

Outsourcing

Transformamos
Experiencias



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Informe de Sostenibilidad 2024
Outsourcing S.A.S. BIC -

24

Tabla de Contenido

Conoce Outsourcing S.A.S. BIC

- 4.** Prólogo
- 5.** Cifras e historia
- 6.** Sobre este informe
- 7.** Soluciones para nuestros clientes
- 12.** Finanzas y compras
- 14.** Reconocimientos

Nuestra gobernanza

- 16.** Código de ética y conducta
- 17.** Gobierno corporativo y comités
- 18.** Ética y anticorrupción
- 19.** Valores

Nos mueve ser una empresa con propósito

- 21.** Mejorar Vidas, Nuestro compromiso
- 25.** Estrategia y sostenibilidad
- 26.** Dimensiones BIC

Actividades que generan beneficio y valor

- 31.** Área misión
- 34.** Crecemos contigo
- 46.** Cuidamos de ti
- 60.** Cuidamos nuestro planeta
- 64.** Gestión de Calidad



01.

Conoce Outsourcing S.A.S. BIC



GRI-2-11

Prólogo

El informe anual del año 2024 es un testimonio de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de Colombia. Este año, hemos avanzado hacia horizontes más ambiciosos, guiados por nuestra misión, visión, propósito y sustentados en los valores que nos identifican como Outsourcing S.A.S. BIC.

En más de 30 años de trayectoria, hemos sido testigos de la transformación y el crecimiento del país; por ello, cada paso que damos es en pro del reconocimiento de la responsabilidad que llevamos sobre nuestros hombros de ser agentes activos en la construcción de un futuro más sostenible y próspero para Colombia.

La decisión de adoptar el modelo BIC (Beneficio e Interés Colectivo) en 2021, marcó un hito significativo en nuestra historia al alinear la estrategia de la organización con los principios de sostenibilidad, demostramos que el éxito empresarial no solo se mide en términos financieros, sino también en el impacto positivo que generamos en la sociedad y el medio ambiente. Hoy, presentamos nuestro informe anual, una ventana a las acciones y logros obtenidos durante el año 2024. En estas páginas, encontrarán evidencia de nuestro empeño en crear valor para todos los *stakeholders* que hacen parte de la compañía.

“Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso”, no es simplemente un lema, es el propósito que impulsa cada iniciativa, proyecto e interacción. Creemos en la importancia de ir más allá, de ser un catalizador para el progreso y la equidad, forjando una cultura sólida que guía nuestras acciones diarias a través de los valores

que nos definen: fe, humildad, respeto, honestidad y eficiencia.

Este informe es el resultado del arduo trabajo de un equipo talentoso de colaboradores y del respaldo incondicional de clientes, proveedores y aliados estratégicos. En este camino hacia la sostenibilidad, reconocemos que cada pequeño paso cuenta, y estamos comprometidos a seguir avanzando con determinación, siempre acompañados de Dios.

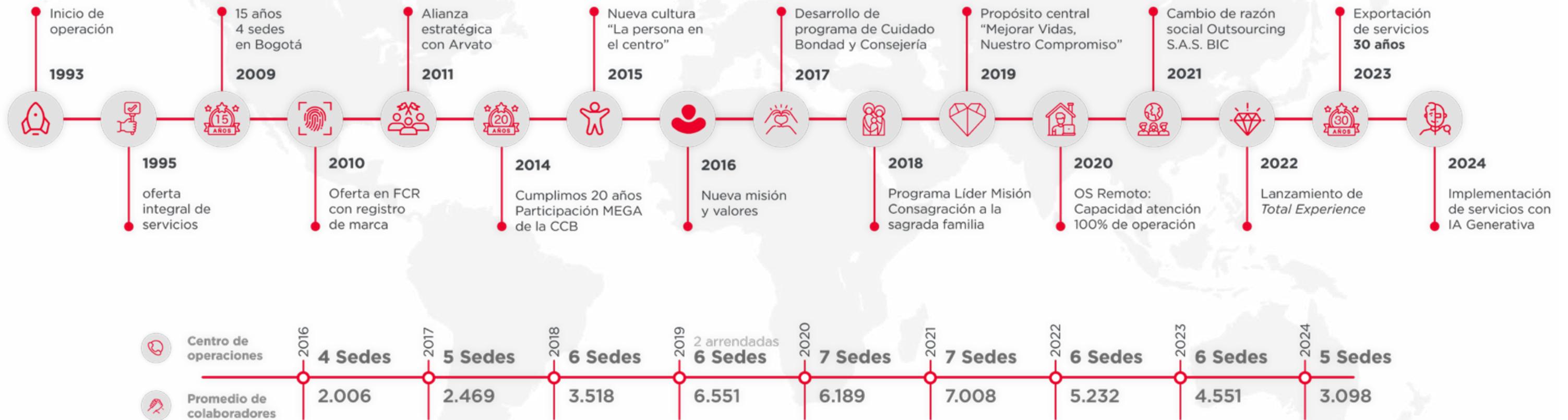
Agradecemos a todos aquellos que han sido parte integral de este camino y que comparten nuestra visión de un futuro más brillante. Juntos, estamos escribiendo un capítulo significativo en la historia de Outsourcing S.A.S. BIC y contribuyendo al desarrollo sostenible.

Outsourcing S.A.S. BIC.



GRI-2-1

Cifras e historia



GRI-2-14

Sobre este informe

Este año continuamos con nuestro compromiso de ser una **empresa BIC**, una responsabilidad continua con la transparencia y el desarrollo sostenible. Este informe, más allá de un ejercicio de rendición de cuentas, es un testimonio tangible de nuestra dedicación a **“Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso”**. Creemos que la divulgación de acciones, logros y desafíos es esencial para construir una relación de confianza con nuestros *stakeholders* e impulsar el cambio positivo en la sociedad.

La elección de adoptar la **metodología GRI (Global Reporting Initiative)** para la elaboración de nuestro informe se basa en la convicción de que esta metodología establece estándares robustos y reconocidos internacionalmente para la presentación de informes de sostenibilidad. GRI nos proporciona un marco estructurado que abarca aspectos económicos, sociales y ambientales, permitiéndonos evaluar y comunicar de manera integral nuestro desempeño en estas áreas claves. Al alinearnos con GRI buscamos cumplir con estándares globales y brindar a nuestros *stakeholders* una visión clara y completa del impacto

en la sostenibilidad y cómo estamos contribuyendo al bienestar colectivo.

Este informe, elaborado con la metodología GRI, es una herramienta fundamental para evaluar el progreso de Outsourcing S.A.S. BIC, identificar áreas de mejora y fomentar la rendición de cuentas en línea con las expectativas y exigencias de una sociedad cada vez más consciente y comprometida. Nos enorgullece compartir nuestra historia a través de este informe, destacando el propósito, valores y los esfuerzos continuos para ser una fuerza positiva en la construcción de un futuro sostenible para todos.



Ene.



Dic.

2024



Soluciones para nuestros clientes

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:



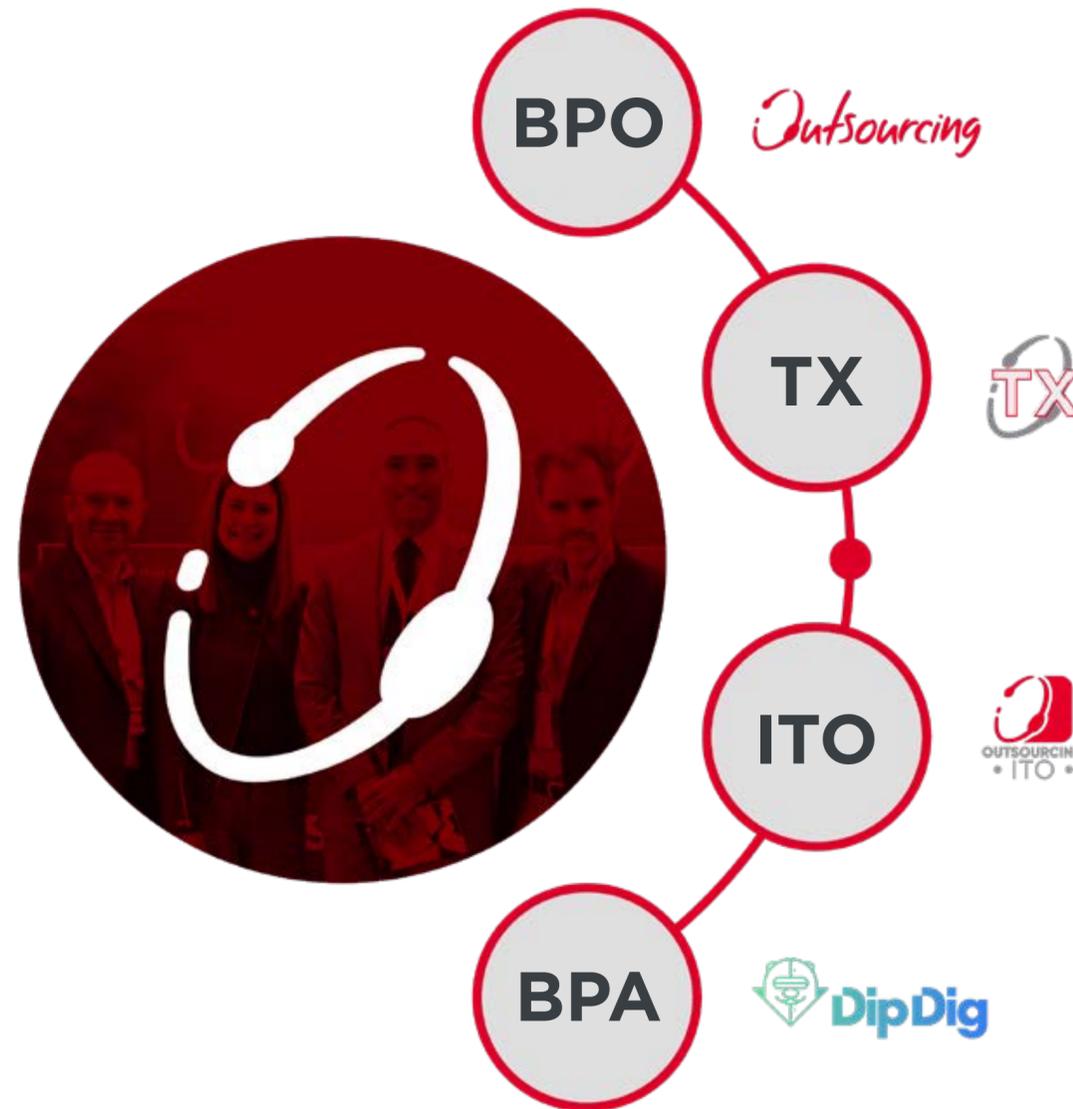
• **BPO** •
Bussines Process Outsourcing

• **BPA** •
Bussines Process Automation

• **TX** •
Total Experience

• **ITO** •
Information Technology Outsourcing

Outsourcing, siendo la marca principal, conglomerada 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 trabajamos y ofrecemos a empresas de los sectores financiero, seguros, salud, gobierno, *retail*, telecomunicaciones, educación, entre otros, en los principales países de **Centroamérica, Sudamérica Estados Unidos y Europa.**



Bussines Process Outsourcing

- Retenciones.
- Cobranza.
- Servicio al cliente.
- Televentas.
- *Backoffice*.

Total Experience

- Cliente Incognito
- Diagnóstico CX
- CJM
- Arquetipo
- *Innovation Journey*
- Diseño de flujos

Information Technology Outsourcing

- Administración responsable infraestructura.
- Seguridad digital.
- Implementación de soluciones escalables.

Bussines Process Automatization

- *AI Agents*.
- *Copilots*.
- Asistentes virtuales.
- Automatización de procesos (RPA).
- *IVR Visual*.
- *Interaction Analytics*.
- *Social Listening*
- Capacidades predictivas.

Oferta de valor

La política de calidad en Outsourcing S.A.S. BIC está denominada como “Oferta de Valor”, y sus componentes se dividen en cinco grupos:



Cocreación con cliente:

Profundizamos en el viaje del cliente a través del *Customer Journey Map*, donde logramos identificar oportunidades de innovación y soluciones basadas en procesos de personas.



Plataformas convergentes y multiexperiencia tecnológica:

Identificamos cuáles 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”



Customer Listening

Objetivo

Mejorar la experiencia y satisfacción del cliente contratante.

¿Qué hacemos?

Escuchamos a nuestros clientes, tomando sus expectativas y experiencias para generar mejoras y cumplir con nuestra oferta de valor.

¿Cómo lo hacemos?

Durante el año realizamos una entrevista trimestral personalizada a los clientes y escuchamos su percepción a nivel compañía y por cada una de las áreas que intervienen en sus procesos. Al finalizar los procesos de la entrevista generamos los resultados, los cuales se presentan a la compañía. Además, realizamos mesas de trabajo entre las áreas, enfocadas en los clientes que presentan insatisfacción con el servicio prestado.



51%
NPS
Índice promoción
de la marca



89%
VOC
Nivel de satisfacción
del usuario



4,30
CSAT NSU
Voz del cliente



80%
CES
Nivel de esfuerzo
del cliente



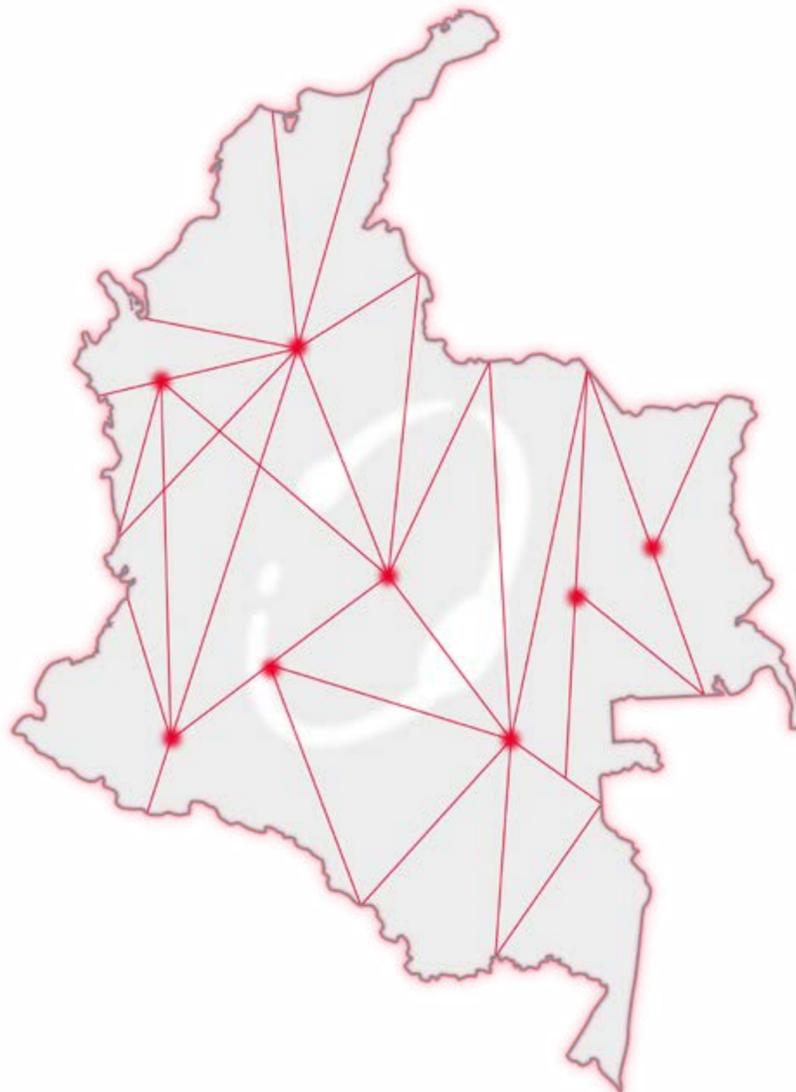
77%
CADV
Defensa del Cliente



Sedes nacionales

La expansión geográfica de Outsourcing S.A.S. BIC al cierre del año 2024 marcó un hito significativo en nuestro crecimiento y presencia a nivel nacional. Con **un total de cinco sedes estratégicamente ubicadas en Colombia**, consolidamos nuestra posición como líderes en BPO & *Contact Center*. Estas sedes se distribuyen de manera específica para mejorar vidas, optimizar nuestras operaciones y brindar un servicio eficiente y de calidad a nuestros clientes.

Desde nuestras cinco sedes, desplegamos soluciones integrales para los clientes. Además, Bogotá, la capital de Colombia, alberga 4 sedes ubicadas en diferentes localidades, demostrando nuestro compromiso con una presencia sólida en el epicentro económico del país. La ciudad de Pereira, con su sede operativa, amplía la cobertura y contribuye a nuestra capacidad de adaptarnos a las necesidades regionales.



Bogotá	
Campus	Cra. 13a#22- 54
Teusaquillo	Calle 31B # 14-25
Optimus	Av. El Dorado #96j - 66
Sede administrativa	Cra. 7 #127 - 48



Pereira	
Sede operativa	Av. 30 de Agosto #40 - 90



GRI-201-1

Finanzas

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



260 MM

Doscientos sesenta mil millones de pesos.

Las cifras financieras son de conocimiento público a través de la Superintendencias de Sociedad y la Cámara de Comercio de Bogotá.

GRI-204-1/308-1

Compras

Durante el año 2024 realizamos compras que están evaluadas en **\$16.961.876.881 millones COP**, con las cuales realizamos un total de 2.329 transacciones entre 225 proveedores que se dividen en 210 de índole nacional y 15 de índole extranjero.

Del total de esas compras realizadas, estas se componen en **84,77% (\$14.378.230.886,66 millones COP)** dedicadas a servicios y un **15,23% (\$ 2.583.645.994,47 millones COP)** dedicada a productos. También tuvimos **un ahorro considerable del 25,93%** sobre el total de las compras realizadas por la compañía.



210

Proveedores Nacionales



15

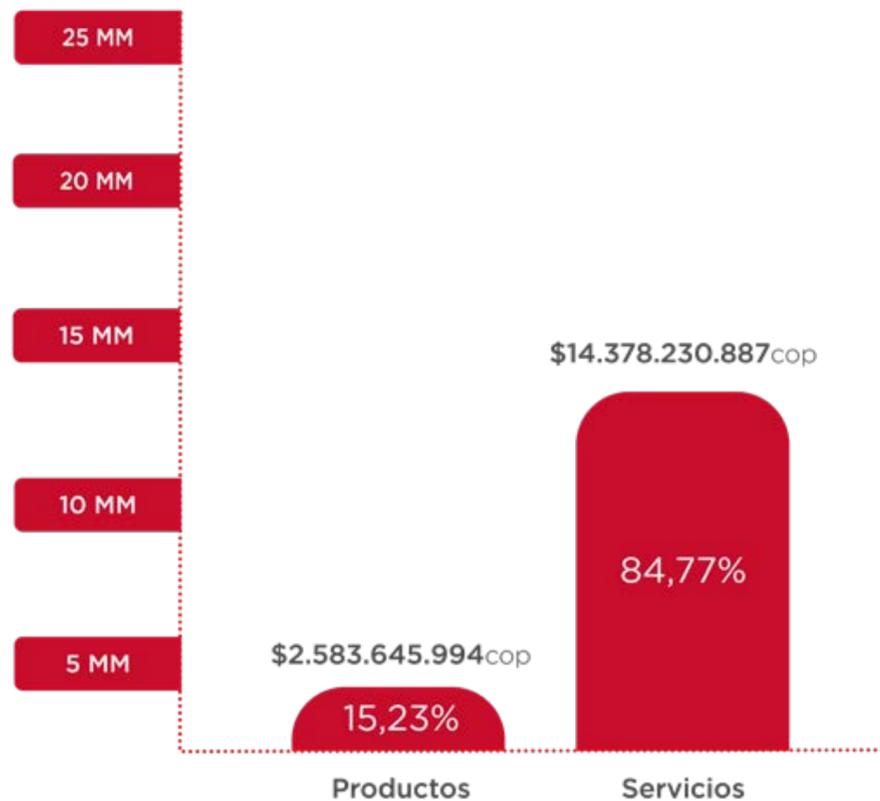
Proveedores Internacionales

Total de proveedores: 225

GRI-201-1

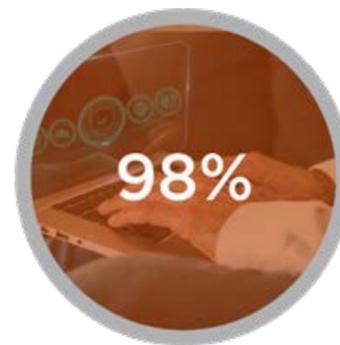
Finanzas y compras

Compras realizadas



La política de compras, alineada con **ISO:9001** y **SAGRILAF**, tiene definidos los procesos de calidad implementando controles para garantizar el 100% del cumplimiento.

Cada año se establecen los siguientes criterios con el propósito de evaluar proveedores:



Servicios Postventa



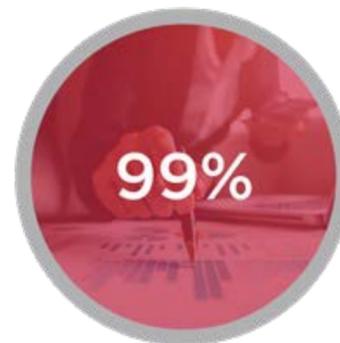
Cumplimiento de cronograma



Cantidad



Cumplimiento de especificaciones



Calidad en el producto o servicio



Total

Información de responsabilidad social, normas equitativas y ambientales de nuestros proveedores.

- 17 proveedores nos reportaron que el 50% de sus empleados son mujeres.
- 1 proveedor nos reportó que emplean personas víctimas del conflicto en cargos como (Analistas de Gestión Humana, Conductores, Auxiliares Contables y Cargos de apoyo operativo).
- 6 proveedores nos reportaron que el 50% de sus empleados son personas jóvenes entre 18 y 28 años.
- 3 proveedores nos reportaron que cuentan con programas o políticas específicas para la inclusión de personas con discapacidad
- 6 proveedores nos reportaron que cuentan con certificaciones de Responsabilidad Social.
- 9 proveedores nos reportaron que cuentan con certificaciones Ambientales.



Reconocimientos

2023



Misión con acción
Reconocimiento por el programa Bondad



Reconocimiento
Equipos de clase mundial.



Premio MEC
Mejores Empresas Colombianas.



Premio CX Summit
Mejor Estrategia en *Customer Experience*.



Premios LATAM
Mejor contribución en Responsabilidad Social.

2024



Premios LATAM
Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano.



Premios LATAM
Mejor Estrategia en *Customer Experience*.



Premio Platinum, España
Mejor Experiencia de Cliente en Atención al Ciudadano.



Premio CX Summit
Mejor Estrategia *Data Analytics*.



Reconocimiento CCB
Empresa inspiradora para el futuro.



02.

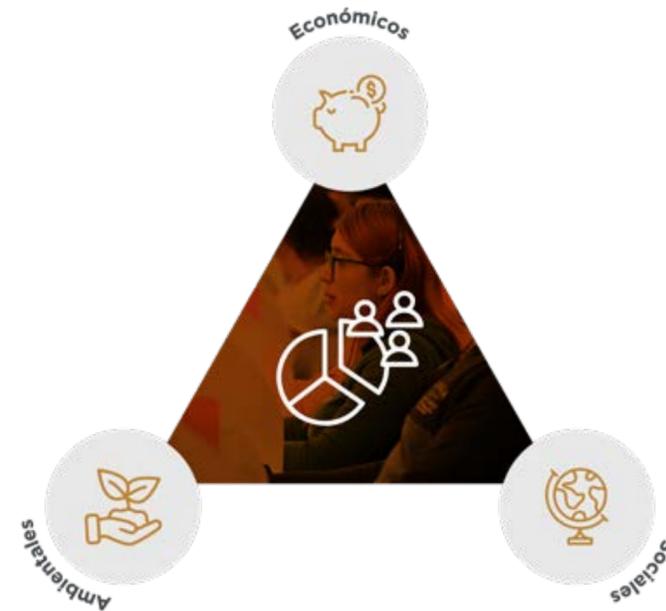
Nuestra gobernanza



GRI-2-15

Código ética y conducta

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:



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.

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 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.

GRI-2-9

Gobierno corporativo y comités

Basados en la estructura por la cual Outsourcing S.A.S. BIC 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), siendo parte de su junta directiva y comité legal.

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.

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

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, Gerencias de Operaciones, Gerencia de Tecnología, Gerencia Comercial, Gerencia de Transformación Digital, Gerencia de Mejora Continua y Experiencia, y Dirección de Mercadeo.

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.





GRI-205-2

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 el propósito. Así mismo, está la responsabilidad de implementar y mantener el programa **SAGRILAFT**, con actividades desarrolladas como:

- Reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero.
- Reporte a la Superintendencia de Sociedades.
- Requerimientos ante entes de control externos / internos.
- Programas de formación y capacitación.
- Valoraciones de Riesgo y Segmentación de datos.

Por otro lado, también contamos con el **PTEE** (Programa de Transparencia, Ética Empresarial y Anticorrupción), con actividades como:

- Definición de políticas de cumplimiento.
- Matriz de riesgos de corrupción y/o soborno transnacional.
- Segmentación de contrapartes.
- Capacitación y divulgación.

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. Para su desarrollo se tuvo en cuenta dos *softwares* (*Inspektor* y *Sherlok*) y las matrices de riesgo con las áreas de la compañía.

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

El cargo de Oficial de cumplimiento de los programas **SAGRILAFT** Y **PTEE**, de acuerdo con lo permitido por ley y en aras de que sea realizado con altos estándares de calidad y experiencia, ha sido tercerizado con la compañía **RISK CONSULTING GLOBAL GROUP** - Líderes en Consultoría y Desarrollo de Tecnologías para la gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo.



Valores corporativos



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.





03.

**Nos mueve
ser una
empresa con
propósito**

Conforme en lo anterior, mejoramos vidas, desde el modelo de gestión del propósito:

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. 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.

La compañía adopta un modelo con cuatro elementos: **Cabeza, Corazón, Manos y Armonía**, resaltando la importancia de alinear los objetivos organizacionales con el propósito superior y el propósito personal, generando así un impacto en todos nuestros grupos de interés.

Iniciamos por **Cabeza**, donde se establece la razón de ser la empresa, se analiza su entorno, se identifican oportunidades y se definen las capacidades necesarias para su crecimiento en el mercado.

El **Corazón** radica en la inspiración y en la capacidad de otorgar significado a las acciones emprendidas, sirviendo como la fuerza que impulsa a las personas a dar lo mejor de sí mismas.

Manos representa la materialización del propósito. Para ello, hemos diseñado una serie de programas que nos permiten proporcionar herramientas a nuestros colaboradores.

La **Armonía** es la coordinación que une todas las partes del cuerpo, permitiendo que funcionen juntas hacia la gestión del propósito.



Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Mejoramos vidas impactando positivamente en nuestros grupos de interés de la siguiente manera:

1.

Accionistas

Promoviendo una cultura de trabajo enfocada en la consecución de objetivos económicos y de alto 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 en 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 gran 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.



Planeación Estratégica - Eficiencia

Nuestra planeación estratégica se desarrolla bajo el modelo de gestión del propósito: **Cabeza, Corazón, Manos y Armonía.**

Sesión 1 - Cabeza

Tomando como base la información preliminar de los resultados sobre el análisis del entorno que realizó la compañía, en la sesión **“Cabeza”** los líderes se enfocaron en revisar las nuevas tendencias tecnológicas, financieras, de mercado, de experiencia del cliente y colaboradores. Para abordar los retos, Outsourcing generó alianzas con instituciones del sector académico, que brindaron charlas como:

- Beneficios de la innovación abierta - CESA.
- Identificación de posibles nuevos modelos de negocios - U Javeriana.

Esta jornada estuvo dedicada en conocer nuevos focos estratégicos que se deben considerar para el plan de trabajo anual de la organización.

Sesión 2 - Corazón

Outsourcing conectó su estrategia con la espiritualidad, un pilar fundamental en la cultura de la compañía. Allí se identificó la **alineación del propósito personal**

con el propósito de la empresa, y cómo desde cada rol es posible **Mejorar Vidas.** La empresa trabajó en el concepto de **discernimiento** y como este se alinea con la voluntad de Dios a través del trabajo.

En este espacio, para reforzar la importancia de la **espiritualidad en la empresa**, contamos con la participación de una compañía mexicana consagrada, que compartió cómo vive su propósito a través de Dios y ha logrado mejorar vidas en el tiempo.

Finalmente, para cerrar este espacio, los líderes formaron equipos, y a cada equipo se le asignó un caso de un colaborador que pasa por una situación difícil y recibe ayuda del **Programa Bondad.** Los líderes se reunieron y generaron compromisos para llevarlos a la acción en la siguiente sesión **“Manos”.**

Sesión 3 - Manos

Los equipos conformados en la sesión **“Corazón”** realizaron las visitas a los colaboradores que reciben ayuda del **Programa Bondad.** El objetivo es que los líderes generen un vínculo directo con las personas y conecten desde la empatía y solidaridad con sus dificultades, para escuchar, apoyar y adquirir compromisos que les ayuden a mejorar su situación. Culminadas las visitas, los equipos de líderes llevaron a cabo un ejercicio de interiorización socializando su experiencia y comentando las necesidades encontradas.

Finalmente, para alinear las 3 sesiones previas, robustecer el proceso de planeación estratégica, cerrar la sesión de “**Manos**” y entregar herramientas valiosas para la sesión “**Armonía**”, contamos con la participación de personas expertas en temas de transformación digital y ventajas competitivas de innovación, quienes compartieron sus experiencias y conocimientos. Además, la compañía realizó la revisión de objetivos estratégicos postulados para el año, definiendo áreas clave de negocio y entrega de material de consulta.

Sesión 4 - Armonía

Se reunieron los integrantes del comité directivo con cada uno de sus equipos de trabajo, sumándose un miembro de la junta directiva a cada equipo. En esta sesión se evaluaron los principales resultados de las sesiones previas y se analizaron a profundidad los resultados de las herramientas aplicadas durante la planeación (análisis del entorno, *blue ocean*, *Customer Journey Map*, análisis de la oferta de valor, recomendaciones externas, análisis de tendencias, recomendaciones estratégicas). Los resultados, alineados con los objetivos estratégicos, generaron retos que evolucionarán a proyectos que aporten al cumplimiento de la estrategia **Eficiencia**.



GRI-2-22

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 programas que sustentan nuestras acciones de sostenibilidad.



Compromisos BIC



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

Acciones por Dimensiones BIC

			
Dimensión	Grupos de interés	Resultados	
	Modelo de negocio	Comunidades, accionistas y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Conversación con proveedores si cuentan con certificaciones de responsabilidad social o realizan acciones al respecto. Tienen un peso relevante en su selección. • El 90% de proveedores son locales y 42 impactan temas de responsabilidad social.
	Gobierno corporativo	Comunidades, accionistas y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del libro "Mejorando Vidas" que abarca nuestra cultura. Impulsamos la Escuela de líderes y entregamos el libro a nuestros grupos de interés para movilizar e interiorizar la cultura de la empresa. • Movilización de la cultura a través del Diálogo OS y y los canales de comunicación. En el diálogo llegamos al 90% de la población.
	Prácticas laborales	Colaboradores, comunidades y clientes accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Generamos la oportunidad de trabajar en casa o de manera híbrida logrando impactar al 25% de los colaboradores. • Programas de capacitación y desarrollo que han generado 218.813 horas en programas como: escuela de líderes, embajador de marca, experiencias memorables, formador de formadores, primer empleo, inducción, formación externa, semilleros, plan de vida, fomentando competencias y formación virtual. • Ofrecimos nuevas oportunidades de trabajo a 4.117 personas.
	Prácticas ambientales	Comunidades y colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios seguros para ubicar medios de transporte ambientalmente sostenibles (bicicletas, patinetas, motos y carros eléctricos) aporta al impacto en la huella de carbono con un resultado de 270.28 Ton/CO2e (toneladas métricas de dióxido de carbono). • La huella de carbono disminuyó un 2,38%, que equivale a 6,61 Ton/CO2e, respecto al 2023.
	Prácticas con la comunidad	Comunidades y colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Programa población incluyente que permite generar empleo a diferentes grupos poblaciones y aportar a la equidad de género. 33% jóvenes, 35% madres y 68% mujeres en la compañía. • Reconocimiento con el sello "Bogotá Incluyente". • La consejería corporativa apoyó a 2.761 personas mediante sesiones de cuidado y visitas. • José Natzar, nuestra Inteligencia Artificial, generó 5.669 interacciones, entregando consejos prácticos y prevención en temas de bienestar emocional. • Más de 1.550 personas participaron en actividades de espiritualidad, conectándolas con el cuidado. • Voluntariado social "donaton OS: uniendo corazones por la infancia" que logró recaudar 623 juguetes para entregar a niños en condición de vulnerabilidad a nivel nacional. • Voluntariado ambiental y social "desafío tapitas, salva una vida" que logró recolectar en la compañía 1.882,9 kg de tapitas plásticas y ayudar a los niños que sufren de cáncer. • Voluntariado ambiental "adopta un árbol, siembra una vida" donde los colaboradores sembraron 102 árboles.

Libro Mejorando Vidas

Trabajamos con amor desde el cuidado y por el bien común

En este libro se resume la gestión del propósito y se materializan los programas que contribuyen a esta gestión. El libro recapitula el modelo implementado por OS desde sus cuatro elementos: **Cabeza, Corazón, Manos y Armonía**, resaltando la importancia de alinear los objetivos organizacionales con el propósito superior.



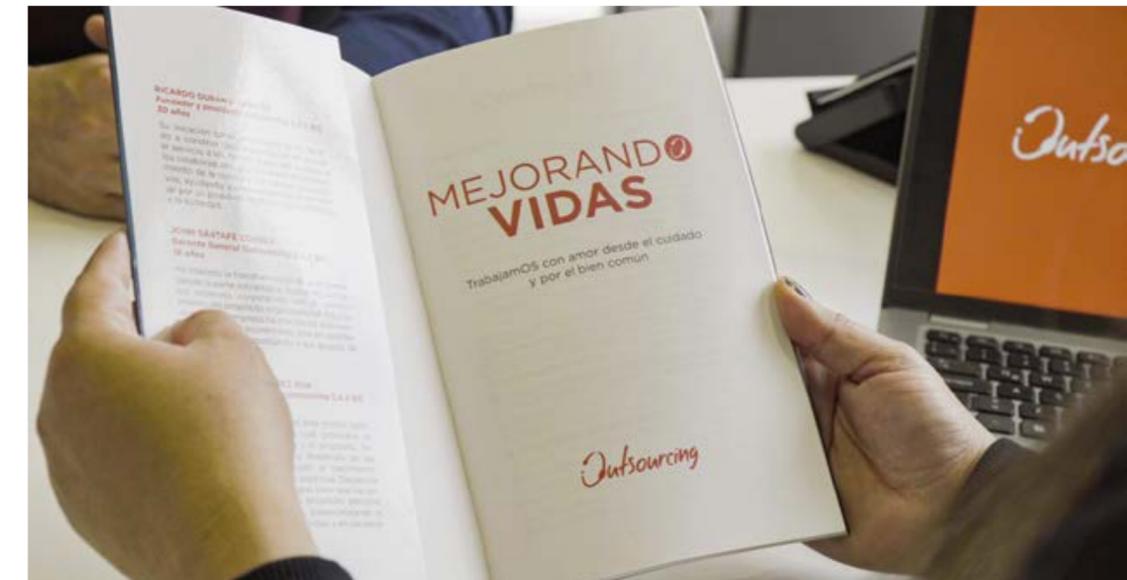
Escuela de líderes libro “Mejorando Vidas”

La escuela de líderes, a través del estudio del libro, guió la formación de líderes para comprender e interiorizar cómo integrar **cabeza, corazón, manos y armonía** en un liderazgo transformador que permita llevar la estrategia de la compañía a acciones que generen un impacto humano y organizacional. Esta **escuela permitió conocer y experimentar un liderazgo basado en el servicio** y la coherencia con el propósito de la Outsourcing S.A.S. BIC.

Diálogo OS - Propósito personal

El **Diálogo OS**, una iniciativa que permite conectar a los líderes con los equipos a través de conversaciones sobre la cultura de la compañía, en el 2024 se enfocó en el **propósito personal**. En este espacio se entregaron herramientas para identificarlo y alinearlo con el propósito de Outsourcing S.A.S. BIC.

Parte fundamental de este ejercicio, el cual contribuye al **crecimiento personal y el bienestar emocional** de las personas al encontrar un propósito que guíe sus acciones, fue tener como guía el libro **“Mejorando Vidas”** donde está explícito como la empresa hace realidad su propósito conectando cabeza, corazón y manos para lograr una armonía en su cultura.



90%
Participantes del
Dialogo OS -
Proposito personal

130
líderes

3.507
personas

Formaron parte
de la **Escuela**
de Líderes libro
“Mejorando Vidas”





04.

Actividades que generan beneficio y valor



Área Misión

Tiene como objetivo estar al servicio de las personas al incentivar acciones que impacten positivamente sus vidas y resultados, fomentando 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. Además, contribuye al crecimiento personal,

profesional y espiritual de los colaboradores generando productividad y satisfacción en los clientes, y forja un compromiso en el líder misión con la función de cuidar a las personas y actuar con eficiencia para mejorar vidas en todos los ámbitos de la sociedad y su entorno.



GRI-2-7

GRI-2-7/401/405-1

Trabajo flexible y datos de colaboradores

Outsourcing S.A.S. BIC en la intención de ser una empresa competitiva y ofrecer las mejores condiciones para sus colaboradores, cuenta con una política de trabajo flexible, en la cual se busca beneficiar la productividad, atraer y retener talento, y adaptarse a un entorno laboral cambiante. De un total de **4.117 ingresos** obtuvimos la siguiente información:

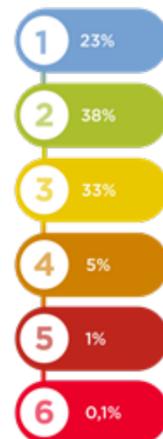
• Tipo de contrato •



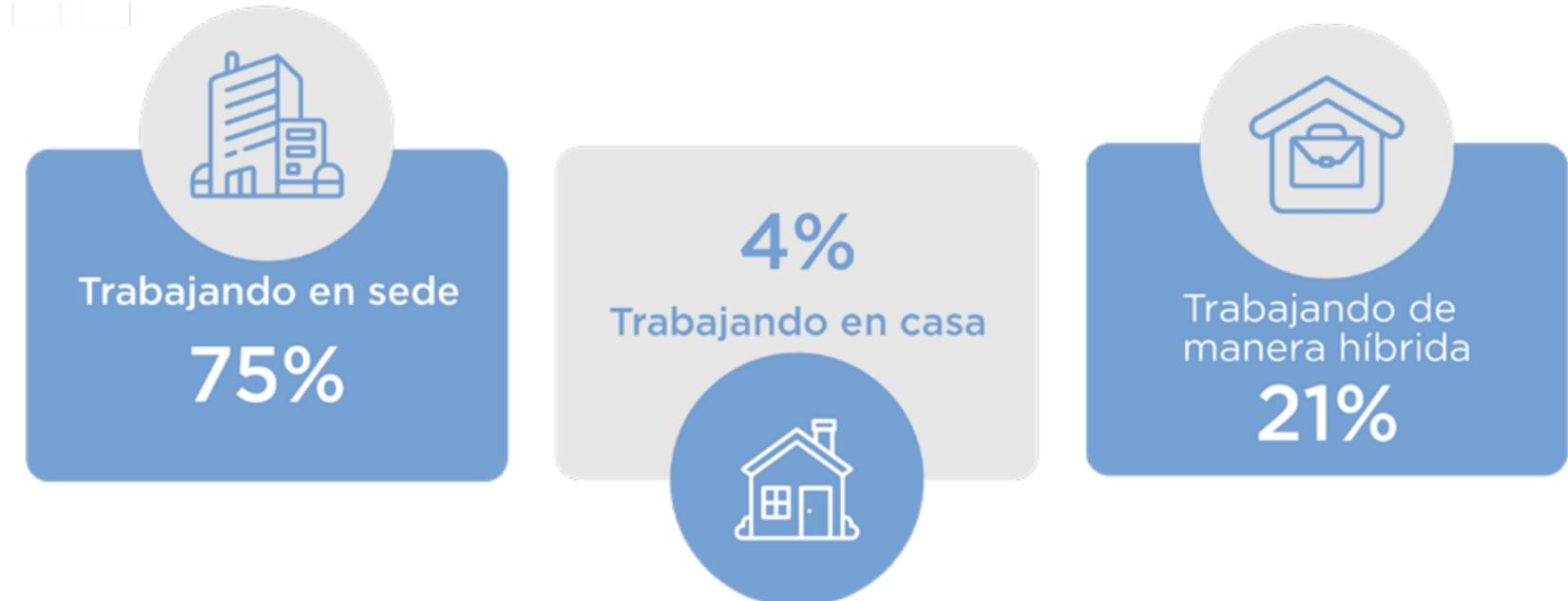
• Residencia •



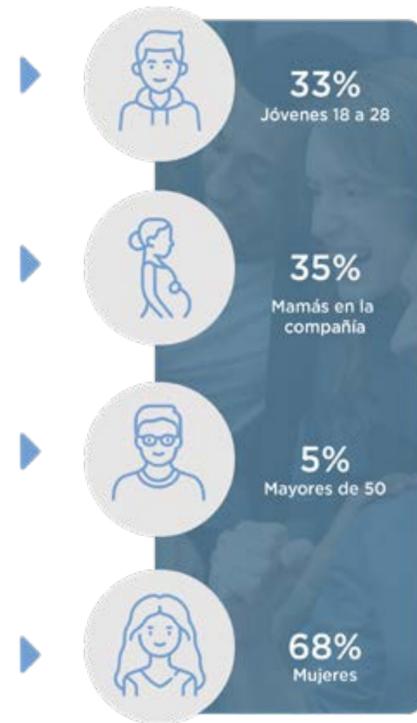
• Estrato •



□ □ □



• Población Incluyente •



• Género •



• Nivel de cargo por género •

Nivel	Mujeres	Hombres
1. Gerentes y directores	55%	45%
2. Jefes de área	49%	51%
3. Coordinadores y supervisores	52%	48%
4. Profesionales y analistas	59%	41%
5. Embajadores de marca y auxiliares	70%	30%

Recibimos una **mención especial** gracias a nuestro destacado compromiso y gran liderazgo en la implementación de políticas de diversidad, equidad, inclusión, en el marco de la entrega del Sello **“Bogotá Incluyente”**, una iniciativa liderada por la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, para reconocer a las empresas que promueven la inclusión de poblaciones diferenciales a través de su vinculación laboral.

En Outsourcing S.A.S. BIC, este reconocimiento es un testimonio de nuestra labor por integrar a poblaciones diferenciales como personas con discapacidad certificada, víctimas del conflicto armado, adultos mayores de 50 años, jóvenes en situación de vulnerabilidad, mujeres, entre otros.



En la fotografía, de izquierda a derecha: **Julián Sarmiento**, Líder de Selección Bilingüe, **Alexandra Martínez**, Gerente Gestión Humana, **María del Pilar López**, Secretaria Distrital de Desarrollo Económico.



GRI-404

Creemos contigo





GRI-404

Crece contigo

GRI-404-2

Desarrollo y Engagement colaboradores

La formación y el desarrollo en Outsourcing S.A.S. BIC busca aportar al crecimiento de los colaboradores y al propósito de **“Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso”**. Esto se logra enfocando los esfuerzos en el desarrollo integral de los individuos en las perspectivas personales, profesionales y espirituales, buscando impactar continuamente sus motivaciones y guiándolos hacia la autorrealización y la trascendencia a través de diferentes programas. Adicionalmente, desde el crecimiento se busca alinear a las personas con la estrategia de la compañía y fortalecer la cultura organizacional.

La formación en Outsourcing puede realizarse de manera presencial, sincrónica o asincrónica. A continuación, exponemos información importante de los procesos asincrónicos (virtuales):



165.064 horas de formación virtual en el 2024.



Cursos virtuales destacados: seguridad de la información, transparencia y ética empresarial, y pensamiento crítico.



En el 2024 se lanzaron **13 cursos** nuevos virtuales, completando un total de **68 cursos en 7 categorías**.

GRI-404-1/404-2

Datos del programa de formación

		• Personas •	• Horas •	
Escuela de Líderes		<p>Este programa está enfocado a los líderes misión de la organización (271 personas), los cuales fueron formados en temas como: recordando lo que somos como organización y cultura, un líder como Jesús desde los aprendizajes del modelo de liderazgo y conectando la estrategia con el propósito.</p>	<p>271</p>	<p>3.252</p>
Programa Embajador de Marca		<p>Programa enfocado a fortalecer las habilidades de servicio, de trabajo y ofimáticas de los embajadores al momento de su ingreso.</p>	<p>1.673</p>	<p>13.885</p>
Experiencias Memorables		<p>Es una iniciativa que fomenta el sentido de apropiación del rol por parte de los embajadores de marca OS, incentivándolos a proporcionar al cliente final una experiencia que trascienda sus expectativas, a través de distintas habilidades blandas, comerciales y de análisis.</p>	<p>843</p>	<p>2.433</p>
Formador de Formadores		<p>Este es un programa dirigido al equipo de capacitadores que busca fortalecer las habilidades para realizar formaciones interactivas y didácticas. Se realizaron 4 sesiones en el año, enfocadas a 42 personas.</p>	<p>42</p>	<p>3.344</p>
Programa Primer Empleo		<p>Este programa busca entrenar a aquellos colaboradores sin experiencia en temas asociados con el negocio y con las habilidades que requieren para trabajar.</p>	<p>121</p>	<p>1.780</p>

		• Personas •	• Horas •
Bienvenida e Inducción		 4.117	 16.468
Formación externa		 196	 7.099
Semilleros		 133	 4.690
Plan de Vida		 57	 570
Programa Fomentando Competencias		 94	 228

Este es el proceso en el que se da a conocer la información relevante de la organización, su filosofía, cultura, pilares y oferta de valor. Va dirigido a todos los colaboradores nuevos. En el 2024 tuvimos 4.117 ingresos.

Permite adquirir competencias o habilidades certificadas por instituciones externas y que valen como horas de formación para nuestros colaboradores.

Estos son espacios formativos de competencias generales y específicas de un rol, donde las personas tienen la oportunidad de formarse para crecer en la organización. Hoy se tienen para 3 cargos: Formador (55 horas), Monitor de Calidad (22 horas) y Líderes (5 horas).

Busca que las personas puedan encontrar y conectar su camino para cumplir objetivos, contribuyendo a identificar las metas y redefinirlas en caso de ser necesario, facilitando el aprendizaje sobre sí mismas, el entorno y de quienes están a su alrededor.

Busca formar a los colaboradores en diferentes temáticas conectadas con competencias personales, competencias para el trabajo y cultura. Se realizan 3 sesiones en el año.



“

Fue un momento especial. Las organizadoras nos llenaron de motivación y apoyo, y se sentía una alegría inmensa, una felicidad que llega al corazón. No solo te enfocas en ti, sino también en los demás. El ambiente era perfecto para abrirte y compartir lo que has vivido.

● Sergio Bejarano

”

“

El semillero de formación fue una experiencia enriquecedora. Desde el primer día, me sentí bienvenida. La metodología facilitó aplicar lo aprendido, y las actividades grupales fortalecieron la colaboración y el desarrollo personal. Lo recomiendo a quienes buscan crecer con personas afines.

● Luisa Fernanda Vargas

”

Lo que dice nuestra gente

GRI-404-2

Embajador de marca

En Outsourcing S.A.S. BIC queremos ir un paso más allá y no solo enfocarnos en mejorar la experiencia de nuestros clientes, sino también la de nuestros colaboradores. Sabemos que son el eje de la compañía y por esto siempre buscamos darles la importancia y el cuidado que se merecen.

Por esta razón, se potenció un cambio de mentalidad y se dejó atrás el concepto de “agentes”, para migrar a lo que **realmente somos: “embajadores de marca”**.

Los embajadores de marca son nuestros colaboradores que tienen el poder de representar la marca de nuestros clientes frente a sus usuarios, resaltando los beneficios de sus productos o servicios y logrando credibilidad en la marca. Son conscientes del aporte que realizan en cada interacción y como esto se ve reflejado en la marca que representan. El embajador se caracteriza por tres cualidades o atributos, que llamamos poderes: **Empático, Proactivo y Apasionado**.

Este nuevo concepto se socializó a toda la organización a través de diferentes actividades como píldoras, cursos virtuales, almuerzos de reconocimiento, procesos de formación, actividades de motivación y en los diferentes canales de comunicación.



GRI-404-2

Líder Misión

En Outsourcing S.A.S. BIC, el líder misión juega un papel fundamental, ya que está obligado a honrar, velar y hacer cumplir la misión ante sus colaboradores. También es quien se acerca a su equipo, conociendo y entendiendo el propósito de cada persona y convirtiéndose en guía y ejemplo en el desarrollo e integración, con el propósito de la organización **“Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso”**.

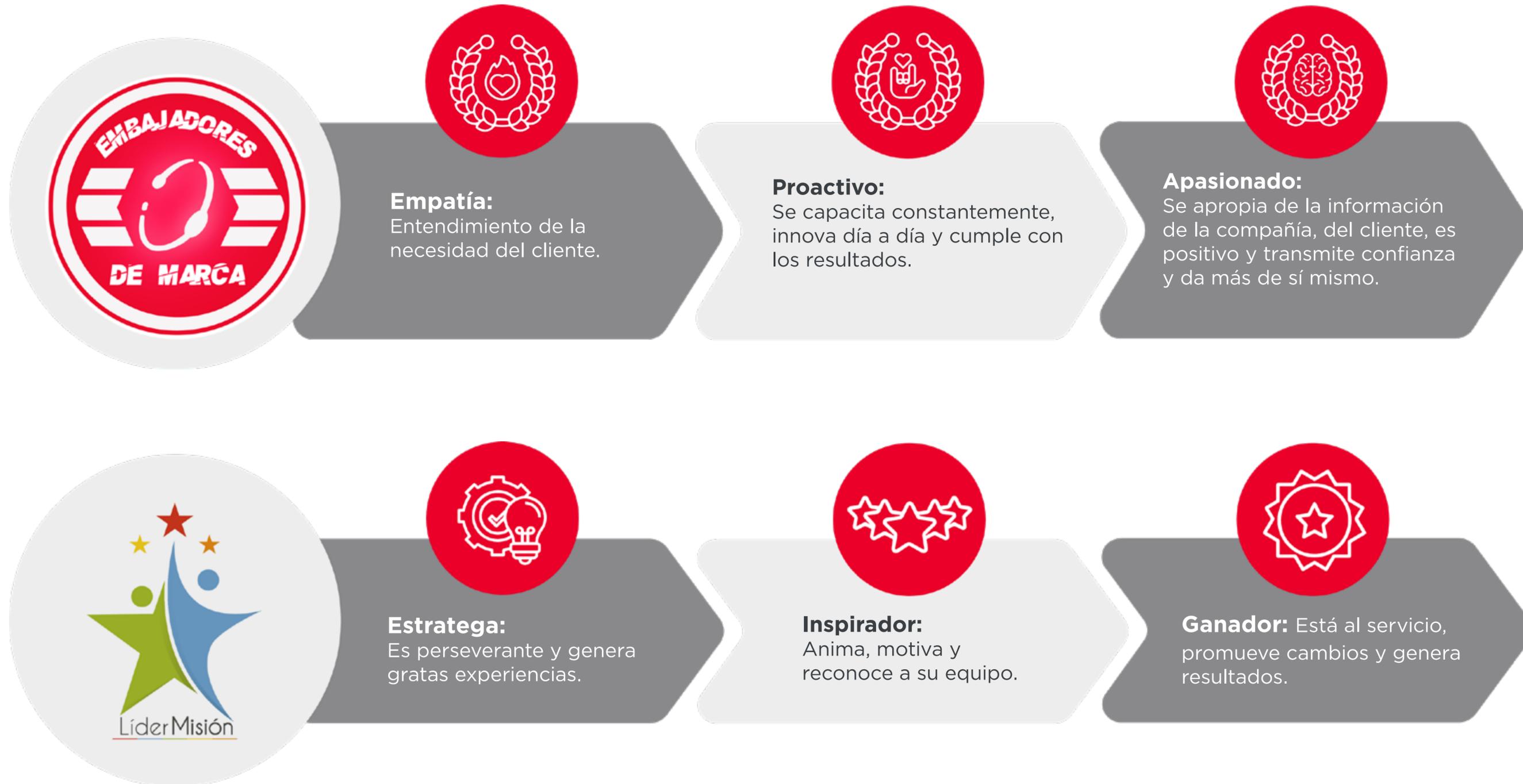
Para que el propósito logre un impacto positivo en la vida de cada uno de los colaboradores, los líderes misión garantizan que estén motivados personalmente en mejorar sus vidas y las de otras personas a partir del desarrollo de acciones en tres atributos esenciales:

Inspirador: hace referencia al líder enfocado en las personas, aquel que valora a los colaboradores de una manera especial.

Ganador: la característica fundamental es su eficiencia y enfoque a resultados y ayuda a que las personas a su alrededor logren los objetivos.

Estratega: administra eficientemente los recursos y talentos a su cargo, e identifica y transmite la necesidad de cambio y de estrategias de innovación a su equipo y cliente.





Medición Líder Misión

Esta es una medición semestral que se realiza a los líderes con más de **6 meses en la compañía** con la intención de validar que tanto cumplen con los 3 atributos de liderazgo. Busca generar consciencia en los líderes sobre su actuar frente al equipo de trabajo y la percepción que estos tienen de su liderazgo.



GRI-404-2

Clima organizacional y engagement

La medición del clima organizacional y *engagement* en Outsourcing S.A.S. BIC busca reconocer e identificar la percepción de los colaboradores en torno a temas específicos como **cuidado de las personas, cultura y compromiso organizacional**, desarrollo de carrera y estabilidad laboral, liderazgo y trabajo en equipo, y recursos e instalaciones.

El *engagement* es una medición específica mensual de aspectos críticos o esenciales del ambiente en la organización. Son un punto de referencia o comparación respecto a la medición de clima anual.

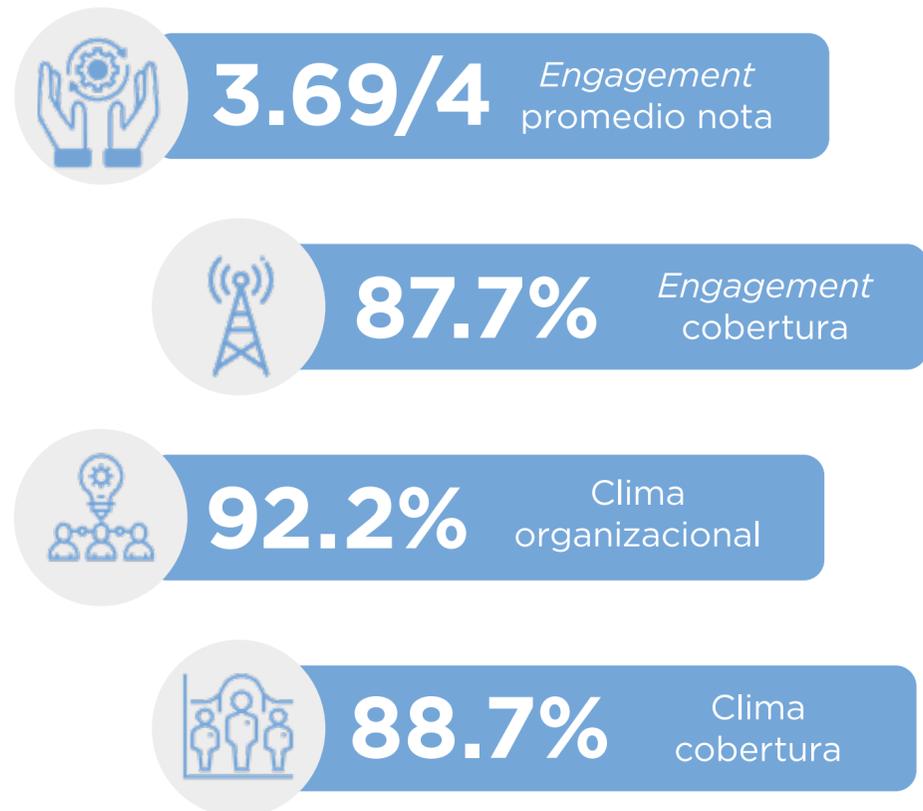
La encuesta de clima es una medición que se realiza de manera anual en la compañía con el objetivo de sumar los resultados a las mediciones mensuales y obtener más información a través de una pregunta abierta sobre la percepción de los colaboradores de la organización.

El *engagement* es el resultado de la medición de cinco variables, las cuales agrupan aspectos importantes del clima como:

- **Cuidado de las personas:** se refiere a los aspectos motivacionales hacia los colaboradores.
- **Cultura y compromiso organizacional:** es el grado de identidad con la compañía, su imagen, valores y actitudes.
- **Desarrollo de carrera y estabilidad laboral:** son las posibilidades de desarrollo, permanencia, crecimiento y promoción en la organización.
- **Liderazgo y trabajo en equipo:** se refiere a la dirección y trato que reciben por parte de sus jefes inmediatos, como también la cooperación de las personas en las relaciones grupales.
- **Recursos e instalaciones:** se refiere a la satisfacción obtenida en cuanto a recursos, instalaciones, tecnología, etc.

Esta constante retroalimentación nos lleva a diseñar planes de acción que vayan de la mano con la satisfacción de nuestros colaboradores y que, en pro de la mejora continua, los líderes sean los principales ejecutores y responsables frente a los diferentes puntos de contacto. Ellos son los promotores de actividades que ayuden a mantener nuestra cultura organizacional y el foco en conocer la satisfacción de nuestros equipos.

Estos son los resultados del 2024:



GRI-404-3

Valoración y desempeño

En Outsourcing S.A.S. BIC se realiza de **manera anual la valoración de desempeño** basada en competencias, que busca incrementar la eficacia de la organización mediante la mejora del nivel de habilidades en los colaboradores, a través de la identificación de sus fortalezas y oportunidades de mejora y la orientación coordinada de estos hacia los objetivos generales.

Para el proceso de valoración del desempeño se cuenta con un diccionario de gestión por competencias y comportamientos evaluados corresponden al nivel de cargo al que pertenece. Cabe aclarar que los cargos de la organización han sido **agrupados en 5 niveles** (Gerencial y Directivos, Jefaturas, Líderes, Analistas y Embajadores).

Los colaboradores de nivel 1 y 2, tendrán evaluaciones en su proceso de valoración; serán evaluados por su jefe inmediato, sus pares y colaboradores a cargo. Los colaboradores de nivel 3, 4, y 5, tendrán una única evaluación correspondiente a cada nivel y se realizara por parte del jefe inmediato.

La valoración aplica para colaboradores que lleven más de 6 meses en la organización y de acuerdo con los resultados obtenidos por persona, se realizan planes de acción o de desarrollo. Para estos planes la organización cuenta con un plan de formación virtual o presencial el cual esta enfocado en competencias y habilidades necesarias para el trabajo.

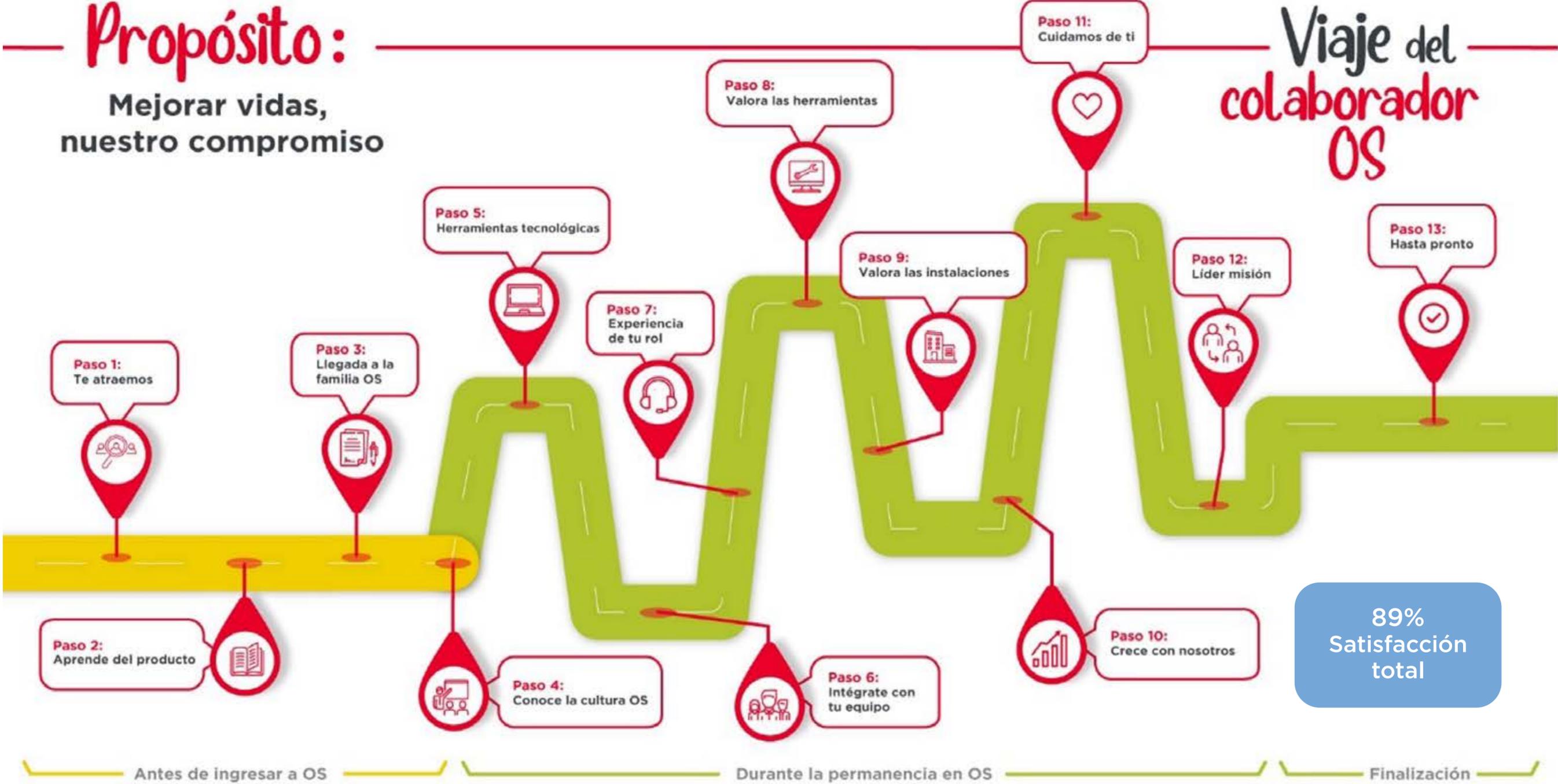


Viaje del Colaborador

La identificación de esta ruta del colaborador surge como una iniciativa para reforzar aún más los procesos de medición y retroalimentación basados en las experiencias de quienes forman parte de nuestro equipo. A partir de este punto, entramos en el ámbito de los **“momentos de verdad”**. Estos momentos nos brindan la oportunidad de evaluar el sentimiento de nuestros colaboradores y obtener una comprensión precisa de las áreas en las que debemos implementar planes de acción. Además, nos permite analizar en qué aspectos específicos debemos concentrarnos como organización. Esta medición tiene como objetivo proporcionar claridad a las áreas involucradas, identificando sus desafíos y determinando la población específica en la que deben enfocarse.

Para esto, se definieron **13 momentos distribuidos en tres etapas**: antes de ingresar, durante su permanencia y al finalizar su experiencia en la compañía.







GRI-401-2

Cuidamos de ti





GRI-401-2

Programa Bondad

Bondad es un programa que apoya a los **colaboradores y sus familias** en situaciones de calamidad. Cuenta con cinco líneas de ayuda:

- **Alimentación:** apoyo económico a los colaboradores que necesitan suplir las necesidades básicas de alimentación.
- **Salud:** ayuda a los colaboradores cuando se presentan casos de hospitalización, incapacidad y necesidad de medicamentos que no son cubiertos por la EPS.
- **Educación:** ayuda a las personas que no puedan continuar sus estudios, por alguna situación médica o crítica.
- **Vivienda:** ayuda a las personas que tengan daños en sus viviendas a causa de sucesos naturales o cualquier otra situación en donde su vivienda no sea habitable.

GRI-401-2

Cuidamos de ti

○ **Servicios funerarios:** ayuda en caso de fallecimiento del colaborador o familiares en primer grado de consanguinidad a causa de la falta de recursos.

El programa cuenta con un presupuesto aprobado por la compañía y un comité de bondad que analiza los casos y los aprueba.

Las personas que reciben la aprobación asumen el compromiso de horas sociales, las cuales son definidas bajo el slogan “después de recibir puedes dar”. Deben cumplir con **10 horas sociales** en voluntariados.



El Programa Bondad a logrado a ayudar a **708 colaboradores**, de los cuales 71 son del 2024.

Línea Ayuda	F	M	Total
Alimentación	42	16	58
Educación	1		1
Salud	1	1	2
Vivienda	9	1	10
Total	53	18	71

“

Agradezco profundamente a Outsourcing por el apoyo a través del Programa Bondad. Este programa ha tenido un impacto significativo en mi vida, brindándome apoyo emocional y material en momentos muy difíciles. Hoy me siento tranquilo y con la seguridad de tener un hogar digno y organizado. El programa ha sido una verdadera bendición para mí y estoy orgulloso de pertenecer a esta compañía.

• José de la Aspriella

”

Fondo Bondad

Alineado al programa Bondad, se crea el Fondo Bondad, un aporte voluntario económico que dan los colaboradores.

• Cierre diciembre 2024 •



962
Colaboradores



\$2'412.000
Aportes al programa



GRI-401-2

Consejería Corporativa

Hace un acompañamiento a los colaboradores y sus familias en situaciones difíciles. Los encargados de este proceso son los consejeros corporativos, 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.

Los consejeros cuentan con una atención continua y personalizada para quienes necesitan apoyo en casos de ansiedad, depresión, duelo, enfermedad, privación de la libertad, estrés, consumo de sustancias psicoactivas, violencia intrafamiliar, suicidios, dependencias emocionales y humanización del liderazgo empresarial.

El trabajo de un consejero se enfoca en sesiones de cuidado, que son conversaciones con las personas donde comparten una problemática, son escuchados y mutuamente encuentran una solución. Además, realizan visitas para hacer acompañamientos en: casas de familia, hospitales, funerarias y cárceles.

Este servicio es para los colaboradores y sus familiares.

Los espacios abordados para mitigar las situaciones que presentaron los colaboradores en el 2024 y que les permite tener herramientas para afrontarlas fueron:

- Manejo de ansiedad, depresión y enfermedades asociadas: **panel de salud mental.**
- Estrés laboral: **manejo de cliente difícil, ser feliz en el trabajo y manejo del estrés.**
- Problemas de relaciones interpersonales: **comunicación asertiva.**
- Situaciones familiares: **violencia intrafamiliar y amor propio.**
- Conducta suicida: **prevención del suicidio.**
- Problemas financieros: **el impacto de las finanzas en las emociones.**

“

La Consejería ha sido un catalizador en mi vida. Gracias a su apoyo, he identificado mis fortalezas y he desarrollado estrategias para mejorar mis relaciones interpersonales. Ahora, me siento más segura y capacitada para enfrentar desafíos, incluso en circunstancias difíciles. La Consejería ha sido fundamental para elevar mi rendimiento y bienestar en el trabajo, viviendo una experiencia enriquecedora en Outsourcing.

”

● **Geraldine Puin**



• **Problemas identificados por los consejeros** •

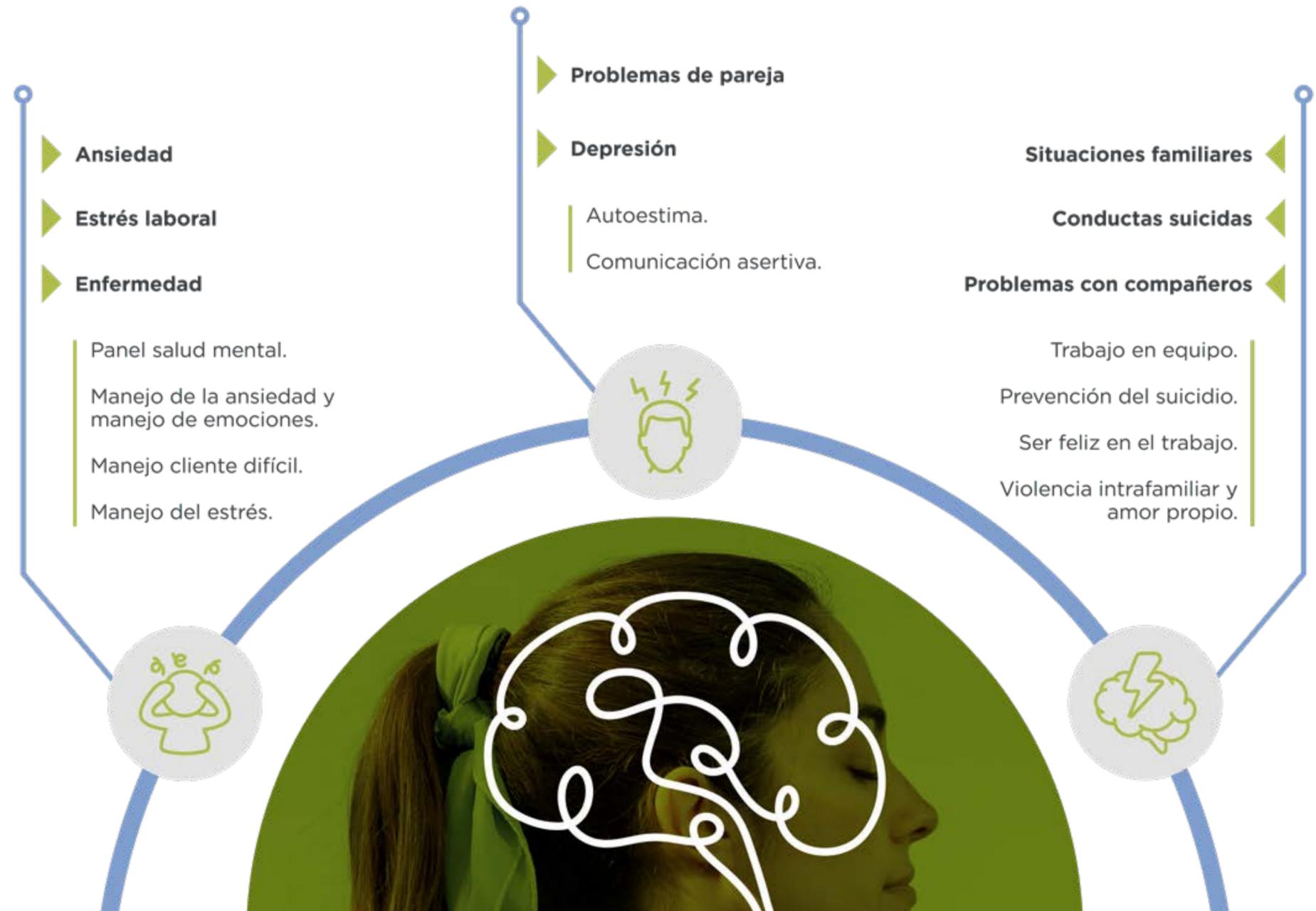
Problemática	2024
Ansiedad	21%
Estrés laboral	16%
Enfermedad	14%
Problemas de pareja	10%
Depresión	9%
Duelo	8%
Educación de los hijos	7%
Situaciones familiares	6%
Relaciones interpersonales	6%
Conducta o ideación suicida	6%
Total	100%

Una vez identificadas las problemáticas que enfrentan nuestros colaboradores, se generan planes de acción enfocados a entregar herramientas para la solución de estas situaciones, a través de charlas, talleres y paneles sobre salud mental.



Reporte	F	LGBTIQ+	M	Total
Sesiones de cuidado	1.822	25	803	2.650
Visitas	67		44	111
Total	1.889	49	847	2.761

• **Actividades para desarrollar y mitigar problemáticas** •



José Natzar Consejero digital

En Outsourcing, entendemos que la salud mental es un pilar fundamental para el bienestar y desempeño de nuestros colaboradores. Por ello, en 2024 desarrollamos iniciativas innovadoras apoyadas en la inteligencia artificial para brindar herramientas efectivas frente a desafíos emocionales como la ansiedad, la depresión y la frustración. Una de estas iniciativas es **nuestro consejero digital, José Natzar**, que ofrece orientación y consejos personalizados para acompañar a nuestros colaboradores en momentos difíciles. Además, tiene integrado el Módulo de Prevención Emocional, un espacio donde, a través de pausas guiadas en video, los colaboradores pueden fortalecer su bienestar emocional con estrategias prácticas para afrontar situaciones cotidianas. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el cuidado integral de los equipos, promoviendo una cultura de apoyo y equilibrio emocional en el entorno laboral.

• Ayuda brindada por José Natzar •



A lo largo del año, los colaboradores participaron en actividades enfocadas en la salud mental, reflejando el impacto positivo de nuestras acciones.



Gracias a José Natzar, nuestro consejero digital, los colaboradores accedieron a recomendaciones sobre situaciones emocionales, personales y familiares, generando **un total de 5.669 interacciones**. Además, con el Módulo de Prevención Emocional, se implementaron pausas emocionales en video que permitieron a **964 colaboradores fortalecer su bienestar preventivo**.

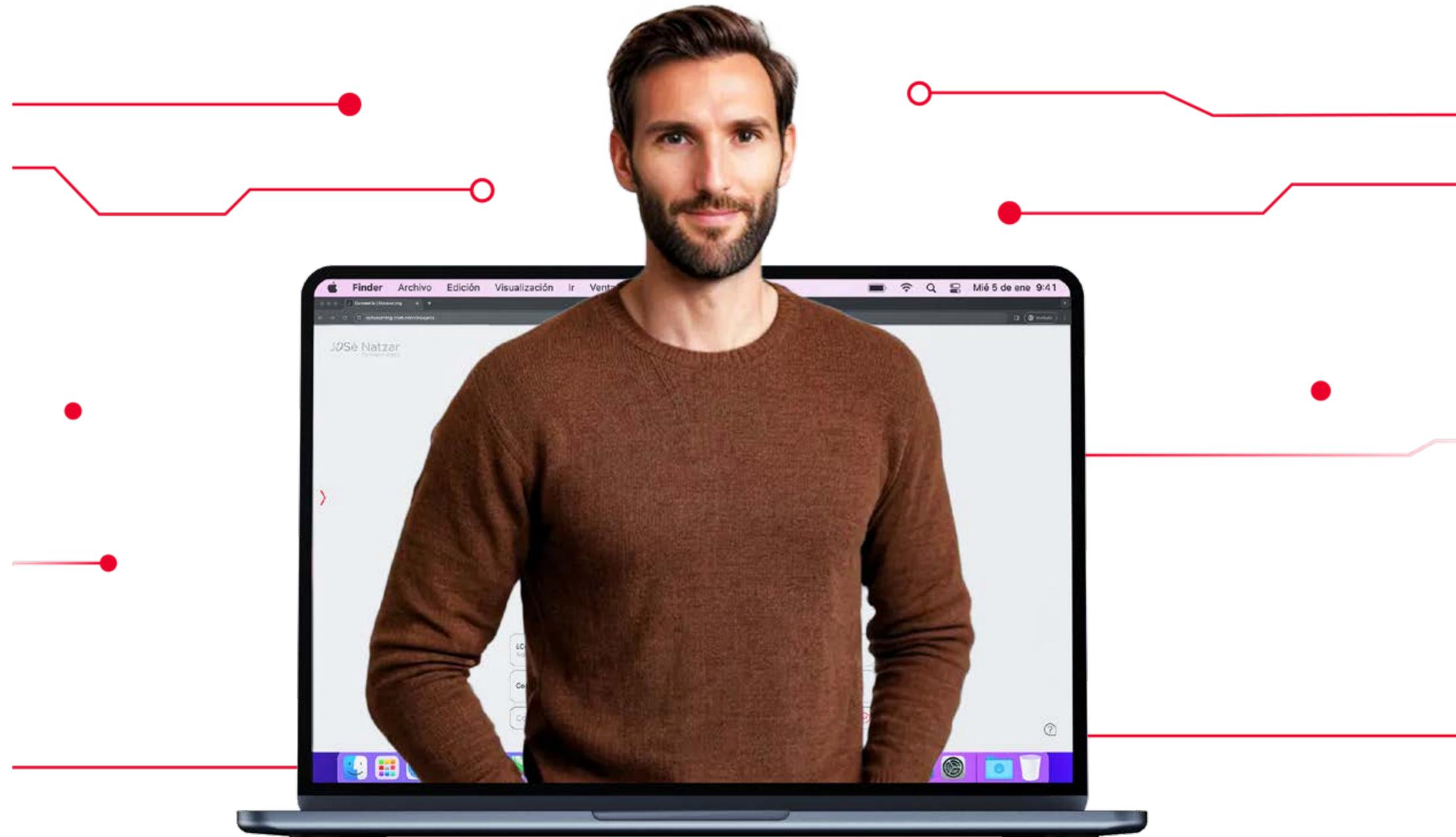
Abordamos temáticas clave como:

- Autoconfianza.
- Control emocional.
- Violencia intrafamiliar.
- Resolución de conflictos.
- Tolerancia a la frustración.
- Manejo de cliente difícil.
- Adaptación al cambio.
- Prevención del consumo de alcohol y drogas.



47 videos educativos

Con estas estrategias, seguimos fomentando un ambiente de trabajo más saludable y equilibrado, en el que cada colaborador se siente respaldado en su desarrollo personal y profesional.



GRI-401-2

Espiritualidad

En el 2024, Outsourcing con el valor de la Fe como pilar que guía a la compañía, decide consagrarse al **Sagrado Corazón de Jesús**, confiando en su protección y amor infinito. Esta consagración no solo representó un acto de fe, sino también un compromiso para seguir cultivando un entorno donde los valores cristianos guíen su camino.

En este momento especial, en asociación con **Dios en la Empresa**, se sumaron varias organizaciones que compartieron el propósito de integrar la espiritualidad en el ámbito laboral.

Impactamos más de **1.550 personas**, incluyendo a los colaboradores y sus familias, brindándoles la oportunidad de conectarse con Dios en espacios de paz, amor y reflexión. Además, dimos un paso muy importante como empresa consagrada al seguir fortaleciendo nuestra fe consagrándonos el **7 de junio al Sagrado Corazón de Jesús**.





GRI-401-2

ReconoSer

Es un programa de incentivos y beneficios de Outsourcing S.A.S . BIC, diseñado para fomentar el desarrollo, crecimiento y cuidado del talento dentro de la organización. El programa se enfoca en impulsar la eficiencia mediante el logro de indicadores asociados a los resultados de cada cuenta de la empresa.

Este programa reconoce los logros de nuestros colaboradores en la categoría de Destacados, llevando a cabo un evento de reconocimiento, otorgando Ostars como un beneficio adicional por sus resultados.

Los Ostars son puntos que los embajadores reciben trimestralmente a través de Daviplata o Nequi.

Existen cuatro categorías de **Ostar (Bronce, Plata, Oro y Diamante)** que se acumulan en cada trimestre. En el año 2024 se destacaron **178 colaboradores** resaltando su desempeño, compromiso y el embajador de marca que se espera en OS.

Otros reconocimientos

Tenemos otras categorías de reconocimiento que son:

- **Quinquenios:** colaboradores que cumplen 5, 10, 15 y 20 años en la empresa.
- **Homenaje al servicio:** se resalta la labor realizada por las personas encargadas de la mensajería, recepción, mantenimiento, orden y aseo.
- **Graduación:** reconocimiento de las graduaciones de los colaboradores en procura de exaltar su crecimiento académico.
- **Matrimonio:** se entrega la valoración de la formación de familia como proyecto de vida a través del matrimonio.
- **Innovación:** se destaca a los colaboradores que aporten con sus ideas soluciones novedosas para la empresa.

GRI-401-2

Voluntariados

Voluntariado Social

El compromiso social es un aspecto de importancia para la empresa, pues tiene como finalidad elevar la solidaridad en las personas como parte de llevar a la acción el propósito de Outsourcing S.A.S. BIC.

Donaton OS: Uniendo Corazones por la Infancia

Como empresa BIC, desde nuestro compromiso con la solidaridad y el impacto social, llevamos a cabo una campaña de donación con el objetivo de recolectar 1.000 juguetes nuevos o en buen estado para niños y niñas en situación de vulnerabilidad en Colombia. A través de esta iniciativa, buscamos sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia del apoyo comunitario, asegurando la transparencia en el destino de los juguetes y garantizando su adecuado uso.

Gracias al esfuerzo conjunto, logramos recolectar más del 50% de nuestra meta, beneficiando a niños y niñas

de 2 a 12 años en comunidades como la Alta Guajira, el corregimiento de Pasacaballos en Cartagena, y varios sectores de Bogotá, incluyendo Suba, La Mariposa y Mártires.

Se recolectaron **623 juguetes** que nos permitió llevar alegría a cientos de niños y niñas, reforzando el compromiso que tenemos como empresa BIC.



GRI-403-1

Seguridad y Salud en el Trabajo

Implementar medidas proactivas, la identificación de riesgos y la promoción de prácticas seguras en Outsourcing S.A.S. BIC contribuye a crear un ambiente laboral más seguro y saludable. Además, fomenta una cultura de prevención en todos los niveles de la organización y el compromiso con el cuidado de la integridad física y mental de los colaboradores.

GRI-403-1

Estrategias Integradas para la Prevención de Accidentalidad y Enfermedad Laboral

El área de SST promueve actividades dirigidas a la prevención de enfermedades laborales y la práctica de hábitos de vida saludable como: estilos de vida que impulsen el autocuidado, salud física y mental, alimentación sana, cuidado visual y respiratorio, disminución del consumo de cigarrillo, alcohol y otras sustancias, y el control del riesgo cardiovascular.



En el 2024 fueron beneficiados: 4.757 colaboradores en diversos espacios orientados al cuidado de la salud.

Dentro de las acciones generamos la semana de la salud: en esta se llevaron a cabo actividades enfocadas en la salud física, mental y emocional, así como en la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables, beneficiando 1.867 colaboradores.

Durante el año 2023 obtuvimos como resultado de la auditoria de la norma 0312, **un 99% en la calificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo**. Este logro refleja nuestro compromiso y esfuerzo continuo en la promoción de un entorno laboral seguro y saludable. **En el año 2023 obtuvimos el 98% y en el 2022 el 97%.**

Hubo una reducción en número de accidentes de trabajo del 68%, pasando de 41 a 28. Desde la prevención se desarrollan acciones y programas que han buscado la concientización del **cuidado de nuestros colaboradores**.

GRI-403-8

Sistemas de Vigilancia Epidemiológica

Los sistemas osteomuscular, vocal, auditivo, psicosocial y visual permiten vigilar directamente la población expuesta a ellos identificando posibles enfermedades laborales, realizando un seguimiento médico a casos sospechosos o confirmados. **Se generaron actividades donde se beneficiaron 1.444 colaboradores.**

GRI-403-2

Reduciendo la Accidentalidad en Outsourcing S.A.S. BIC

En la compañía se mantienen los esfuerzos para garantizar entornos de **trabajo seguros** siempre encaminados en la prevención de accidentes. El accidente que predomina es la **caída de personas**, el cual se considera de bajo riesgo.

Se generaron en el año **107 planes de acción** producto de las investigaciones de accidentes, dentro de estos, la socialización de las lecciones aprendidas que se realizan semanalmente en las sedes de la compañía.

GRI-403-2

Indicadores de accidentalidad año 2024

Indicadores	2024
Número de AT	28
Índice de severidad	0,05
Índice de frecuencia	0,2
Tasa de accidentalidad	0,006



GRI-403-5

Brigadistas

Contar con brigadistas en Outsourcing S.A.S. BIC es importante para garantizar **la seguridad y protección** de todos los colaboradores en casos de emergencias. Los brigadistas se capacitan para actuar en situaciones de incendios, evacuaciones, primeros auxilios físicos, entre otras eventualidades.

Además, también reciben formaciones en primeros auxilios psicológicos, lo que les permite brindar apoyo y contención emocional en situaciones que afecten el bienestar mental de los colaboradores.

Valoramos y reconocemos el compromiso de quienes más allá de sus funciones diarias, dedican su tiempo y esfuerzo al bienestar de todos. Por ello, en 2024 rendimos un merecido homenaje a nuestros brigadistas, pues son personas que de manera voluntaria asumen la responsabilidad de velar por la seguridad y el cuidado de sus compañeros. Su entrega, preparación y disposición para actuar en momentos clave son un pilar fundamental en nuestra cultura organizacional.



GRI-403-1

El Impacto del COPASST

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) es fundamental en Outsourcing S.A.S. BIC, ya que tiene como objetivo principal promover la prevención de riesgos laborales y velar por la seguridad y salud de los trabajadores. Entre sus funciones se encuentran: identificar los riesgos laborales, proponer medidas para prevenir accidentes y enfermedades laborales, colaborar en la implementación de políticas de seguridad y salud en el trabajo, realizar inspecciones en las instalaciones, entre otras.

En el 2024 se recibieron 4 auditorías por varios de nuestros clientes. Los resultados reflejaron un cumplimiento satisfactorio, lo que a su vez contribuyó a la tranquilidad de los clientes al sentirse seguros de trabajar con Outsourcing.

GRI-403-6

Promoviendo Pausas Activas

Las pausas activas en Outsourcing, son breves descansos durante la jornada laboral donde se realizan ejercicios físicos suaves y estiramientos. El propósito de las pausas activas es **promover la relajación, reducir el estrés y prevenir lesiones musculares**, contribuyendo al bienestar físico y mental de los trabajadores.

El programa de pausas activas en Outsourcing, se realiza a través de la **plataforma Actívate**, generando un seguimiento mensual con el apoyo y patrocinio de nuestra ARL Bolivar.

GRI-403-6

Promoviendo el Bienestar Emocional

La salud mental es muy importante en Outsourcing, debido a que influye directamente en el bienestar y el desempeño de los colaboradores. Promovemos un ambiente laboral positivo buscando reducir el estrés.

Durante el año 2024, la empresa ha estado implementando iniciativas preventivas en el ámbito de la salud mental. Las actividades se enfocaron en temas de primeros auxilios psicológicos, manejo de emociones, administración del tiempo, manejo del estrés, depresión y talleres lúdicos que abordaron el bienestar emocional.

En total fueron beneficiados más de:



Adicional, contamos con una encuesta de autoreporte de riesgo psicosocial que tiene como objetivo identificar cuáles son las principales afectaciones de los colaboradores en su salud mental. Posterior a los resultados implementamos planes de acción que aborden aquellas situaciones que están afectando la salud mental de nuestros colaboradores. **En el 2024 se aplicó el autoreporte a:**





Sostenibilidad ambiental

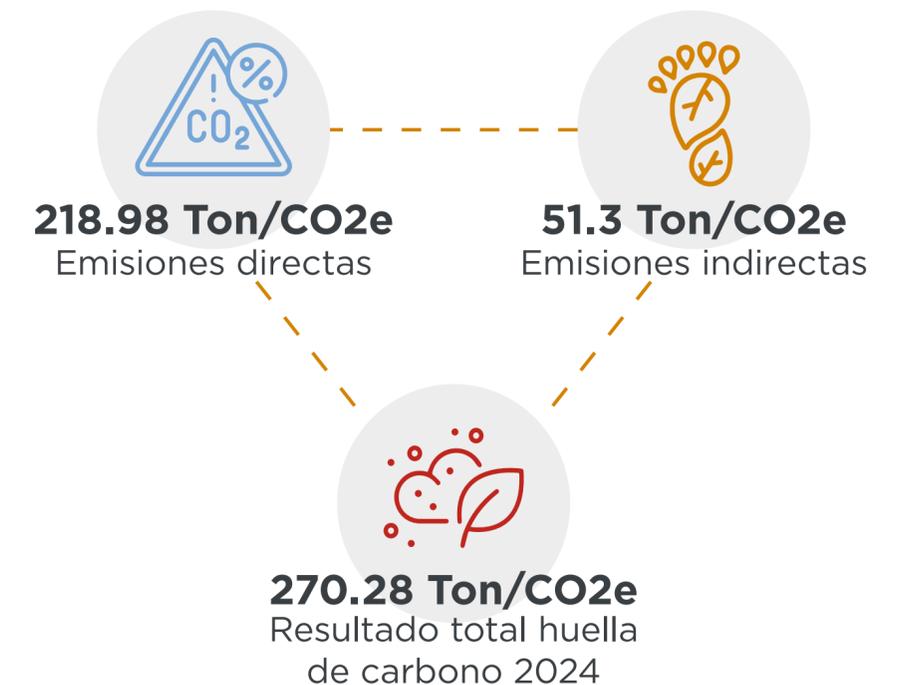
En el marco del **compromiso con la sostenibilidad ambiental**, realizamos una evaluación de nuestro impacto, centrándonos especialmente en la reducción de la huella de carbono derivada de las actividades que llevamos a cabo en Outsourcing. Este desarrollo ha sido posible gracias a una serie de iniciativas implementadas, entre las que se destacan voluntariados y campañas ambientales, tanto presenciales como virtuales. Estas acciones han abordado diversos aspectos clave, como el manejo de residuos, la promoción de la sostenibilidad, la gestión de **la huella de carbono y el uso eficiente de agua y energía**.

GRI-305 Huella carbono en Outsourcing ¿Qué es la huella de carbono?

La huella de carbono es una medida del total de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos directa o indirectamente por la organización durante un período de tiempo determinado, generalmente expresado en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO2e).

GRI-305 Encuesta Huella de Carbono

Realizamos la medición de la huella de carbono una vez al año, apoyándonos con nuestra plataforma de formación **Crecemos WEB**. Los colaboradores informan la cantidad de papel que usan o no en sus funciones, el medio de transporte que frecuentan y otras actividades que nos permiten saber el detalle del cálculo.



Si comparamos el resultado de la huella de carbono con el año 2023 el cual tuvo un valor de 276,89 TON/CO2, **hubo una disminución del 2,38%, que equivale a 6,61 Ton/CO2e**.

GRI-401-2

Cuidamos nuestro planeta

Para la compensación de este resultado, en el 2025 la compañía realizará actividades y campañas para promover la disminución de CO2 con el fin de cumplir nuestro compromiso como organización BIC.

GRI-302-1

Cuidado Energético

Realizamos capacitaciones centradas en el **uso eficiente de la energía** y prácticas para apagar adecuadamente los equipos de cómputo. Mediante la promoción de hábitos conscientes y el fomento de la participación de los trabajadores, aspiramos a impulsar un impacto positivo en la organización y en los hogares de nuestros colaboradores para que sean reflejo del cuidado del medio ambiente.

GRI-303-5

Uso eficiente del agua

Llevamos a cabo capacitaciones enfocadas en el uso eficiente del agua y prácticas conscientes en el uso de las instalaciones sanitarias. Estas sesiones educativas se han centrado en sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de conservar este recurso vital. Además, hemos proporcionado pautas claras sobre cómo podemos reducir el consumo de agua en nuestras actividades diarias, incluyendo el uso adecuado de los baños y otras áreas húmedas.

Concepto de sostenibilidad

Generamos capacitaciones enfocadas en el buen manejo de residuos y la utilización adecuada de los puntos ecológicos ubicados en las sedes. La enseñanza de separar adecuadamente los residuos y depositarlos en los contenedores correspondientes permite que nuestros colaboradores contribuyan significativamente a la disminución de la contaminación y al fomento de prácticas más sostenibles en nuestra compañía.



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.



4.619,55
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.

Outsourcing, 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**. La compañía busca 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** y generando una apropiación y conciencia sobre la sostenibilidad. Esto abre 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.

Buenas practicas ambientales



EcOS, nuestra mascota ambiental comprometido con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente en Outsourcing, estuvo presente en espacios donde se promovió la conciencia ecológica en nuestros colaboradores.

A través de 55 capacitaciones con una participación de 2.238 personas, 2 actividades de voluntariado, y envío durante el año de 12 piezas informativas, fomentamos un estilo de vida más sostenible.

Adicionalmente, por medio de las capacitaciones, promovimos buenas prácticas ambientales en la empresa, destacando acciones simples que generan un impacto positivo tanto en los colaboradores como en sus hogares incentivando: el apagado de luces y computadores cuando no están en uso, el cierre adecuado de las llaves de agua para evitar desperdicios, y la correcta separación de residuos y reciclaje.

El objetivo es lograr que cada colaborador juegue un papel activo en la reducción de la huella de carbono, cultivando una cultura ambiental responsable y consciente dentro de la empresa.

Participación de capacitaciones sostenibles

Capacitaciones	# Capacitaciones	# Colaboradores
Ahorro de agua	14	707
Uso eficiente de energía	10	615
Manejo de residuos	10	105
Consumo responsable	10	377
Biodiversidad flora y fauna	3	71
Huella de carbono y sostenibilidad	6	271
Voluntarios	2	92



55
capacitaciones



2.238
participantes



Voluntariado ambiental

Realizamos actividades que promueven el respeto por el medio ambiente e invitamos a los colaboradores a participar de estos espacios. Llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

Desafío tapitas, salva una vida

Promovimos una emotiva y solidaria actividad de recolección de tapitas, con el objetivo de apoyar a niños que luchan contra el cáncer. Esta iniciativa fue un llamado a la acción que unió a los colaboradores y sus familias en un esfuerzo conjunto por una causa noble.

Los colaboradores se organizaron en equipos, motivando a sus familias, amigos y colegios a participar. Ellos mismos hicieron sus contenedores para facilitar la recolección.

El evento culminó en una jornada especial donde se realizó la **entrega simbólica** de las tapitas recolectadas a la Fundación Maria Jose. La actividad dejó una gran enseñanza ambiental y social para nuestra compañía.



Adopta un árbol - siembra una vida

51 colaborados sembraron arboles en la Granja Villa Juan en Tenjo - Cundinamarca, fomentando un ambiente de aprendizaje y conciencia ambiental. A través de este espacio, los participantes disfrutaron del aire fresco y la belleza natural del entorno, conocieron datos importantes sobre la importancia de los árboles en la lucha contra el cambio climático, su papel en la mejora de la calidad del aire y su contribución a la biodiversidad.

Este acto no solo representó un compromiso individual con el medio ambiente, sino también un esfuerzo colectivo por restaurar y preservar nuestro entorno y apoyar a la compensación de la huella de carbono.



102 árboles
sembrados



Manejo de Residuos Tecnológicos

Outsourcing S.A.S. BIC hace parte del programa **HP Planet Partners** de reutilización y reciclaje de consumibles de impresión HP al final de su vida útil. Este programa permite devolver y reciclar cartuchos de tinta y tóner:



415,8 kg
de cartuchos y tóner.

HP Planet Partners funciona en más de 45 países y procesa más de cuatro millones de kilos de equipos informáticos y consumibles de impresión HP al mes. Este material es usado para la creación de nuevos equipos de computo y en Colombia para crear pupitres

a poblaciones vulnerables.

Durante el año 2024 se dio una disposición final de elementos tecnológicos tales como: **impresoras, teléfonos, computadores, pantallas y periféricos**, con un total de:



4.068 kg
de elementos tecnológicos





Gestión de calidad

La importancia del **Sistema de Gestión de Calidad** radica principalmente en la alineación de los sistemas con la **Estrategia Empresarial**.

¿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

A la gestión de calidad le agregamos los logros que como organización obtuvimos en el 2024. Entre dichos logros se destacan:

- 1 La conformidad de nuestro (SGC) frente a los requerimientos normativos, evaluado y certificado por parte de KIWA CQR.
- 2 Actualización del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015) y de seguridad de la información (ISO 27001:2022).
- 3 Renovación del Sello de buenas prácticas de Innovación (BPI) emitido por ICONTEC y la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 4 Sostenimiento del programa SAGRILAFT.
- 5 Sostenimiento del programa de Transparencia y ética Empresarial (PTEE).

Beneficios Especificos de Integración

- Un solo **análisis de contexto.**
- Un solo **análisis de partes interesadas.**
- Una sola **revisión por la dirección.**
- Unificación en la **gestión de riesgos.**



“ Se destaca el amplio conocimiento misional de los líderes del proceso y la alta capacidad de integración con los requisitos normativos ISO 9001:2015. El resplando y estandarización bajo parámetros ISO 27001:2013 relativos a la seguridad de la información aseguran el control y manejo de la información del cliente y el uso de sus plataformas para trazabilidad, control, gestión y seguimiento de las cuentas activas. Adicionalmente, el oportuno uso de big data para planeación, estadística y aseguramiento de calidad, genera alertas oportunas de desviación y apoya la mejora continua de los procesos.

Fecha auditoria de seguimiento por ente certificador agosto del 2024.

”

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
Modelo de Negocio	Cifras e Historia.	5
	Soluciones para nuestros clientes.	7
	Reconocimientos.	14
Gobierno Corporativo	Gobierno corporativo y comités.	17
	Ética y Anticorrupción.	18
	Valores corporativos.	19
Prácticas Laborales	Prácticas laborales y de impacto social.	32
Prácticas con la Comunidad	Prácticas laborales y de impacto social.	55
Prácticas Ambientales	Prácticas ambientales.	60



Tabla estándar GRI Contenido

Contenido	Estándar GRI	Página	Contenido	Estandar Gri	Página
Conoce Outsourcing S.A.S. BIC	2-11 Presidente del máximo organo de gobierno	4	Actividades que generan beneficio y valor	401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	46
	2-1 Detalles organizacionales	4		401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	47
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	6		401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	49
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	12		401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	53
	308-1 Nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios ambientales.	12		401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	55
Nuestra gobernanza	2-15 Conflictos de interés	16		403-1 Sistema de gestiion de seguridad y salud en el trabajo.	56
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza.	17		403-8 Trabajadores cubiertos por un sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	57
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	18		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de indidentes.	57
	2-22 Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible.	25		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de indidentes.	57
Nos mueve ser una empresa con propósito	2-7 Empleados+B15:B38.	32		403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud en el trabajo.	58
	404 Formación y enseñanza 2016	34		403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	59
Actividades que generan beneficio y valor	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición.	35		403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.	59
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.	36		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales.	60
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición.	39		GRI 305: Emisiones 2016.	60
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición.	40		GRI 305: Emisiones 2016.	60
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición.	42		302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	61
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben revisiones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	43		303-5 Consumo de agua.	61

¡Gracias!

Este documento se terminó de editar y diagramar en el mes marzo del año 2025.

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