

*Outsourcing*

Transformamos  
Experiencias



# Informe de sostenibilidad

# Índice



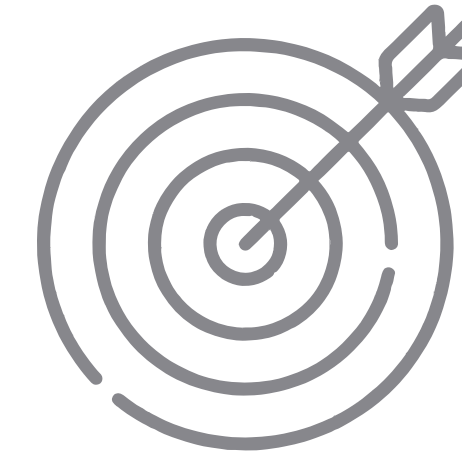
## Conoce Outsourcing S.A.S. BIC

Prólogo	4
Cifras e historia	6
Sobre este informe	7
Soluciones para nuestros clientes	7
Finanzas	9
Compras	9
Reconocimientos	11



## Nuestra Gobernanza

Gobierno corporativo y comités	15
Ética y anticorrupción	17
Valores y comportamientos	18



## Nos mueve ser una empresa con propósito

Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso	21
Estrategia y sostenibilidad	23
Dimensiones BIC	24
Diálogo con los grupos de interés e impactos	25



## Actividades que generan beneficio y valor

Prácticas laborales y de impacto social	27
Prácticas ambientales	48
Cultura de calidad	51



# 1. Conoce Outsourcing S.A.S. BIC



## Prólogo

Somos una empresa de BPO & Contact Center con más de 29 años de experiencia que tiene como propósito **“Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso”**, a través del desarrollo de nuestra actividad económica que incluye: adquisición, servicio y mantenimiento de clientes, permitiendo a las empresas controlar costos y tener acceso a nuevas tecnologías, sin necesidad de nuevas inversiones.

Desde el inicio, nuestra compañía ha tenido el interés de ofrecer oportunidades de trabajo y aportar en el crecimiento y desarrollo de todas las personas que pasan por la empresa. Por tal motivo, en el año 2021 decidimos apostarle a la iniciativa más importante de Colombia para las organizaciones con propósito, convirtiéndonos en Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC con la firme intención de contribuir a la sostenibilidad de la sociedad, característica principal de las empresas BIC (Beneficio e Interés Colectivo).

Nuestro propósito se moviliza desde la estrategia de la organización, pues su desarrollo está fuertemente relacionado con la forma en que trabajamos y los pasos necesarios para lograr los resultados que nos trazamos como metas.

Somos conscientes que al ser una empresa que actúa desde el propósito debemos entregar resultados tangibles de este compromiso, por ello, nuestros accionistas, junta directiva, líderes de la organización y todos los colaboradores, velamos por crear valor para la sociedad tanto en términos económicos como de impacto social y ambiental.

*Ricardo Durán*  
Presidente Outsourcing S.A.S. BIC

En Outsourcing S.A.S. BIC creemos en la importancia de tener una cultura sólida y que esté soportada por nuestros valores corporativos (Fé, Humildad, Respeto, Honestidad y Eficiencia), ser una empresa consagrada y trabajar desde el propósito. De esta manera, desarrollamos un gran número de actividades que están respaldadas mediante comportamientos y programas liderados por nuestra área misión (gestión humana) como: crear oportunidades laborales en comunidades vulnerables, promover la formación y desarrollo de las personas, brindar apoyo psicosocial y apoyo económico y promover programas de voluntariado e iniciativas que buscan fortalecer la equidad y la inclusión.

De igual forma estas acciones no se limitan solo al interior de nuestra compañía, dado que para lograr un cambio en la sociedad debemos desarrollar iniciativas con los grupos de interés que están en torno a nuestra empresa: clientes, proveedores y comunidad en general; aportando así al bien común y a la concientización que entre todos podemos contribuir para tener un mejor futuro.

Por otra parte, el cambio de modelo societario

a BIC nos permite presentar dentro del marco de las 5 dimensiones de las Sociedades BIC todas las iniciativas que trabajamos para el cumplimiento de nuestro propósito y así poder medir el aporte que estamos realizando desde nuestra compañía hacia la sostenibilidad.

El informe que presentamos a continuación es el resultado del esfuerzo de nuestro equipo de colaboradores y sus familias que han asumido los nuevos retos que nos hemos planteado en estos últimos años. A nuestros clientes, proveedores y aliados gracias por su incondicionalidad; seguimos actuando con el propósito de ser sostenibles a nivel económico, social y ambiental para generar valor y aportar a un planeta mejor para las generaciones.

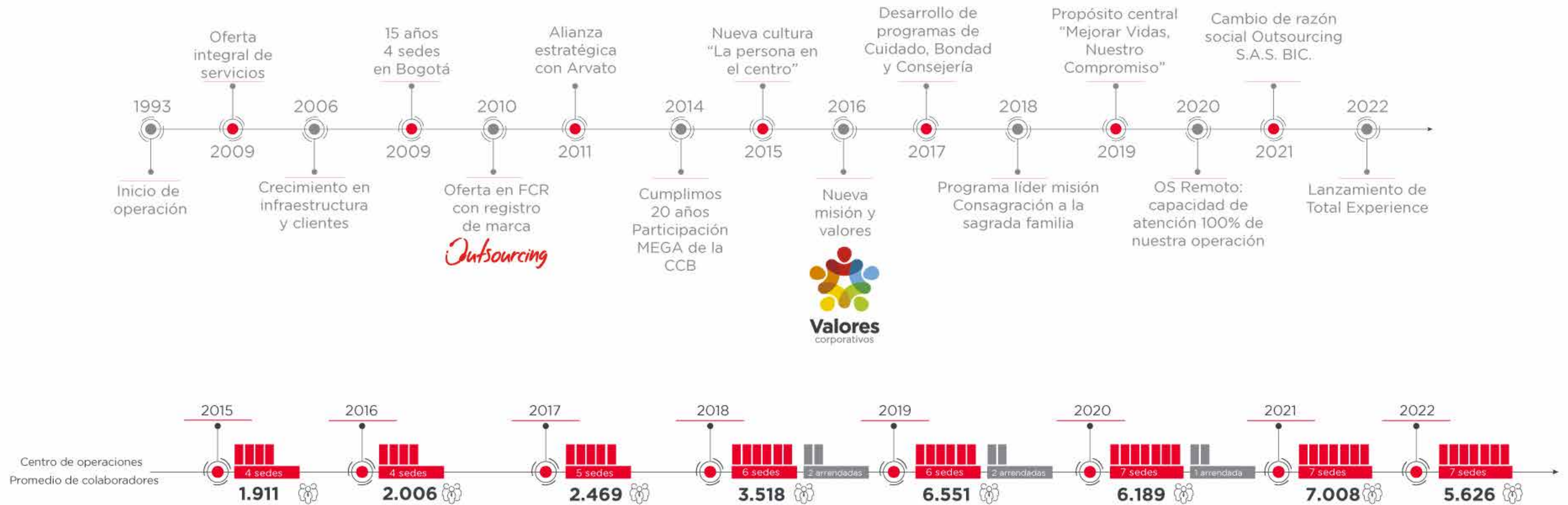
Cordialmente,



*Gerente General Outsourcing S.A.S. BIC*



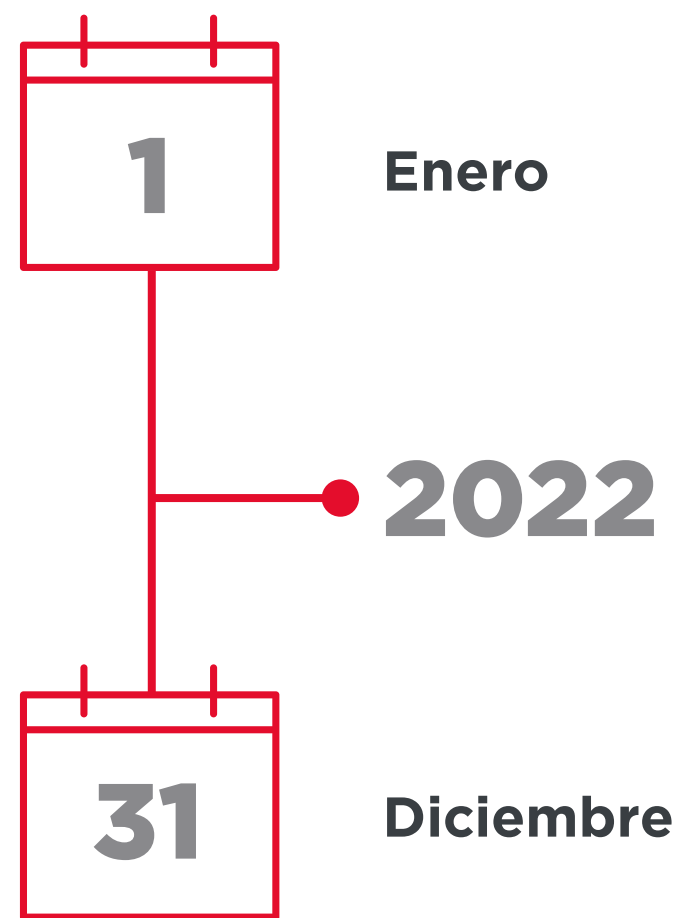
# Cifras e historia



## Sobre este informe

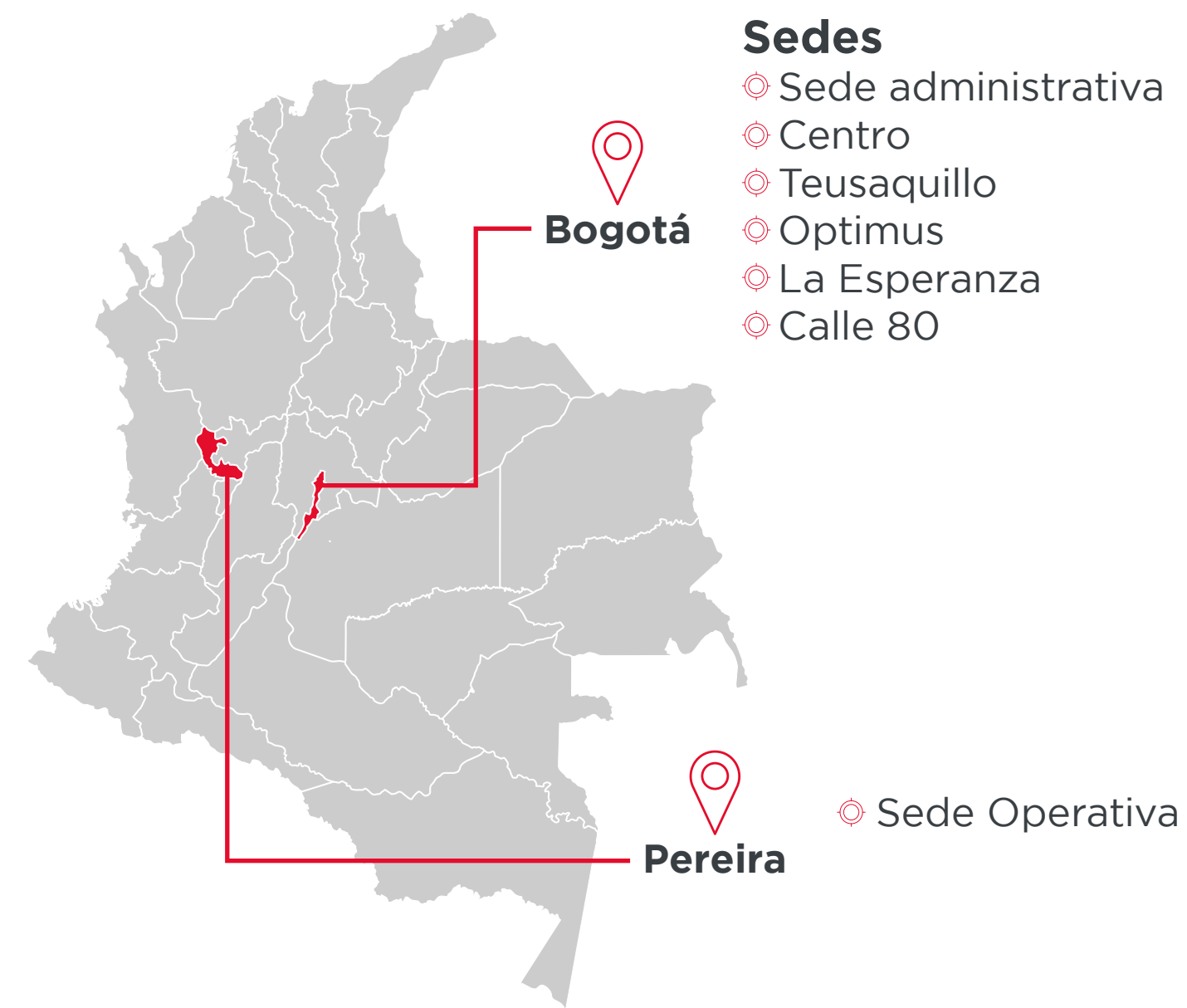
Este año, continuamos con nuestro gran compromiso como Sociedad BIC. Es por esto, que queremos entregar nuestro segundo informe a través de los estándares internacionales GRI, Global Reporting Initiative (iniciativa de reportes en sostenibilidad más usada en el mundo).

Este informe comprende las actividades de **Outsourcing S.A.S. BIC** realizadas entre:



## Soluciones para nuestros clientes

Al terminar el año 2022, contamos con **siete sedes ubicadas en Colombia**, las cuales están distribuidas en cuatro sedes operativas, dos administrativas en distintas localidades de Bogotá, y una sede operativa en la ciudad de Pereira.



### Bogotá

Centro	<b>Cra. 13a #22 - 54</b>
Teusaquillo	<b>Calle 13B #14 - 25</b>
Optimus	<b>Av. El Dorado #96J - 66</b>
La Esperanza	<b>Cra. 72B #23 - 36</b>
Calle 80	<b>Calle 80 #55a - 13</b>
Sede administrativa	<b>Cra. 7 #127 - 48</b>

### Pereira

Sede operativa	<b>Av. 30 de Agosto #40 - 90</b>
----------------	----------------------------------

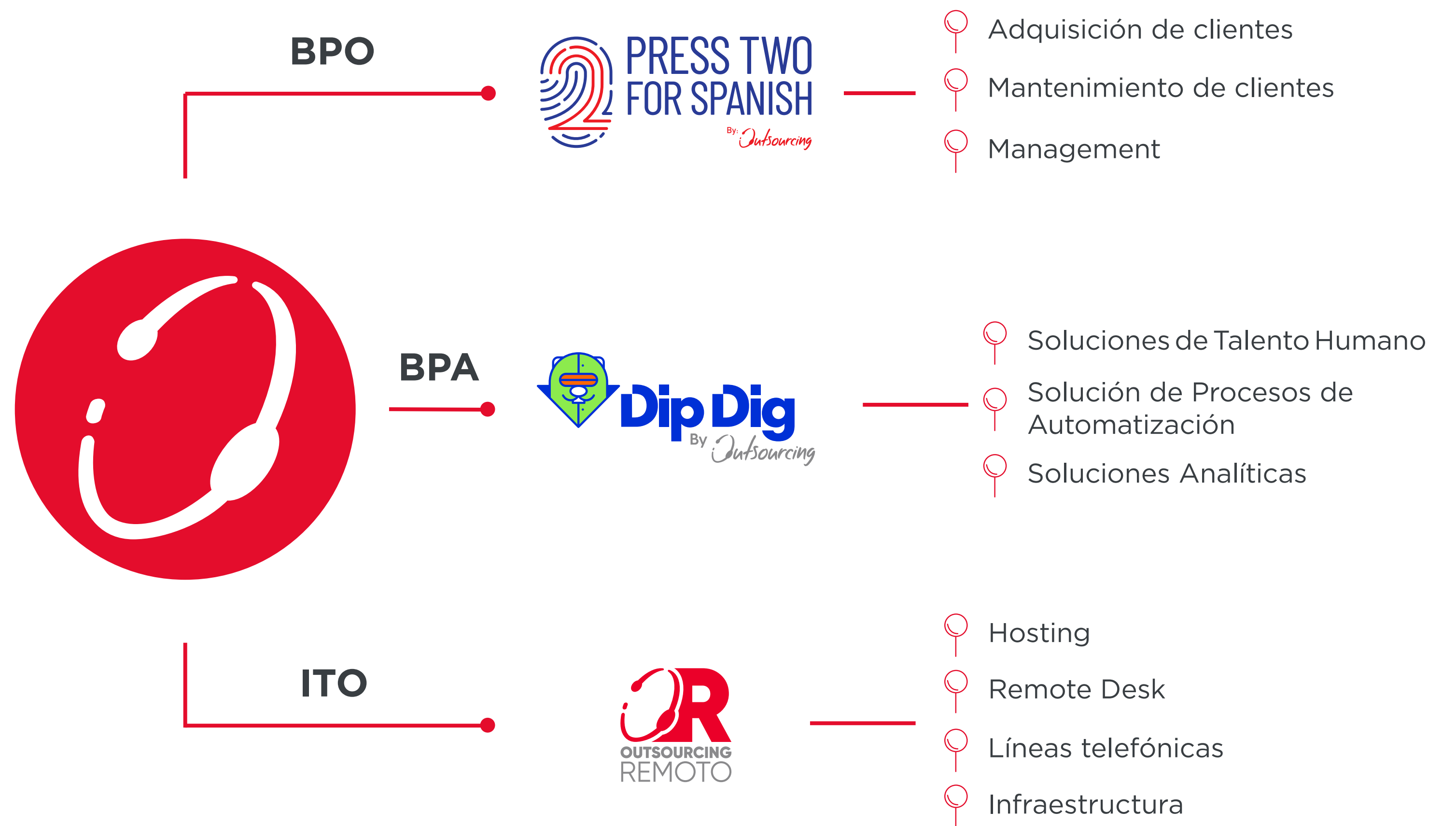
Ofrecemos soluciones integrales que brindan al cliente **experiencias que valorizan su marca.**

En Outsourcing S.A.S. BIC contamos con una amplia trayectoria ofreciendo soluciones a nuestros clientes, las cuales están enmarcadas bajo la estrategia de **Total Experience**, donde creamos experiencias exponencialmente superiores para las personas. Bajo este enfoque, ofrecemos e implementamos soluciones híbridas y herramientas enfocadas en las siguientes líneas de negocio:

- BPO:** Business Process Outsourcing
- BPA:** Business Process Automation
- ITO:** Information Technology Outsourcing

Outsourcing, siendo la marca principal, conglomerará varias submarcas con el objetivo de posicionarse de forma clara en cada una de las líneas de negocios.

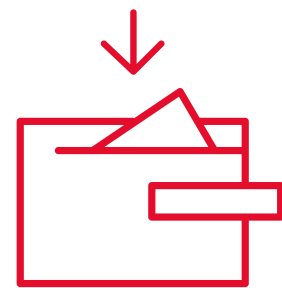
Nuestros servicios, soluciones y construcción de experiencias las ofrecemos y las trabajamos a empresas de los sectores financiero, seguro, salud, gobiernos, retail, telecomunicaciones, educación, entre otros, en los principales países de **Centroamérica, Sudamérica y Europa.**





## Finanzas

En términos financieros, según la normatividad del mercado estamos clasificados como gran empresa al tener unos **ingresos totales** de:



**\$231.000COP**  
**doscientos treinta y un mil millones de pesos**

Las cifras financieras son de conocimiento público a través de la Superintendencia de Sociedades y la Cámara de Comercio de Bogotá.

## Compras

Ahora bien, durante el año 2022 realizamos compras que están avaluadas en **\$24.160 millones COP**, con las cuales realizamos un total de 2.325 transacciones entre 209 proveedores que se dividen en 201 de índole nacional y 8 de índole extranjero.

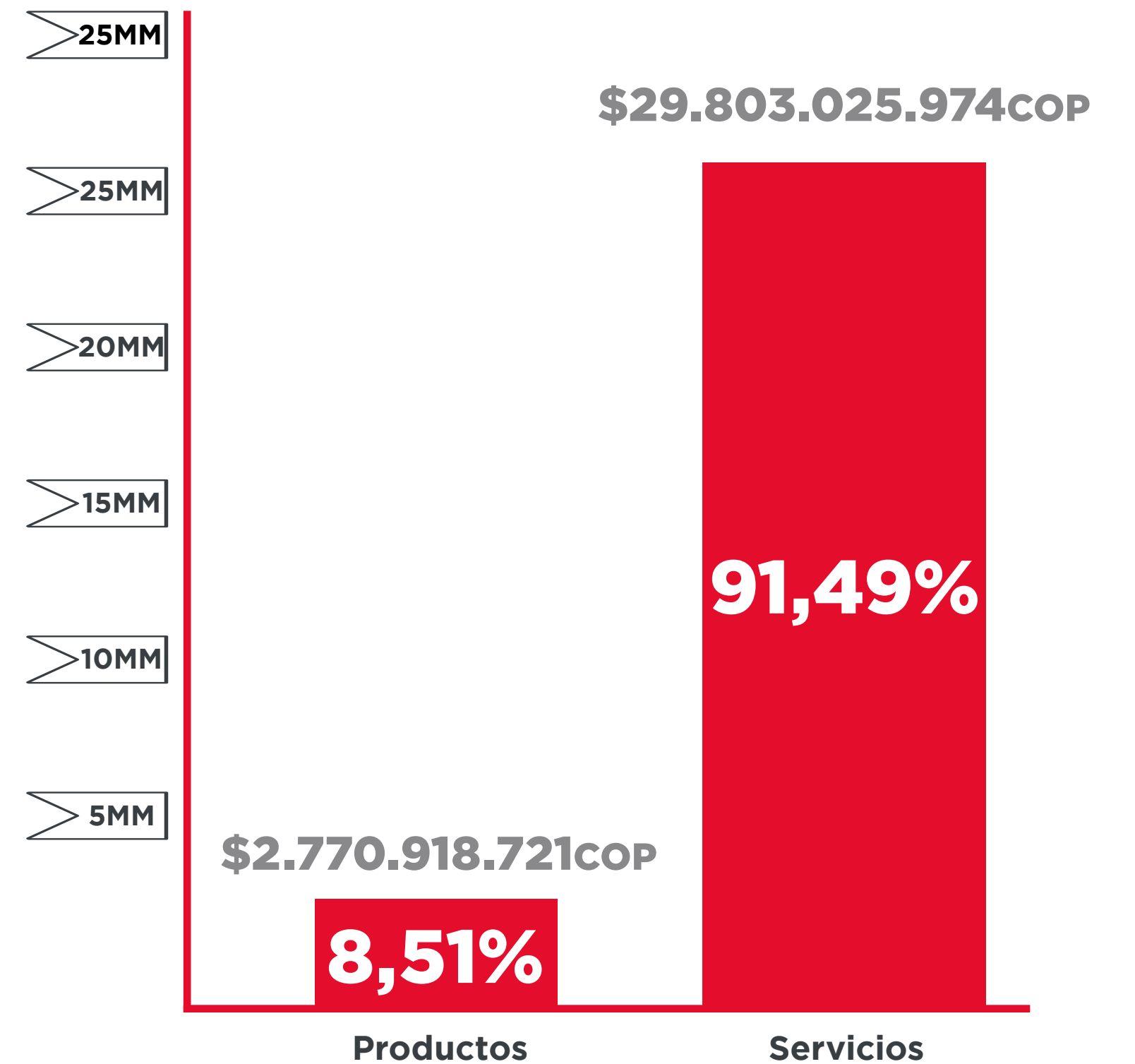
Del total de esas compras realizadas, estas se componen en 91,49% dedicadas a servicios y un 8,51% dedicada a productos. También tuvimos un ahorro considerable del 19% sobre el total de las compras realizadas por la compañía.



- 201** Proveedores nacionales
- 8** Proveedores internacionales

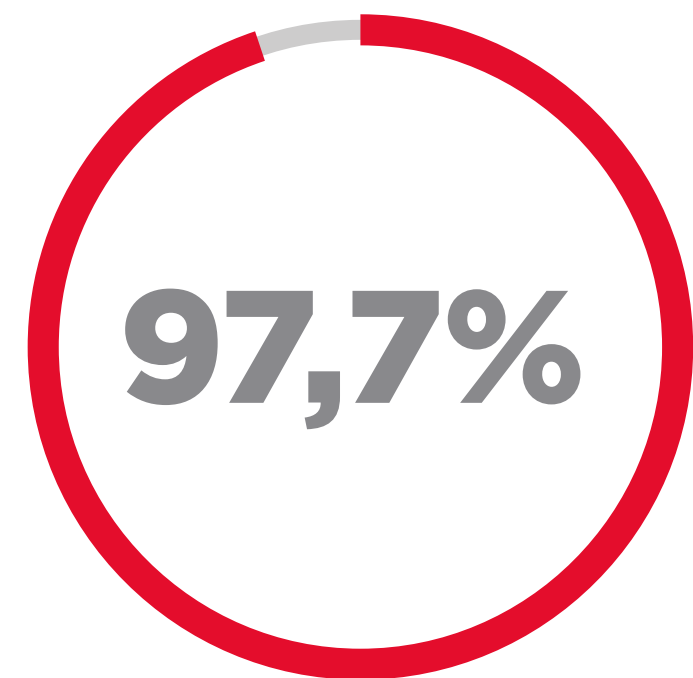
**Total de proveedores 209**

## Compras realizadas



Dicho lo anterior, se está manejando una política de compras en la cual su proceso está alineado con **ISO:9001** y con cumplimiento de SAGRILIFT, por lo cual se tienen definidos los procesos de calidad implementando controles para garantizar en su 100% el cumplimiento de SAGRILIFT.

Año tras año se imponen los siguientes criterios en los que su propósito es evaluar proveedores:



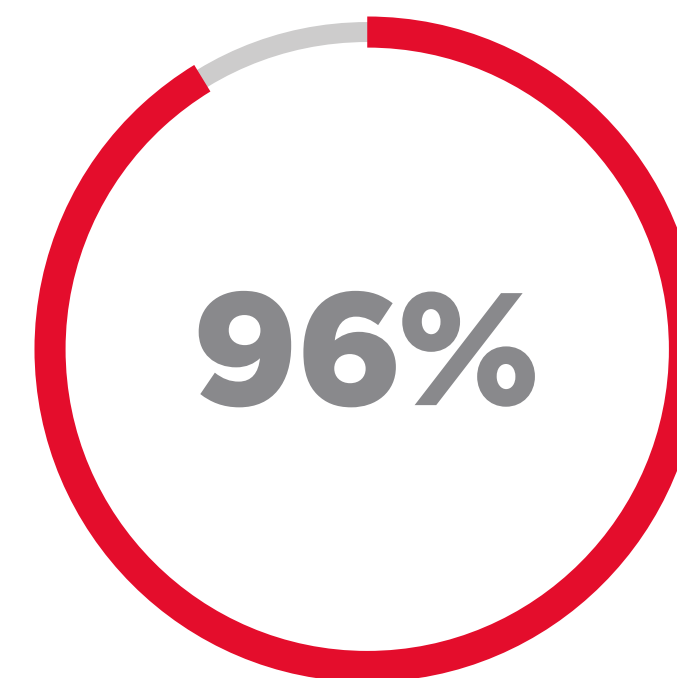
**Calidad en el producto o servicio**



**Cantidad**



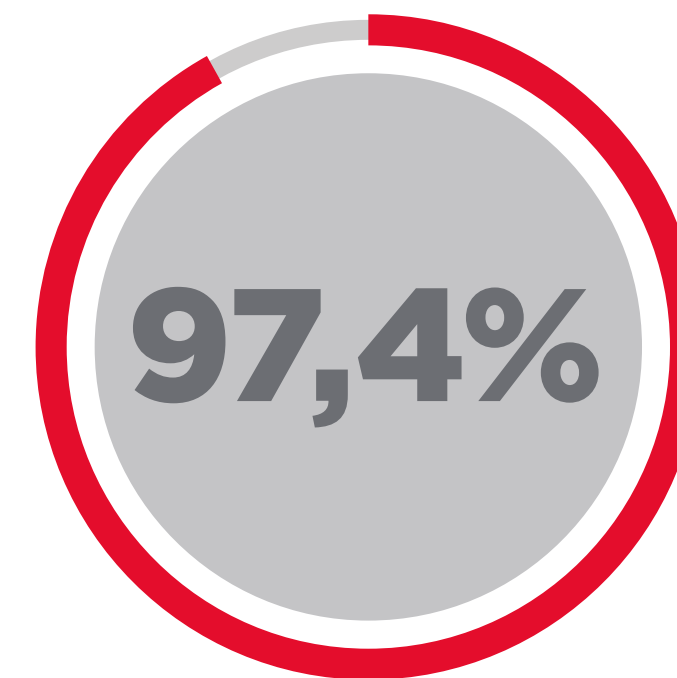
**Servicios Postventa**



**Cumplimiento de cronograma**



**Cumplimiento de especificaciones**



**Total**



# Reconocimientos



Somos parte del programa de Deloitte: **Best Managed Companies** como parte de las Mejores Empresas Colombianas en este 2022.

Reconocimiento por:



**2022** Bogotá, Colombia

- Mejores Empresas Colombianas (MEC) Deloitte (En alianza con Banco de Bogotá y Pontificia Universidad Javeriana)



**2022** Bogotá, Colombia

- Premio CX INTERACTION AWARDS - BPRO Mejor contribución en Responsabilidad Social Premio Oro.



**2020** Bogotá, Colombia

- Premios CX Interaction Awards - BPRO Mejor Administración de Talento Humano Premio Bronce



**2022 Bogotá, Colombia**

- Marco de primera edición ExpoBIC  
Pioneros en la industria de Contact Center & BPO y el desarrollo sostenible del país



**2022 Bogotá, Colombia**

- Premio CAFAM  
Empresa líder en la transformación de procesos y experiencias de clientes.



**2022**

- Unidad Servicio de Empleo y Organización de Estados Iberoamericanos - OEI  
Buenas prácticas de inclusión laboral con víctimas del conflicto armado.



**2021**

- Premio AVAYA Engage Latam  
Cliente Superhéroe



**2021 Bogotá, Colombia**

- Premios Interaction Awards - BPRO  
Mejor Operación Empresa Tercerizadora  
Premio Bronce



**2019 Bogotá, Colombia**

- Premios Claro  
Mejor Aliado Segmento Hogares  
Operación Outsourcing S.A.S. Pereira



**2018 Buenos Aires, Argentina**

- Premios Latam  
Mejor contribución Responsabilidad Social  
Premio Plata



**2018**

- Entrepreneur of the Year  
Ernst & Young



**2017 California, Estados Unidos**

- Illunimate Entrepreneur of the Year Award  
Near Shore Americas Google



**2017**

- Mejor Responsabilidad  
Asociación Colombiana de Contact Center y BPO



## **2. Nuestra gobernanza**

En nuestra organización, la delegación de autoridad está en manos de una **Junta Directiva independiente**, conformada por ejecutivos con amplia trayectoria y presidida por Ricardo Durán, fundador de Outsourcing S.A.S. BIC. Esta tiene atribuciones para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para adoptar las determinaciones necesarias en cumplimiento de los fines sociales. Le corresponde a la Junta Directiva decidir sobre los siguientes temas:

 **Económicos**

 **Ambientales**

 **Sociales**

Así mismo, estamos regidos bajo políticas y procesos que se alinean con las diferentes áreas de la organización, con el objetivo de cumplir con las directrices y estándares de eficiencia y conducta de las personas en la compañía.

## Código de Ética y Conducta

Nuestro **código de ética y conducta** es un fiel reflejo de las expectativas que tiene la compañía en relación con el actuar de sus colaboradores en el día a día que demuestran y dan fe de lo que la empresa es y representa.

Los propósitos del código de ética son los siguientes:

- **Proporcionar** una guía unificada para todas las áreas con respecto a lo que en **Outsourcing** creemos que debe ser la ética en el ámbito de los negocios, en el cumplimiento de nuestros objetivos y lo que aspiramos ver en la práctica como **comportamiento ético**.
- **Proporcionar lineamientos y políticas** que contribuyan a la adopción de la ética en la **administración cotidiana** de nuestro negocio, nuestros procesos y el desarrollo de las actividades profesionales sobre la base de la integridad, disciplina, servicio, innovación, equidad, trabajo en equipo, eficiencia y productividad.
- **Motivar** a los colaboradores de Outsourcing a

construir, mantener y **promover las más altas normas de comportamiento ético** en sus relaciones profesionales, interna y externamente.

- **Contribuir** en el **logro de la visión, el propósito y los valores** de Outsourcing.



## Gobierno corporativo y comités

Basados en la estructura por la cual Outsourcing está constituida, su propiedad y forma jurídica, contamos con un contrato de asesoría permanente en materia legal y comercial que nos asegura dar el tratamiento debido y oportuno a cualquier clase de demanda que llegue a presentarse. A su vez, somos fundadores de la Asociación Colombiana de **Contact Center** y **BPO (Bpro)** y siendo parte de su junta directiva y del comité legal.

Así mismo, el propósito por el cual se rige la empresa es Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso, con el que se busca el bienestar colectivo, por tal motivo, **nuestros valores** (Fe, Honestidad, Humildad, Respeto, Eficiencia) van atados a lo nombrado anteriormente.

Por otra parte, toda la historia y cultura se encuentran plasmadas en nuestro libro “**Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso**”:



Con respecto al mecanismo interno que llevamos manejando, este consiste en un código de ética. Este se divulga entre los miembros de la organización. De igual forma, tenemos implementado el programa **Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)**, el cual es divulgado para los terceros que estén relacionados con la empresa.

En el cual se trata más a fondo el significado y filosofía de una empresa que trabaja con sentido. La estructura de gobernanza por la cual está compuesta la empresa, tiene en cabeza a la Asamblea de Accionistas y Presidencia, en un escalón más abajo se encuentra la Junta Directiva, Gerencia General y comité gerencial, el cual está integrado por: la Gerencia General, Gerencia Financiera y Administrativa, Gerencia de Gestión Humana, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Tecnología, Gerencia Comercial, Gerencia de Innovación, Gerencia de Transformación Digital, Dirección de Mercadeo, Dirección de Proyectos, Procesos y Calidad.

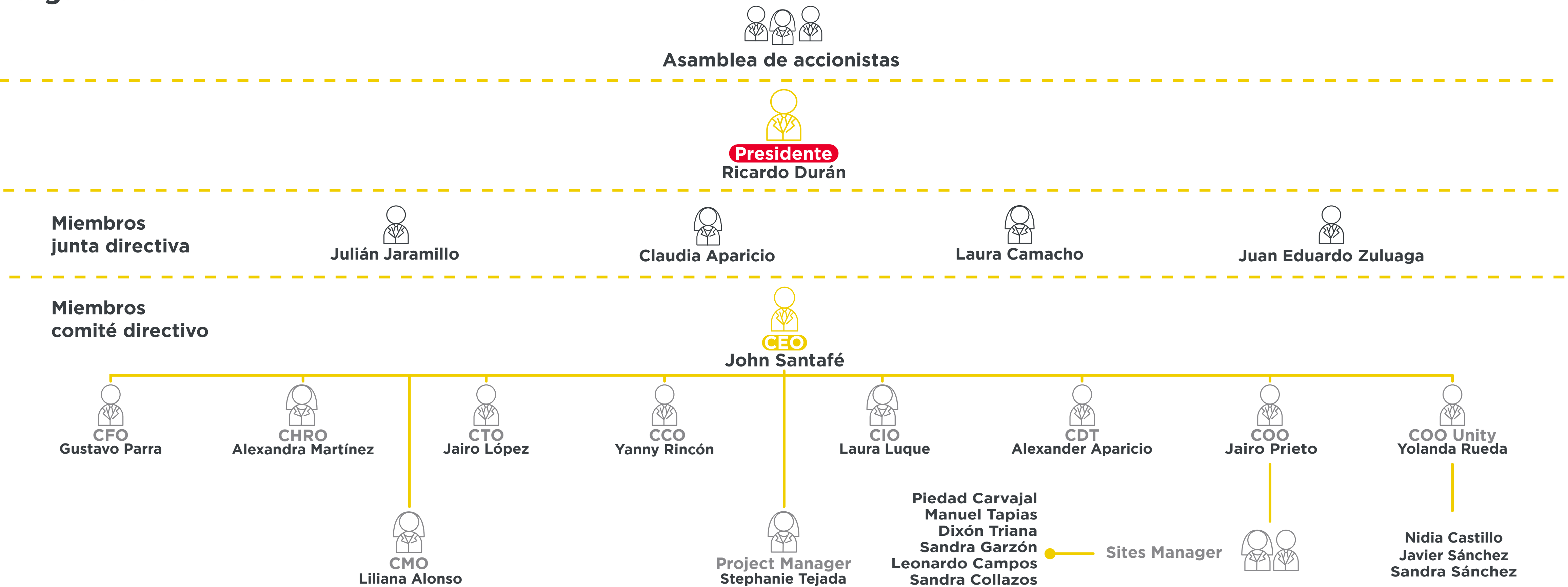
El proceso de toma de decisiones se centra en la Presidencia y Gerencia General que deben ir acorde a los niveles de autorización estipulados con el apoyo

de la Junta Directiva.

Para la estructura del equipo, esta se compone de dos frentes legales, Comercial y Laboral, los cuales tienen contratos de asesoría permanente con el Bufete de abogados **DG&A**. En el área laboral contamos con una abogada encargada del manejo de procesos disciplinarios y respuestas a tutelas. Los procesos de acuerdos son atendidos por abogados independientes con honorarios por proceso. Como hemos señalado anteriormente, la organización no cuenta con un área legal interna ya que frente al tamaño que se tiene, la cantidad de procesos legales no amerita su construcción, por ende, estos servicios son tercerizados.

Por otra parte, existen programas que logran impactar de manera positiva en la vida de nuestros colaboradores y de sus familias como lo son: Consejería, Bondad, Programas de espiritualidad y Plan de vida.

## Organización







## Ética y Anticorrupción

La transparencia es un tema muy relevante para nosotros y hacemos énfasis en ello al involucrarlo en los cinco valores corporativos y en el propósito. Así mismo, está la responsabilidad de implementar y mantener los programas **SAGRILAFT** (Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva) y **PTEE** (Programa de Transparencia, Ética Empresarial y Anticorrupción). Ambos programas están implementados y han sido divulgados a nuestros colaboradores a través de la plataforma de aprendizaje virtual **CRECEMOS WEB**. De igual manera, los manuales y demás documentación de ambos programas se presentaron y aprobaron por la Junta Directiva de **Outsourcing S.A.S. BIC**.

**SAGRILAFT** y **PTEE** están liderados por los oficiales elegidos por la Junta Directiva y ratificados mediante actas, cuya función es garantizar el cumplimiento de ambos programas. A su vez, para su desarrollo se tuvo en cuenta dos softwares (Inspektor y Sherlock) y las matrices de riesgo con las diferentes áreas de la compañía.

“

**Los objetivos estratégicos planteados están basados en asegurar la transparencia en las operaciones de la compañía.**

”

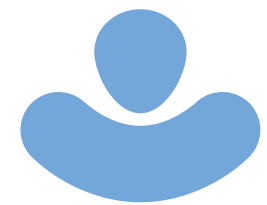
Junto a esto, el nuevo proyecto que se quiere liderar es complementar las matrices de riesgo de ambos programas y asegurar la divulgación a toda la organización, tanto a los nuevos colaboradores como a los antiguos.

## Valores y comportamientos



**Fe:**

Creemos y confiamos en nuestra fuerza interior, apoyados en un ser superior.



**Humildad:**

Reconocemos nuestros errores. Servimos a los demás primero que a nosotros mismos.



**Respeto:**

Aceptamos con amor las ideas y creencias de los demás.



**Eficiencia:**

Estamos mejorando continuamente nuestros procesos y servicios, maximizando los recursos.



**Honestidad:**

Transmitimos transparencia y sinceridad. Hablamos con la verdad.



# Valores corporativos

## Comportamientos

### Fe

- Reconocemos a Dios como nuestro centro de vida.
- Fomentamos la felicidad para lograr la superación.
- Somos positivos y creemos en que todo puede ser mejor.
- Acogemos a todas las personas y creencias religiosas que respeten al prójimo.
- Creemos en el desarrollo integral del ser humano.

### Humildad

- Reconocemos siempre nuestros errores.
- Pensamos y actuamos sin arrogancia.
- Ayudamos a nuestro prójimo.
- Tratamos a los demás como deberíamos ser tratados.
- Nos ponemos en los zapatos del otro.

### Respeto

- Escuchamos siempre a los demás.
- Nuestro comportamiento omite las ofensas y las ironías.
- Obramos con amabilidad y generosidad.
- Valoramos la opinión de los demás.
- Toleramos la diversidad y crecemos a partir de ella.

### Eficiencia

- Somos productivos en la gestión de los talentos y los recursos.
- Asumimos la iniciativa: somos promotores de cambio.
- Encaminamos todas nuestras acciones a la mejora continua.
- Logramos un alto rendimiento.
- Trabajamos con disciplina.

### Honestidad

- Generamos conversaciones constructivas.
- Guardamos discreción ante las confidencias.
- Tenemos comportamientos éticos y profesionales.
- Honramos nuestros compromisos.
- Actuamos con coherencia.





### **3. Nos mueve ser una empresa con propósito**

## Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

El propósito ubica en el centro lo más importante de la Cultura OS, **las personas**, buscando continuamente mejorar las vidas de los colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y comunidad en general. Adicionalmente, se interesa genuinamente por el otro, **dejando huella** en cada persona que pasa por la compañía y marcando su camino, con el fin de generar sostenibilidad al negocio.

**Mejorar vidas** es un compromiso profundo, el cual, podemos ver en el instante que generamos interacciones empáticas con otras personas, nos sentimos realizados sirviendo al prójimo y cuando las personas que pasan por la compañía sienten que la cultura fomentada a través del propósito les entregó algo que les ayudo a ser mejores seres humanos.

En esta misma línea, **mejorar vidas** es entender las necesidades de otros y entregar en el trabajo realizado día a día la mejor respuesta a esas necesidades, siempre preocupándose por la persona que está detrás de cualquier interacción. Es ir más allá de lo que la gente espera, entregar lo mejor siempre pensando en hacer el bien, trascender porque lo que hacemos genera eco en las personas con las

que interactuamos y en sus familias; impactando así en la humanidad.

Continuamente trabajamos como organización reconociendo que el propósito personal no se puede descuidar o asociar implícitamente con el propósito organizacional. Hoy **las personas buscan lograr su propósito** y no esperan que alguien les diga cual es; sin embargo, es nuestro deber ayudar a los colaboradores a reflexionar sobre el porqué de su trabajo, basados en el porqué de la empresa.

Es aquí cuando el líder misión aprende a escuchar el propósito de los colaboradores y a ser un guía en ese desarrollo e integración con el propósito de **Outsourcing S.A.S. BIC**, de modo que, son las personas las que dotan a su trabajo de un sentido y esto se convierte en una fuente de motivación que le da a cada tarea un significado más profundo. La finalidad es que los colaboradores sientan que “están siendo ellos mismos en el trabajo” y que la organización valora su propósito personal en la vida.



Igualmente, **mejoramos vidas** impactando positivamente en nuestros grupos de interés de la siguiente manera:

**1.**

#### **Accionistas**

Promoviendo una cultura de trabajo enfocada en el logro de objetivos no solamente económicos sino también de impacto social.

**2.**

#### **Colaboradores**

Formándolos para la vida, acompañándolos en su desarrollo espiritual, personal y profesional, velando continuamente por el cuidado de todos y sus familias.

**3.**

#### **Clientes**

Logrando aportes que redundan en buenos resultados para sus compañías que crean cambios positivos para el país y generan gratas experiencias.

**4.**

#### **Comunidad en general**

Contribuyendo a la generación de empleo y al desarrollo del emprendimiento de los colombianos creando un sentido de compromiso social.

**5.**

#### **Proveedores**

Generando continuamente oportunidades de empleo y trabajando de la mano con entidades y fundaciones que impactan positivamente en diferentes grupos sociales en condición de vulnerabilidad.

# Estrategia y sostenibilidad

La visión estratégica de nuestra organización está fundamentada en un mega al 2030, donde la base es nuestro propósito y una clara oferta de valor, igualmente tenemos en la base nuestros programas que sustentan nuestras acciones de sostenibilidad.



## Estrategia



# Dimensiones BIC

Analizamos las dimensiones que trabaja el modelo de sociedades BIC y hemos elegido un objetivo por cada una de estas y las acciones que nos comprometemos a desarrollar.



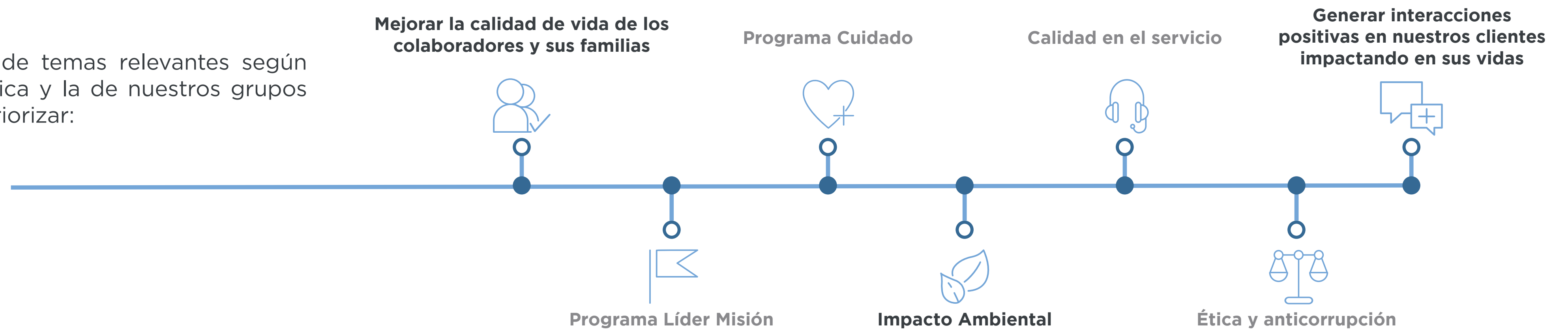
Dimensión	Modelo de negocio	Gobierno corporativo	Prácticas laborales	Prácticas ambientales	Prácticas con la comunidad
Grupos de interés	Comunidades, accionistas y proveedores	Clientes, accionistas y colaboradores	Colaboradores, comunidades y clientes accionistas	Comunidades y colaboradores	Comunidades y colaboradores
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elección de proveedores con responsabilidad social.</li> <li>• Modelos de contratación de proveedores que prioricen la contratación de origen local y apoyos a grupos de minorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar estrategias de comunicación que permitan socializar continuamente la filosofía empresarial (Libro mejorar vidas nuestro compromiso y Diálogo).</li> <li>• Definición a través de la DPM (Dirección por misiones), las misiones por áreas e indicadores de valores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar soluciones de trabajo remoto que generen una buena experiencia de usuario y calidad de vida en el colaborador.</li> <li>• Contar con programas de impacto que permitan generar oportunidades de trabajo, capacitación y desarrollo a las personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar incentivos por uso de transporte ambientalmente sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de programas que generen equidad e inclusión. OS Incluyente.</li> <li>• Fomentar y potencializar el programa de cuidado y los voluntariados.</li> </ul>



# Diálogo con los grupos de interés e impactos

Estamos comprometidos con la generación de espacios de diálogo sobre las tendencias y temas de impacto con los grupos de interés; en el año 2021 realizamos grupos focales que convocaron a nuestros colaboradores, clientes, aliados y proveedores a que nos apoyaran con su visión en sostenibilidad. Igualmente gestionamos un entrenamiento especializado en tendencias desde la mirada económica, social y ambiental, profundizando en la aplicación práctica del estándar GRI para el equipo líder seleccionado, cumpliendo con el objetivo de la sesión que también buscaba destacar la importancia de estos temas y su articulación a la importancia de ser una sociedad BIC.

En esta identificación de temas relevantes según nuestra visión estratégica y la de nuestros grupos de interés decidimos priorizar:

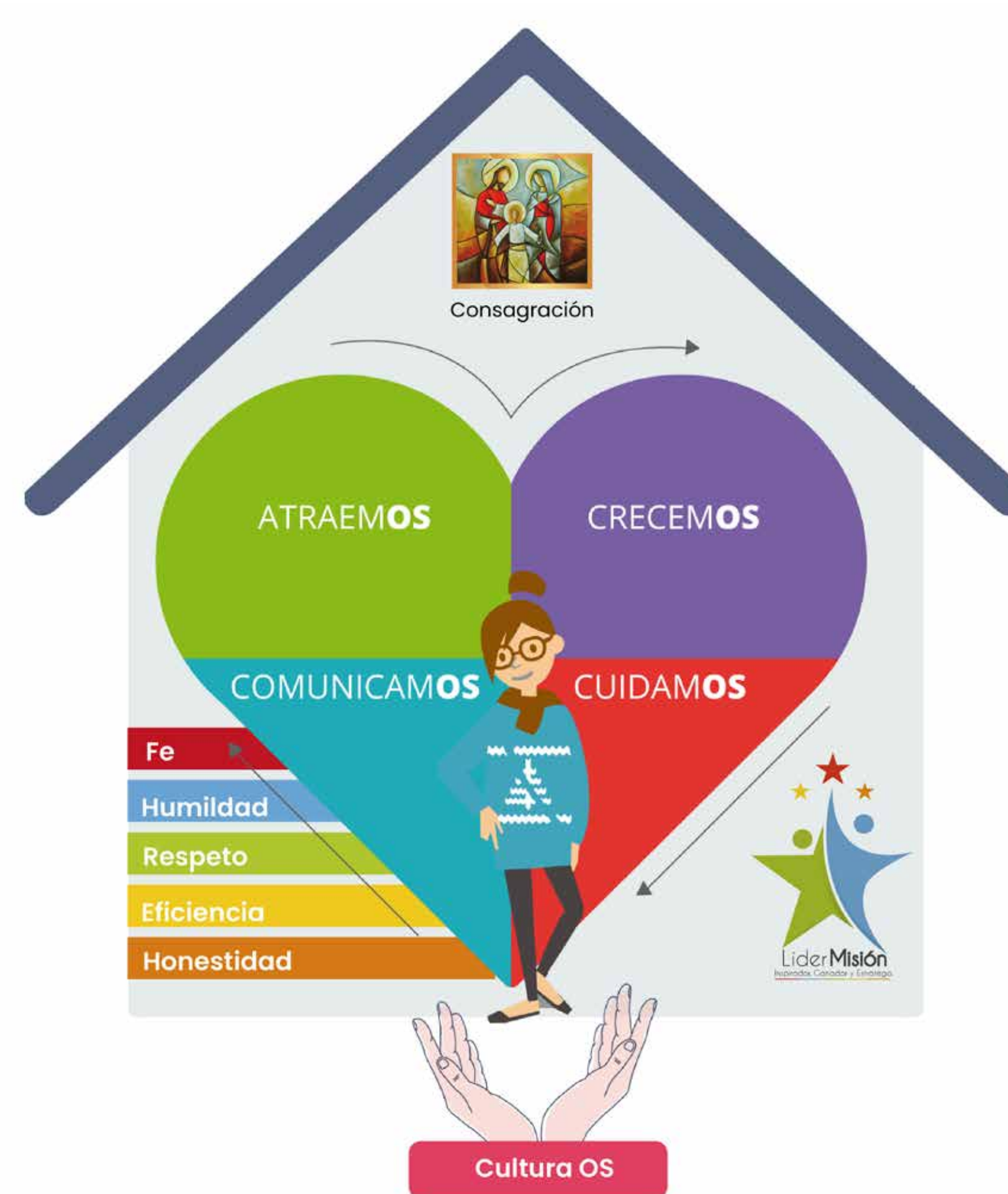




## **4. Actividades que generan beneficio y valor**

# Prácticas laborales y de impacto social

En Outsourcing S.A.S. BIC contamos con el área misión (gestión humana) la cual a través de sus pilares **AtraemOS**, **CreceMOS**, **CuidamOS** y **ComunicamOS**, se encarga de fortalecer la cultura de la empresa contribuyendo a la felicidad en el trabajo por medio del desarrollo y cuidado del ser humano, posicionándonos como una empresa atractiva para trabajar y logrando la permanencia de las personas y la productividad.



## Nuevas oportunidades de empleo por año total

 **7.205**

La información la obtuvimos a través de un software de nómina denominado **Kactus HR**, digital ware, el cual permite obtener datos confiables.

En Outsourcing S.A.S. BIC también realizamos procesos de selección donde tenemos en cuenta la equidad e inclusión brindando oportunidades laborales a las personas de todos los niveles educativos, socioeconómicos, mujeres que son madres y víctimas del conflicto armado. Además, fomentamos el cuidado de las personas impulsando el trabajo remoto.

## Contratos por departamentos

### Caribe



Departamentos	Indefinido	Fijo	Obra	Aprendizaje
San Andrés	-	1	1	-
Guajira	-	2	5	-
Atlántico	4	10	22	-
Magdalena	1	9	15	-
Sucre	-	5	9	-
Cesar	-	18	20	-
Córdoba	-	9	22	-

### Área andina



Departamentos	Indefinido	Fijo	Obra	Aprendizaje
Bolívar	1	10	23	-
Santander	3	20	31	1
Norte Santander	1	14	21	-
Boyacá	-	12	11	-
Cundinamarca	135	3.378	2.510	125
Huila	-	13	16	-
Tolima	1	9	15	-
Antioquia	9	51	93	2
Risaralda	4	216	55	2
Caldas	1	-	9	-
Quindío	-	1	2	-

### Pacífico



Departamentos	Indefinido	Fijo	Obra	Aprendizaje
Chocó	-	3	19	-
Valle del cauca	8	20	25	-
Cauca	1	16	27	-
Nariño	-	12	28	-

### Orinoquía



Departamentos	Indefinido	Fijo	Obra	Aprendizaje
Arauca	-	3	14	-
Casanare	-	2	2	-
Meta	-	4	18	-
Vichada	-	-	2	-

### Amazonía

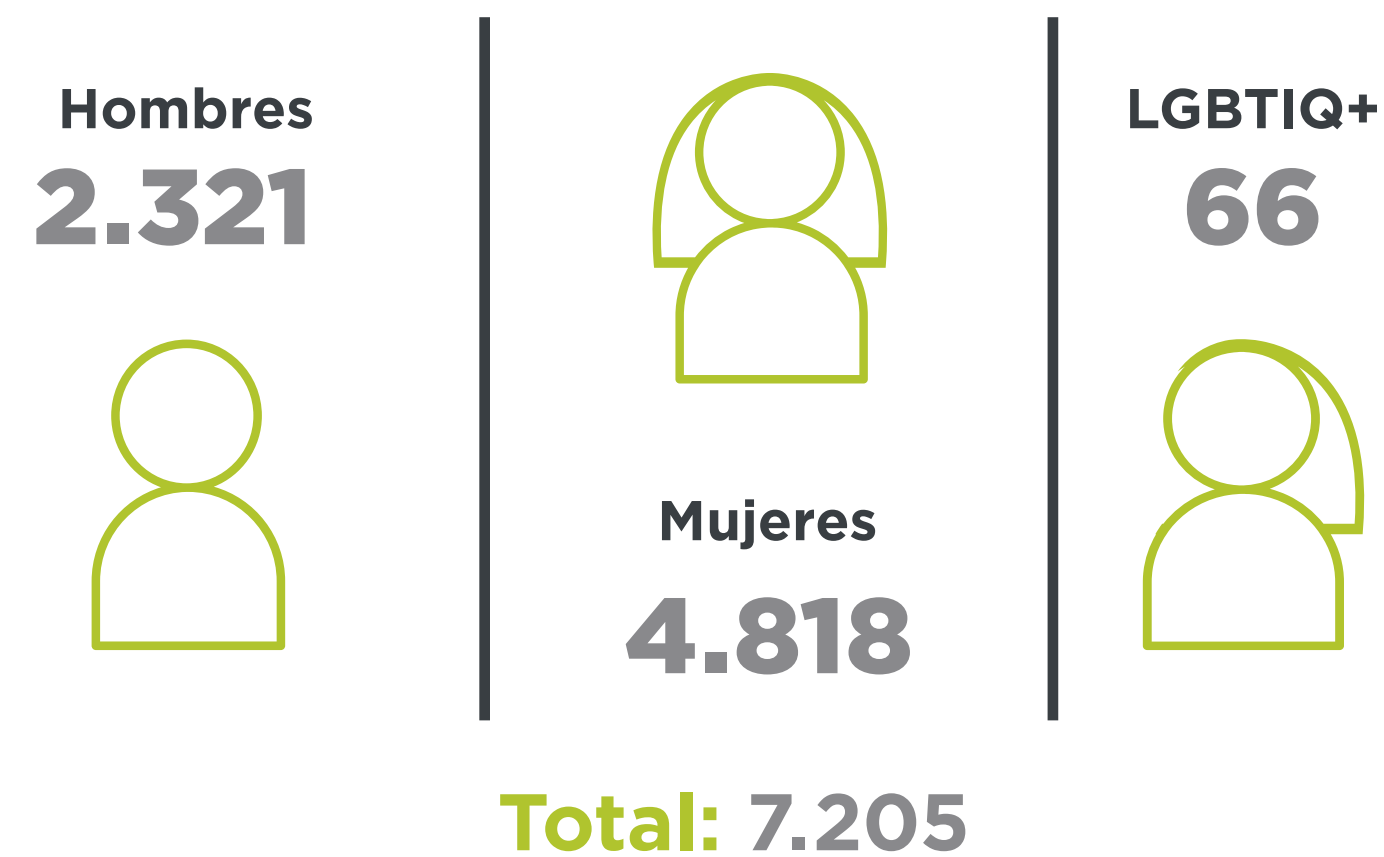


Departamentos	Indefinido	Fijo	Obra	Aprendizaje
Guaviare	-	1	3	-
Guainía	-	-	1	-
Putumayo	-	8	16	-
Caquetá	-	4	5	-
Vaupés	-	2	1	-
Amazonas	1	5	6	-

## Gestión Humana

Con la mirada puesta en **generar más oportunidades de empleo** a nivel nacional, logramos los siguientes resultados por género, edades, tipos de contrato, departamentos, ingresos totales y promedio de colaboradores durante el año 2022:

### Colaboradores por género



El **67%** de nuestra planta de personal son mujeres, el **32%** son hombres y el **1%** LGTBIQ+.

### Colaboradores por edades



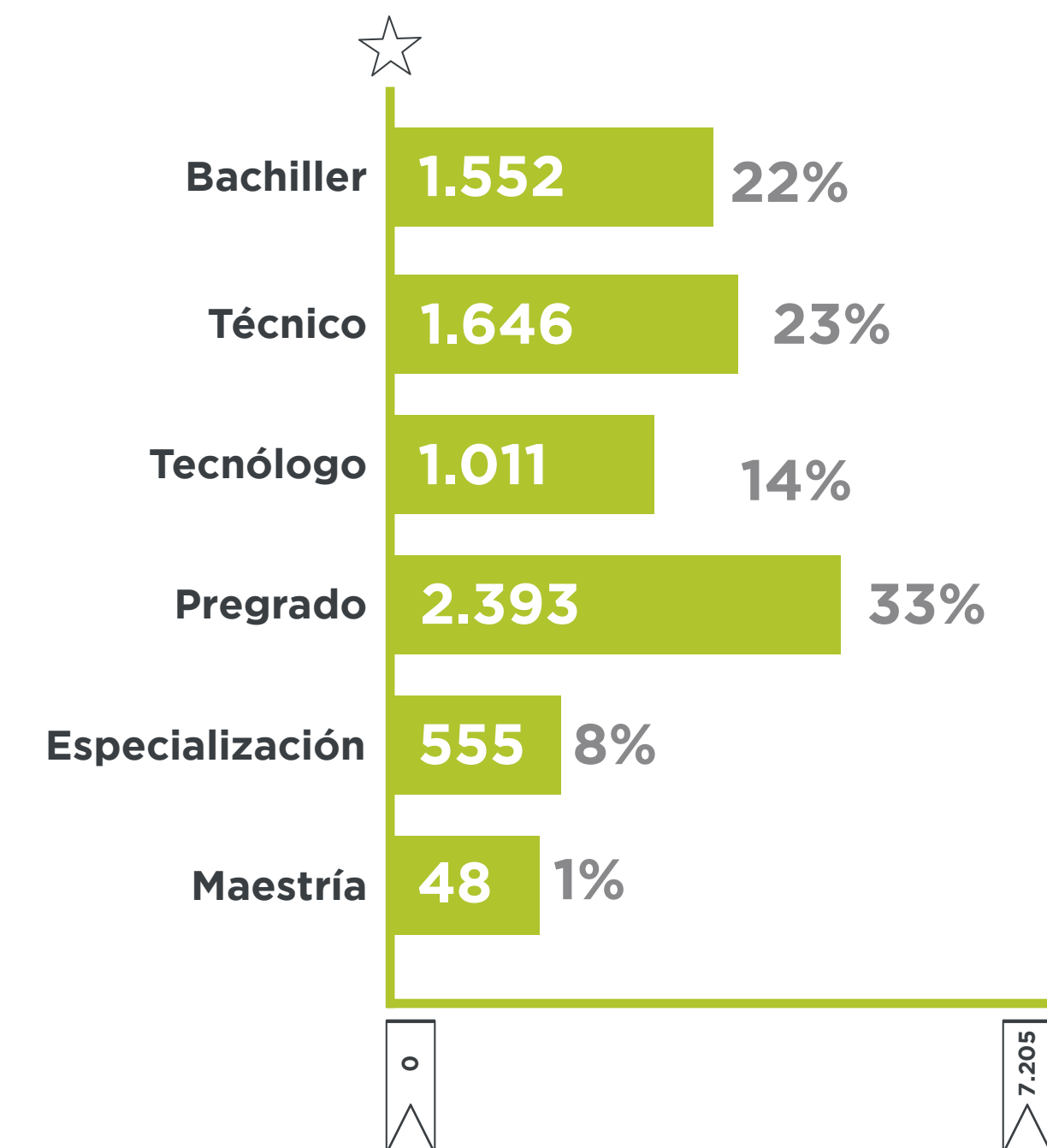
El **41% de la planta** corresponde a personas menores de **29 años** generando así, oportunidades de empleo joven.

### Tipos de contrato



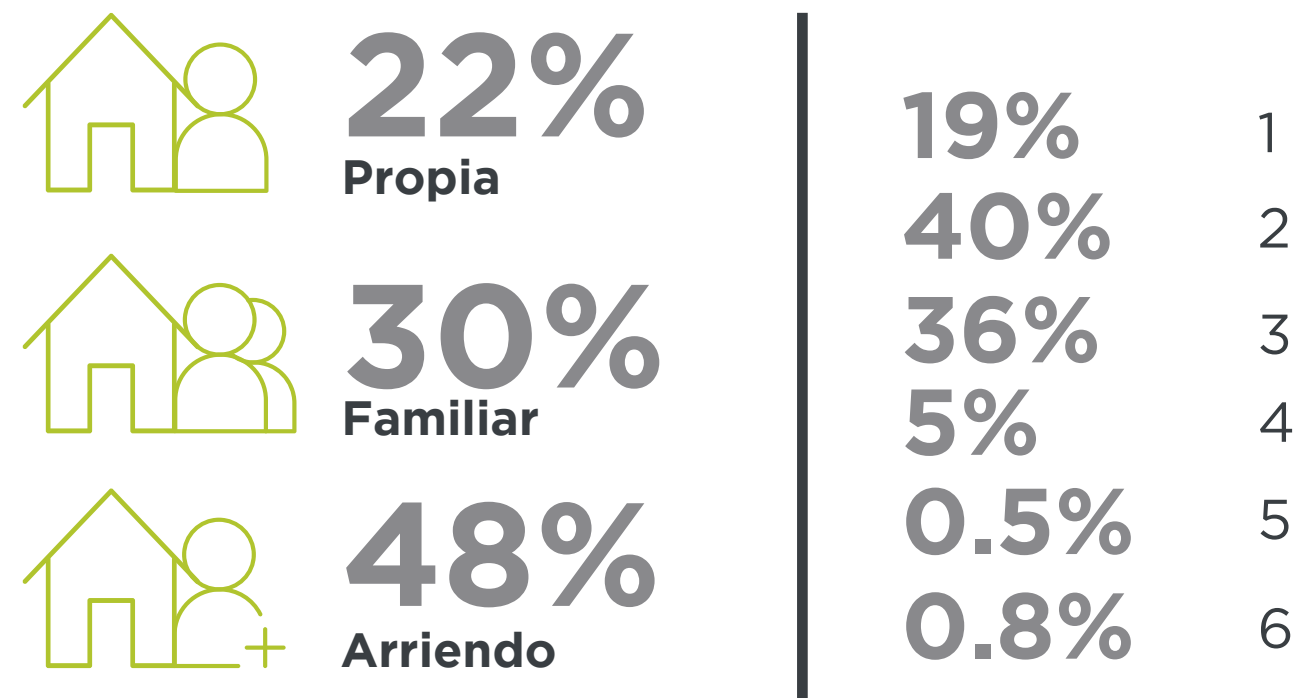
Todos nuestros colaboradores son contratados directamente con la organización.

### Niveles Educativos



El **59%** de nuestros colaboradores son **bachilleres, técnicos y tecnólogos** y el **33%** son **profesionales**.

## Niveles socioeconómicos por estratos



El **59%** de nuestros colaboradores viven en los estratos 1 y 2 y el **36%** en estrato 3.

## Madres en la compañía



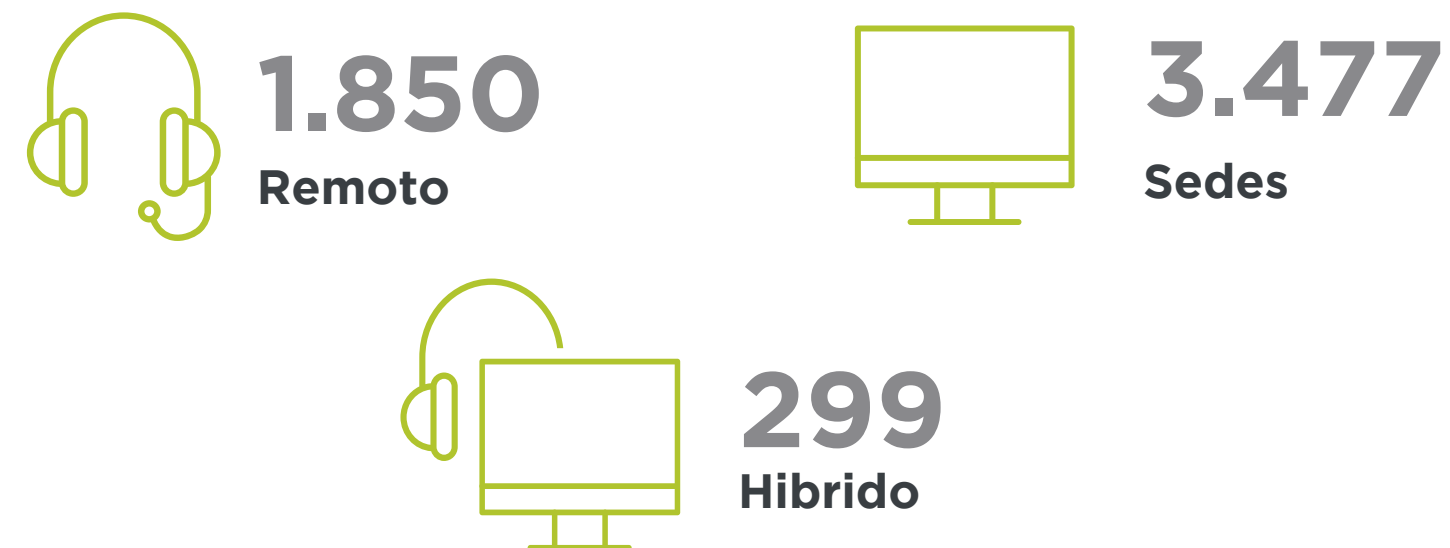
Como parte de nuestro compromiso social brindamos trabajo y apoyamos a aquellas mujeres que son madres.

## Víctimas del conflicto armado



Con el propósito de **Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso**, somos conscientes que al país lo aqueja un conflicto armado interno, el cual ha dejado una gran cantidad de víctimas a lo largo del tiempo. Por ello, decidimos brindar oportunidades laborales y realizar procesos de selección para aquellas personas que son víctimas del conflicto armado colombiano.

## Equipo de trabajo en sedes, remoto e híbrido:



Tenemos el **33%** de persona trabajando en casa, el **66%** de colaboradores en sede y el **5%** trabajando de modalidad híbrida, teniendo en cuenta los **5.626** colaboradores con los que cerró la planta de la compañía en el **año 2022.**



## Área misión

En Outsourcing aseguramos el desarrollo de una cultura de cuidado y eficiencia en todos los niveles de la organización, a partir del propósito, la misión y los valores de la compañía, contribuyendo a la felicidad en el trabajo con el objetivo de aportar continuamente al crecimiento personal, profesional y espiritual de los colaboradores, generando productividad y satisfacción en los clientes y forjando un compromiso en el Líder Misión OS, el cual tiene la responsabilidad de cuidar a las personas y actuar con eficiencia.

“ **Contribuimos a la felicidad en el trabajo para aportar al crecimiento personal** ”

A partir de allí, desarrollamos variables estratégicas que enmarcan los objetivos y metas a cumplir y fomentamos iniciativas que contribuyan al desarrollo de la misión, generando sinergias y sincronía que apoyen y acompañen a las diferentes áreas de la organización en el desarrollo continuo de las

dimensiones físicas, emocionales, intelectuales y espirituales de las personas. La gerencia de nuestra área misión, con la dirección de formación y desarrollo y la jefatura de cuidado y sentido humano llevan a cabo la gestión del cuidado y formación en la compañía, áreas que denominamos **Crecemos** y **Cuidamos**.

Los diferentes programas y acciones que desarrollamos en el área misión para el cuidado y formación de las personas son:

## Programa Bondad



El programa bondad apoya a los colaboradores que se encuentran en situaciones de calamidad en cinco líneas: alimentación, salud, vivienda, educación y servicios funerarios. En el **2022** logramos ayudar a **93 colaboradores:**

### **Alimentación**

Apoyamos económicamente a los colaboradores que necesitan suplir las necesidades básicas de alimentación, teniendo en cuenta los productos que hacen parte de la canasta familiar. En el año 2022 brindamos apoyo a **59 personas.**

### **Educación**

Ayudamos en educación a la persona que no pueda continuar sus estudios de formación técnica, tecnológica o profesional por alguna calamidad médica o situación crítica. Durante el año 2022 ayudamos a **2 personas.**

### **Vivienda**

Ayudamos como empresa a las personas en situaciones de necesidades de vivienda contribuyendo al bienestar y calidad de vida del colaborador y su núcleo familiar. En el 2022 ayudamos a **15 colaboradores.**

### **Salud**

Brindamos ayuda y acompañamiento al colaborador cuando se presentan casos de hospitalización, incapacidad y necesidad de medicamentos que no son cubiertos por la EPS. En el año 2022 logramos ayudar a **13 personas.**

### **Servicios Funerarios**

Brindamos un apoyo económico en caso de muerte del colaborador o los familiares del mismo (cónyuge o compañera (o) permanente, hijos o padres) que dependan económicamente del colaborador en caso de fallecimiento. Durante el 2022 ayudamos a **4 personas.**

El programa bondad ha logrado ayudar a **514 personas** impactando en sus vidas positivamente.



Creado por nuestros colaboradores de la compañía en **julio del 2017** como una iniciativa ideada con el fin de unirse a la ayuda que brindamos como empresa a las personas que están atravesando una situación de vulnerabilidad. Es un complemento del programa bondad y una muestra de que cuando se siembra solidaridad, se cosecha solidaridad.

Gracias a las campañas que hemos realizado, el número de aportantes al fondo se ha incrementado, logrando llegar a más hogares de nuestra familia OS.

 **2.100**  
**Aportantes**



## Espiritualidad

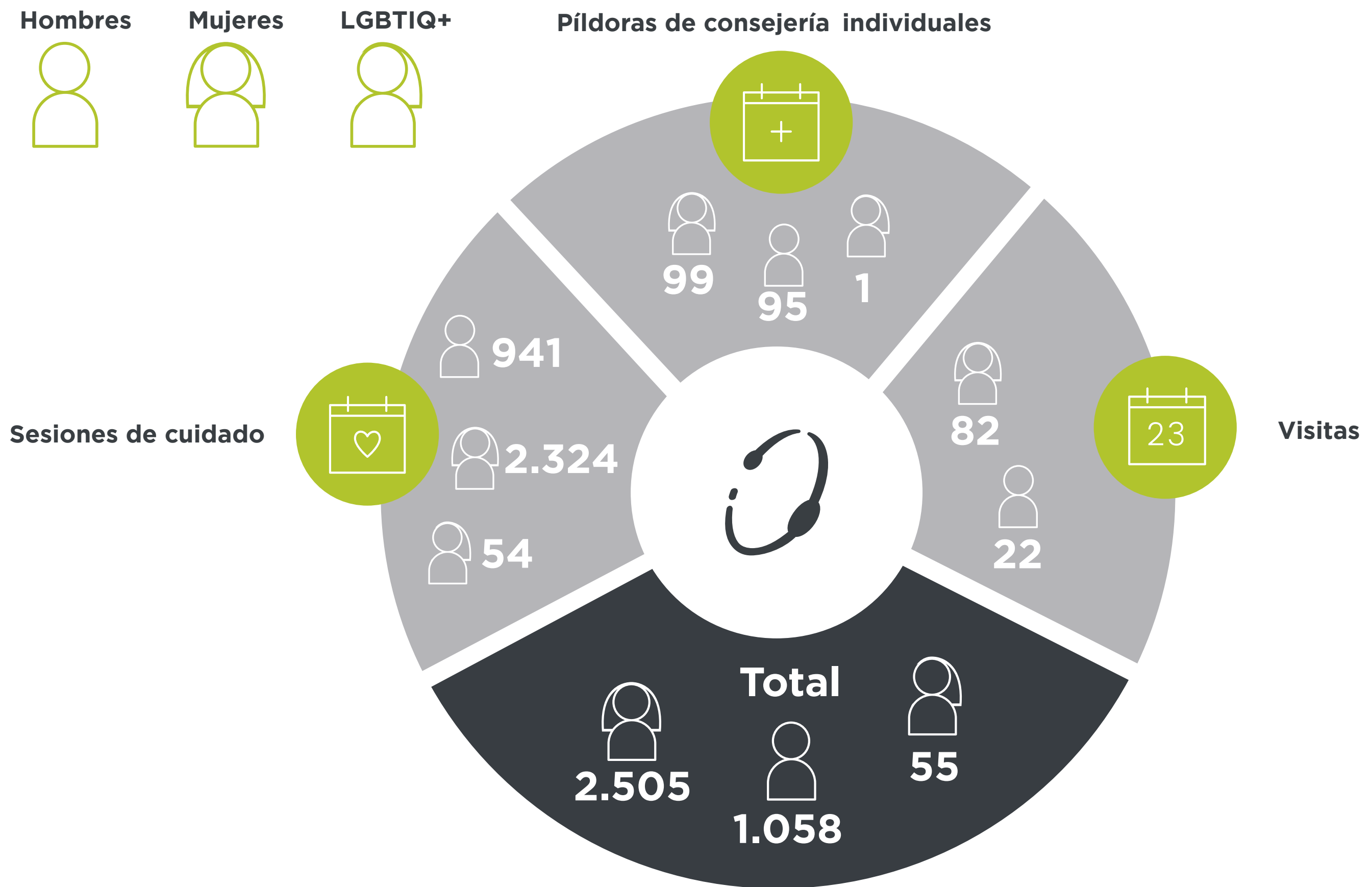


### CONSEJERÍA

Programa a través del cual hacemos un acompañamiento a los **colaboradores y sus familias** en situaciones difíciles. Los encargados de este proceso son nuestros consejeros corporativos OS, quienes son personas con espíritu solidario y experiencia en atención de población vulnerable.

Su labor se enfoca en propiciar espacios de exploración espiritual y personal, lo cual ha convertido la consejería en un servicio diferenciador y especial en el corazón de quienes dan y reciben el apoyo.

**3.618** fueron las personas apoyadas en el año **2022**.





Es un programa de incentivos y beneficios que tiene como objetivo contribuir al desarrollo, crecimiento y permanencia de las personas en nuestra organización; centrándonos en impulsar la eficiencia en la compañía a través del logro de indicadores asociados a los resultados de cada uno de nuestros clientes.

“ Durante el año 2022 reconocimos a 642 colaboradores que se destacaron en sus resultados. ”



## Voluntariados externos

Promovemos la participación y ayuda de los colaboradores en actividades solidarias que impacten a comunidades que se encuentran en situación de vulnerabilidad, con el fin de aportar en la mejora de sus condiciones de vida. Más que un acto asistencial, se trata de un proceso de mutua entrega, pues a la vez que se da, nuestros voluntarios reciben y transforman su visión generando un sentido de solidaridad y gratitud.



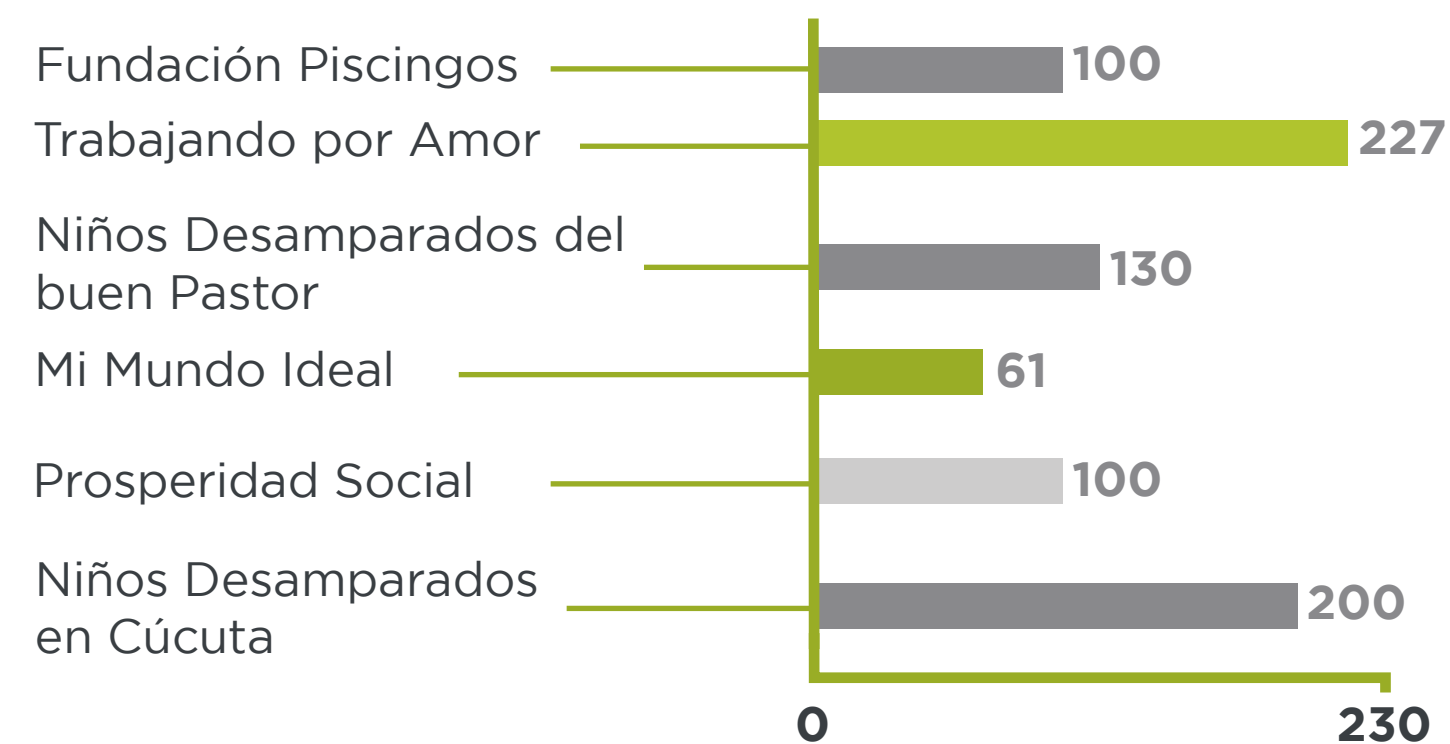
**Outsourcing S.A.S.  
BIC una compañía  
comprometida con la  
sociedad**



En el **año 2022**, Outsourcing generó una campaña de Navidad OS, sensibilizando a nuestros colaboradores e invitándolos a llevar una navidad diferente a poblaciones de niños menos favorecidos. Se logró reunir más de **818 regalos** para niños entre 0 a 12 años donde el trabajo en equipo, la unión y el compromiso caracterizó a los equipos, logrando así, cumplir nuestro propósito de mejorar vidas nuestro compromiso.

Se apoyaron un total de **6 fundaciones** con presencia en **Cúcuta, Guajira y Bogotá**. Brindando a los niños una navidad diferente, llena de sonrisas, amor y alegría.

### Fundaciones



**Regalos donados colaboradores  
818**



**La compañía donó a 3 fundaciones  
\$6.000.000 COP**



## Voluntariados internos

El objetivo de este voluntariado es promover la solidaridad en los colaboradores, fomentando el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y la formación a través del desarrollo de habilidades y la entrega de herramientas para la vida personal y profesional.

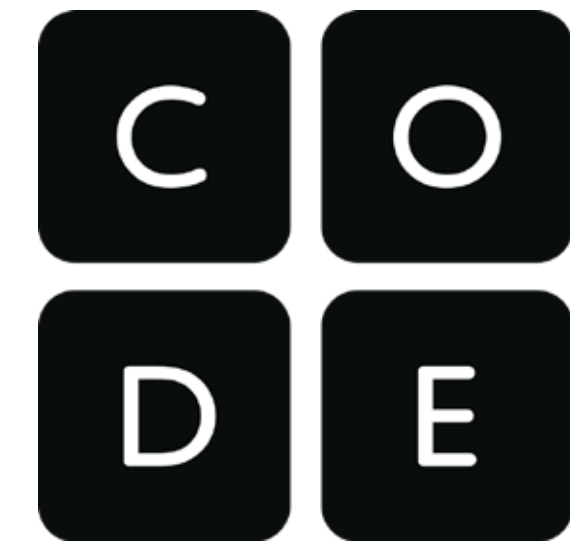
En el **año 2022**, se desarrolló un voluntariado interno de programación de sistemas, con apoyo de Code.org®, una organización sin fines de lucro dedicada a ampliar el acceso a las ciencias de la computación en las escuelas y aumentar la participación de las mujeres, jóvenes y estudiantes de otros grupos vulnerables.

Realizamos este voluntariado en dos fases, la primera, era formar un grupo de colaboradores (voluntarios) que tuvieran habilidades, destrezas y el compromiso de donar su tiempo, dedicación y amor a los niños hijos de otros colaboradores. Se realizaron **800 horas** de formación a **11 voluntarios**.

La segunda fase, consistió en la autoformación de los niños, con el acompañamiento de los voluntarios. Este proceso les brindó la oportunidad de explorar

un nuevo campo de aprendizaje a los niños, lo que les permitió proyectarse un futuro mejor. El compromiso y apoyo de sus padres fue esencial.

El alcance de esta iniciativa fue para los hijos de los colaboradores entre **6 y 13 años**. Se realizaron **800 horas** de formación a **64 niños** que se certificaron en programación de sistemas.



## Voluntariados externos Sostenibles

**Voluntariado Fundación Torca Guaymaral:** Se realizó un voluntariado ambiental en la reserva Thomas Van der Hammen la cual abarca más de 30 km, el recorrido se hizo con 25 voluntarios de la familia OS, recolectando más de 30Kg de residuos apoyando el cuidado del ecosistema. Previamente nuestros colaboradores recibieron una formación de 10 horas sobre el cuidado ambiental y la sostenibilidad, mediante sesiones virtuales con el fin de conocer y aprender un poco más sobre este tema.



**Voluntariado Generación RE:** Outsourcing junto al grupo éxito desarrolló una campaña denominada generación RE, la cual consistía en hacer una recolección de botellas PET, con el objetivo de cuidar el medio ambiente y apoyar a la sociedad convirtiendo estas botellas en recursos económicos para el alimento de niños en desnutrición en el país, en este voluntariado participaron colaboradores de diferentes cuentas y premiamos las que más participaron.

Recolectamos más de 280Kg de material PET que ayudaron a más de 55 niños con desnutrición.





## Programas de crecimiento

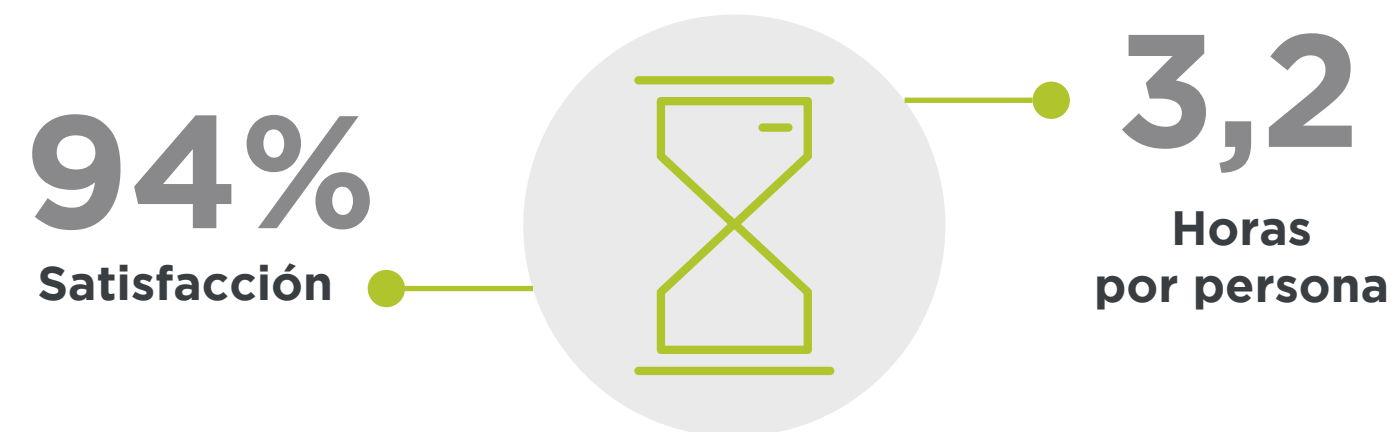
Los programas de formación tienen como finalidad desarrollar competencias y los talentos necesarios para gestionar el cambio organizacional y la innovación, alineando a las personas con la estrategia de la compañía, a partir de procesos de formación **sincrónicos** y **asincrónicos** relacionados con cultura, habilidades, salud en el trabajo, competencias, innovación y metodologías ágiles.

Además, buscando entender mucho más las necesidades de la población, se categorizan los cargos de la compañía en diferentes niveles y así mismo los procesos de formación.

## Horas de crecimiento y aprendizaje

Por medio de este indicador, visualizamos las horas que cada colaborador invierte en formación durante el mes, el cual, se calcula teniendo en cuenta el total de horas de formación sobre el total de la planta activa de la empresa.

Por lo anterior, formación y desarrollo en pro del crecimiento de las personas, genera mensualmente procesos relacionados con habilidades y desarrollo de cursos virtuales y píldoras (procesos de micro aprendizaje), los cuales son publicados a través de la herramienta de gestión de conocimiento **CrecemosWEB**, un Moodle creado y diseñado por la organización para soportar los procesos de aprendizaje y habilidades de las operaciones.



## Horas de aprendizaje por niveles y género



**Total de horas en formación:**

**205.259**



## Aprendizaje Sincrónico

Los temas de formación sincrónica más destacados y con mayor participación son:



Propósito



Diversidad e inclusión



Feedback



Eficiencia profesional



Innovación

## Aprendizaje Asincrónico

Los temas de formación sincrónica más destacados y con mayor participación son:



Autogestión



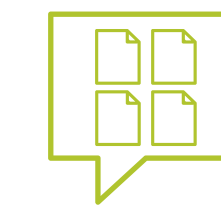
Empoderamiento



Propósito



humanidad y carisma



Adaptabilidad e inclusión

## Píldoras



Generamos **procesos de micro aprendizajes** mes a mes a través de píldoras, buscando que nuestros colaboradores interioricen cada vez más en la **cultura OS** y los **temas de interés** que queremos fortalecer como organización.

## Semilleros

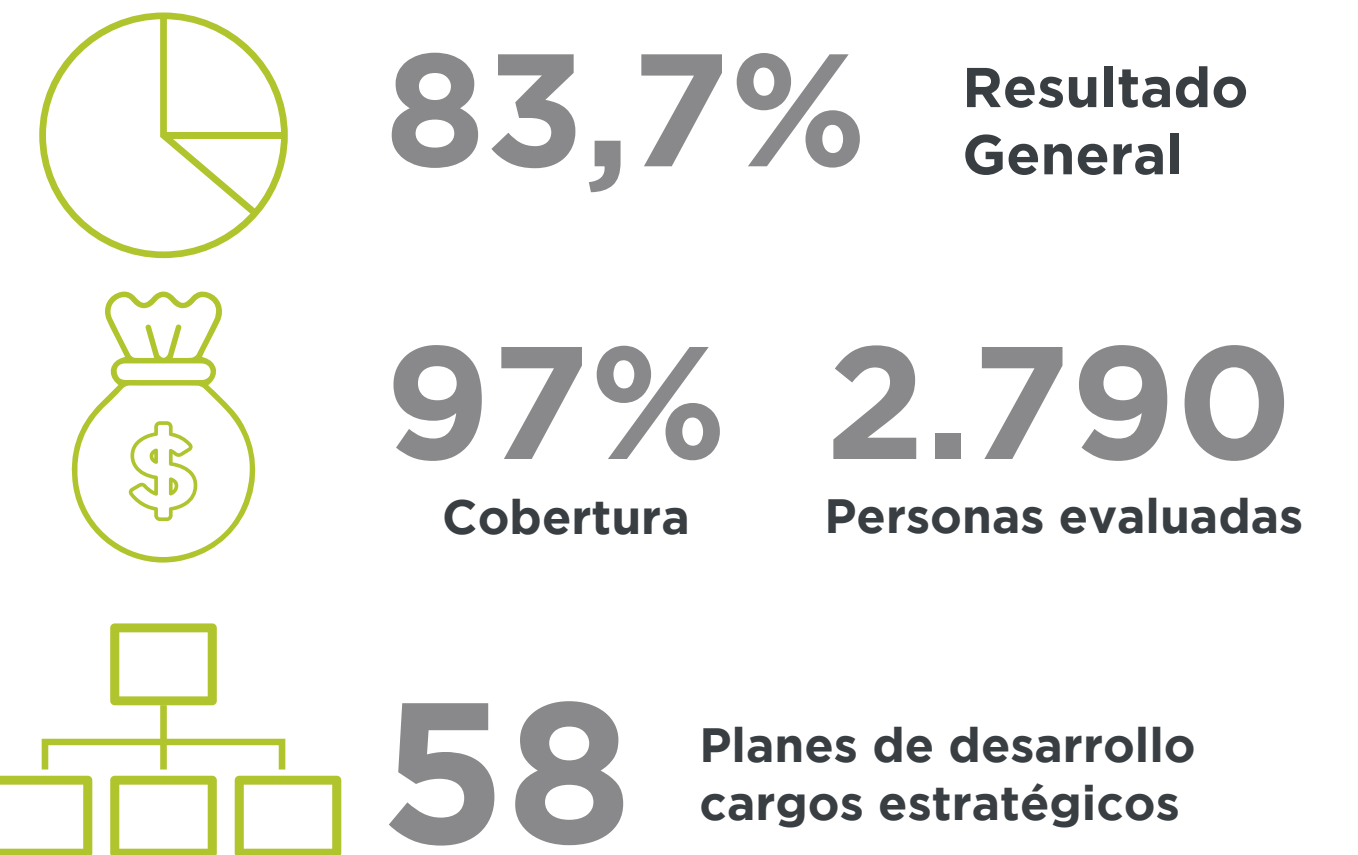
Con el objetivo de crear varias oportunidades de crecimiento en la organización, llevamos a cabo **programas de semilleros** que se caracterizan por ser espacios formativos de entrenamiento en competencias generales y específicas e incentivar el reconocimiento y entrega de los valores agregados que hacen parte de cada uno de los colaboradores.



## Valoración de desempeño

En Outsourcing S.A.S. BIC reconocemos que todo individuo tiene aspectos en los que puede mejorar. A partir de su identificación, se da el crecimiento personal y profesional.

En ese orden de ideas, uno de los objetivos es poder medir e implementar los planes de acción pertinentes que respondan a los hallazgos de la **valoración de desempeño**:





## Plan de vida

Por otra parte, impulsamos grandes procesos de formación en cuanto al plan de vida, donde los colaboradores pueden encontrar, proyectar y conectar su camino, contribuyendo a identificar las metas y redefinirlas en caso de ser necesario, facilitando el aprendizaje sobre sí mismos, el entorno y las personas.



## Engagement

Con el fin de medir el esfuerzo, entusiasmo y dedicación de nuestros grupos de trabajo, mensualmente realizamos una pregunta sobre el **engagement** o **clima organizacional** alineada con 6 dimensiones:

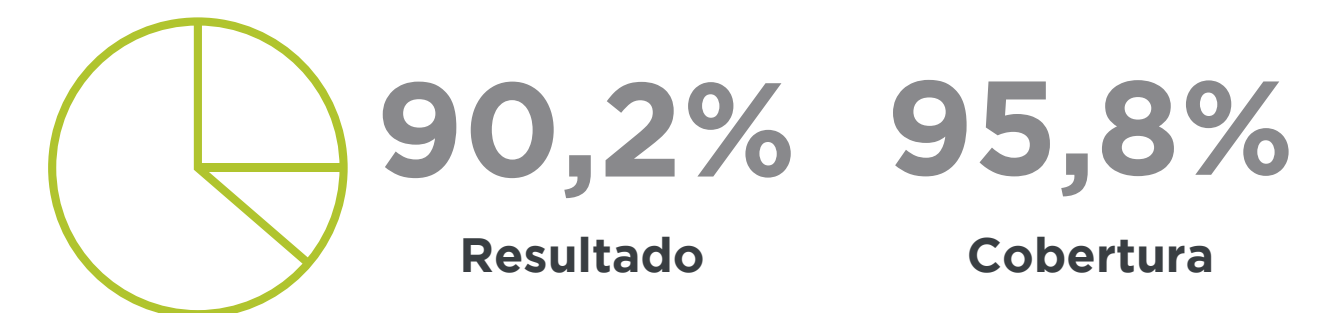
- Cuidado de las personas
- Cultura y compromiso organizacional
- Desarrollo de carrera y estabilidad laboral
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Recursos e instalaciones
- Pregunta de satisfacción general



## Líder Misión

Uno de los objetivos que tenemos en Outsourcing S.A.S. BIC es que los líderes se desarrollen de forma íntegra y se enfoquen en la consecución de la misión, la cual apunta a tres focos: personas, resultados y clientes; es por esta razón, que definimos unos atributos que impulsan este programa y determinan los comportamientos del líder misión, los cuales se miden de manera semestral.

### Primer semestre 2022

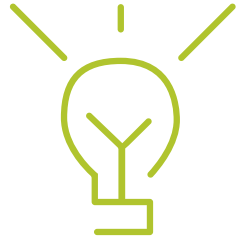
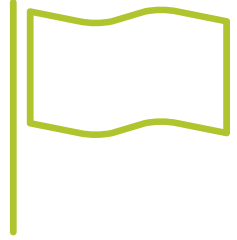
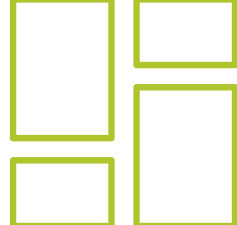


### Segundo semestre 2022



Así mismo, nuestros líderes misión impulsan la misión a través de los atributos: **inspirador** (anima, motiva y reconoce a su equipo), **ganador** (está al servicio, acompaña para el logro de resultados y promueve los cambios) y **estratega** (innova, es perseverante y genera gratas experiencias a sus clientes).

### Resultados por atributo 2022

<b>Inspirador</b>		<b>90,1%</b> 1er semestre	<b>90,7%</b> 2do semestre
<b>Ganador</b>		<b>90,8%</b> 1er semestre	<b>91,5%</b> 2do semestre
<b>Estratega</b>		<b>89,6%</b> 1er semestre	<b>90,2%</b> 2do semestre





## Seguridad y Salud en el Trabajo

En la compañía, la salud mental y física de nuestros colaboradores es de vital importancia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Por ello, desde nuestra área de seguridad y salud en el trabajo buscamos asegurar el bienestar en las operaciones, personas, procesos e instalaciones.

El sistema de seguridad y salud en el trabajo (SST) cuenta con una estructura de alto nivel, pues desde la gerencia general definimos las políticas y objetivos estratégicos de la organización.

“ **Contamos con el personal profesional y competente para llevar a cabo los pilares de trabajo en SST** ”

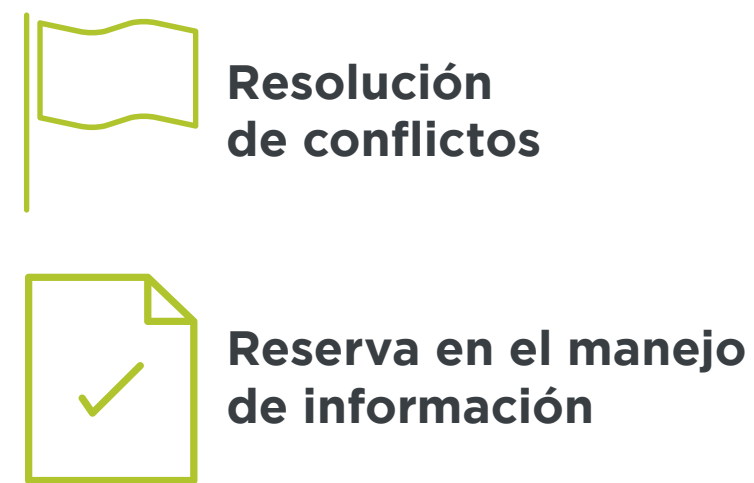
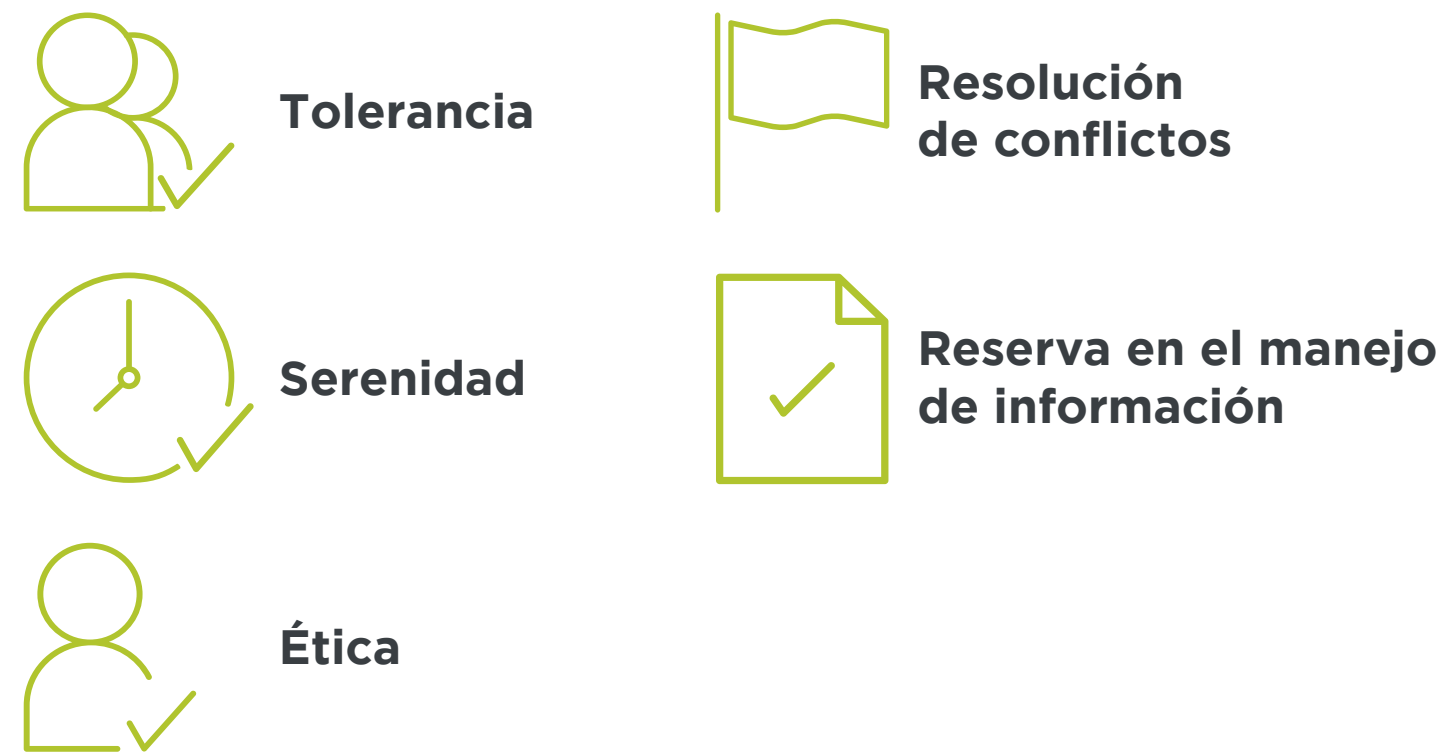
Así mismo, la administración del sistema a partir de los aspectos tácticos y operativos, los direccionamos y monitoreamos desde la gerencia del área misión, éstos son desarrollados desde nuestra área de

cuidado y sentido humano, en donde contamos con el personal profesional competente para llevar a cabo los diferentes pilares de trabajo en SST, pues como compañía, designamos un responsable para liderar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la ejecución de normas y cumplimiento de los objetivos trazados, teniendo en cuenta lo anterior, el área gestiona los siguientes programas:

## Comité de convivencia

Aporta desde su rol al cuidado de nuestros colaboradores, tomando medidas preventivas de acoso laboral que contribuyen a protegerlos contra los riesgos psicosociales que afectan la salud. Las características que tienen los miembros del comité son:

-  **Respeto**
-  **Confidencialidad**
-  **Imparcialidad**
-  **Comunicación asertiva**



Las acciones mas representativas que se realizaron en el **2022** fueron:

- **Análisis y acompañamiento** a los casos reportados de acoso laboral, desde el momento de su ingreso al comité, hasta el cierre de los casos.
- **Focus Group**, charlas a los colaborades y capacitaciones como: manejo cliente difícil, inteligencia emocional y tolerancia a la frustración a los equipos donde se presentaron las quejas.



Se caracterizan por el don de servicio, ser ejemplo en su equipo de trabajo, compromiso, capacidad de análisis y trabajar en pro de la seguridad y salud de los colaboradores.

El comité de convivencia está integrado por:



## COPASST

El COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) promueve y vigila el cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo, cuenta con:



## Accidentalidad

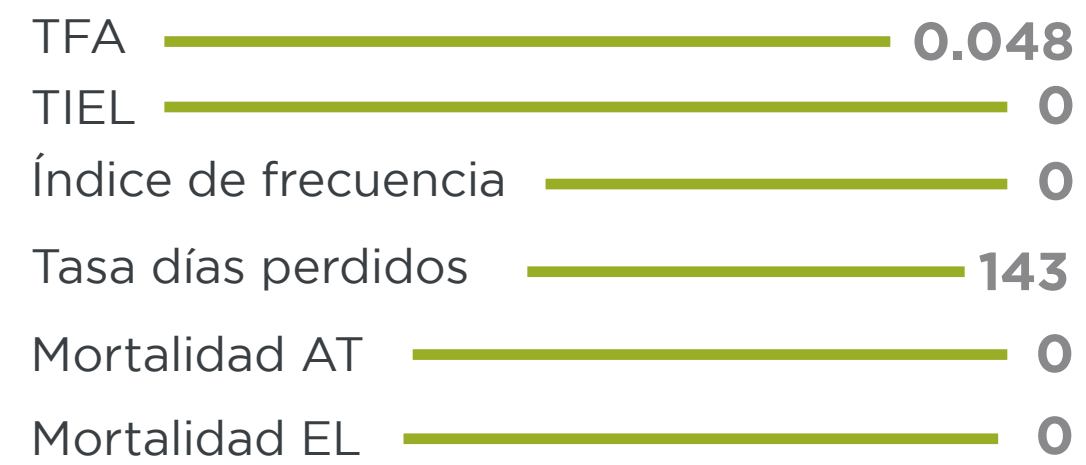
Llevar a cabo **acciones que disminuyan la accidentalidad** en la empresa es fundamental para cumplir con nuestro propósito “**Mejorar vidas, nuestro compromiso**”, velando por el cuidado y salud de las personas, lo cual se ve reflejado en los **bajos índices de accidentalidad** que tuvimos en el año 2022, expresados a continuación y tomados sobre la planta total de colaboradores.

## Indicadores accidentes de trabajo y enfermedad laboral

### Región según AT (accidentes de trabajo)

Bogotá	Antioquia	Santander	Atlántico
20	2	2	2
Valle	Cesar	Risaralda	Bolívar
2	1	1	1

### Índices

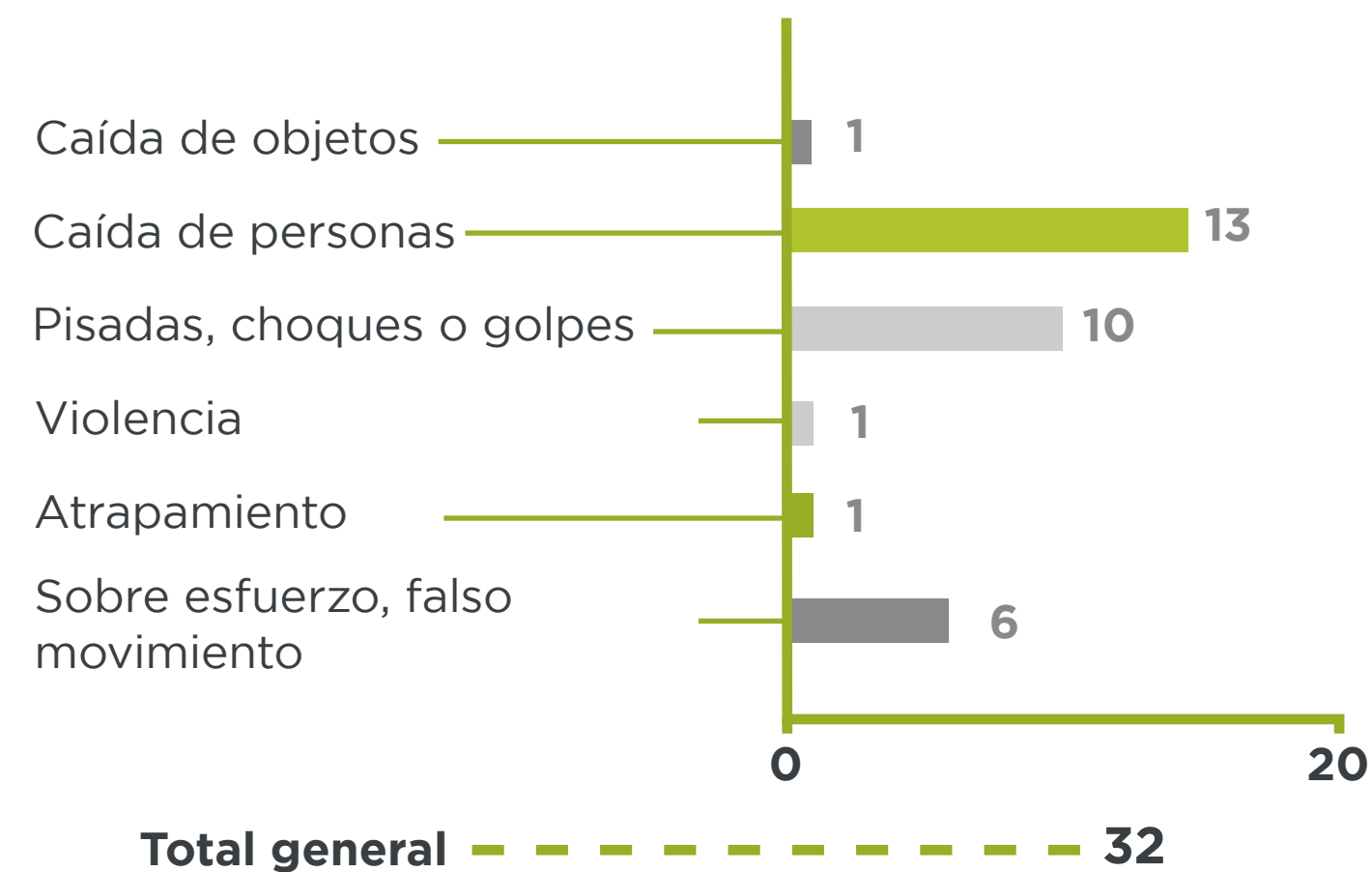


📅 Año 2022

### Sexo según AT accidentalidad en el trabajo y EL enfermedad laboral



### Tipos de accidentes



### Políticas de SST

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios de contact center y BPO, siendo conscientes de la importancia de la promoción de la calidad de vida laboral y de la responsabilidad social.

“ **Consideramos al talento humano como lo más importante para la organización** ”



Por lo anterior, estamos comprometidos con llevar a cabo la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos, establecer los respectivos controles y a proteger la seguridad y salud de todos nuestros colaboradores mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa, cumpliendo con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales que se puedan presentar en los lugares de trabajo fomentando así una cultura de autocuidado frente a la prevención de accidentes y enfermedades laborales, daños a la propiedad e impacto socio-ambiental, esto enmarcado en el cumplimiento de la legislación colombiana en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.

Para ello, **la empresa dispone de los recursos necesarios** en aras de implementar un Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente **que propenda el mejoramiento continuo**, bienestar de los colaboradores, proveedores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas.

**Como manifestación del compromiso**, la presente política, se comunica al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y **se divulga en todos los niveles**

**de la organización** para que sea accesible a todos los trabajadores y las demás partes interesadas.

## Logros

Las acciones más representativas para el 2022 en materia de SST para nuestra compañía fueron:

- 1** 56% de participación en pausas activas.
- 2** **97% de calificación** en la evaluación de la **Resolución 0312, SST.**
- 3** Ejecución de **inspecciones en sedes**, creando planes de acción para la **prevención de accidentes** de trabajo.
- 4** Reducción en **número de accidentes** de trabajo, **2 AT**, plan permanente enfocado a la **prevención de accidentes e incidentes.**



## Prevención en salud mental en Outsourcing

La pandemia dejó un deterioro en la salud mental de las personas a nivel mundial. Estas secuelas originaron que las empresas enfocaran sus programas en abordar el cuidado y prevención de la misma. Por eso, en Outsourcing estamos comprometidos en trabajar en la identificación, evaluación, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial con el objetivo de prevenir posibles enfermedades que afecten la vida y cuidado de nuestros colaboradores.

Trabajando de la mano de una psicóloga especialista en seguridad y salud en el trabajo, se implementó el sistema de vigilancia epidemiológica con el objetivo de establecer acciones de promoción y prevención de la salud mental que mitiguen riesgos a los que puedan estar expuestos nuestros colaboradores. Dentro del programa se generaron los siguientes espacios tanto virtuales como presenciales:

- Capacitaciones en relacionamiento asertivo: manejo del estrés y de emociones. Participación: **800 colaboradores.**

- Focus group de manejo de cliente difícil, retroalimentación y plan de acción. Participación: **194 colaboradores.**
- Capacitación de comunicación asertiva. Participación: **541 colaboradores.**
- Taller canaliza tus emociones y el estrés positivamente: abordando problemáticas de salud mental, entrega de kit. Participación: **100 colaboradores.**
- Panel de salud mental y manejo de cliente difícil. Participación: **250 colaboradores.**
- Auto reporte psicosocial: el colaborador diligencia un formulario reportando su estado de salud mental de manera voluntaria describiendo situaciones actuales. Participación: **52 colaboradores.**





## Prácticas Ambientales

En Outsourcing S.A.S. BIC estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y hemos generado prácticas ambientales en torno a impactar en su cuidado y preservación, con el objetivo de aportar a la sostenibilidad ambiental desde la empresa al país, pensando en el bienestar de las personas y su entorno.

“ **Se trabaja pensando en el bienestar de las personas y su entorno.** ”

Es así como llevamos a cabo la medición de la huella de carbono para conocer los gases de efecto invernadero que producen las diferentes actividades que desarrollamos en la organización, con el fin de generar a futuro planes de acción que ayuden a disminuir o controlar dichas emisiones.

Las emisiones de gases de efecto invernadero, los cuales analizamos a partir de la medición de la **huella de carbono** anual en la compañía, teniendo en cuenta todos los gases para generar el cálculo.



**3.883**

**Ton/CO<sub>2</sub>e**

(toneladas métricas dióxido de carbono).

Puntualmente, las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI), gracias a que nuestra población estuvo **la gran mayoría en trabajo remoto** en el año 2022, **disminuyendo el desplazamiento y uso del transporte público**, se mantuvo el valor.



**1.282**

**Ton/CO<sub>2</sub>**

(toneladas métricas dióxido de carbono).



En cuanto a las emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) se generaron:



**2.602**

**Ton/CO2**

(toneladas métricas dióxido de carbono).



**Año 2022**

Donde se trabajará en distintas iniciativas que ayudarán a promover la sostenibilidad ambiental en la organización.

Los datos de referencia para la asignación de los factores de emisión para la organización, fueron tomados de la **Resolución 910 de 2008**, por la cual, se reglamentan los niveles permisibles de emisión de contaminantes que deberán cumplir las fuentes móviles terrestres. El **Decreto 948 de 1995**, reglamento de protección y control de la calidad del aire y la guía de factores de emisión de Colombia.

Como metodología, se llevó a cabo la calculadora huella de carbono, donde los estándares de emisión directos e indirectos se extrajeron de la **guía metodológica para el cálculo de la huella de carbono corporativa a nivel sectorial** desarrollada por la **CAR** (Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca), **CAEM** (Corporación Ambiental Empresarial) y la **Cámara de Comercio de Bogotá**.

En cuanto al **manejo de residuos aprovechables**, la organización cuenta con puntos ecológicos que ayudan a la separación y clasificación de la fuente de los residuos, labor que es apoyada por las personas de servicios generales de la compañía.



**10.229**

**kilogramos de residuos.**

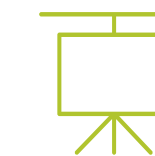
Es importante mencionar que el **dinero recolectado** pertenece al fondo de servicios generales, el cual es utilizado para **brindar apoyo en necesidades** que presenten las personas que hacen parte de esta área.

**Ousourcing**, como **sociedad BIC**, desarrolla el indicador de la huella de carbono con miras a impactar en la sostenibilidad del medio ambiente, **actuando con responsabilidad y motivación**. Buscando identificar el impacto hacia el cambio climático, valorando la información sobre la cantidad de gases efecto invernadero que se emiten hacia la atmósfera por las actividades que desarrolla la empresa.

El compromiso de la organización finalmente es reducir los **GEI, incentivando el uso de transportes más limpios**, generando una apropiación y conciencia sobre la sostenibilidad, lo cual abrirá las puertas hacia **actividades limpias, acciones responsables y uso adecuado** de los recursos, dando protagonismo a uno de los principales valores de la empresa, la eficiencia.



**Campañas ambientales**



**Educación ambiental**



**Proyectos sostenibles**



**Voluntariados ambientales**



## ECOS, el legado ambiental de Outsourcing

La organización siempre busca impactar de manera positiva a sus colaboradores, resaltando el cuidado del medio ambiente y promoviendo la sostenibilidad. Por eso, nace ECOS, un árbol arrayan que con su vestimenta, un saco de Outsourcing y su diadema, nos da un sentido de pertenencia y busca generar recordación hacia el cuidado del medio ambiente, apareciendo en nuestras charlas ambientales, piezas informativas y en cualquier campaña que lancemos en temas de sostenibilidad. ECOS llegó para aportar a la cultura de la organización en pro del planeta.

Para dar a conocer a ECOS, lanzamos una campaña que promovía los temas del cuidado ambiental, aprovechamiento de residuos, trabajo en equipo y salir de la rutina, ésta consistía en promover la creatividad de nuestros colaboradores, realizando una pieza artística sobre nuestra mascota ambiental junto a sus equipos de trabajo. Los ganadores fueron premiados pero lo más importante fue resaltar el cuidado de los recursos naturales y la sostenibilidad impactando a toda la familia Outsourcing.



## Cultura de calidad

Por otra parte, la importancia del **Sistema de Gestión de Calidad** radica principalmente en la alineación de los sistemas con la **Estrategia Empresarial**, en la cual especificamos con claridad los procedimientos de trabajo, las responsabilidades de cada área, los compromisos de calidad, las especificaciones técnicas que deben cubrir los productos o servicios, los métodos de verificación y prueba. Así como los registros de atención y servicio que brindamos al cliente, orientados al logro de los objetivos estratégicos, el desarrollo eficiente de los procesos, la mejora continua y la experiencia del cliente.

Junto a esto, todas las actividades que desarrollamos en el marco del Sistema de Gestión cuentan con la participación de la Alta Dirección y de cada uno de los colaboradores que intervienen en los procesos, ya sean directores, gerentes, jefes de área, coordinadores, supervisores, asesores, entre otros.

## ¿Qué hacemos?

1.

Establecer las **metodologías**, alcances, responsables y herramientas para el levantamiento y estandarización de procesos.

2.

Planear e implementar las actividades para levantar, **diseñar, proponer, estandarizar**, documentar y controlar los procesos de la organización.

3.

Alinear el diseño y documentación de los procesos con los **requerimientos funcionales** y los **sistemas de información** de la organización.

4.

**Mejorar el desempeño** de los procesos a partir del conocimiento y análisis de los mismos.

## ¿Cómo lo hacemos?



**Diseño y estandarización de procesos**



**Implementación de procesos**



**Mejoramiento continuo**

De hecho, la política de calidad en Outsourcing S.A.S.BIC está denominada como “Oferta de Valor”, y sus componentes están divididos en cinco grupos:

 **Cocreamos con nuestros clientes:**

Profundizando en el viaje del cliente a través del Customer Journey map, por medio del cual identificamos oportunidades de innovación y soluciones basadas en procesos, personas y tecnología.

 **Plataformas de multiexperiencia y convergencia tecnológica:**

Identificamos cuales son las plataformas y soluciones tecnológicas que mejor se adaptan al negocio para brindar una atención omnicanal.

 **Automatización de procesos:**

Identificamos las tareas susceptibles a automatizar, y diseñamos soluciones para mejorar la eficiencia de los procesos.

 **Liderazgo con propósito:**

Trabajamos desde el propósito con nuestros colaboradores para mejorar su experiencia.

 **Generación de insights:**

Analizamos constantemente la data para generar insights accionables y evolucionar constantemente la experiencia.

“ **Transformamos experiencias que valorizan su marca** ”



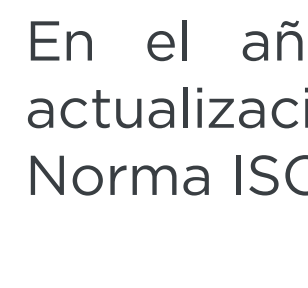
A toda esta gestión se le puede agregar los logros que como organización obtuvimos en el 2022. Entre dichos logros se destacan:

- 1 Ratificación de la Conveniencia, Adecuación y Eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de CQR.
- 2 Certificación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) por parte de SGS COLOMBIA.
- 3 Obtención del Sello de buenas practicas de Innovación (BPI) emitido por ICONTEC y la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 4 Sostenimiento del Programa SAGRILAFI.
- 5 Sostenimiento del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).

Junto a esto se encuentran las certificaciones que tenemos como compañía:



Certificamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad en el año 2006, bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2005 con el ente certificador ICONTEC.



En el año 2009, realizamos la actualización con la versión de la Norma ISO 9001:2008.



En el año 2015 llevamos a cabo la actualización a la versión de la Norma ISO 9001:2015 y cambiamos de ente certificador por Cotecna. En el 2020 Cotecna cambia de razón social por CQR.



Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información está certificado desde el año 2016 bajo los requisitos de la Norma ISO/IEC 27001:2013. En el año 2022 cambiamos de ente Certificador a SGS COLOMBIA.



Nuestro Sistema de Gestión de la Innovación (SGI) obtuvo el Sello de Buenas Prácticas de Innovación bajo los requisitos de la Norma NTC 5801:2018, evaluado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y la Cámara de Comercio de Bogotá, en el cual alcanzamos un nivel de madurez Avanzado.

Por lo anterior, las auditorías en nuestra organización son herramientas de gestión efectiva usadas para examinar el grado en que los procesos y actividades se ajustan a las normas y procedimientos establecidos y la existencia de oportunidades de mejora, de acuerdo con lo establecido en el MC-P-006 “procedimiento de auditorías internas” aplica a todos los Sistemas de Gestión implementados en Outsourcing S.A.S. BIC, aplicando la norma NTC ISO 19011:2018 y evaluando los diferentes requisitos definidos para cada sistema, los legales y/o reglamentarios.

**“ Para cada Sistema de Gestión realizamos un ciclo de auditorías internas y un ciclo de auditorías externas durante el año, cubriendo los procesos y requisitos específicos para esta actividad ”**

De igual manera, por parte de nuestros clientes y proveedores, se programan auditorías de calidad para evaluar el cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos con ellos.

En los resultados brindados por las auditorías externas realizadas tanto por el ente certificador como por nuestros clientes, no se han generado hallazgos de “no conformidades” a nuestros sistemas de gestión.

### **Texto extraído del informe de auditoría interna, año 2022.**



“A partir de la evidencia de auditoría, podemos concluir que la organización ha implementado, mantenido y mejorado su sistema de gestión de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. También que ha demostrado la capacidad del sistema de gestión de satisfacer el alcance propuesto, la política y objetivos de la organización.”



“De acuerdo con el resultado de la auditoría, se concluye que el sistema de gestión es conforme con los requisitos propios del sistema de gestión de calidad y los requisitos de los criterios de auditoría definidos en el plan de auditoría. De la misma manera, se concluye que el sistema de Gestión de Calidad se ha implementado y se mantiene eficaz.”

**Outsourcing S.A.S. BIC** comprometida con la sostenibilidad del país en el ámbito económico, social y ambiental, impacta desde su gestión en los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**:





# Índice de contenido por dimensiones BIC

		Página
<b>Modelo de Negocio</b>	Cifras e Historia	6
	Soluciones para nuestros clientes	7
	Reconocimientos	11
<b>Gobierno Corporativo</b>	Gobierno corporativo y comités	15
	Ética y Anticorrupción	17
	Valores y comportamientos	18
<b>Prácticas Laborales</b>	Prácticas laborales y de impacto social	27
<b>Prácticas Ambientales</b>	Prácticas ambientales	48
<b>Prácticas con la Comunidad</b>	Prácticas laborales y de impacto social	27



# **¡Gracias!**

Este documento se terminó de diagramar  
en el mes abril del año 2022.

Outsourcing S.A.S. BIC

Síguenos:



familiaos.bic



familiaos.bic



Outsourcing S.A.S. BIC



FamiliaOS.BIC



FamiliaOS.BIC

# Outsourcing

Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Más  
información:



contactoos@outsourcing.com.co



Carrera 7 # 127 - 48 Bogotá



(601) 6000222



www.outsourcing.com.co