Call center- Bogotá, hacia el mercado estadounidense.	32
3.1 Estrategias implementadas por Colombia para facilitar la exportación del servicio Call Center a Estados Unidos	32

3.1.1 Estrategia Colombia Exporta servicios.....	32
3.1.2 Beneficios para el exportador de servicios	32
3.2 ¿Qué están haciendo las empresas de Bogotá exportadoras de servicio Call Center para ser más competitivas?	39
3.3 Principales inversionistas estadounidenses de servicio call center presentes en Bogotá	41
Conclusiones	43
Bibliografía.....	45

RESUMEN

El presente documento da a conocer el comercio internacional de los servicios call center a Estados Unidos de empresas exportadoras localizadas en Bogotá, identificando las barreras que impide crecer en este mercado, las condiciones pactadas en el TLC firmado con este país y las estrategias de promoción presentadas por el Gobierno de Colombia para incentivar las exportaciones de este sector. Se ha tomado como referencia el comportamiento estadístico de las exportaciones de servicio call center en los años 2013 a 2017, las cuales han incrementan años tras año. Dentro de las posibilidades que tienen las empresas exportadoras de servicio call center para conquistar el mercado estadounidense, cuentan con la Asociación Colombiana de contact center y BPO dedicada exclusivamente al desarrollo de la industria BPO, a través de programas de formación continua relacionadas con el bilingüismo, servicio al cliente, tecnología, entre otro aspectos fundamentales que permiten ser competitivas en el mercado internacional, especialmente en el mercado estadounidense. Los congresos y ferias que también realiza dicha asociación con el apoyo de ProColombia, buscan mostrar las nuevas tendencias en el sector, realizar nuevas alianzas y reconocer las empresas del sector BPO influyentes a nivel nacional, regional e internacional por su excelente desempeño en los servicios tercerizados que prestan. Adicionalmente, identificando las herramientas, programas e incentivos que ofrece el gobierno y las mismas empresas de este sector para eliminar la barrera del bilingüismo, con miras a incrementar las exportaciones a Estados Unidos y obteniendo, de paso, un mayor aprovechamiento al TLC firmando con dicho país.

ABSTRACT

This document presents the international trade of call center services to the United States of exporting companies located in Bogotá, identifying the barrier that prevents growth in this market, the conditions agreed in the FTA signed with this country and the promotion strategies presented by the Colombian government to encourage exports from this sector. The statistical behavior of call center service exports in the years 2013 to 2017 will be taken as a reference, which have increased year after year. Within the possibilities that export companies have call center service to conquer the US market, they have the Colombian Association of contact center and BPO dedicated exclusively to the development of the BPO industry, through continuing education programs related to bilingualism, customer service, technology, among other fundamental aspects that allow to be competitive in the international market, especially in the US market. The congresses and fairs that this association also carries out with the support of ProColombia, seek to show the new trends in the sector, make new alliances and recognize the BPO sector companies influential at national, regional and international level for their excellent performance in outsourced services they lend. By identifying the tools, programs and incentives offered by the government and the companies in this sector to eliminate the barrier of bilingualism, exports to the United States will increase and greater advantage will be taken of the FTA by signing with that country.

Palabras Clave

Servicio Call-center: Actualmente ninguna empresa o negocio puede funcionar sin tener contacto directo y constante con sus clientes, proveedores y el mercado global. Para ello las compañías, de acuerdo al área en el que se desempeñe, disponen de un Call Center. Un Centro donde se conjugan herramientas tecnológicas y humanas, preparadas para contestar o hacer llamadas telefónicas. Dyalogo (Recuperado 2018)

Servicio Contact center: es un concepto mucho más amplio puesto que maneja más canales para la recepción/emisión de la información, a través de: llamadas telefónicas, correos electrónicos, fax, y comunicaciones online, incluyendo la mensajería instantánea a través de las redes sociales. A todo este centro de recepción o emisión de información, también se le denomina Comunicaciones Unificadas. Unitel (Recuperado 2018)

TLC Colombia- Estado Unidos: firmando con el objetivo de promover el comercio entre los dos países. El Tratado afecta todos los sectores de la economía y la vida productiva nacional, entre ellos las TIC. Colombia Digital (2012)

Sector BPO: Business Process Outsourcing (BPO) es la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. BPO en español se traduce como “Externalización de Procesos de Negocios”. Areas de negocios: administración y finanzas, recursos humanos, servicios de customer contact y servicio de gestión de la información. Evaluando Software.com (2016)

Competitividad: La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado. Zona económica (Recuperado 2018)

Comercio transfronterizo de servicios: Un usuario del país A recibe servicios del extranjero a través de su infraestructura de telecomunicaciones o de correos. Ese suministro puede incluir servicios de consultoría o informes sobre investigación de mercado, asesoramiento telemédico, capacitación a distancia o proyectos de arquitectura. WTO.org (Recuperado 2018)

EXPORTACIONES DE SERVICIOS CALL CENTER-BOGOTA EN EL MARCO DEL TLC COLOMBIA-ESTADOS UNIDOS DURANTE EL PERIODO 2013-2017.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Inicialmente en el intercambio internacional los bienes eran el principal elemento de negociación, sin embargo los servicios apoyados por los avances tecnológicos, alta competitividad profesional, que tiene el talento humano de cada país y la reducción de costos lograron llegar también a los mercados internacionales.

En la exportación de servicios Fadda, G. (2013) menciona que para el Fondo Monetario Internacional (FMI) los servicios comerciales incluyen 3 categorías: servicios de transporte, viajes y otros servicios al sector privado. Esta última categoría, residual, corresponde a los siguientes servicios: a) de comunicación, b) de construcción, c) de seguros, d) financieros, e) de computación e información, f) regalías y comisiones por concepto de licencias y patentes que corresponden a pagos y recaudaciones por el uso de activos no financieros intangibles y derechos de propiedad intelectual, tales como patentes, derechos de autor, marcas comerciales, procesos industriales y franquicias, g) otros servicios comerciales, h) servicios personales, culturales y de esparcimiento (incluidos los servicios audiovisuales).

La presente investigación se enfoca en los otros servicios al sector privado, es decir la exportación de servicios Call Center, también clasificados en outsourcing de servicios BPO (Business Process Outsourcing). Para adentrarnos en el tema iniciamos con la definición de Call Center dada por Micheli, J. (2007),

“Un Call Center constituye un centro de producción de tele-mensajes y su estructura puede ser observada con las dimensiones típicas de un ensamble sociotécnico: proceso, organización y coordinación del trabajo. La esencia del proceso de trabajo es una tele-negociación entre el usuario telefónico y el teleoperador que puede ser iniciada por el primero (llamadas in bond) o por el segundo (llamadas out bond). Esta tele-negociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias (una compra de una pizza, de un boleto, la solicitud de una información, etcétera) o bien la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica o que va a plantear una queja. Entre los casos extremos de complejidad se encuentran los de call centers públicos de atención a necesidades de ciudadanos (información de procedimientos, localización de personas, situaciones de crisis, etcétera)”.

La exportación de servicios según la clasificación de la Organización Mundial del Comercio (OMC), se caracteriza por el "elemento" que se desplaza al otro país, bien sea el proveedor (i.e. el exportador) del servicio (modos 3 y 4), el consumidor del servicio (modo 2) o el mismo servicio (modo1). (Mincit.gov.co, recuperado 2018).

Es decir, la exportación de servicios Call Center se clasifica en el modo 1 de exportación “suministro transfronterizo”, donde el servicio es el único que atraviesa las fronteras, mientras que el proveedor (exportador) y el consumidor (importador) se mantienen en su lugar de residencia. Y consiste en prestar una atención al cliente de las empresas extranjeras contratantes, cumpliendo

con los estándares de calidad, donde las posibles actividades a desarrollar son, la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, apoyo técnico, venta de productos, asesorías, entre otras.

En Colombia se ha venido promoviendo la inversión extranjera en BPO, en vista de que tiene potencialidades en la generación de ingresos y empleo y permite aumentar las exportaciones de servicios. Se reconocen en el país varias ciudades donde han tomado vigencia los servicios de Contact-Center y Call Center por Outsourcing, entre ellas Bogotá, Manizales, Ibagué, Pereira y Medellín. Castro, E. & Serna, H. (2016)

Con el fin de incentivar y fortalecer la exportación de servicios, Colombia ha implementado mecanismos de exportación como TLC, Acuerdos de asociación económica y plan vallejo de servicios, entre otros. Para la exportación de servicios Call Center según Precolombina (2018) se encuentra en vigencia los TLC con: Chile, Estados Unidos, Canadá, CAN ((Ecuador, Perú, Bolivia), México y Triángulo Norte (Honduras, Guatemala y El Salvador) y acuerdos de asociación económica con la Unión Europea y con los países de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC).

Dentro de las oportunidades de exportación de servicios BPO que tiene Colombia y que están presentadas por ProColombia entidad encargada de promocionar las exportaciones de bienes no minero energéticos y servicios en mercados con potencial, se encuentra Estados Unidos con la siguiente oferta:

“En Estados Unidos cada vez se fortalecen más las ofertas de servicios en paquete, forzando a los departamentos de TI (Tecnologías de la Información) y de recursos humanos a trabajar con el mismo proveedor. Por eso los CIOs (Chief Information Officer – Jefe de Información) deben hacer más eficientes sus métodos de negociación para maximizar los resultados para sus compañías. El costo (ahorro) se empieza a convertir en un factor secundario cuando se trata de contratación de servicios, pero la oferta debe tener componentes de valor agregado. El mercado de las medianas empresas es una excelente oportunidad para los proveedores de servicios de BPO/TI, pues no han explorado completamente esta alternativa; mientras que las grandes compañías son relativamente maduras en términos de tercerización”. ProColombia, (recuperado 2018)

El TLC entre Colombia y Estados Unidos -vigente desde el 15 de mayo de 2012- ayudará al sector de los servicios, que registra una dinámica superior a la del comercio de bienes, por el impulso derivado del desarrollo de Internet y los avances en tecnología de las comunicaciones, entre otros. En este sentido, los servicios colombianos con mayores posibilidades de crecer con el TLC son los de salud, tercerización de servicios (BPO) y tecnologías de la información, software, animación digital, audiovisual, comunicación gráfica e ingeniería y servicios de construcción. Bancoldex. (2012)

Según las estadísticas emitidas por EF English Proficiency Index que en 2017- quienes evalúan el nivel de inglés de 80 países-, Colombia se encuentra en el puesto 51 con nivel bajo. Esta es la principal barrera que debe superar Colombia para aprovechar las oportunidades que brinda el TLC, además de generar empleo, incrementar las exportaciones y aportar a la mejora de la balanza de pagos.

En Bogotá, la industria de tercerización de servicios (BPO) ha tomado importante liderazgo en la recepción de inversión extranjera por más de 20 años, debido a factores como la calidad de capital humano, competitividad, conectividad y apoyo gubernamental. Esta combinación de ventajas competitivas ha logrado consolidar a la ciudad como uno de los mejores entornos de América

Latina para la prestación de servicios offshore/nearshore. También, gracias a programas de capacitación y certificación de inglés, Bogotá exhibe la mayor oferta de profesionales bilingües en el mercado laboral colombiano. Invest In Bogotá (2018)

Revisando las estadísticas de exportación de servicios Call Center desde Colombia a Estados Unidos, la participación ha sido constante y no ha tenido mayores cambios como se evidencia en la siguiente tabla

Tabla de Exportacion de Servicios de Callcenter 2013-2017										
País	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Miles de dólares	280.609		316.786		296.351		305.308		399.232	
Estados Unidos	61.410	22%	111.752	35%	104.658	35%	108.517	36%	142.872	36%
España	141.240	50%	116.280	37%	90.490	31%	85.398	28%	93.964	24%
Chile	16.814	6%	24.721	8%	29.095	10%	30.217	10%	39.220	10%
Países Bajos		0%	16	0%	137	0%	22.316	7%	58.903	15%
Argentina	30.053	11%	32.012	10%	24.176	8%	20.783	7%	22.492	6%
Uruguay	2.622	1%	1.589	1%	1.694	1%	2.476	1%	8.112	2%
México	5.686	2%	4.953	2%	18.257	6%	8.413	3%	6.953	2%
Ecuador	5.203	2%	5.210	2%	6.334	2%	6.289	2%	7.126	2%
Perú	3.263	1%	3.856	1%	3.128	1%	2.597	1%	4.567	1%
Puerto Rico	8.690	3%	7.189	2%	5.533	2%	4.208	1%	4.281	1%
Demás países	5.629	2%	9.208	3%	12.850	4%	14.092	5%	10.745	3%

Fuente: DANE - MTCES. Cálculos: DANE

Fecha de publicación: 22 de junio de 2018

En el año 2013 la participación de Estados Unidos con respecto al total de exportación de servicios Call Center fue del 22%, en el año 2014 incremento al 35% de participación, en el 2015 mantuvo la participación del 35%, luego en 2016 incremento un punto porcentual y en 2017 continuo con 36%. Aunque se mantiene la relación comercial el crecimiento de las exportaciones no es el esperado teniendo en cuenta las expectativas de haber firmado el TLC.

Entonces ¿Cómo aprovechar el TLC entre Colombia y Estados Unidos para incrementar la exportación de servicios Call Center desde Bogotá, tomando como referencia las estadísticas del 2013-2017?

OBJETIVO GENERAL

Identificar posibilidades para incrementar las exportaciones de servicio Call Center desde Bogotá a Estados Unidos, tomando como referente el TLC firmado con este país y las estadísticas de los años 2013-2017.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir los compromisos adquiridos en el capítulo once del TLC con Estados Unidos relacionado con los servicios transfronterizos.
 - Identificando el ámbito de aplicación del comercio transfronterizo de servicios.
 - Detallando las condiciones para el acceso a los mercados
 - Relacionando los requisitos para la exportación de servicios Call Center.
2. Examinar el comportamiento de exportaciones del servicio call center a Estados Unidos
 - Describiendo el comportamiento y participación de las exportaciones entre 2013-2017.
 - Explicando la industria de tercerización de servicios (BPO) en Bogotá con estadísticas entre 2013-2017.
 - Relacionando las empresas ubicadas en Bogotá exportadoras del servicio Call Center.
3. Analizar las posibilidades de incrementar la competitividad de las empresas exportadoras de servicio Call Center-Bogotá, hacia el mercado estadounidense.
 - Explicando las estrategias implementadas por Colombia para facilitar la exportación del servicio Call Center a Estados Unidos
 - Describiendo que están haciendo las empresas de Bogotá exportadoras de servicio Call Center para ser más competitivas
 - Señalando los principales inversionistas estadounidenses de servicios call center presentes en Bogotá

JUSTIFICACION

Según Fadda, G. (2013) con el paso del tiempo, la exportación de servicios ha pasado de ser una mera iniciativa para la reducción de costos a otra que se caracteriza por la mejora de procesos y el incremento de la eficiencia. Su esencia es el establecimiento de un equipo global con las habilidades necesarias para apoyar las estrategias del negocio. Su filosofía inclusiva de talento es impulsada por la disponibilidad global de habilidades y la acumulación y difusión de conocimiento a través de múltiples geografías. La reducción de costos ha pasado a ser un beneficio adicional que se suma al del aporte de personas talentosas provenientes de otros países.

Es por ello que exportar servicios es participar en una de las industrias con mayor potencialidad y crecimiento en el mercado internacional. Es altamente generadora de empleo y de gran valor agregado. En general, cuando se trabaja en industrias de servicios se lidia con empresas que no contaminan el medio ambiente y por lo tanto se trata de industrias limpias. Fadda, G. (2013)

Debido a la necesidad que tiene Colombia de diversificar su oferta exportadora para no depender económicamente del petróleo, carbón, etc., e incrementar las exportaciones; esta investigación se enfocará en TLC con Estados Unidos y su relación con las exportaciones de servicios Call center

desde Bogotá. Esta industria, que ofrece disponibilidad y calidad de mano de obra en las principales ciudades, cuenta con infraestructura de cinco cables submarinos y una conexión de 550Gpbs, precios competentes y ubicación geográfica estratégica ya que el país se encuentra en medio de cinco zonas horarias. (ProColombia, Recuperado 2018)

La finalidad de esta investigación es aportar a las empresas de Bogotá dedicadas a la exportación de servicio call center estrategias para ingresar al mercado Estadounidense o mejorar su posicionamiento, mostrando los beneficios que brinda el TLC con Estados Unidos los cuales permitirán incrementar las exportaciones, generar empleo, subir el nivel de inglés en nuestro país y ser más competitivos en los mercados internacionales.

MARCO TEÓRICO

Sub-Marco Histórico

En Colombia, el sector de contact center y BPO, desde el punto de vista de conceptos y herramientas reales, presentan una historia muy reciente con una línea de tiempo de 17 años. Para 1995 una de las primeras firmas internacionales (Indra) dio inicio a los primeros servicios de Outsourcing. (Sanabria, 2015)

A partir de 2008 por iniciativa del Gobierno Nacional y los gremios, se especificaron las industrias que se caracterizaron por contar con fortalezas competitivas y que contaban con el perfil para ser de clase mundial. Para el año 2010 se presentó el mayor flujo de inversión extranjera y aparecieron grandes empresas como Teleperformance (quien adquirió Teledatos), Convergys, Sutherland, Genpact, entre otras. De esta manera, se ratificó que los mayores inversionistas del país provenían de la India, Estados Unidos, Alemania, España, Francia y Argentina. (Sanabria, 2015)

Actualmente en la más reciente edición del Premio a las Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes de América Latina, varias firmas colombianas o filiales de compañías globales instaladas en Colombia resultaron ganadoras. De acuerdo con la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, este sector genera en el país ingresos que rodean los \$8 billones anuales y representa 1,4% del PIB. El crecimiento promedio de la industria ha sido del 15% en los últimos 15 años y las exportaciones, según la más reciente encuesta del sector, cerraron en US\$665 millones, por encima de los US\$473,4 de hace 4 años (solo en el segmento de BPO). (Dinero, 2018)

Sub-Marco Jurídico

Acuerdo general sobre el comercio de servicios (AGCS)

Este acuerdo contiene reglas aplicables en esta materia a los miembros de la OMC. El AGCS, reconoce la importancia del comercio de servicios para el crecimiento y desarrollo de la economía, establece un marco multilateral de principios y normas para el comercio de servicios y busca la expansión de dicho comercio en condiciones de transparencia y de liberalización progresiva. (MINCIT, 2018)

Colombia indicó que buscará que las medidas sobre autorización para el ingreso temporal y prestación de un servicio en un país determinado, se apliquen respetando las ventajas resultantes de nuestra participación en la OMC. Es decir, que se basen en criterios objetivos y transparentes,

como la competencia y la capacidad de suministrar el servicio, que no sean más gravosas de lo necesario para asegurar la calidad del servicio y que no constituyan una restricción al suministro del mismo. (MINCIT, 2018)

Plan vallejo de servicios

Es un instrumento de comercio exterior por medio del cual las empresas exportadoras de servicios; cualquier empresa (persona natural o jurídica), incluyendo consorcios y uniones temporales, que se encuentre inscrita en el Registro Único Tributario (RUT) como usuario aduanero en calidad de exportador de servicios, pueden solicitar autorización a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para importar bienes de capital y repuestos (estos últimos exclusivos para servicio de transporte aéreo) con suspensión total o parcial de los derechos de aduana y el diferimiento del pago del IVA, para la prestación de servicios exportables. (ProColombia, 2016)

Tratados de libre comercio (TLC)

Los Tratados de Libre Comercio (TLC) son acuerdos internacionales bilaterales o regionales que regulan las relaciones comerciales entre los países partes y que buscan reducir las barreras comerciales (aranceles o regulación) que se utilicen para restringir el comercio de bienes y servicios. Cada TLC tiene particularidades en armonía con los propios intereses de las partes. Los tratados de libre comercio firmados por Colombia con base en la exportación de servicios son: Chile, Estados Unidos, Canadá, CAN ((Ecuador, Perú, Bolivia), México y Triángulo Norte (Honduras, Guatemala y El Salvador). (ProColombia, 2018)

Acuerdos de Asociación Económica (AAE)

Son acuerdos internacionales que, además de los temas comerciales, hacen gran énfasis en componentes políticos y de cooperación. En principio, tienen la particularidad que en materia de compromisos de servicios difieren en la forma de presentar los compromisos, pues tienen una estructura similar al AGCS. En la actualidad Colombia tiene vigentes dos AAE, estos son los suscritos con la Unión Europea y con los países de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC). (ProColombia, 2018)

Tratado de libre comercio entre Colombia y Estados Unidos

La presentación del contenido del TLC se hace mediante una clasificación en tres grandes bloques, que no siguen el orden de los capítulos del acuerdo, pero facilitan la comprensión:

En primer lugar se señala la compatibilidad jurídica del TLC con la CAN y luego se introducen los temas relacionados con los aspectos institucionales del tratado, esto es, la administración, los compromisos de transparencia y los mecanismos de solución de controversias.

En segundo lugar se presentan los aspectos vinculados con el acceso de productos industriales, agropecuarios y servicios a los mercados de los países firmantes del acuerdo. Abarca no sólo los temas relacionados con la eliminación de barreras arancelarias y no arancelarias sino los de normas de origen, procedimientos aduaneros, defensa comercial y compras públicas.

En tercer lugar, se describen los temas transversales, que establecen disciplinas a las que se someten las actividades comerciales de ambos países; incluye las normas de propiedad intelectual, las de competencia, los asuntos laborales y ambientales, la inversión y el fortalecimiento de la capacidad comercial. MINCIT (Recuperado 2018)

Sub-Marco Referencial

A nivel nacional

El *“Estudio de caso desde la experiencia de empresa, del sector del transporte, en el contact center: crecimiento, retos y proyecciones de la industria de los call center en Colombia”*. Concluyo que es una realidad el gran potencial que ofrece el sector de los contact Center no solo a nivel mundial sino local, ya que la globalización ha permitido que este negocio sea muy fructífero en tan corto tiempo. Este fenómeno, sin duda alguna, ha dejado beneficios para el país en lo que tienen que ver con la reducción de tasa de desempleo y brindar oportunidades de trabajo a diferentes grupos de población. Sanabria, F. (2015)

En el escrito *“Efectos de las políticas proteccionistas sobre la exportación de servicios transfronterizos de Colombia a Estados Unidos”*. Las conclusiones fueron: Teniendo en cuenta que nuestro objetivo general propuesto fue analizar los efectos de las políticas proteccionistas sobre la exportación de servicios transfronterizos de Colombia a Estados Unidos y teniendo como base el marco teórico, el cual se desarrolló con base en cuatro teorías de comercio internacional acerca de la integración económica, la economía de mercado, la ventaja absoluta y la dotación de factores, sumado a la situación política actual y el nuevo gobierno de Estados Unidos, nos demuestran que las políticas proteccionistas dirigidas a los países en desarrollo, en este caso Colombia, afectan de manera negativa la evolución de ambas economías, pero principalmente impide el libre comercio y desarrollo del sector de servicios BPO, teniendo en cuenta que en los últimos 5 años se ha convertido en uno de los mayores atractivos de inversión extranjera directa. Vargas, G. & Cubides, J. (2018)

A nivel internacional

La investigación *“Estudio de factibilidad para mejorar la atención al cliente con la implementación de un call center en la CNEL (Corporación nacional de electricidad) Milagro”*. Las conclusiones fueron: el servicio al cliente se ha convertido en una variable muy importante para reforzar la relación con la empresa que les brinda, ya sea productos y servicios, lo cual ha evolucionado el enfoque de la Institución. Durante el proceso de la investigación se logró identificar la necesidad constante que tienen las empresas de mejorar el área de servicio para mantenerse competitivas ante el mercado que cada día se vuelve más y más exigente, además es valioso el beneficio que el Centro de Servicio Telefónico traerá a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. principalmente a la Regional Milagro. Torres, P. & López, N. (2013)

Capítulo 1. Describir los compromisos adquiridos en el capítulo once del TLC con Estados Unidos relacionado con el servicio transfronterizo

1.1 Identificación del ámbito de aplicación del comercio transfronterizo de servicios

El capítulo once “Comercio transfronterizo de servicios” se aplica a las medidas adoptadas o mantenidas por una Parte que afecte el comercio transfronterizo de servicios suministrados por proveedores de servicios de otra Parte. Tales medidas incluyen a las medidas que afectan a:

- a) La producción, distribución, comercialización, venta y suministro de un servicio
- b) La compra o uso de, o el pago por, un servicio
- c) El acceso a y uso de sistemas de distribución, transporte o redes de telecomunicaciones y los servicios relacionados con el suministro de un servicio
- d) La presencia en su territorio de un proveedor de servicios extranjero, y
- e) El otorgamiento de una fianza u otra forma de garantía financiera como condición para la prestación de un servicio. MINCIT (Recuperado 2018)

Para los efectos de este capítulo, “medidas adoptadas o mantenidas por una Parte” significa las medidas adoptadas o mantenidas por:

- a) Gobiernos y autoridades centrales, regionales o locales, e
- b) Instituciones no gubernamentales en el ejercicio de las facultades en ellas delegadas por autoridades o gobiernos centrales, regionales o locales. MINCIT (Recuperado 2018)

Los siguientes servicios no aplican para el capítulo once del TLC con Estados Unidos

- a) Servicios financieros, salvo los que sean suministrados por una inversión cubierta
- b) Contratación pública o contratación
- c) Servicios aéreos de transporte nacional e internacional, salvo el servicio de reparación y mantenimiento de aeronaves que están fuera de servicio, y los servicios aéreos especializados.
- d) Subsidios o donaciones incluidos los préstamos, garantías y seguros que cuenten con apoyo gubernamental. MINCIT (Recuperado 2018)

1.2 Acceso a los mercados

Ninguna Parte podrán adoptar o mantener, ya sea sobre la base de una división regional o la totalidad de su territorio, medidas que:

- 1. Impongan límites sobre:
 - 1.1 El número de proveedores de servicios, ya sea en forma de contingentes numéricos, monopolios, proveedores exclusivos de servicios o la exigencia de una prueba de necesidad económica.
 - 1.2 El valor total de las transacciones o activos de servicios en la forma de contingentes numéricos o mediante la exigencia de una prueba de necesidades económicas
 - 1.3 El número total de las operaciones de servicios o la cantidad total de producción de servicios, expresadas en términos de unidades numéricas designadas, en forma de contingentes numéricos o la exigencia de una prueba de necesidades económicas

- 1.4 El número total de personas naturales que puedan ser empleadas en un determinado sector de servicios o que un proveedor de servicios pueda emplear y que sean necesarias para el suministro de un servicio específico y estén directamente relacionados con él, bajo la forma de contingentes numéricos o la exigencia de una prueba de necesidades económicas.
2. Restrinjan o prescriban los tipos específicos de persona jurídica o de empresa conjunta por medio de los cuales un proveedor de servicios puede suministrar un servicio. MINCIT (Recuperado 2018)

Teniendo en cuenta el documento publicado por el MINCIT (recuperado 2018) “ninguna parte podrá exigir al proveedor de servicios de otra Parte establecer o mantener oficinas de representación o cualquier otra forma de empresa, o ser residente en su territorio como condición para el suministro transfronterizo de un servicio”.

1.3 Requisitos para exportar servicio Call center

Según el anexo I del TLC con Estados Unidos, las empresas colombianas que quieran exportar servicios de suministro transfronterizo deben:

Solicitar al Secretary of Commerce (Secretario) la certificación de revisión con respecto a la realización de exportaciones. Debido a que los únicos que pueden solicitar este certificado son las entidades estadounidenses, una persona natural extranjera o una empresa extranjera podrán recibir la protección que otorga un certificado de revisión haciéndose “miembro” de un solicitante calificado, es decir, ser socio de una asociación o en una empresa conjunta, accionista de una sociedad, o participante en una asociación, cooperativa u otra forma de organización, a través de un contrato o convenio. MINCIT (Recuperado 2018)

La empresa debe estar registrada en cualquiera de las cámaras de comercio del territorio colombiano, y no ser propiedad de o controlada por otro país que no sea Estados Unidos con quien se firmó este acuerdo, de lo contrario se aplicará el artículo 11.11 negociación del beneficio el cual indica que:

“Si el proveedor de servicios de otra parte es una empresa de propiedad de o controlada por personas de un país que no sea Parte, y la Parte que deniegue los beneficios no mantenga relaciones diplomáticas con el país que no es Parte o, adopta o mantiene medidas en relación con el país que no es Parte o una persona del país que no es Parte, que prohíbe transacciones con esa empresa o que serían violadas o eludidas si los beneficios de este capítulo se otorgan a esa empresa.” MINCIT (Recuperado 2018)

Adicional a los requerimientos del TLC, las empresas estadounidenses que demandan el servicio call center se interesan en los proveedores que tienen certificación de calidad. ProColombia señala que para la exportación de servicios call center de Colombia a Estados Unidos: Los proveedores deben tener la certificación de eSourcing Capability Model (eSCM) o Modelo de Calidad para la Externalización que es el único modelo de calidad que existe para procesos de gestión de la externalización. Los modelos eSCM identifican cinco niveles de mejora que buscan incrementar el valor de la relación, la calidad del servicio y de los acuerdos durante toda la relación. ProColombia (Recuperado 2018)

En cumplimiento del TLC con Estados Unidos para el comercio transfronterizo de servicios, en Colombia las empresas exportadoras de servicio call center clasificadas dentro del modo suministro transfronterizo deben:

- Inscribirse como exportador

Dirigirse a las oficinas de la DIAN o SuperCade y solicitar la inscripción como exportador de servicios en el Registro Único Tributario (RUT), en el cual se debe especificar el modo de suministro y servicio a exportar de acuerdo con la clasificación central de productos (CPC). Colombiatrade (Recuperado 2018)

El CPC para servicio Call Center es **85931**. (DANE, 2013)

- Matricularse en las Cámaras de comercio del territorio colombiano
- Pagar impuestos sobre la renta y complementarios respecto a sus rentas y ganancias ocasionales de fuente nacional y extranjera. Colombiatrade (Recuperado 2018)
- Se factura IVA cero si el servicio es exportado para ser consumido exclusivamente en el exterior y se conservan los documentos de soporte de acuerdo con el decreto 2223 de 2013. Colombiatrade (Recuperado 2018)

Capítulo 2. Examinar el comportamiento de exportaciones del servicio call center a Estados Unidos

2.1 Participación de Colombia en la exportación de servicio Call Center

Crecimiento de las exportaciones de servicios

Sectores	2015	2016	Var % 2016	SEM I 2016	SEM I 2017	Var % 2017
Servicios de Call Center	283,2	311,3	9,9%	137,4	190,2	38,4%
Servicios de Informática	234,8	204,8	-12,8%	89,1	97,5	9,5%
Servicios de Telecomunicaciones	224,6	124,5	-44,6%	58,6	51,6	-11,9%
Servicios de publicidad. estudios de mercado y encuestas de opinión pública	138,8	122,7	-11,6%	49,7	71,0	42,9%
Servicios de consultoría empresarial en administración de empresas y relaciones públicas	106,6	111,2	4,3%	42,7	48,9	14,6%
Servicios Arquitectónicos. de ingeniería y otros servicios técnicos,	98,3	80,8	-17,8%	43,2	44,5	3,0%
Otros servicios relacionados con el comercio	97,3	77,6	-20,2%	44,9	45,1	0,5%
Servicios Audiovisuales y Conexos	32,4	55,9	72,4%	30,0	23,1	-22,8%
Servicios de salud	27,1	34,7	28,0%	14,5	17,4	19,7%
Otros	6.295,3	6.374,8	1,3%	2.890,8	2.936,5	1,6%
Total general	7.538,4	7.498,3	-0,5%	3.400,9	3.525,8	3,7%

Fuente: DANE (2017). Elaboración ProColombia

En lo corrido de 2017, las exportaciones de servicios han presentado una mayor dinámica que el año pasado, destacan servicios de call center con crecimiento de 38,4% y servicios de informática con 9,5%. Colombia exporta servicios (2017)

Participación de los países destino del total de exportaciones colombianas de servicio Call center

Tabla de Exportación de Servicios de Callcenter 2013-2017										
País	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Miles de dólares	280.609		316.786		296.351		305.308		399.232	
Estados Unidos	61.410	22%	111.752	35%	104.658	35%	108.517	36%	142.872	36%
España	141.240	50%	116.280	37%	90.490	31%	85.398	28%	93.964	24%
Chile	16.814	6%	24.721	8%	29.095	10%	30.217	10%	39.220	10%
Países Bajos		0%	16	0%	137	0%	22.316	7%	58.903	15%
Argentina	30.053	11%	32.012	10%	24.176	8%	20.783	7%	22.492	6%
Uruguay	2.622	1%	1.589	1%	1.694	1%	2.476	1%	8.112	2%
México	5.686	2%	4.953	2%	18.257	6%	8.413	3%	6.953	2%
Ecuador	5.203	2%	5.210	2%	6.334	2%	6.289	2%	7.126	2%
Perú	3.263	1%	3.856	1%	3.128	1%	2.597	1%	4.567	1%
Puerto Rico	8.690	3%	7.189	2%	5.533	2%	4.208	1%	4.281	1%
Demás países	5.629	2%	9.208	3%	12.850	4%	14.092	5%	10.745	3%

Fuente: Cifras emitidas por el DANE

Fecha de publicación: 22 de junio de 2018

El total de las exportaciones de servicio call center desde Colombia alcanzan un valor en el 2013 de US\$280.609 miles; en el 2014 US\$316.786 miles; en el 2015 US\$296.351 miles; en el 2016 US\$305.308 miles y en el 2017 US\$399.232 miles.

Durante el periodo 2013 – 2017 Estados Unidos mantuvo la mayor participación con respecto a las exportaciones realizadas a otros países. El porcentaje de participación se ha mantenido en 35% del 2014 al 2015 y el 36% del 2016 al 2017, del total de las exportaciones realizadas en cada año.

Participación de las exportaciones colombianas de servicio Call center en 2017

EXPORTACIONES POR TIPO DE SERVICIO, INDUSTRIAS 4.0 EN 2017		
Cifras en millones de dólares		
	2017	Crecimiento
Servicios de Call Center	399,2	30,80%
Servicios de Informática	212,4	1,00%
Telecomunicaciones	192,8	13,40%
Publicidad, mercado y opinión pública	177,3	37,40%
Consultoría empresarial	108,9	7,70%
Otros servicios de comercio	99,1	9,10%
Investigación y Desarrollo I + D	65,6	18,20%
Licencias para productos audiovisuales	52,9	17,90%
Servicios Audiovisuales y Conexos	48,2	-13,40%
Contabilidad, Auditoría y Teneduría de libros	45,3	21,30%
Servicios de Salud	37,5	8,60%
Otros servicios de suministro de Información	29,3	59,80%
Licencias para programas informáticos	27,5	17,20%
Otros Servicios Personales	5,3	-3,80%

Fuente: Procolombia / Gráfico: LR-SB

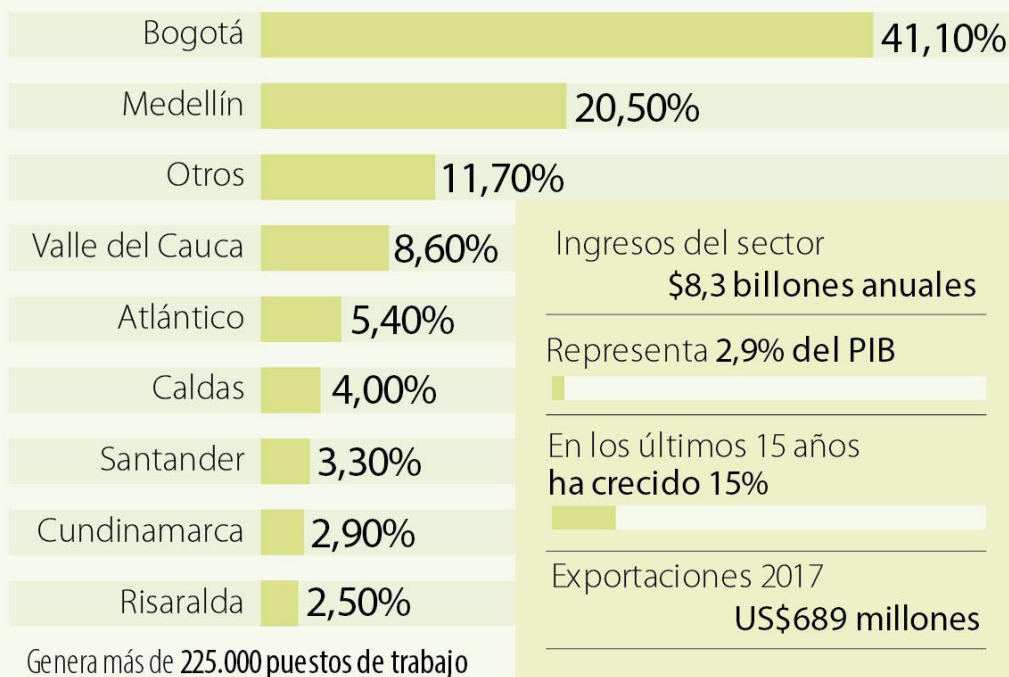
Fuente: La República

Porcentaje de empleo generado por las exportaciones de servicio contact center y BPO en Colombia.

El sector contact center y BPO genera ingresos anuales por \$8,3 billones y representa 2,9% del PIB, ha ido crecido 15% en los últimos 15 años, y según la entidad, en 2017, las exportaciones de servicios de BPO y Contact Center movieron US\$689,0 millones. La república (2018)

SERVICIOS CONTACT CENTER Y BPO EN COLOMBIA

EMPLEO EN EL SECTOR



Ingresos del sector
\$8,3 billones anuales

Representa **2,9% del PIB**

En los últimos 15 años
ha crecido **15%**

Exportaciones 2017
US\$689 millones

Fuente: Acdecc / Gráfico: LR-SB

Fuente: La República

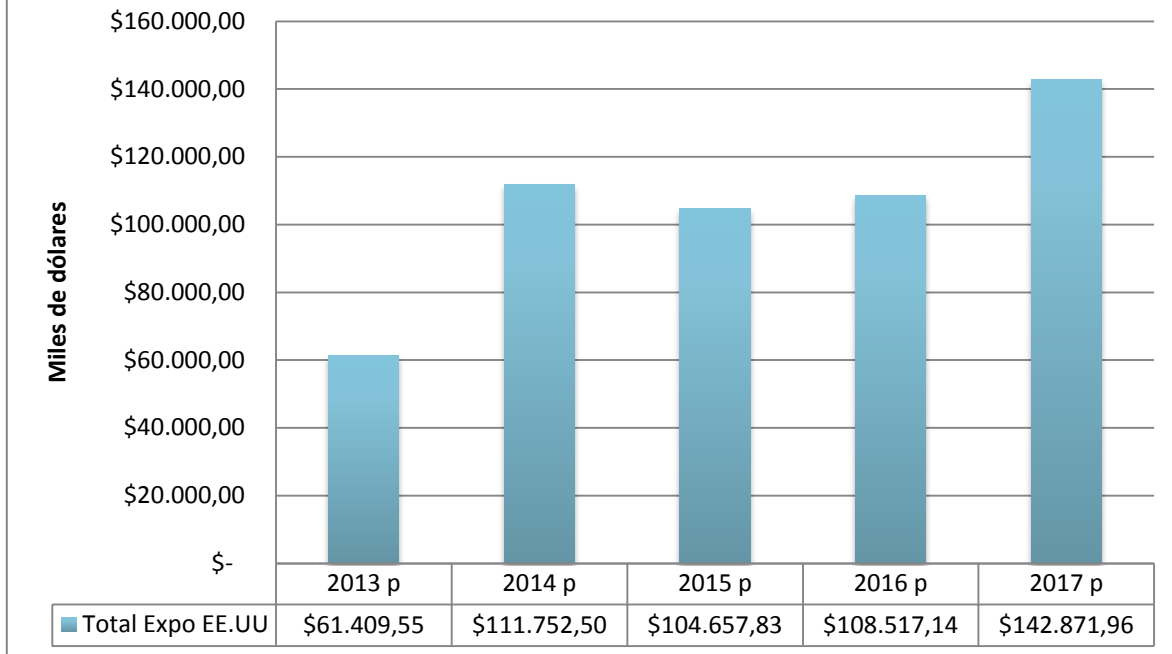
De acuerdo con la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (Acdecc), el país se ha venido consolidando como un centro en la región para la exportación de servicios de este tipo, y particularmente en Bogotá y en Medellín, donde se ubican respectivamente 41,1% y 20,50% de los empleos del sector. “Colombia es un país de regiones, tenemos oportunidades para llegar a cualquier ciudad que esté en capacidad de ofrecer a empresas de servicios de Contact Center”, aseguró Ana Karina Quessep, presidenta de Acdecc. La república (2018)

2.2 Estadísticas de las exportaciones de servicio Call Center de Colombia a Estados Unidos entre 2013-2017

En el 2013 las exportaciones totales de servicio Call center a Estados Unidos alcanzaron un valor de US\$61.409,55 miles; en el 2014 US\$111.752,50 miles; en el 2015 US\$104.657,83 miles; en el 2016 US\$108.517,14 miles y en el 2017 US\$142.871,96 miles, lo cual refleja un aumento evidente en términos de valores absolutos.

Tomando como referencia las estadísticas del DANE las exportaciones de servicio call center a Estados Unidos en su mayoría incrementaron con respecto al periodo anterior; de 2013 a 2014 hubo un incremento del 82%; de 2015 a 2016 un 3.7% y 2016 a 2017 un 31.7%. En el único periodo que se vio reflejada una disminución en las exportaciones con respecto al anterior fue 2014 a 2015 por valor de 6.3 puntos porcentuales.

Exportaciones de Colombia a Estados Unidos

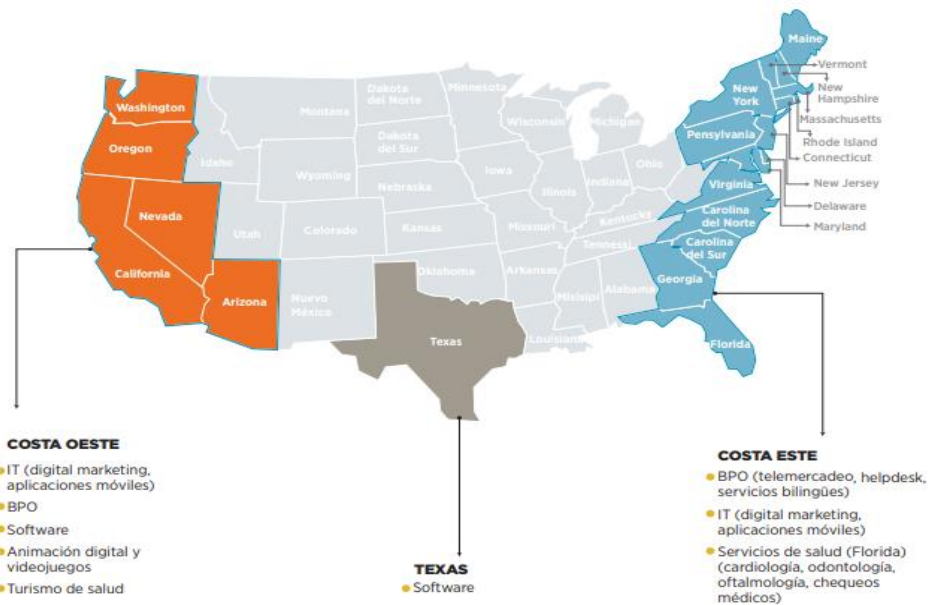


Fuente: Cifras emitidas por el DANE

Fecha de publicación: 22 de junio de 2018

Oportunidades para servicios por Región de Estados Unidos

Oportunidades para Servicios



Fuente: tlc-eeuu.procolombia.co

El sector BPO colombiano tiene oportunidades de negocio en los estados localizados en la costa Oeste y Este de Estados Unidos. Según las investigaciones de ProColombia (Recuperado 2018):

“El mercado de las medianas empresas es una excelente oportunidad para los proveedores de servicios de BPO/IT pues no han explorado completamente esta alternativa, mientras que las grandes compañías son relativamente maduras en términos de tercerización.”

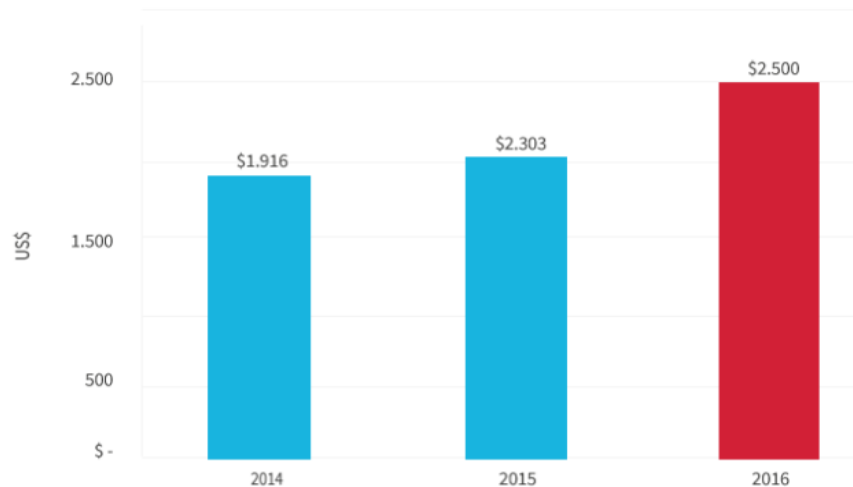
Los compradores de Estados Unidos han dirigido su atención hacia países de América Latina, debido a la proximidad, mano de obra, buenos precios y variedad de idiomas (portugués, español e inglés). ProColombia (2013)

2.3 Principales empresas ubicadas en Bogotá exportadoras de servicio call center

Colombia, y en particular Bogotá, cuentan con una experiencia de más de 20 años en el sector de BPO. Esta industria ha estado en constante evolución dentro de la ciudad y tras acumular experiencia y el know-how en el segmento de BPO voz, sus actividades se han expandido a segmentos de mayor valor agregado como en finanzas y contabilidad, cuestiones fiscales, gestión documental y otros segmentos de back-office. Invest In Bogota (2018)

Bogotá es la ciudad que más aporta a los ingresos del sector BPO como se evidencia en la siguiente gráfica:

Ingresos operacionales en el sector BPO en Colombia (2014 - 2016)



Fuente: Estudio Nacional del Sector de Tercerización de Servicios. Información calculada para 139 empresas COP \$3.100 por US\$ 1.

Estas cifras son posibles gracias a que el 63.8% de las empresas del sector tiene una vocación exportadora. Entre Los principales destinos en el último año se destacan Estados Unidos, España, Holanda y Chile. Los servicios de mayor exportación dentro del sector de BPO son los de call center, tanto inbound como outbound, seguidos por procesos de backoffice y cobranzas. La actividad de inbound es una de las de mayor generación entre las más implementadas. Sectorial.co (2018)

ATENTO COLOMBIA

En Atento, entendemos las expectativas de los consumidores y los cautivamos para crear un vínculo especial entre las marcas y sus clientes.

Contribuimos con el éxito de las empresas garantizando la mejor experiencia del consumidor al incorporar los servicios de jornada del cliente y soluciones de alto valor, apoyados por una innovadora plataforma digital y por nuestro abordaje de transformación de procesos para hábilmente transformar negocios e impulsar los resultados de las empresas.



Hacemos eso por medio de la entrega de una experiencia diferenciada, que genera valor para nuestros clientes y sus consumidores y que es posible gracias a una combinación única de nuestras personas, soluciones y canales.

Atento se destaca como el principal proveedor de servicios y soluciones de relacionamiento con el cliente en América Latina y está entre los cinco primeros en todo el mundo. Nuestra fuerte presencia operacional en América Latina y España nos permite ofrecer soporte a clientes en nuestros mercados locales y proveer una solución nearshore de liderazgo para empresas en EE.UU. ATENTO (Recuperado 2018)

Cifras de Atento Colombia

Según el análisis de desempeño por regiones realizado por Atento las siguientes cifras son el valor de las operaciones por el mercado colombiano: ATENTO (2016)

Ingresos Anuales (miles de dólares)		
2014	2015	2016
\$ 69,50	\$ 59,50	\$ 61,00

Fuente: Cifras emitidas por Atento

En Colombia iniciamos operaciones en el año 2000 y hoy somos el líder en la industria de CRM/BPO. Contamos con ocho operaciones, más de 5.900 posiciones y 7,500 empleados. ATENTO (Recuperado 2018)

Portafolio de soluciones

Ventas

Solución completa que abarca desde la captación del lead a la conversión, generando aumento de ventas, automatización de procesos y reducción de costo (CMV). Por medio de la Plataforma E-Commerce, Agente Digital y Solución de Social Media, integrados a Analytics, Atento crea estrategias que generan mayor eficiencia y aumentan la conversión de ventas, ofreciendo la operacionalización y gestión de todo embudo de ventas en tiempo real - lo que permite mejor control operacional y más agilidad para la toma de decisiones durante el ciclo de ventas. ATENTO (Recuperado 2018)

Atención a clientes

El servicio de Atención al Cliente gestiona las llamadas recibidas y activas a través de múltiples canales. Proporcionamos información y atendemos sugerencias, peticiones y reclamaciones relativas a los productos y servicios del cliente durante el ciclo de vida de éste.

Los servicios están orientados a la tipología del cliente: B2C (Business to Consumer), B2B (Business to Business) y segmentación por perfiles (masivo, VIP, etc.).

Además podrán incluirse actividades de retención de clientes o estrategias de cross- y up-selling, consideradas fuentes valiosas de renta adicional al negocio e información que aportarán valor a tu empresa y le ayudarán en la toma de decisiones. ATENTO (Recuperado 2018)

Soporte técnico

Comprende toda la jornada de relacionamiento para activación, soporte y desactivación de servicios o productos. Gestión unificada de los servicios al cliente, buscando convertir al Soporte Técnico en fuente de participación, eficiencia e ingresos.

Diagnosticamos, analizamos y tratamos asuntos técnicos con agilidad y por medio de diferentes canales, reduciendo costos y conquistando la satisfacción del consumidor. A partir de un punto de contacto único y cumpliendo con los niveles de servicio (SLAs), resolvemos problemas, proveemos información técnica y solucionamos dudas sobre instalación, uso y mantenimiento de productos y/o servicios, además de administrar los servicios de campo y centros de reparación.

Para garantizar la resolución desde el primer contacto con el cliente (FCR – First Call Resolution), promoviendo mayor satisfacción y evitando costos innecesarios, realizamos la gestión de todos los procesos de soporte técnico de su empresa con la mayor calidad del mercado y con metodologías propietarias. ATENTO (Recuperado 2018)

Cobranza

Por medio de una plataforma completa de Cobranzas abarcando Analytics, BI, CRM, Marcadores Predictivos, Plataforma Multicanal y Portal de Negociación, actuamos en todas las franjas de atraso, obteniendo mayor conversión y resultados con menor costo. Respaldamos todo el proceso de recuperación, con mayor control sobre morosidad y mejores costos, independiente de la fase de la deuda. ATENTO (Recuperado 2018)

Back Office

Ofrecemos la integración de procesos de negocio, captación, análisis y control de documentos, emisión y formalización de contratos, soporte de ventas y atención en todo el ciclo del cliente, aumentando la rentabilidad.

Con abordaje consultivo, integramos tecnologías de gestión de procesos BPM con la gestión de Imágenes, ECM (Enterprise Content Management) y automatización RPA, lo que hace que sea la solución sea completa para atender los procesos de Back Office con máximo desempeño. ATENTO (Recuperado 2018)

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES

Américas Business Process Services es una compañía que inició operaciones en el año 2003, en la cual conceptos como la fidelización del cliente, la actualización tecnológica, la innovación, el enfoque en resultados; y con una sólida trayectoria en el desarrollo de procesos de negocio, nos han convertido en una de las principales compañías en el sector, que ofrece soluciones únicas y flexibles de acuerdo a las necesidades de los clientes y del mercado. Américas (2018)



La contraloría de Bogotá en el informe de auditoría modalidad desempeño realizado a la empresa Americas Business Process Services S.A., periodo 2013-2014 en Enero de 2016 y 2014-2015 en noviembre 2016, relaciono las siguientes cifras de ingresos anuales reportados por esta empresa: Contraloría Bogotá (2016)

Ingresos Anuales (millones de pesos)		
2013	2014	2015
\$ 192.373	\$ 199.973	\$ 178.474

Fuente: Cifras emitidas por la contraloría de Bogotá

De acuerdo a la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO-ADECC, gremio colombiano que reúne a las más importantes empresas de la industria de los centros de contacto en el país, se determinó que Américas Business Process Services, es la cuarta empresa más grande del sector en el país por ingresos y participación en el mercado, de un total de sesenta y cuatro (64) empresas. Contraloría Bogotá (2016)

Américas BPS cuenta con tres (3) sedes en Bogotá, una (1) en Cali y a partir del 2015 una (1) en Medellín, para una totalidad de 4.102 puestos de trabajo y un total de 6.264 empleados. Contraloría Bogotá (2016)

Portafolio

SopORTE técnico, Mesa de servicio

Unimos nuestros recursos tecnológicos y humanos, para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El recurso humano al frente de la MESA DE SERVICIO proporciona respuestas y soluciones integrales a los usuarios finales y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de la MESA DE SERVICIO es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software. Américas (2018)

Modelo de ventas y mercadeo

Esta solución, incluye todas las etapas del proceso venta; desde la identificación de prospectos, hasta las acciones de post-venta, cobranza y fidelización maximizando oportunidades de negocio y entregando experiencias excepcionales a nuestros los clientes. Se caracteriza por:

- Tele ventas y Tele mercadeo.
- Identificación, monitoreo gestión de pipeline, operación en ventas, calificación de oportunidades.
- Facturación, recaudo, entrega.
- Venta telefónica, en puntos de venta y por canales virtuales.
- Servicios Posventa.
- Cross- Selling y Up- Selling.
- Recordación de Pagos y Cobranza: preventiva, administrativa, prejudicial, jurídica y castigada.
- Gestión de contacto, negociación, monitoreo y control.
- Toma de Pedidos.
- Activaciones y Fidelización.
- Gestión integral de PQRS.
- Consecución de bases de datos. Américas (2018)

Atención al cliente

Ofrecemos a su organización atención a sus clientes con la cobertura de todos los canales de atención lo cual le permite, tener una mayor accesibilidad. Trabajamos con pasión para servir; lo que nos permite brindar una mejor experiencia a los usuarios, asegurándonos de que se sientan satisfechos en cada contacto y recomienden el servicio. Por eso, construir relaciones duraderas es una prioridad para nosotros. Se caracteriza por:

- Servicio al Cliente
- Recepción de PQRS
- Servicios de Información y Asistencia
- Gestión de Encuestas
- Centro de Monitoreo de Redes Sociales
- Experiencia de marca
- Integración de diferentes herramientas
- Canales de comunicación. Américas (2018)

Back Office

Atendemos de manera calificada todos los procesos administrativos y de soporte de su negocio que ofrezcan soluciones integrales, reduciendo y optimizando costos. Nuestro Back Office automatiza sus actividades repetitivas, realizando la gestión de información y procesos de negocio de gran volumen como: gestión Documental, gestión de PQR'S, gestión de pedidos, cruce y actualización de bases de Datos, gestión de Reclamaciones a Seguros y fulfillment. Contamos con amplio conocimiento en diferentes sectores del mercado y sus procesos, realizamos una amplia investigación de su negocio brindándole las mejores soluciones para garantizar la calidad en sus procesos.

Características:

- Seguimiento, a través de llamadas y correo electrónico, a los clientes que han contratado los servicios que ofrece la empresa.
- Gestión documentación.
- Resolución de incidencias.
- Aumento de la eficacia, al mejorar los procedimientos del servicio.

- Simplificación de tareas.
- Verificación de control de pedidos. Américas (2018)

EMTELCO

Cuenta con más de 15 años de experiencia ofreciendo soluciones de BPO y Contact Center a clientes corporativos que han confiado en su asesoría experta para el desarrollo y mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa; generando más valor para sus negocios y asegurando que sus usuarios finales sientan experiencias excepcionales con su marca en cada punto de contacto. EMTELCO (Recuperado 2018)



En los informes de gestión realizados por Emtelco para 2015 y 2016, se relacionaron las siguientes cifras de ingresos operacionales por año: EMTELCO (2015)

Ingresos Anuales (millones de pesos)		
2014	2015	2016
\$ 286.653	\$ 322.845	\$ 390.748

**Fuente: cifras emitidas por Emtelco
Informes de gestión 2015-2016**

Emtelco cuenta con más de 12.000 colaboradores distribuidos en el territorio nacional. EMTELCO (2016)

Portafolio

Servicio al cliente

En Emtelco trabajamos con pasión, lo que nos permite brindar una mejor experiencia a los usuarios, asegurándonos de que no solo se sientan satisfechos en cada contacto, sino que también recomienden el servicio. Por eso, construir relaciones duraderas es una prioridad para nosotros, y con nuestro proceso de Servicio al Cliente, acercamos y enamoramamos mucho más a sus usuarios con su marca. EMTELCO (Recuperado 2018)

Beneficios

- Conocer mejor el cliente
- Customer experience management
- Innovación
- Experiencia en servicio
- Canales de contacto
- Laboratorio de experiencia

Ventas

En Emtelco gestionamos los procesos de ventas de nuestros clientes, los cuales incluyen prospección, cierre de ventas, cross selling y up selling, telemarketing, entrega e instalación de productos o servicios; acercándonos así a cada usuario por los canales más efectivos y entregando soluciones integrales de ventas enfocadas a la experiencia del usuario, mediante el entendimiento de sus necesidades y la generación de estrategias. EMTELCO (Recuperado 2018)

Beneficios

- Conocer al consumidor
- Sumar esfuerzos
- Plataformas tecnológicas
- Experiencia en ventas
- Canales de contacto
- Certificaciones de PCI DSS

Cobranzas

En Emtelco ofrecemos una solución integral para los procesos de cartera de nuestros clientes, basada en el conocimiento, la experiencia y el relacionamiento a través de múltiples canales de contacto. Nuestra gestión de cobranzas está enmarcada en las etapas preventiva, administrativa y prejurídica, contribuyendo así a la rentabilidad y continuidad del negocio de nuestros clientes. EMTELCO (Recuperado 2018)

Beneficios

- Reducir costos
- Alta trayectoria
- Tecnología
- Prevenir pérdidas
- Conocer mejor al cliente
- Canales de contacto

Back Office

Nuestros procesos de Back Office se realizan sobre actividades administrativas y operativas las cuales son llevadas a cabo una vez finalizada la interacción, y en donde no se efectúa un contacto directo con los usuarios. Contamos con un talento humano motivado al logro y una infraestructura física y tecnológica capaz de soportar las actividades conexas de su negocio, siendo esta parte fundamental para cerrar el ciclo de relacionamiento y generar experiencias memorables. EMTELCO (Recuperado 2018)

Beneficios

- Optimizar recursos
- Experiencia del cliente
- Plataforma tecnológica
- Mejora en procesos
- End-to-end
- Capacidad

Mesa de servicios

Nuestra Mesa de Servicios está diseñada para ser el único punto de contacto de sus usuarios y se encarga de recibir, registrar, diagnosticar, solucionar, documentar y cerrar los posibles incidentes o solicitudes de servicio relacionados con las tecnologías de la información y los procesos de su negocio, a través de plataformas y personas altamente capacitadas para gestionarlas de forma oportuna. Se diseña aplicando un modelo de gobierno y considerando las buenas prácticas de ITIL® y COBIT®. EMTELCO (Recuperado 2018)

Beneficios

- Punto único de contacto
- Incorporar la capacidad
- Modelo de gobierno
- Herramienta de gestión
- Experiencia del usuario
- Disponibilidad

TELEPERFORMANCE COLOMBIA



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

La compañía se destaca hoy en día por la prestación de servicios en Colombia, así como en los mercados Nearshore (Estados Unidos) y Offshore (España). Hoy atiende a más de medio centenar de empresas colombianas de los sectores de salud, transporte, energía, alimentos, servicios, entretenimiento, entre otros; y a multinacionales europeas y americanas, jalonando de manera importante uno de los sectores estratégicos para el crecimiento de la economía del país a mediano y largo plazo. La experiencia y posición de Teleperformance permite a la empresa a tener en cuenta las necesidades particulares de cada cliente y ofrecer robustas operaciones con calidad, en un mercado B2B, mercado B2C o en un mercado mixto. Teleperformance (Recuperado 2018)

Hoy en día, alrededor de 60% de la empresa está en Bogotá y 40% está en Medellín. Tenemos una tercera ciudad, Barranquilla, en la que hay 100 personas que trabajan desde su casa en un experimento que estamos haciendo de 'work at home'. La República (2018)

En una entrevista realizada al presidente de Teleperformance Colombia Juan Carlos Hincapie por la revista Gerente se confirmó los ingresos operacionales del 2017. Gerente.com (2018). Y en el informe realizado por la cámara de comercio de Cali se relacionó los ingresos operacionales del 2013. Ccc.org.co (2015)

Ingresos Anuales (millones de pesos)	
2013	2017
\$ 212.600	\$ 415.000

Fuente: cifras emitidas por la Revista Gerente.com y la Cámara de Comercio de Cali

Con más de 14.000 empleados directos (8.000 en Bogotá y 6.000 en Medellín), Teleperformance es el tercer empleador del país y un 60% de sus ingresos provienen de la exportación de servicios, desde los más básicos como problemas con facturas, atención de quejas y reclamos hasta los más sofisticados, como los de traducción simultánea, para los cuales requieren personal bilingüe casi que nativo; el tráfico de las telcos españolas o el manejo de clientes de una aerolínea en 29 países. Gerente.com (2018)

Nos hemos venido globalizando y tenemos hoy en día cerca de 4.000 personas bilingües en la nómina, que pronto van a ser 8.000 o 10.000. En una ciudad como Bogotá, que tiene 10 millones de habitantes, aspirar a atender EE.UU. con 30.000 trabajadores es poco. La República (2018)

Portafolio Contact center

Tus clientes se pondrán en contacto con un entorno perfectamente ajustado para garantizar los servicios adecuados en el momento justo para aumentar los resultados comerciales, la lealtad y la recompra. Nuestras décadas de experiencia global en la gestión de centros de contacto significa que tus clientes serán atendidos con la misma experiencia y dedicación que ha servido a cientos de grandes corporaciones en todo el mundo. Teleperformance (Recuperado 2018)

Atención al cliente

- Productos nuevos / venta de productos / suscripciones (con opciones de venta cruzada / venta directa)
- Explicaciones de facturación o solicitudes de pago
- Asistencia técnica
- Solución de problemas / gestión de quejas
- Divulgación proactiva en momentos clave en la relación con el cliente (por ejemplo, llamadas de bienvenida, revisiones de satisfacción, aniversario del contrato, etc.). Teleperformance (Recuperado 2018)

Soporte técnico

Soporte multilingüe altamente complejo prestado a través de una amplia variedad de canales, ayudado por la automatización y tecnologías innovadoras (B2C, B2B, SMB, B2E y entornos de ingeniería). Soluciones técnicas a través del ciclo de vida del cliente desde la instalación y activación hasta la gestión de RMA y el soporte de partes/campo de apoyo. Múltiples ofertas para el sector de tecnología incluyendo hardware, software, productos electrónicos de consumo, seguridad, infraestructura y productos de red. Ofertas para ISPs, MSPs, operadores inalámbricos y otros servicios de telecomunicaciones, además de empresas minoristas, automotrices y de nueva economía. Apoyo rápido y altamente efectivo, administración de casos y cuentas que ayudan en el aumento y la retención, disminuyen los gastos operativos y optimizan la CX.

Ofrecemos soporte en múltiples niveles de servicio:

Nivel 1: problemas técnicos estándar a través de procesos probados.

Nivel 2: problemas complejos y escalados que requieren procedimientos de resolución más sofisticados.

Nivel 3: soporte de alto nivel para problemas y casos empresariales a gran escala y de gran impacto.

Nivel 4: Servicios de ingeniería que incluyen pruebas, gestión en la resolución a nivel de producto y servicios de laboratorio. Teleperformance (Recuperado 2018)

Ventas

- Generación de clientes potenciales y programación de citas
- Servicios de verificación de datos
- CCross-Selling y Up-Selling
- Retención de clientes y gestión de lealtad
- Programas de recuperación y encuestas
- Gestión de cuentas por cobrar. Teleperformance (Recuperado 2018)

Crédito y cobro

- Recobro directo
- Recobro de terceros
- Servicios de recuperación primaria y secundaria
- Llamadas de bienvenida
- Servicios de BPO sin voz. Teleperformance (Recuperado 2018)

Capítulo 3. Analizar las posibilidades de incrementar la competitividad de las empresas exportadoras de servicio Call center- Bogotá, hacia el mercado estadounidense.

3.1 Estrategias implementadas por Colombia para facilitar la exportación del servicio Call Center a Estados Unidos

1.1.1 Estrategia Colombia Exporta servicios

1. Fortalecimiento empresarial: consiste en mejorar la competitividad, calidad y las capacidades empresariales para competir en el mercado internacional. A través de la sumatoria de financiación y promoción comercial, y capacitación y asistencia técnica, que dará como resultado aumentar el tejido empresarial exportador.

Interviene las entidades: Bancoldex \$900.000 millones, INNpalsa \$17.000 millones y INNpalsa MiPyme \$28.470 millones. Mincit.gov.co (2016)

2. Inversión en capital humano: consiste en el cierre de las brechas en la formación de capital humano y la generación de empleo en los sectores de mayor potencial exportador. A través de la sumatoria de formación de competencias blandas y bilingüismo, certificaciones de calidad y facilitación de ofertas y demanda de trabajo, que dará como resultado aumentar el empleo en los sectores de mayor potencial exportador.

Interviene las entidades: SENA, MINTIC, Programa de transformación productiva y servicio de empleo. Mincit.gov.co (2016)

3. Promoción comercial: consiste en fortalecer y complementar los instrumentos de promoción de exportaciones de acuerdo con las necesidades de los sectores de mayor potencial exportador. A través de la sumatoria de sistema de información, diversificación de mercados e instrumentos de promoción, que dará como resultado aumentar las exportaciones.

Interviene las entidades: MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO y ProColombia. Mincit.gov.co (2016)

4. Mejoramiento del clima de negocios: consiste en generar las condiciones necesarias que faciliten el desarrollo de las actividades empresariales en el sector servicios. A través de la sumatoria de mejor información estadística, alianzas estratégicas, marco normativo consolidado y escenarios permanentes de dialogo publico privado, que dará como resultado mejorar la competitividad e inversión.

Intervienen las entidades: Programa de transformación productiva, MINTIC, MINTRABAJO, SENA y Colombia compra eficiente. Mincit.gov.co (2016)

1.1.2 Beneficios para el exportador de servicios

De la mano de ProColombia se creó un sitio web dedicado a incentivar las exportaciones de servicios, donde los empresarios de este sector pueden encontrar las herramientas, asesorías, oportunidades de acceso a mercados, entre otros aspectos que orientan adecuadamente a las empresas interesadas en exportar servicios. A continuación se conocerán varios de estos aspectos que nos ayudan para la exportación de servicios call center a Estados Unidos:

A. Herramientas para el exportador

Programa de transformación productiva (PTP)

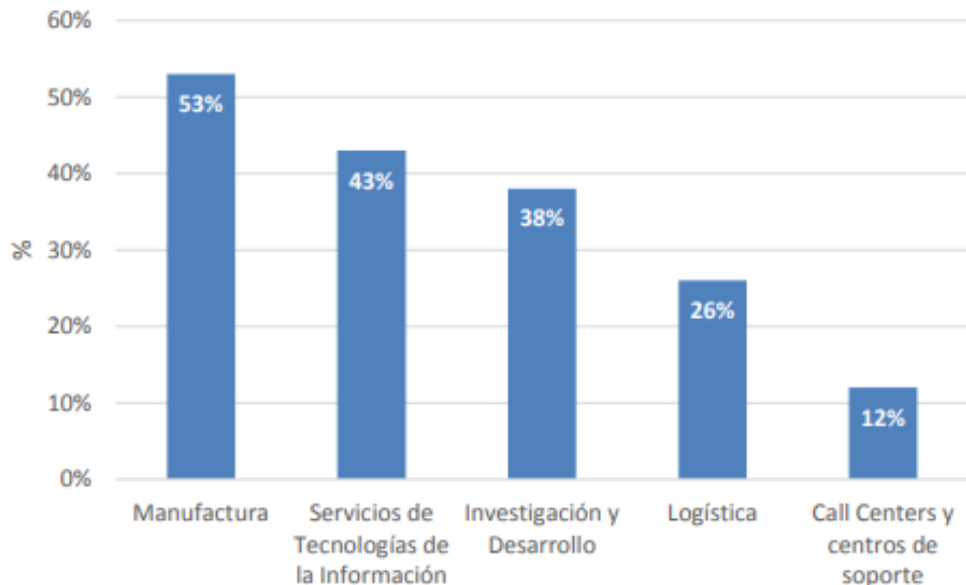
Es una entidad adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que tiene como propósito ser uno de los brazos ejecutores de la Política Industrial del país, ayudando a la industria y sus empresas a producir más, con mejor calidad y mayor valor agregado, para que sea más productiva y competitiva, con la capacidad de responder a las exigencias de la demanda mundial. PTP (2018)

El PTP apoya a las empresas del país a través de convocatorias y programas que les permitió mejorar en indicadores que son importantes para aumentar la eficiencia en los procesos productivos como calidad, capital humano y productividad. Entre los servicios que ofrecemos están asistencia técnica, intervención y acompañamiento en las empresas para que adopten metodologías internacionales de mejora productiva, programas de capacitación especializados en alianza con empresas e instituciones educativas, orientación y financiamiento para la obtención de certificaciones como requisito para la entrada a mercados internacionales, entre otros. PTP (2018)

El PTP tiene para el sector BPO, KPO, ITO un plan de acción para ejecutar desde el 2016 hasta 2032, donde nos presenta estadísticas de mercado y estrategias que posicionarán a las empresas de este sector posicionarse en el mercado internacional. A continuación, presentaremos la información relacionada con las oportunidades para llegar al mercado estadounidense. PTP (2018)

Orientación estratégica del sector - Mercados de demanda Estados Unidos

Porcentaje de empresas estadounidenses que subcontratan servicios por sector



Fuente: Statistic Brain Research Institute, Octubre, 2015

Razones de Estados Unidos para tercerizar procesos de negocio en América Latina:

- ✓ Zona horaria
- ✓ Cercanía: menor tiempo de desplazo a los países latinoamericanos

- ✓ Dominio de idioma español
- ✓ Afinidad y vínculos culturales
- ✓ Idioma inglés con acento estadounidense

La participación del sector de BPO de Colombia en el mercado de Estados Unidos es de 0.22%. PTP (2016)

Mapa general del plan de acción

A. Capital humano:

- Plan de oferta formativa
- Formación especializada
- **Bilingüismo:** promover un proyecto de interés nacional que permita desarrollar una estrategia de articulación nacional, regional y local para el fomento de bilingüismo en la población infantil y joven. Fomentar el desarrollo e implementación de líneas de formación en bilingüismo. PTP (2016)
- Instrumentos de seguimiento de mercado
- Retención de talento
- Productividad laboral PTP (2016)

B. Marco normativo:

- Adopción de las normas
- Cambios regulatorios
- Normas de la Era digital
- Apoyo al crecimiento
- **Acuerdos internacionales:** evaluar el alcance y uso de los ADT actuales, así como la necesidad de suscribir nuevos ADT a partir de la proyección de crecimiento del sector en los mercados internacionales. Fomentar el aprovechamiento de los acuerdos para evitar la doble tributación ADT suscritos y vigentes. Identificar y promover el uso de los instrumentos de fomento al comercio exterior de servicios vigentes. PTP (2016)

C. Fortalecimiento industrial

- Metodologías para mejorar la productividad
- **Adopción de estándares internacionales:** Elaborar y actualizar permanentemente un estudio sobre los estándares internacionales y las certificaciones demandadas en los mercados y sectores objetivo del Sector, tanto a nivel nacional como internacional. Promover la adopción de estándares internacionales (gestión, personas, servicios) con énfasis en calidad y seguridad TI por parte de empresas del Sector mediante la participación en programas existentes a corto plazo y en el medio plazo diseñar e implementar programas de adopción de estándares internacionales cofinanciados por el sector privado basados en las mejores prácticas internacionales detectadas. PTP (2016)
- Estrategias de especialización y diversificación
- Inteligencia de mercados
- **Promoción internacional del sector:** Definir e implementar una estrategia global de promoción del sector a nivel internacional basada en “Colombia Exporta Servicios”. Definir e implementar estrategias específicas de promoción del Sector para cada uno de los mercados prioritarios. Promover la participación de empresas del Sector en iniciativas de promoción del Sector a nivel internacional y programas de apoyo a iniciativas de exportación de PROCOLOMBIA. PTP (2016)

D. Infraestructura sostenibilidad

- Incorporación de tecnologías
- Servicios para ciudades inteligentes

- Prácticas sociales y medioambientales. PTP (2016)
- E. Asociatividad
- Asociatividad e integración en cadenas de valor
 - Sistemas de información. PTP (2016)

Cumpliendo con sus funciones, actualmente el PTP tiene los siguientes proyectos para BPO, KPO e ITO orientados para las empresas de Bogotá:

- Rueda de empleo especializada para empresas de servicios: Busca que las compañías de BPO, Software y TI con sede en Bogotá registren sus vacantes y participen en este evento especializado para encontrar talento humano acorde con sus necesidades. PTP (2018)
- Formación en BigData: Busca capacitar trabajadores de empresas de BPO, KPO e ITO en análisis y visualización de datos, con el fin de promover el desarrollo de soluciones basadas en Big Data o Data Analytics para mejorar los procesos y rentabilidad de sus compañías. Las empresas recibirán diagnóstico del uso y apropiación de tecnologías y herramientas basadas en Data Analytics, BigData o internet de las cosas. PTP (2018)

B. Incentivos

Como resultado del proceso de globalización de la economía, de las tendencias del comercio en el ámbito mundial y la nueva administración por parte del sector privado, se hizo necesaria una revisión y una modificación del régimen de Zona Franca en Colombia. De esta forma, se expidieron los Decretos 2131 de 1991 y 2233 de 1996, normas vigentes a la fecha, que permitieron la instalación de empresas prestadoras de servicios a los mercados externos, además de aquellas dedicadas a la producción o transformación de bienes. MINCIT (2003)

Zonas Francas de servicios

Son áreas delimitadas del territorio nacional a las cuales se les aplican incentivos especiales para el desarrollo de actividades productivas y un régimen especial en materias tributaria, aduanera y de comercio exterior. ProColombia (2018)

Usuarios de las Zonas Francas Industriales de Bienes y de Servicios Usuarios de las Zonas Francas Industriales de Bienes y de Servicios

Usuario operador: Es la persona jurídica nacional o extranjera legalmente establecida en Colombia, con Número de Identificación Tributaria propio, que se constituye con el objeto de realizar actividades exclusivamente dentro de la Zona Franca. MINCIT (2003)

Usuario industrial de bienes: Es la persona jurídica nacional o extranjera, legalmente establecida en Colombia, con Número de Identificación Tributaria propio, que realiza sus actividades en forma exclusiva dentro de la respectiva Zona Franca, consistentes en fabricar, producir, transformar o ensamblar bienes para su venta en los mercados externos prioritariamente. MINCIT (2003)

Usuario industrial de servicios: Es la persona jurídica nacional o extranjera, legalmente establecida en Colombia, con Número de Identificación Tributario propio, que realiza sus actividades en forma exclusiva dentro de la respectiva Zona Franca, consistentes en la prestación de servicios con destino prioritariamente a los mercados externos, incluyendo las actividades científicas y tecnológicas. MINCIT (2003)

Usuario industrial de comercial: Es la persona jurídica nacional o extranjera, legalmente establecida en Colombia, que se instala en la Zona Franca Industrial de Bienes y Servicios, con el objeto de realizar actividades de almacenamiento, conservación, manipulación, distribución, empaque, re empaque, clasificación o limpieza de bienes, los cuales se podrán destinar a mercados externos o al mercado nacional. MINCIT (2003)

Esta es la reglamentación que aplica para las Zonas Francas de Servicios:

- ✓ Ley 1004 de 2005. Es el régimen de Zonas Francas, las define, dice quiénes son sus usuarios, y las regula.
- ✓ Decreto 383 de 2007 (Modifica el Estatuto Aduanero). Reglamenta el régimen de Zonas Francas Permanentes y Transitorias.
- ✓ Decreto 4051 de 2007. Establece los requisitos para obtener la declaratoria de existencia de una Zona Franca y reconocimiento del usuario industria, y reglamenta la comisión intersectorial de Zonas Francas y la calificación del usuario operador, los requisitos para la introducción de los bienes procedentes de otros países.
- ✓ Decreto 1197 de 2009. Establece las condiciones y requisitos para la declaratoria de existencia de Zonas Francas permanentes.
- ✓ Decreto 2695 de 2010. Delimita la declaración de existencia de Zonas Francas permanentes en el territorio nacional.
- ✓ Decreto 1446 de 2011. Modifica y adiciona al Decreto 2685 de 1999. Trata del pago de las declaraciones de importación para las operaciones de salida de zona franca al resto del territorio aduanero nacional, de la inspección aduanera, y del tráfico fronterizo.
- ✓ Decreto 1767 de 2013. Establece las condiciones y requisitos para la declaratoria de existencia de Zonas Francas Permanentes Especiales.
- ✓ Artículo 240-1 del estatuto tributario. Fija en 15% la tarifa única del impuesto sobre la renta gravable, de las personas jurídicas que sean usuarios de Zona Franca.
- ✓ A partir del período gravable 2010, la tarifa del quince por ciento (15%) a que se refiere este artículo no podrá aplicarse concurrentemente con la deducción de que trata el artículo 158-3 de este Estatuto.
- ✓ Artículo 481 literal e del Estatuto tributario. Califica como bienes y servicios exentos del impuesto sobre las ventas las materias primas, partes, insumas y bienes terminados que se vendan desde el territorio aduanero nacional a usuarios industriales de bienes o de servicios de Zona Franca o entre estos, siempre que sean necesarios para el desarrollo del objeto social de dichos usuarios. ProColombia (2018)

Beneficios de la Zona Franca de servicios

- 20% Impuesto de renta en Zona Franca vs 40% en Colombia
- 10,5 % Ahorro en tarifa de energía eléctrica
- 10 % Ahorro en consumo de agua
- 7,26 % Rotación de personal en ZFB vs 12% de Rotación en Bogotá
- Tarifas por puesto de trabajo 9 % por debajo del precio promedio del mercado
- Beneficios educativos: las empresas del sector servicios al ubicarse en ZF Towers tendrán el beneficio de educación para sus colaboradores a través de la gran alianza entre Unifranca con universidades, centros de formación e instituciones como el SENA, la oferta de programas en diferentes modalidades y de diferentes niveles son algunos de ellos. Adicionalmente, se ofrece un descuento entre el 10 % y el 30% en educación para las personas interesadas en profundizar sus niveles académicos.
- Beneficio complementarios: Por último y pensando en el día a día, aspectos como la atención al cliente, el entorno, la comodidad y el cuidado del medio ambiente, también se vuelven protagonistas a la hora de desempeñar cualquier actividad empresarial. En

ese sentido, las empresas del sector de servicios pueden encontrar un lugar de trabajo ameno y tranquilo gracias a la presencia de diferentes ambientes que harán mucho más agradable la cotidianidad de sus empleados: plazoletas de comida, bancos y cajeros, centro de salud, supermercados, amplias zonas verdes y sitios de esparcimiento, son algunos de ellos. Zona franca Bogotá (2017)

Porcentajes de Competitividad

Con una concentración del 52% de los Call Center del país, Bogotá es el destino por excelencia de las empresas del sector. En el epicentro de la zona urbana de la ciudad; en las instalaciones de la Zona Franca de Bogotá, está ubicado ZF Towers Services & Tecgnology Park, el único parque de servicios y tecnología en Colombia con los incentivos del régimen de zonas francas: 20% de impuesto de renta frente al 34 % en el territorio aduanero Nacional, 0% Sobretasa Imprenta frente al 6% en el Territorio aduanero nacional, 0% de IVA y aranceles en bienes extranjeros y 0% de IVA en bienes nacionales. Grupo ZFB (2017)

Nosotros desde la Zona Franca de Bogotá y el Grupo ZFB contamos con ZF Towers & Technology Park, el parque de Servicios y Tecnología más importante de Colombia, en el cual las empresas han aumentado un 39% promedio de su margen neto de ganancias. Grupo ZFB (2018)

De acuerdo al Estudio Nacional de Tercerización de Servicios realizados por Procolombia, se estima que este sector genera aproximadamente 225.713 empleos. Solo en la Zona Franca de Bogotá, actualmente se generan más de 13.300 empleos entre las empresas del sector de Call Center, BPO y KPO. Grupo ZFB (2018)

Plan vallejo de servicios - Decreto 2331 de 2001

Se establece como Sistema Especial de Importación - Exportación para la Exportación de Servicios, el mecanismo que permite la importación temporal de bienes de capital y sus repuestos, con suspensión total o parcial de los derechos de aduana y el diferimiento del pago del IVA.

Parágrafo. Solamente se benefician del mecanismo establecido en el presente artículo aquellos bienes de capital y sus repuestos incluidos en las partidas y subpartidas relacionadas en el artículo 6º de este decreto, con el objeto de ser utilizados en un proyecto de exportación de servicios previamente autorizados. MINCIT (2001)

Artículo 6°. Bienes de capital y sus repuestos. Podrán importarse al amparo del Sistema Especial de

Importación - Exportación para la Exportación de Servicios, los Bienes de Capital y sus repuestos, correspondientes a las subpartidas que a continuación se señalan, destinados a proyectos de exportación de servicios autorizados:

8402190000	8403100000	8404100000	8404200000
8413701100	8413701900	8414100000	8414590000
8414802300	8416202000	8416203000	8416300000
8417200000	8418610000	8419509000	8419899900
8451100000	8451290000	8451300000	8471100000
8471300000	8471410000	8471490000	8471500000
8471601000	8471602000	8471609000	8471700000
8471800000	8471900000	8502131000	8517302000
8525201000	8525300000	8525101000	8802400000
8803100000	8803200000	8803300000	8803900000
9018110000	9018120000	9018130000	9018190000
9018901000	9021500000	9022120000	9022140000
9022190000	9022900000	9024100000	9024800000
9025111000	9025119090	9025191100	9025199000
9025803000	9025804900	9027 toda la partida	9030 toda la partida
9402901000			

Fuente: MINCIT - Decreto 2331 de 2001

Parágrafo. En la partida 9027 no se incluye la Subpartida 9027909000 y en la partida 9030 no se incluyen las subpartidas 9030901000 y 9030909000. MINCIT (2001)

Se eliminarán aranceles a las importaciones de maquinaria y equipo de más de 30 categorías de servicios. “Buscamos repotenciar los sectores exportadores de servicios”: dice el Ministro en 2008 Luis Guillermo Plata. MINCIT (2008)

Con el nuevo escenario normativo, se permite la eliminación de los aranceles a las importaciones de maquinaria y equipo a más de 30 categorías de servicios. Según el ministro de Comercio, Industria y Turismo en 2008, Luis Guillermo Plata, las referidas actividades también podrán diferir el pago del IVA en 18 meses. MINCIT (2008)

En comunicaciones quedarán amparados los servicios de telefonía, exclusivamente los que se dediquen a actividades de sistemas integrados de telefonía y computación para generación de llamadas de salida y recepción (Call Center). MINCIT (2008)

C. Formación

Formación de habilidades blandas y bilingüismo

Recuerde que siempre puede fortalecer las habilidades de sus empleados utilizando herramientas que el Gobierno pone a su disposición mediante entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Colombia exporta servicios (2018)

En el caso del Sena existe el portal de oferta educativa Sofia Plus, donde encontrará una amplia oferta que incluye desde cursos cortos virtuales hasta carreras técnicas en habilidades blandas. También es importante destacar la existencia de una completa plataforma de cursos de inglés totalmente gratuitos. Colombia exporta servicios (2018)

Por su parte, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), junto con el Programa de Transformación Productiva (PTP), adelanta un sondeo permanente para conocer las necesidades

en cuanto a formación de capital humano que tienen las empresas en Colombia (Sondeo de necesidades de capital humano). El objetivo del ejercicio es compilar información clave acerca de las ocupaciones críticas y generar recomendaciones que permitan orientar la oferta educativa del país, satisfaciendo las necesidades de los empresarios colombianos. Colombia exporta servicios (2018)

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en desarrollo de la estrategia Colombia Exporta Servicios, y el Sena han diseñado un programa de formación complementaria para el desarrollo de competencias de inglés en entornos laborales. Invitamos a participar a todos los empresarios del sector BPO que estén interesados en el programa. Nuestro objetivo es contribuir al cierre de la brecha de talento humano bilingüe en el sector de BPO, facilitando el crecimiento de las empresas y el aumento de las exportaciones del sector. Colombia exporta servicios (2018)

D. Calidad

Estar en el mercado internacional implica un mayor nivel de competencia. Sin embargo, no todas las empresas se encuentran al mismo nivel y algunas pueden ganar ventaja con procesos como las certificaciones, demostrando así que sus metodologías son de una calidad óptima y garantizando la prestación siempre del mejor servicio. Colombia exporta servicios (2018)

Certificaciones de Gestión

- Sistema de gestión de Calidad (ISO 9001 del 2008)
- Sistema de gestión ambiental (ISO 14001 del 2004)
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (OHSAS 18001 de 2007)
- Sistema de gestión de seguridad en la información (ISO 27001:2013). Colombia exporta servicios (2018)

Certificación de TIC

- El eSourcing Capability Model (eSCM) o Modelo de Calidad para la Externalización
- CMMI – DEV Desarrollo es un modelo de calidad de software
- CMMI – SVC modelo que ayuda a las organizaciones proveedoras de servicio a reducir costos, mejorar la calidad y ofrecimiento de servicios exitosos
- CMMI – ACQ El modelo CMMI de Adquisición de Productos y Servicios. Colombia exporta servicios (2018)

Certificación de Outsourcing

- El eSourcing Capability Model (eSCM) o Modelo de Calidad para la Externalización
- CMMI – SVC modelo que ayuda a las organizaciones proveedoras de servicio a reducir costos, mejorar la calidad y ofrecimiento de servicios exitosos. Colombia exporta servicios (2018)

3.2 ¿Qué están haciendo las empresas de Bogotá exportadoras de servicio Call Center para ser más competitivas?

Invest in Bogotá

Es la agencia de promoción de inversión para Bogotá, una iniciativa público-privada entre la Cámara de Comercio de Bogotá y el Distrito Capital. Nuestra misión es apoyar a inversionistas que

están explorando oportunidades en Bogotá. En el 2009 fuimos calificados por el Banco Mundial como la mejor agencia de inversión de un país en desarrollo. Invest in Bogotá (2018)

Tenemos un equipo multidisciplinario con amplios conocimientos en diversos sectores económicos, lo que nos permite atender a posibles inversionistas con información y asesoría de valor agregado. Invest in Bogotá (2018)

Invest in Bogota le da la bienvenida a su Sistema de Información para Inversionistas - SIIB, que incluye datos e información actualizada sobre la economía y competitividad de Colombia y Bogotá, con el fin de apoyar a inversionistas y empresarios extranjeros en sus decisiones de inversión en la ciudad. Este sistema consolida más de 200 variables e indicadores en 21 temas generales, organizados en 6 pilares temáticos: información económica en Colombia; posicionamiento competitivo; entorno para los negocios; demografía y recurso humano; infraestructura y conectividad, y calidad de vida. Invest in Bogotá (2018)

Asociación Colombiana de Contact center y BPO (ACDECC)

Las empresas de Bogotá exportadoras de servicios Call center también cuentan con el apoyo de la Asociación Colombiana de Contact center y BPO (ACDECC), única entidad dedica exclusivamente al desarrollo de la Industria de BPO y de las empresas asociadas a su cadena de valor en Colombia como: Proveedores de tecnología, proveedores de conocimiento y proveedores de infraestructura, CSC, entre otros. Fue fundada en 2.001 y actualmente agrupa más de 50 empresas y es el principal referente de la industria a nivel nacional e internacional. ACDECC (2018)

Su misión al 2020 es Agremiar a las empresas que conforman la cadena de valor de servicio al cliente para representar sus intereses, desarrollando actividades estratégicas que permitan afianzar la imagen, crecimiento y competitividad del sector a nivel nacional e internacional, así como facilitar y promover el entorno de negocios y el desarrollo de mejores prácticas. ACDECC (2018)

Los servicios que la asociación colombiana de contact center y BPO ofrece a sus asociados, son los siguientes:

- Capacitación y desarrollo del capital humano: consiste en programas de educación ejecutiva ofrecidos por la universidad de los Andes con la metodología Eclass; dirección de proyectos, la experiencia al cliente, habilidades gerenciales, gestión de la innovación, entre otros. ACDECC (2018)
- Internacionalización: consiste en la capacitación para las empresas exportadoras de servicios donde se explican los temas relacionados con tratos y acuerdo de libre comercio, acuerdo internacionales de comercio de servicios (TISA), como exportar servicios y régimen de zona franca. ACDECC (2018)

Adicional a la formación continua para los colaboradores de las empresas de exportación de servicios call center, la asociación colombiana de contact center y BPO realiza congresos anuales y eventos durante el año para premiar el desarrollo de sus empresas miembros y abrir un espacio para compartir experiencias y hacer alianzas que favorecen la competitividad de este sector.

3.3 Principales inversionistas estadounidenses de servicio call center presentes en Bogotá

La industria colombiana de call center es una de las más grandes en América Latina. Adicionalmente, la calidad de su recurso humano e infraestructura hacen de Bogotá una de las ciudades más atractivas en el continente para operaciones de outsourcing. Bogota.gov (2014)

Los inversionistas en 2014 opinaban sobre el sector contact center que:

"Colombia es un país desde el que se pueden ofrecer servicios de calidad. Hay mandos intermedios con un nivel de profesionalidad altísimo y hay la posibilidad de atender el mercado de Estados Unidos", aseguró Luis del Olmo, Consejero Delegado de Avanza. Bogota.gov (2014)

A continuación se mencionaran los principales inversionistas estadounidenses presentes en Bogotá:

- ✓ ACS (EE.UU) Inició operaciones en Bogotá en el año 2007, actualmente emplea más de 1.200 agentes. Bogota.gov (2014)

Nuestra firma fue creada en 2007 con el ánimo de satisfacer las necesidades en materia de revisoría fiscal, consultoría en NIIF, impuestos y servicios relacionados con el más alto nivel de calidad y con la aplicación de altos valores éticos y técnicos. Actualmente es dirigida por el CP Daniel Sarmiento P., profesional con amplia trayectoria nacional e internacional, representante en Colombia de SMS Latinoamérica, red presente en 22 países de la región. ACSAUDIT (2018)

- ✓ Allus (EE.UU.) Tiene 5.000 posiciones realizando operaciones de call center en Bogotá y BPO. Bogota.gov (2014)

Esta empresa hace parte del Grupo Konecta en Colombia según lo menciona su historia:

En 2016 adquiere Allus Global BPO Center, bajo el nombre de Multienlace en Colombia, empresa que acumula más de 20 años de experiencia tras su creación como un proyecto de mejoramiento de los Sistemas de Audio respuesta de dos importantes entidades financieras del país. Tras 11 años posicionados como referente en el sector de Contact Center del país latinoamericano, inició su expansión internacional, poniendo en marcha las primeras operaciones hacia el mercado hispano de Estados Unidos. Grupo Konecta (2018)

- ✓ Convergys (EE.UU) inició su operación de call center completamente bilingüe en 2010 y actualmente emplea a más de 1000 agentes, planea doblar su tamaño hacia el final de 2012. Bogota.gov (2014)

Grandes experiencias no por casualidad. Son el resultado de un pensamiento inspirado y un diseño que transforma lo cotidiano en algo memorable. Convergys es el líder mundial en externalización de la experiencia del cliente. Infundimos innovación, ideas, y la excelencia operativa. Convergys (2018)

- ✓ Sitel (EE.UU.) En Bogotá tiene alrededor de 2.000 agentes dedicados a servir a más de 30 clientes corporativos desde su contact center en Bogotá. Bogota.gov (2014)

Sitel Group combina las grandes capacidades de la atención al cliente con una experiencia digital, formativa y tecnológica incomparable para ayudar a construir una fidelización a la marca y mejorar la satisfacción del cliente. Trabajamos con nuestros clientes para aprovechar la transformación

explosiva de nuestra industria y, de esta forma, garantizar una solución global e innovadora para la gestión y la mejora de la experiencia del cliente. Sitel (2018)

- ✓ IBM (EE.UU.) Presta servicios de ventas y soporte para América Latina, a través de 250 profesionales localizados en Bogotá. Bogota.gov (2014)

IBM llega a Colombia en 1937 con el nombre de “Watson Business Machines Co. Of Colombia”. Tres años después, inicia su expansión en el país, con la apertura de las sucursales de Medellín en 1940, Barranquilla en 1947 y Cali en 1949. Para 1953 la compañía cambia de nombre a IBM Colombia S.A. Desde entonces, IBM ha estado comprometida con el crecimiento de Colombia aportando a la competitividad de las empresas y poniendo a disposición del país la experiencia, el conocimiento y la tecnología para contribuir a la solución de los desafíos presentes y futuros. En estos 80 años de historia en Colombia, IBM se ha transformado para atender las necesidades de sus clientes. Hoy en día es mucho más que una compañía de hardware, software y servicios, en la actualidad se enfoca en soluciones cognitivas en plataforma cloud para las industrias. IBM (2018)

Caso de éxito en Bogotá

Bilateral

Con más de 400 agentes bilingües, esta empresa presta únicamente servicios en inglés a clientes en Estados Unidos desde su contact center en Bogotá. Bogota.gov (2014)

BILATERAL es una historia de éxito basada en el trabajo en equipo, el trabajo arduo y la creencia de que el éxito radica en hacer que cada contacto con los clientes, clientes y otros sea memorable. Comenzamos con un pequeño centro de contacto en 2003 y hemos crecido hasta convertirnos en uno de los principales operadores de centros de contacto bilingües en Colombia. Hoy en día, operamos en varios centros que atienden a algunas de las marcas más grandes de los Estados Unidos y Colombia con capacidad de escalamiento. Bilateral (2013)

Si alguna vez ha sido parte de una empresa de nueva creación, conoce la emoción que genera el rápido crecimiento y el desarrollo tanto de su personal como de su organización. Hemos disfrutado de ese éxito, y hoy nunca se podría considerar una puesta en marcha. A medida que crecimos nuestros servicios de Contact Center, nos hemos expandido desde nuestras raíces en Soporte de Servicio al Cliente a Ventas, Soporte Técnico y una gran cantidad de proyectos de soporte de Back-Office. También hemos adquirido algunas especialidades únicas que incluyen una práctica completa basada en el soporte de portabilidad numérica, tutoría de inglés e investigación de mercado. Bilateral (2013)

Recorra uno de nuestros centros de contacto y verá que somos una empresa en la que todos comprendemos la importancia de su función y el valor de la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros. Nos esforzamos por ser la voz detrás de la compañía a la que servimos y trabajamos arduamente para mantener esa confianza. Bilateral (2013)

Si está buscando un socio externo que tratará su negocio con el mismo respeto que nosotros, no busque más. Espero que hable con nosotros y nos permita mostrarle cómo podemos beneficiar a su negocio y mejorar su experiencia como cliente. Bilateral (2013)

CONCLUSIONES

En el TLC con Estados Unidos la comercialización de servicios transfronterizos tiene un amplio ámbito de aplicación, donde se eliminaron las limitaciones por parte de los gobiernos para que las empresas ingresen a este mercado.

Las empresas colombianas exportadoras de servicio call center pueden sacar provecho de las condiciones para obtener la certificación de revisión que les permite exportar a Estados Unidos, creando alianzas empresariales en pro de crecer en este mercado.

El estado colombiano brinda la asesoría requerida a las empresas potenciales que quieran exportar servicios call center a Estados Unidos mostrando la ruta a seguir para conquistar este mercado, adicional a las capacitaciones y talleres enfocados en la calidad del servicio.

El mercado estadounidense a través de los años ha mostrado mayor interés en el servicio call center prestado por Colombia, principalmente por las empresas de Bogotá, esto se ve reflejado en el incremento de las exportación a Estados Unidos que en 2017 alcanzaron un valor de US\$142.871,96 miles en comparación a US\$61.409,55 miles de 2013.

Empresas exportadoras de servicio call center como Atento Colombia, Américas business process services, Emtelco y Teleperformance, entre otras, han sido reconocidas a nivel regional por su especialización en la prestación de servicios tercerizados, y continúan trabajando en las estrategias adecuadas para ubicar este servicio en la tabla de productos y servicios más importantes en la comercialización internacional de Colombia.

El Estado colombiano está comprometido con el crecimiento del sector call center y brinda para las empresas exportadoras de este servicio medios de comunicación y asesoría encargadas de hacerlas más competitivas en el mercado internacional, especialmente para Estados Unidos, las empresas de Bogotá cuentan con los beneficios que ofrece la Zona franca relacionados con la formación en bilingüismo e incentivos tributarios, ProColombia presenta herramientas como certificaciones de calidad, formación en idiomas, oportunidades de negocio, programas de transformación productiva que también va ligado con la educación, el conocimiento de los tratados de libre comercio, entidades de financiación, asesoría en plan vallejo de servicios, entre otros.

Bogotá cuenta con la agencia Invest in Bogota dedicada a traer a los inversionistas extranjeros, en este caso estadounidenses, a través de la una presentación estadística del sector de tercerización de servicios donde se presentan los beneficios y las ventajas que garantizan la inversión en este sector.

Las empresas cuentan con el apoyo de la asociación colombiana de contact center y BPO, la cual tiene más de 50 asociados reconocidos a nivel Latinoamérica por su mejoramiento y experiencia en el servicio de contact center y tercerización de servicios, adicional ofrece para sus asociaciones beneficios de formación para los colaboradores, principalmente en el bilingüismo, y los relaciona con otras empresas del mismo sector o posibles clientes a través de congresos y eventos anuales.

Actualmente contamos con inversión estadounidense presentes en Bogotá en el sector call center con más de 10 años de experiencia y generando empleo a la población bogotana año tras año. Este crecimiento representa la promesa de vincular las exportaciones de servicios call center dentro del listado de los principales bienes y servicios exportados por Colombia, logrando que la

economía colombiana no dependa del comercio internacional del petróleo y sus derivados, café, carbón, entre otros.

Bilateral es una de las principales empresas exportadoras de servicio call center de Bogotá y se encuentra posicionada en el mercado estadounidense, este es un caso de éxito que permite continuar en la lucha de conquistar en mayor porcentaje el mercado de servicio call center en Estados Unidos, apoyándonos del TLC firmando con este país y las herramientas, programas e incentivos que nos presenta el gobierno colombiano.

BIBLIOGRAFIA

- ACDECC. (2018). Quienes somos. Recuperado de <http://www.acdecc.org/asociacion>
- ACDECC. (2018). Servicios al asociado. Recuperado de http://www.acdecc.org/servicios_asociados_capacitacion
- ACSAUDIT. (2018). Quienes somos. Recuperado de <http://acsaudit.com.co/quienes-somos-acsaudit-consulting-services/>
- Américas. (2018). Acerca de nosotros. Recuperado de <https://www.americasbps.com.co/nosotros/>
- Américas. (2018). Servicios. Recuperado de <https://www.americasbps.com.co/servicios/>
- ATENTO. (2016). Informe integrado 2016. Recuperado de http://atento.com/downloads/csr_sustainability/ATENTO_MQ_ES_2018_06_21_INTERACTIVE_GRI.pdf
- ATENTO. (Recuperado 2018). Mantenemos nuestro liderazgo en el mercado de BPO / CEM y hoy más que nunca fortaleciendo soluciones y experiencias integrales. Recuperado de <http://atento.com/es/donde-estamos/colombia/>
- ATENTO. (Recuperado 2018). Somos Atento. Recuperado de <http://atento.com/es/acerca-de-nosotros/somos-atento/>
- ATENTO. (Recuperado 2018). Portafolio de soluciones. Recuperado de <http://atento.com/es/nuestras-soluciones/portafolio-de-soluciones/>
- Bilateral. (2013). Empresa. Recuperado de <http://www.bilateral.com.co/history.html>
- Bogota.gov. (2014). Bogotá, una ciudad atractiva para el sector de los Contact Center. Recuperado de <http://www.bogota.gov.co/article/bogot%C3%A1-una-ciudad-atractiva-para-el-sector-de-los-contact-center>
- Call centers colombianos, los duros de la región. (12 de agosto de 2018). *Revista Dinero*, recuperado de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/calls-centers-colombianos-ganan-premios-regionales/260887>
- Ccc.org.co. (2015). Enfoque competitivo Unidad económica y de planeación. Recuperado <https://www.ccc.org.co/file/2015/02/Enfoque-Competitivo-Dinamica-Empresarial-de-las-TIC-en-el-Valle.pdf>
- Castro, E. & Serna, H. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), pp. 205-219. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a14.pdf>
- Colombia Digital. (2012). ¿Qué es el TLC Colombia – Estados Unidos?. Recuperado de <https://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/2057-que-es-el-tlc-colombia-estados-unidos.html>

- Colombia exporta servicios. (2018). Formación de habilidades blandas y bilingüismo. Recuperado de <http://www.colombiaexportaservicios.co/oportunidades-educativas-y-de-formacion/formacion-de-habilidades-blandas-y-bilinguismo>
- Colombia exporta servicios. (2018). ¿Certificaciones? ¡A sobresalir en el mundo empresarial!. Recuperado de <http://www.colombiaexportaservicios.co/beneficios-para-el-exportador/certificaciones-sobresalir-en-el-mundo-empresarial>
- Colombia exporta servicios. (2017). Reporte de exportaciones sector servicios Cadena industrias 4.0. Recuperado de http://www.colombiaexportaservicios.co/sites/default/files/reporte_comercio_exterior_de_servicios_-_primer_semestre_de_2017.pdf
- Colombiatrade. (Recuperado 2018). Guía para exportar servicios desde Colombia. Recuperado de <http://www.colombiatrade.com.co/por-que-exportar/guia-para-exportar-servicios>
- Contraloría Bogotá. (2016). Informe final de auditoría de desempeño. Recuperado de http://www.contraloriabogota.gov.co/sites/default/files/Contenido/Informes/Auditoria/Direcci%C3%B3n%20Sector%20Servicios%20P%C3%ABlicos/PAD_2016/JL-DC/Desempe%C3%B1o/D_AMERICAS-BUSINNES_CODIGO257.pdf
- Convergys. (2018). Lo que hacemos. Recuperado de <https://www.convergys.com/index.php>
- DANE. (Recuperado 2018). Muestra trimestral de comercio exterior de servicios (MTCES). Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/muestra-trimestral-de-comercio-exterior-de-servicios>
- DANE. (2013). Clasificación Central de Productos (CPC). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-central-de-productos-cpc>
- Dyalogo. (Recuperado 2018). Para que sirve un Call center. Recuperado de <https://www.dyalogo.com/para-que-sirve-un-call-center>
- EF EPI. (2017). Nivel de inglés en Colombia. Recuperado de <https://www.ef.com.co/epi/regions/latin-america/colombia/>
- EMTELCO. (2015). Informe de gestión y sostenibilidad 2015. Recuperado de <https://www.emtelco.com.co/sites/default/files/2018-04/informe-2015.pdf>
- EMTELCO. (2016). Informe de gestión y sostenibilidad 2016. Recuperado de https://www.emtelco.com.co/sites/default/files/2018-04/informe_de_gestion_emtelco_2016.pdf
- EMTELCO. (Recuperado 2018). ¿Quiénes somos?. Recuperado de <http://www.emtelco.com.co/nosotros#quienes-somos>
- EMTELCO. (Recuperado 2018). Servicios. Recuperado de <http://www.emtelco.com.co/servicio/servicio-al-cliente>

- Evaluando Software.com. (2016). BPO: ¿Qué es Business Process Outsourcing?. Recuperado de <http://www.evaluandosoftware.com/bpo-que-es-business-process-outsourcing/>
- Fadda, G. (2013). El nuevo mundo de las Exportaciones: los Servicios. Programa de cátedras de la OMC | FLACSO, pp. 6-7. Recuperado de http://flacso.org.ar/wp-content/uploads/2014/10/El-nuevo-mundo-de-las-exportaciones-FLA_OMC_17.pdf
- Gerente.com. (2018). Juan Carlos Hincapié, Presidente de Teleperformance. Recuperado de <http://gerente.com/co/guias/juan-carlos-hincapie-presidente-teleperformance/>
- Grupo Konecta. (2018). Inspirando con innovación. Recuperado de <https://www.grupokonecta.com/somos-globales/colombia/>
- Grupo ZFB. (2017). Los servicios tercerizados en Colombia continúan posicionándose. Recuperado de http://www.grupozfb.com/noticias/servicios_tercerizados_se_posicionan_en_colombia
- Grupo ZFB. (2018). Contact Centers, grandes generadores de empleo en Colombia. Recuperado de <http://www.grupozfb.com/noticias/contact-centers-grandes-generadores-de-empleo-en-colombia>
- IBM. (2018). Sobre IBM Colombia. Recuperado de https://www.ibm.com/ibm/co/es/?lnk=msu_coes
- Invest in Bogotá. (2018). Quienes somos. Recuperado de <https://es.investinbogota.org/quienes-somos>
- Invest in Bogotá. (2018). Sistema de Información para Inversionistas. Recuperado de <https://es.investinbogota.org/por-que-bogota/sistema-de-informacion-para-inversionistas>
- Invest in Bogotá. (2018). Tercerización de servicios (BPO). Recuperado de <https://es.investinbogota.org/sectores-de-inversion/tercerizacion-de-servicios-bpo>
- La República. (2018). Exportaciones de Contact Center y BPO movieron US\$689 millones en 2017. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/exportaciones-de-contact-center-y-bpo-movieron-us689-millones-en-2017-2744553>
- La República. (2018). Industria 4.0 exporta servicios al exterior valorados en US\$1.501 millones al año. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/industria-40-exporta-servicios-al-exterior-valorados-en-us1501-millones-al-ano-2736815>
- La República. (2018). Teleperformance le apunta a la implementación del 'home office' en ciudades donde opera. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/teleperformance-le-apunta-a-la-implementacion-del-home-office-en-ciudades-donde-opera-2772928>
- Micheli, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Revista CONfinés de relaciones internacionales y ciencia política*, Vol 3 No 5. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005
- MINCIT. (2001). Decreto número 2331 de 2001. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=1516&name=decreto_2331_2001.pdf

- MINCIT. (2003). Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/10357/zona_franca_industrial_de_bienes_y_de_ser_vicios
- MINCIT. (2008). Amplían beneficios del Plan Vallejo a bienes de capital del sector servicios. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/15827/amplian_beneficios_del_plan_vallejo_a_bien_es_de_capital_del_sector_servicios
- MINCIT. (2016). Colombia exporta servicios. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=74590&name=Presentacion_Colombia_Exporta_servicios.pdf&prefijo=file
- MINCIT, (2018). ¿Cómo exportar servicios desde Colombia?. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=74601&name=Guia_de_Exportacion_servicios.pdf&prefijo=file
- MINCIT. (Recuperado 2018). *Colombia presentó oferta de Comercio de Servicios en la OMC*, recuperado de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/13653/colombia_presento_oferta_de_comercio_de_servicios_en_la_omc
- MINCIT. (Recuperado 2018). Contenido del Acuerdo. Recuperado de http://www.tlc.gov.co/publicaciones/725/contenido_del_acuerdo
- MINCIT. (Recuperado 2018). Capítulo once Comercio Transfronterizo de servicios. Recuperado de http://www.tlc.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=59288&name=11_SERVICIOS_TRANSFRONTERIZOS_final_letter.pdf&prefijo=file
- MINCIT. (Recuperado 2018). Anexo I lista de los Estados Unidos. Recuperado de http://www.tlc.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=59308&name=Anexo_I_de_EEUU.final_letter.pdf&prefijo=file
- ProColombia. (2016). *Plan Vallejo de Servicios (PVSS)*, recuperado de <http://www.colombiatrader.com.co/preguntas-frecuentes/plan-vallejo-de-servicios-pvss>
- ProColombia. (2013). Colombia saca provecho del tratado de libre comercio con Estados Unidos. Recuperado de http://tlc-eeuu.procolombia.co/sites/default/files/proexport_eeuu1a_final.pdf
- ProColombia. (Recuperado 2018). Sector BPO. Recuperado de <http://tlc-eeuu.procolombia.co/oportunidades-por-sector/servicios/bpo>
- ProColombia. (Recuperado 2018). Oportunidades de exportación en servicios tercerizados. Recuperado de <http://www.colombiaexportaservicios.co/oportunidades-de-exportacion-en-servicios/servicios-tercerizados-bpo-ito-kpo>
- ProColombia. (Recuperado 2018). *¿Cómo aprovechar los acuerdos comerciales para los servicios colombianos?*, recuperado de http://www.colombiaexportaservicios.co/sites/default/files/aprovechamiento_acuerdos_comerciales_en_servicios.pdf

- ProColombia. (Recuperado 2018). ¿Certificaciones? ¡A sobresalir en el mundo empresarial!. Recuperado de <http://www.colombiaexportaservicios.co/beneficios-para-el-exportador/certificaciones-sobresalir-en-el-mundo-empresarial>
- ProColombia. (2018). ¿Cuáles son los incentivos a la exportación de servicios?. Recuperado de <http://www.colombiaexportaservicios.co/beneficios-para-el-exportador/cuales-son-los-incentivos-la-exportacion-de-servicios>
- PTP (2016). Plan de acción sector BPO, KPO, ITO Colombia. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=272fcdd4-5702-441f-b70e-3eefca41a751>
- PTP (2018). ¿Qué hace el PTP?. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/conozcanos/que-hace-ptp>
- PTP. (2018). Proyectos. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/ptp-servicios/ptp-proyectos?f1=BPO,%20KPO%20e%20ITO&f2=&f3=Bogot%C3%A1&f4=&f5=&f6=>
- Sanabria, F. (2015). Estudio de caso desde la experiencia de empresa, del sector del transporte, en el contact center: crecimiento, retos y proyecciones de la industria de los call center en Colombia. *Repository Unimilitar*, 8-9. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7318/1/Contact%20center%20-%20trabajo%20de%20grado%20Fredy%20Sanabria%20-%202015.pdf>
- Sectorial.co (2018). Sector Contact Center y BPO Apalanca su Crecimiento en las Exportaciones. Recuperado de <https://www.sectorial.co/articulos-especiales/item/169863-sector-contact-center-y-bpo-apalanca-su-crecimiento-en-las-exportaciones>
- Sitel. (2018). Acerca de nosotros. Recuperado de <https://www.sitel.com/es/acerca-de-nosotros/>
- Teleperformance. (Recuperado 2018). Sobre nosotros. Recuperado de <http://www.teleperformance.co/es-es/quienes-somos/sobre-nosotros>
- Teleperformance. (Recuperado 2018). Contact center. Recuperado de <http://www.teleperformance.co/es-es/soluciones/contact-center>
- Torres, P. & López, N. (2013). Estudio de factibilidad para mejorar la atención al cliente con la implementación de un call center en la CNEL Milagro. Repositorio UNEMI, 5-32-86. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2431/1/TESIS%20IMPLEMENTACION%20DE%20UN%20CALL%20CENTER%20EN%20CNEL%20MILAGRO..pdf>
- Unitel. (Recuperado 2018). Diferencia entre Call Center y Contact Center. Recuperado de <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>
- Vargas, G. & Cubides, J. (2018). Efectos de las políticas proteccionistas sobre la exportación de servicios transfronterizos de Colombia a Estados Unidos. Recuperado de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/28276/63102156_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- WTO.org. (Recuperado 2018). Definición del comercio de servicios y de los modos de suministro. Recuperado de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/cbt_course_s/c1s3p1_s.htm

Zona económica. (Recuperado 2018). Competitividad. Recuperado de <https://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>

Zona franca Bogotá. (2017). Régimen franco potencializador para el sector de servicios tercerizados. Recuperado de <http://zonafrancabogota.com/regimen-franco-potencializador-para-el-sector-de-servicios-tercerizados/>