

Outsourcing

| Transformamos
Experiencias



Informe de Sostenibilidad 2025
Outsourcing S.A.S. BIC -

25

Tabla de contenido

1

Conoce Outsourcing S.A.S. BIC

Prólogo	4
Cifras e historia	5
Sobre este informe	6
Soluciones para nuestros clientes	7
Finanzas	11

2

Nuestra gobernanza

Código de ética y conducta	15
Gobierno corporativo y comités	15
Ética y anticorrupción	16
Valores	17

3

Nos mueve ser una empresa con propósito

Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso	19
Estrategia y sostenibilidad	21
Dimensiones BIC	22

4

Actividades que generan beneficio y valor

Área misión	25
Crecemos contigo	32
Cuidamos de ti	41
Cuidamos nuestro planeta	52
Gestión de calidad	56



**Conoce
Outsourcing
S.A.S. BIC**

GRI-2-11

Prólogo



“Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso” no es simplemente una declaración aspiracional, sino una decisión estratégica que guía cada acción. Durante más de tres décadas hemos entendido que el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias es el verdadero motor de **la sostenibilidad, la productividad y la experiencia de nuestros clientes.**

Creemos que la tecnología no tiene sentido si no está al servicio de las personas. Que innovar no es reemplazar lo humano, sino potenciarlo, y que una empresa solo es sostenible cuando su crecimiento está alineado con su propósito.

La tecnología no se implementa para reemplazar a las personas, sino para potenciar su talento y facilitar su labor. La organización ha entendido que adaptarse a las nuevas herramientas digitales es una responsabilidad estratégica, por eso integra soluciones de inteligencia artificial y automatización con un enfoque humano. Cada desarrollo, desde *AI Agents* hasta aplicativos con flujos de automatización, están diseñados para optimizar procesos con mayor eficiencia, reducir cargas operativas, mejorar la toma de decisiones y, al mismo tiempo, fortalecer la experiencia del colaborador y del cliente. Así, la tecnología se convierte en un aliado que agiliza, simplifica y ordena, mientras las personas aportan criterio, empatía y propósito. En este equilibrio entre tecnología y humanidad, logramos procesos más eficientes, sostenibles y

coherentes con el compromiso de mejorar vidas.

Ahora bien, en el 2015 consolidamos una **Estrategia de Bienestar Emocional** que hoy es referente, integrando consejería corporativa, formación, espiritualidad, reconocimiento y tecnología. Esta estrategia representa a personas que se sienten escuchadas, acompañadas y valoradas.

La tecnología se convierte en aliada del propósito con un ejemplo claro: la integración de la inteligencia artificial generativa para ampliar el acceso al cuidado. Así nace José Natzar, nuestro consejero digital 24/7, desarrollado con IA en imagen, voz y movimientos, y entrenado con contenido validado por expertos. José identifica niveles de riesgo emocional, orienta rutas de intervención, promueve pausas de bienestar emocional y democratiza el acceso al acompañamiento.

Ser BIC es una ventaja competitiva al integrar el impacto social en la estrategia del negocio. Nos impulsa a generar oportunidades reales de empleo e inclusión, a formar, cuidar y acompañar, y a preguntarnos constantemente cómo cada decisión empresarial mejora vidas.

Por eso, **en 2025 dimos un paso más en inclusión, integrando aprendices con discapacidad visual y física,** adaptando tecnología como lectores de

pantalla, transformando metodologías de formación y sensibilizando a cientos de colaboradores. Un acto que refleja la expresión natural de un propósito en acción.

En Outsourcing entendimos algo fundamental: la sostenibilidad no se logra solo con resultados financieros, sino con personas equilibradas, resilientes y comprometidas con la eficiencia y el cuidado.

La tecnología, entonces, deja de ser un fin y se convierte en un medio — un puente entre la estrategia y las personas; porque Mejorar Vidas es:

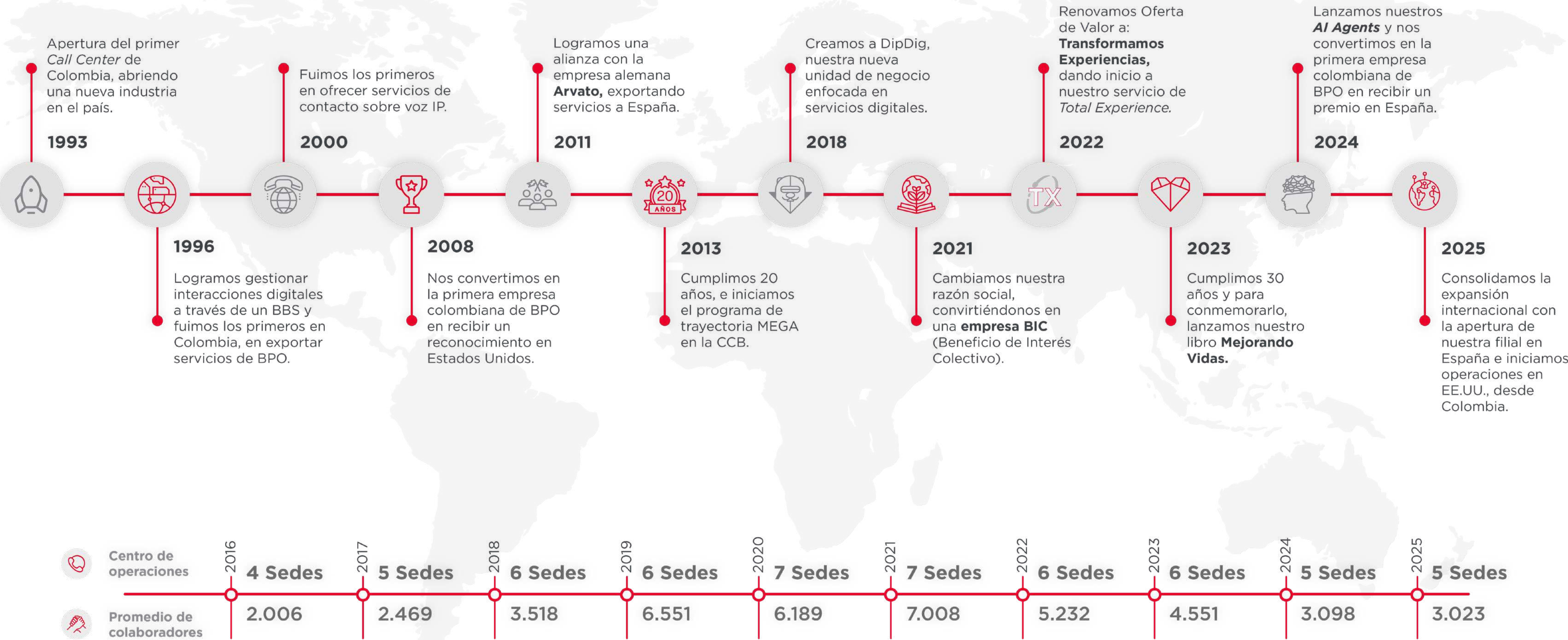
- **Generar empleo.**
- **Formar talento.**
- **Acompañar en momentos difíciles.**
- **Escuchar antes de actuar.**
- **Usar la inteligencia artificial para amplificar la eficiencia y el cuidado.**

En Outsourcing S.A.S. BIC seguiremos integrando **nuevas tecnologías y humanidad**, porque cuando el progreso tecnológico camina de la mano con las personas mejoramos vidas y transformamos experiencias en la sociedad.

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.



Conoce Outsourcing S.A.S. BIC



Soluciones para nuestros clientes

En Outsourcing S.A.S. BIC contamos con una sólida trayectoria ofreciendo soluciones integrales orientadas a crear experiencias exponencialmente superiores para las personas. Implementamos soluciones híbridas y herramientas especializadas a través de nuestras líneas de negocio.

Nuestra marca principal integra submarcas que fortalecen el posicionamiento en cada segmento, atendiendo sectores como financiero, seguros, salud, gobierno, *retail*, telecomunicaciones y educación, con presencia en **Centroamérica, Sudamérica, Estados Unidos y Europa.**



BPO

Bussines Process Outsourcing

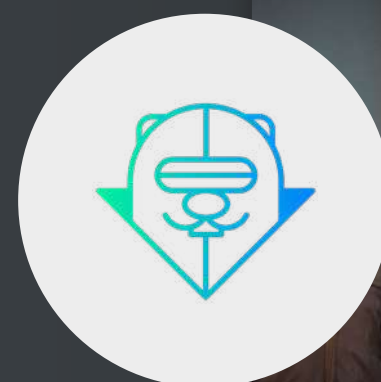
- » Retenciones.
- » Cobranza.
- » Servicio al cliente.
- » Televentas.
- » *Back office*



TX

Estrategia de *Total Experience*

- Cliente Incógnito.
- Diagnóstico CX.
- *Customer Journey Map.*
- Arquetipo.
- *Innovation Journey.*
- Embajadores de Marca.
- Diseño de flujos.
- Diseño de soluciones digitales.



BPA

Bussines Process Automation

- » *AI Agents.*
- » *Copilots.*
- » Asistentes virtuales.
- » Automatización de Procesos.
- » *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:

Generación de *insights*:
Analizamos constantemente la data para generar *insights* accionables y evolucionar constantemente la experiencia.

Plataformas convergentes y multiexperiencia:
Identificamos cuáles son las plataformas y soluciones tecnológicas que mejor se adaptan al negocio para brindar una atención omnicanal.

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



“Transformamos Experiencias que Valorizan su Marca”

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.

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

Customer Listening

¿Qué hacemos?

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

¿Cómo lo hacemos?

Realizamos **entrevistas trimestrales personalizadas a clientes**, escuchando su percepción a nivel compañía y por cada una de las áreas que intervienen en sus procesos.

Al finalizar, se presentan los resultados a la organización y se activan mesas de trabajo interáreas enfocadas en los clientes que presentan insatisfacción con el servicio.





Sedes nacionales

Al cierre de 2025, la expansión geográfica de Outsourcing S.A.S. BIC se sigue consolidando con **cinco sedes estratégicamente ubicadas en Colombia**, fortaleciendo nuestro liderazgo en BPO & *Contact Center* y contribuyendo al desarrollo económico y social de los territorios donde operamos.

Estas sedes dinamizan el empleo formal, potencian oportunidades de crecimiento para las personas, optimizan nuestras operaciones y brindan un servicio eficiente y de calidad a nuestros clientes.

- Pereira

Sede operativa

.....

..... Av. 30 de Agosto #40 - 90
- Bogotá D.C.

Campus

.....

..... Cra. 13a #22 - 54

Teusaquillo

.....

..... Calle 31B #14 - 25

Optimus

.....

..... Av. El Dorado #96j - 66

Sede administrativa

.....

..... Cra. 7 #127 - 48



GRI-201-1

Finanzas y compras



GRI-201-1

Finanzas

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



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

Conoce Outsourcing S.A.S. BIC

GRI-204-1/308-1

Compras

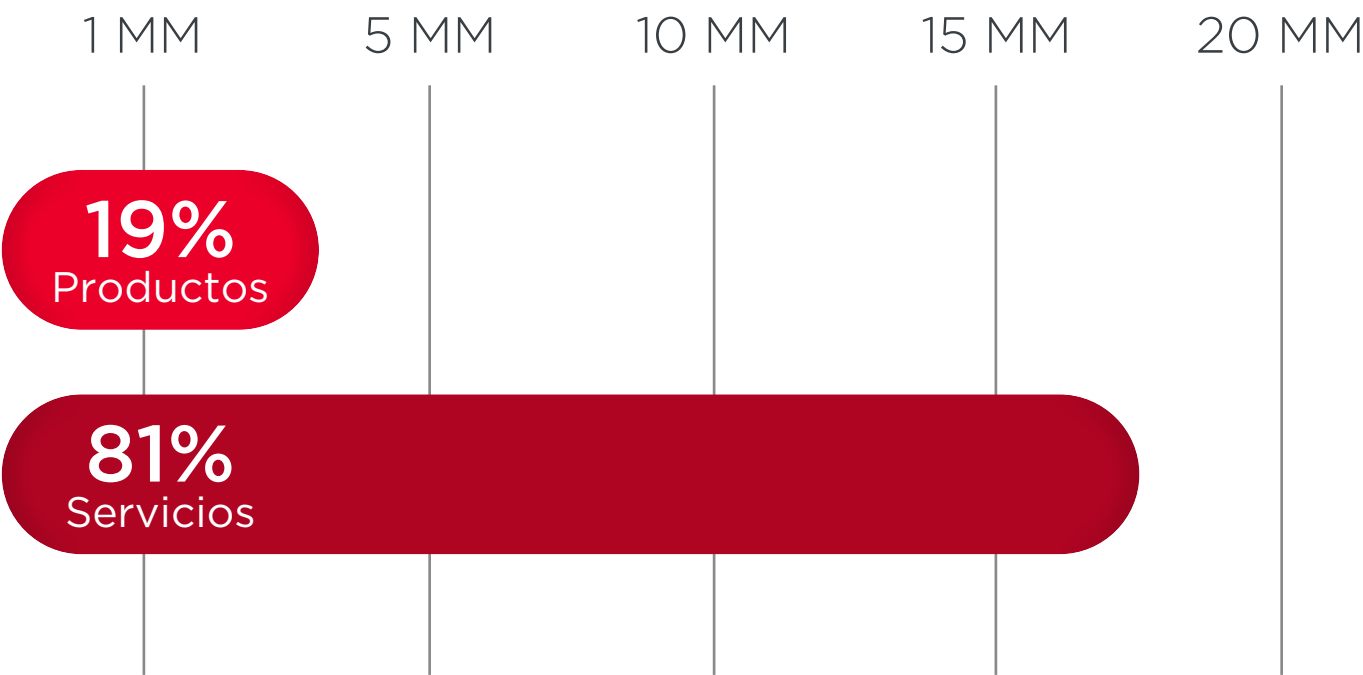
Durante el año 2025 realizamos compras que están avaluadas en **\$21.402.032.281 millones COP**, con las cuales realizamos un total de 2.320 transacciones entre 174 proveedores que se dividen en 154 de índole nacional y 20 de índole extranjero.



174
 Total
 proveedores

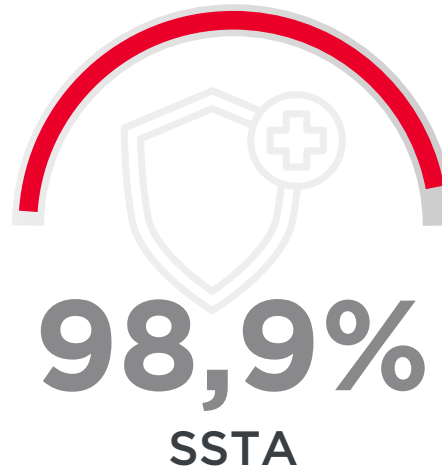
Del total de compras realizadas, estas se componen en **81% (\$17.233.685.821 millones COP)** dedicadas a servicios y un **19% (\$ 4.168.346.459 millones COP)** dedicada a productos. También tuvimos **un ahorro considerable del 21,8%** sobre el total de las compras realizadas por la compañía.

Compras realizadas



La política de compras, alineada con **ISO:9001** y **SAGRILIFT**, 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:



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

22

Proveedores nos reportaron que el **50% de sus empleados son mujeres.**

2

Proveedores nos reportaron que **emplean personas víctimas del conflicto** en cargos importantes.

6

Proveedores nos reportaron que el **50% de sus empleados son personas jóvenes de 18 y 28 años.**

9

Proveedores cuentan con **programas para la inclusión de personas con discapacidad.**

9

Proveedores nos reportaron que **promueven la diversidad étnica en su fuerza laboral.**

13

Proveedores cuentan con políticas para **respaldar la inclusión de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género.**

5

Proveedores nos reportaron que cuentan con **certificaciones de Responsabilidad Social.**

13

Proveedores nos reportaron que cuentan con **prácticas ambientales implementadas.**

5

Proveedores nos reportaron que **cuentan con certificaciones Ambientales.**

Reconocimientos

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.

2025



Premio CX Summit
Mejor Estrategia en
Social Networking



Premio CX Summit
Mejor Estrategia en
Employee Engagement

2

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



Nuestra gobernanza

GRI-2-15

Código de Ética y Conducta

Es el fiel reflejo de las grandes expectativas que tiene la compañía en relación con el actuar de sus colaboradores en el día a día.

Propósitos

Guía ética unificada para toda la organización en el ámbito de los negocios, cumplimiento de objetivos y práctica del comportamiento ético.

Lineamientos y políticas basadas en integridad, disciplina, servicio, innovación, equidad, trabajo en equipo, eficiencia y productividad.

Construir, mantener y promover altos estándares de comportamiento ético en relaciones profesionales internas y externas por parte de los colaboradores.

Contribución al logro del propósito, visión y valores.

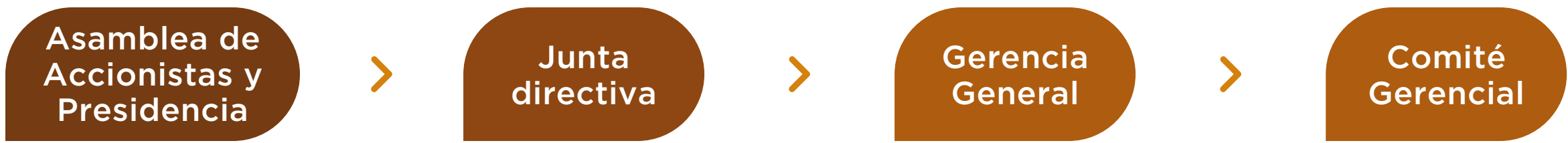
GRI-2-9

Gobierno corporativo y comités

La autoridad está delegada en una Junta Directiva independiente, presidida por **el fundador de la empresa, Ricardo Durán**, con facultades para autorizar actos y contratos dentro del objeto social y definir lineamientos en materia económica, social y ambiental.

La organización opera bajo políticas y procesos alineados a todas las áreas, garantizando el cumplimiento de directrices y estándares de eficiencia y conducta.

Estructura de Gobernanza



**Toma de decisiones liderada por Presidencia y Gerencia General, conforme a niveles de autorización y con apoyo de la junta directiva.*

Marco Legal y Representación

Asesoría permanente en materia legal y comercial ante demandas.

Dos frentes legales: Comercial y Laboral (asesoría externa con DG&A).

Abogada laboral en la empresa para procesos disciplinarios y tutelas.

Procesos de acuerdos atendidos por abogados externos.

Fundadores de la Asociación Colombiana de *Contact Center* y BPO (**Bpro**), con participación en Junta Directiva y Comité Legal.

Servicios legales tercerizados dada la dimensión organizacional.

Mecanismos de Ética y Transparencia

Código de Ética divulgado internamente.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) divulgado a terceros.

GRI-205-2

Ética y anticorrupción

La transparencia es un eje fundamental para la empresa y se involucra con el propósito y los valores organizacionales.

SAGRILIFT:



Reportes a Unidad de Información y Análisis Financiero, y a la Superintendencia de Sociedades.



Requerimientos antes de control internos/externos.



Valoración de riesgos y segmentación de datos.



Programas de formación y capacitación.

**Los programas son liderados por oficiales designados por la Junta Directiva y ratificados mediante acta. Han sido implementados y divulgados a través de la plataforma de aprendizaje CrecemOS Web.*

PTEE (Programa de Transparencia, Ética Empresarial y Anticorrupción):



Políticas de cumplimiento.



Matriz de riesgos de corrupción y/o soborno transaccional.



Segmentación de contrapartes.



Capacitación y divulgación.

Los manuales y la documentación cuentan con aprobación de la Junta Directiva. Para su desarrollo se implementaron los softwares Inspektor y Sherlock, así como las matrices de riesgo corporativas.

Programa PDP (Protección de datos Personales)

Se implementa el PDP, alineado a la **ley 1581 de 2012 y ley 2300 de 2023**, que tiene como objetivo garantizar el tratamiento adecuado, seguro y transparente de los datos personales, asegurando el cumplimiento normativo, la gestión preventiva de riesgos y la protección de los derechos de los titulares.

Aplica al tratamiento de datos de candidatos, colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y terceros, incluyendo procesos de recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión y transferencia de información.

El sistema cuenta con un marco documental que incluye políticas, procedimientos, manuales, instructivos, formatos, anexos y matriz de riesgos.

El Equipo de trabajo está conformado por expertos de la compañía **Risk Consulting y Outsourcing S.A.S. BIC.**

Valores Corporativos



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

Fe
Fe



Aceptamos con amor las ideas y creencias de los demás.

Respeto
Respeto



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

Humildad
Humildad



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

Eficiencia
Eficiencia



Transmitimos transparencia y sinceridad. Hablamos con la verdad.

Honestidad
Honestidad



Valores
corporativos

3

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



**Nos mueve
ser una
empresa con
propósito**

Mejorar Vidas



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 el modelo **Cabeza, Corazón, Manos y Armonía**, resaltando la importancia de alinear los objetivos organizacionales con el propósito superior y el propósito personal.

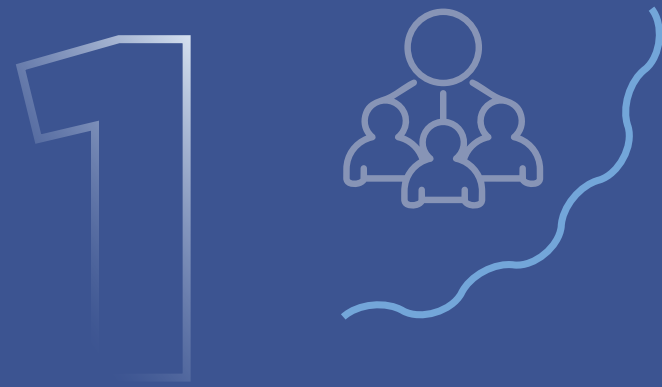
1. **Cabeza:** Representa todas las definiciones a nivel estratégico de la compañía.
2. **Corazón:** Representa el sentido superior por el que una empresa desarrolla una labor.
3. **Manos:** Representa la materialización del propósito.
4. **Armonía:** Es la coordinación y unión de las tres partes anteriores para gestionar el propósito.

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



Accionistas

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



Colaboradores

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



Clientes

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



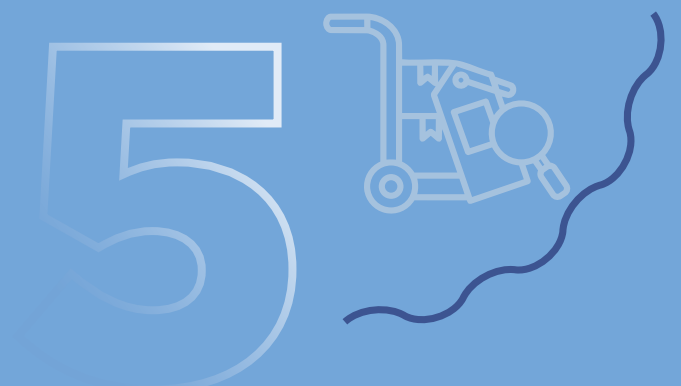
Comunidad

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



Proveedores

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

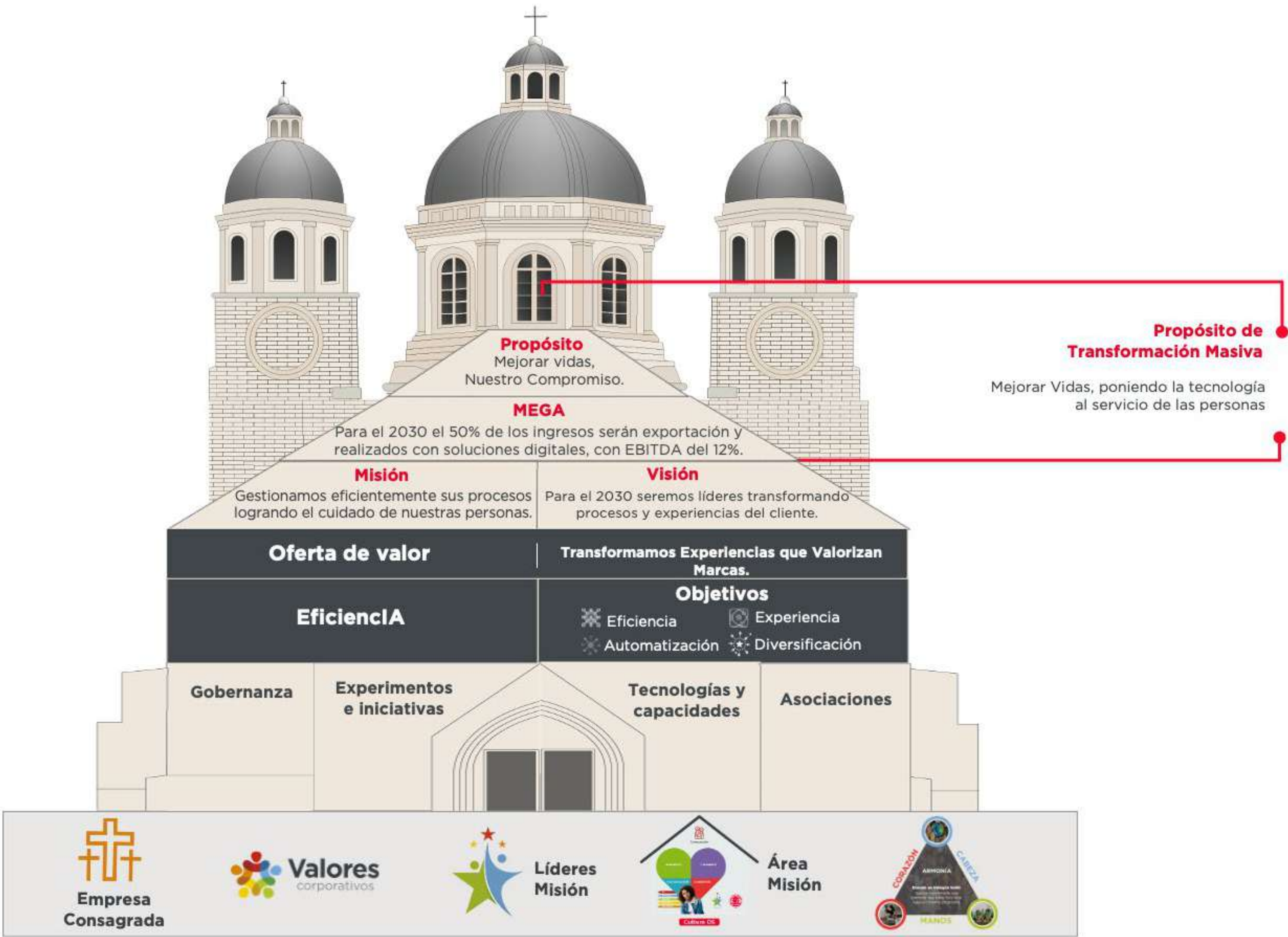


Mejoramos vidas impactando positivamente en nuestros grupos de interés.

GRI-2-22

Estrategia y sostenibilidad

Al igual que la **construcción de una catedral**, un propósito corporativo efectivo requiere una visión clara, colaboración en todos los niveles, resiliencia y compromiso con la excelencia. Las organizaciones están llamadas a unir a sus equipos en torno a una misión que trascienda las tareas diarias y genere un impacto positivo en la sociedad. Cuando el propósito es auténtico, el trabajo ordinario se convierte en una labor trascendente: no se trata solo de vender productos, sino de **Mejorar Vidas**.



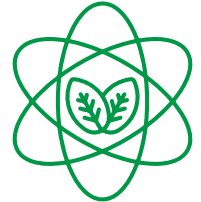


Compromisos BIC

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	Elección de proveedores con responsabilidad social. Modelo de contratación de proveedores que prioricen la contratación de origen local y apoyos a grupos de minorías.	Generar estrategias de comunicación que permitan socializar continuamente la filosofía empresarial (Libro Mejorar Vidas). Definición a través de la DPM (Dirección por Misiones), las misiones por áreas e indicadores de valor.	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.	Generar incentivos por el uso de transporte ambiental y sostenible.	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	- Conversación con proveedores si cuentan con certificaciones de responsabilidad social o realizan acciones al respecto. Tienen un peso relevante en su selección. - El 89% de proveedores son locales y 111 impactan temas de responsabilidad social.
 Gobierno Corporativo	Comunidades, accionistas y proveedores	Movilización de la cultura a través del Diálogo OS, podcast SintonizadOS y los canales de comunicación. En el diálogo “Recordando Nuestra Cultura de Cuidado para Mejorar Vidas” llegamos al 93% de la población.
 Prácticas Laborales	Colaboradores, comunidades y clientes accionistas	- Generamos la oportunidad de trabajar en casa o de manera híbrida logrando impactar al 26% de los colaboradores. - Programas de capacitación y desarrollo que han generado 170.253 horas en programas como: escuela de líderes, embajador de marca, formador de formadores, primer empleo, inducción, formación externa, semilleros, plan de vida, fomentando competencias y formación virtual. - Ofrecimos nuevas oportunidades de trabajo a 4.971 personas.
 Prácticas Ambientales	Comunidades y colaboradores	Espacios seguros para ubicar medios de transporte sostenibles (bicicletas, patinetas, motos y carros eléctricos) aporta al impacto en la huella de carbono con un resultado de 354.249 Ton/CO2e (toneladas métricas de dióxido de carbono).
 Prácticas con la Comunidad	Comunidades y colaboradores	- Programa población incluyente que permite generar empleo a diferentes grupos poblacionales y aportar a la equidad de género. 34% jóvenes, 38% madres, 70% mujeres y 5% mayores de 50 años en la compañía. - Renovación del Reconocimiento con el sello “Bogotá Incluyente”. Plan de Inclusión Laboral de personas con discapacidad en alianza con el SENA. Quince graduados y la mayoría vinculados a la empresa. La consejería corporativa apoyó a 2.844 personas mediante sesiones de cuidado y visitas. - José Natzar, nuestra IA, generó 3.661 interacciones, entregando consejos prácticos y prevención en bienestar emocional. - Más de 1.534 personas participaron en actividades de espiritualidad, conectándonos con el cuidado. - Voluntariado social “Cunas con Amor” que logró entregar 25 cunas ecológicas y 454 artículos para bebés, beneficiando a 50 madres. - Caminata ecológica Parque Natural Chicaque. Participaron 49 colaboradores quienes realizaron una caminata de 10KM durante 6 horas.

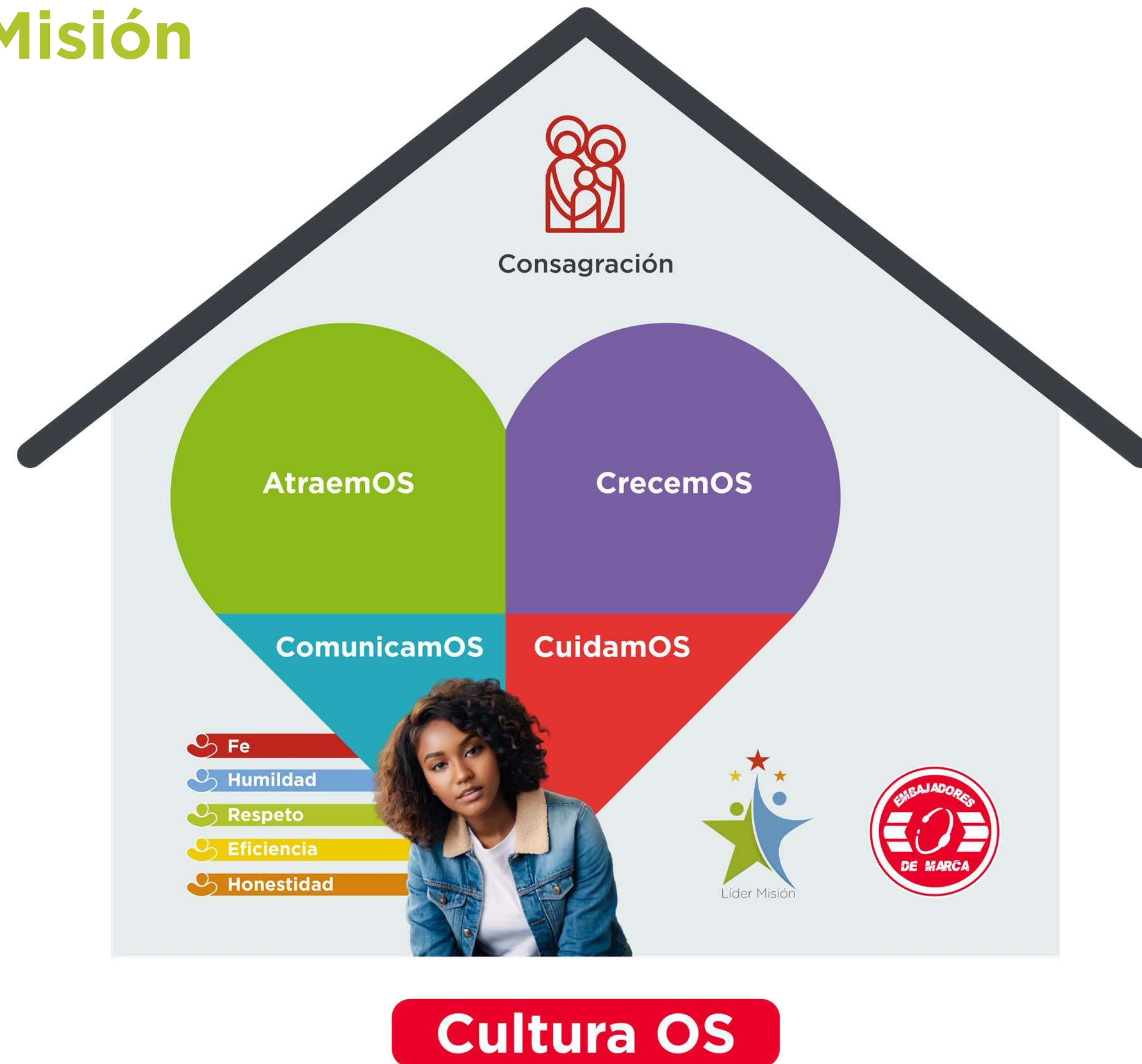
4.

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



Actividades que generan beneficio y valor

Área Misión



Está al servicio de las personas incentivando acciones que impacten positivamente sus vidas y resultados, fortaleciendo una cultura de cuidado y eficiencia basada en el propósito, la misión y los valores corporativos.

Además, impulsa el crecimiento personal, profesional y espiritual de los colaboradores, genera productividad y satisfacción en los clientes, y consolida en los líderes el compromiso de cuidar a las personas y actuar con eficiencia para **Mejorar Vidas**.

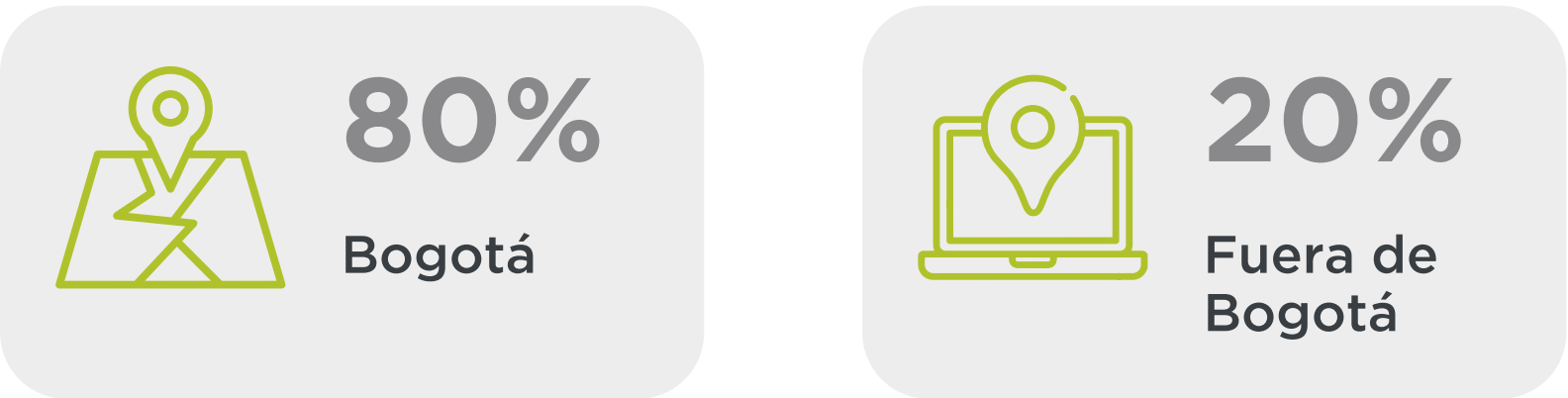
GRI-2-7 GRI-2-7/401/405-1

Trabajo flexible y datos de colaboradores

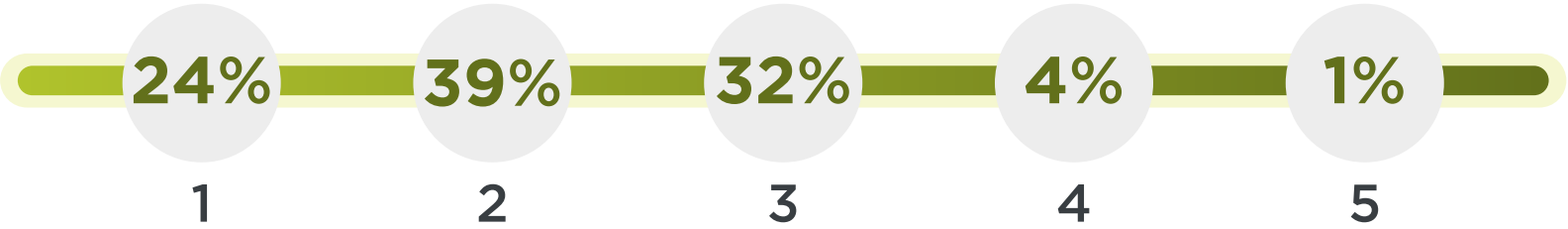
Outsourcing S.A.S. BIC en la intención de ser una empresa competitiva y ofrecer las mejores condiciones para sus colaboradores, cuenta con una política de trabajo flexible, en la cual se busca beneficiar la productividad, atraer y retener talento, y adaptarse a un entorno laboral cambiante.

De un total de **3.023 ingresos** obtuvimos la siguiente información:

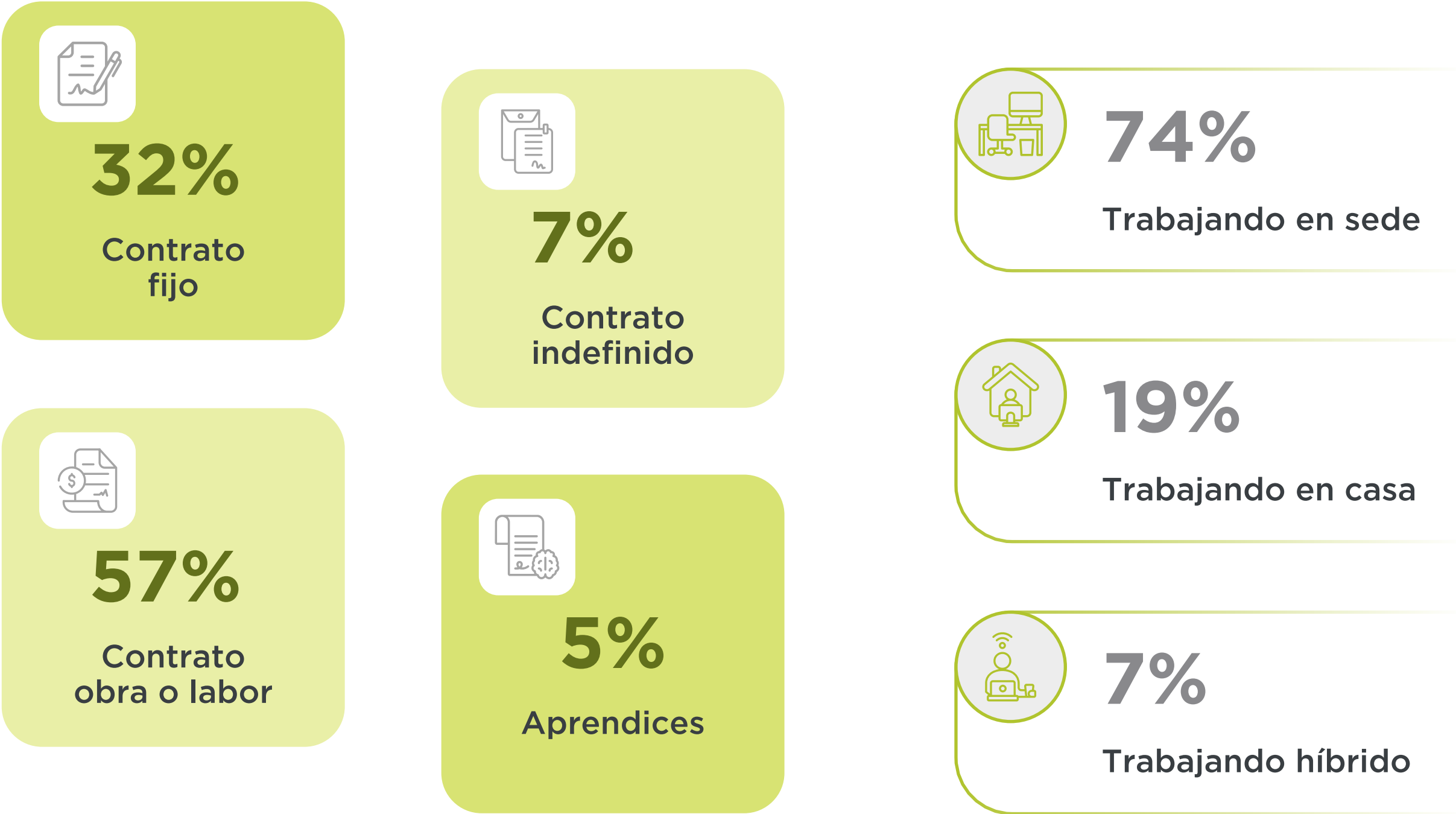
Residencia



Estrato



Tipo de Contrato



Genero



Población Incluyente



Nivel de Cargo por genero

Nivel	Mujeres	Hombres
Gerentes y directores	40%	60%
Jefes de área	42%	58%
Coordinadores y supervisores	58%	42%
Profesionales y analistas	57%	43%
Embajadores de marca y auxiliares	72%	28%

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.

Actividades que generan beneficio y valor.





Inclusión con Propósito: de la intención a la acción

En agosto de 2025, en Outsourcing S.A.S. BIC comenzó un plan piloto con el propósito de mejorar vidas en Colombia.

Quince aprendices SENA en condición de discapacidad (visual y física) llegaron a la compañía con algo más que expectativas: traían consigo el deseo de una oportunidad que, para muchos, había sido esquiva. Para la empresa — y especialmente para el área operativa, era un terreno completamente nuevo, un reto real, pero también una oportunidad invaluable de aprendizaje y transformación.

La puerta se abrió gracias a la convicción y apertura de la compañía y los líderes, especialmente uno de los gerentes encargados de las operaciones privadas, quien decidió creer antes de ver resultados. Desde el primer día Outsourcing entendió que no bastaba con recibirlos: había que prepararse. Los equipos debían adaptarse, las herramientas tecnológicas instalarse, y, sobre todo, las prácticas de acompañamiento transformarse para garantizar una experiencia digna, respetuosa y eficiente.

Así nació el plan piloto de inclusión. Con el apoyo y supervisión del área de gestión humana, se comenzó a identificar necesidades de infraestructura, condiciones laborales y estilos de liderazgo. El objetivo era claro: que cualquier colaborador con discapacidad que llegue a la compañía encuentre un entorno accesible, seguro y profundamente humano.

Uno de los mayores aprendizajes llegó con los aprendices con discapacidad visual. La primera semana no podía ser la de siempre — surgió la necesidad de repensarlo todo. Antes de hablar de procesos o indicadores, era indispensable enfocarse en la accesibilidad tecnológica. Cada equipo fue configurado con el software JAWS, el lector de pantalla que convierte en voz todo lo que aparece en el monitor. Lo que para muchos era rutina, mirar una presentación, leer una diapositiva, para ellos implicaba memorizar comandos, comprender la arquitectura de una pantalla sin verla y desarrollar una escucha activa permanente.

Las presentaciones visuales fueron remplazadas por explicaciones narrativas, dinámicas orales y descripciones detalladas. Los ejercicios escritos dieron paso a dinámicas de *role-playing* y dramatizaciones donde la voz era la herramienta principal. La compañía identificó que la accesibilidad requiere anticipación, prueba constante y espacios de escucha.

Ahora bien, el cambio no podía quedarse solo en el grupo piloto. En paralelo, se realizó una sensibilización en inclusión comunicativa con el apoyo de CAFAM, impactando a 235 personas. El propósito: preparar a líderes y colaboradores en lenguaje inclusivo, eliminar sesgos y fortalecer herramientas para interactuar adecuadamente con personas con discapacidad visual.

Durante este camino también se desarrollaron actividades de bienestar adaptadas para las personas con discapacidad y espacios integradores con el resto del equipo. El trabajo articulado entre el área de gestión humana y los líderes operativos permitió una adaptación positiva. A partir de los hallazgos identificados, fue posible la construcción de una guía de orientación tanto para líderes como para personas con discapacidad, asegurando que su experiencia dentro de la organización fuese clara, enriquecedora y sostenible.

El acompañamiento cercano del líder responsable del grupo también fue determinante. Gracias a su apoyo constante, los aprendices se sintieron integrados, acogidos y valorados, en definitiva — parte de la Familia OS. Su energía, alegría, compromiso y motivación transformaron el ambiente laboral y se convirtieron en un ejemplo de resiliencia y excelencia.

Su voz se amplificó a través de acciones de comunicaciones en las que ellos participaron, logrando sensibilizar a toda la organización sobre la importancia del buen trato y la inclusión real.

Finalmente, ocurrió lo más poderoso: el resultado. Varios de los aprendices, gracias a su excelente desempeño, lograron su contratación formal, demostrando que el talento no tiene barreras cuando el entorno está dispuesto a derribarlas.

Hoy, este plan piloto se ha consolidado como un camino abierto y un referente para mejorar vidas en Outsourcing S.A.S. BIC, recordando que cuando se trabaja desde el amor, el respeto y el sentido humano, se pueden transformar realidades con convicción, entrega y conectados con Dios.



Actividades que generan beneficio y valor.



SintonizadOS – un podcast con alma

Comunicación con propósito en acción

Outsourcing S.A.S. BIC reconoce que comunicar no es solo informar — es conectar y abrir espacios donde las voces generen conexiones con las personas.

En medio del ritmo acelerado del día a día, surgió una pregunta sencilla pero determinante: ¿Puede una conversación auténtica cambiar la manera en que vivimos y trabajamos?

Así nació **SintonizadOS**, un podcast inspirado en el propósito “Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso”. No como un proyecto de comunicación más, sino como una extensión natural de la cultura de la empresa. Un espacio donde las voces de colaboradores y expertos se entrelazan en conversaciones reales, naturales y humanas.

SintonizadOS se convirtió en un cruce de historias — una trenza de experiencias donde cada episodio es una invitación a conectar, reflexionar y actuar por el bien común. Porque la compañía cree firmemente en hacer las cosas ordinarias con amor extraordinario para mejorar vidas.

Este proyecto comenzó con el primer episodio: **“Más allá de los límites”**. Allí, se realizó una convocatoria para

escuchar a los colaboradores que deseaban dejar su voz en el programa. Yuris Osorio, fue la seleccionada, y con su relato de fe y resiliencia nos recordó que los sueños son el motor para superar cualquier frontera. Fue una conversación inspiradora que sembró esperanza.

Luego llegó el segundo encuentro: **“Amor extraordinario en lo cotidiano”**, junto a Ana Rosa Naranjo. En esa charla se evidenció que los actos simples —una palabra, un gesto, una intención— pueden dejar huellas profundas cuando se hacen con amor extraordinario. Aprendimos a mirar lo cotidiano con nuevos ojos.

Con el tercer episodio, la invitación a conectar se hizo aún más intensa: **“Un viaje que cambió mi destino”**. Juan Suniaga abrió su corazón para narrar su historia de migración desde Venezuela, los desafíos de comenzar de nuevo y cómo el trabajo se convirtió en el cimiento para reconstruir su vida y proyectar un futuro. Fue un testimonio valiente que nos recordó que siempre es posible reescribir nuestra historia.

Y el camino continúa. El próximo capítulo abordará **la incertidumbre**, brindando herramientas prácticas y emocionales para enfrentar lo desconocido sin perder la paz. Porque crecer también implica atravesar dudas, pero hacerlo acompañados.

SintonizadOS más allá de ser un podcast, es una experiencia, un espacio donde las conversaciones tienen propósito y donde cada historia suma herramientas valiosas para mejorar experiencias de vida.

Actividades que generan beneficio y valor.

Cuando estamos SintonizadOS, cada pequeño gesto cobra relevancia. Y cuando comunicamos desde el alma, todo cobra sentido y lo ordinario se vuelve extraordinario.



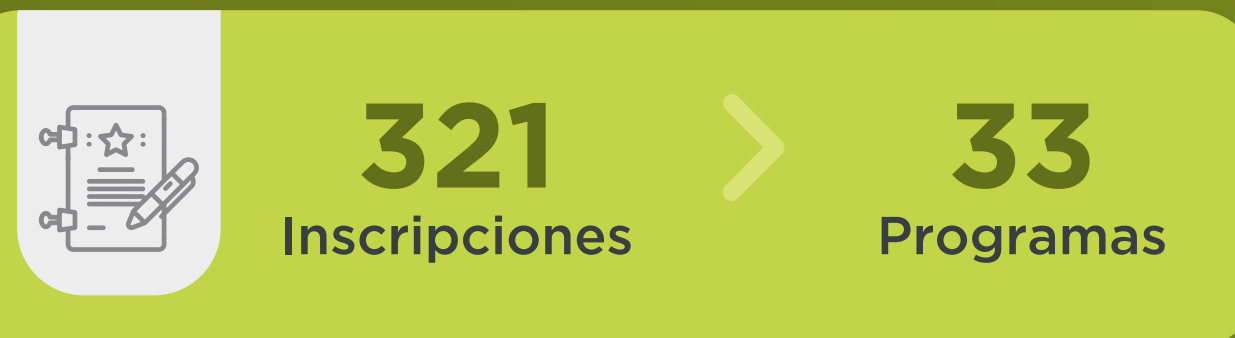
Aliados estratégicos que mejoran vidas

Outsourcing S.A.S. BIC está convencida que crecer no es solo expandir operaciones, es profundizar relaciones asegurando que cada aliado no solo preste un servicio, sino que abraza la cultura de la empresa.

Los aliados son socios estratégicos que al vincularse entienden que en OS hablamos de resultados alineados al bienestar físico, emocional y espiritual.

Así, la alianza con **la caja de compensación CAFAM** se consolida como un motor de evolución. Desde su enfoque de bienestar integral, acompañó actividades conectadas con la cultura organizacional e iniciativas como: Plan de Vida, Quinquenios y Destacados. Pero su impacto fue más allá de los eventos: fue una apuesta por el desarrollo.

Durante el 2025



49%

Habilidades digitales y análisis de datos.



30%

Programa de Excel, fue el más elegido.



65%

Gestión de Datos e inglés preintermedio.

También hubo espacio para la IA Generativa, programas técnico-laborales en auxiliar administrativo, seguridad y salud en el trabajo, recursos humanos, procesamiento de datos, formaciones en calidad QHSE, gestión de proyectos PMI y SCRUM, analítica de datos y múltiples especializaciones más. El mensaje es claro: en Outsourcing el talento evoluciona.

Paralelamente, la alianza con **Seguros Bolívar** fortaleció un pilar fundamental: el cuidado emocional. Con el acompañamiento de una psicóloga especializada en prevención del riesgo psicosocial, se desarrollaron planes de intervención y acompañamiento que reforzaron la contención y el apoyo a los equipos.

A esta red de aliados se suma **Capillas de la Fe**, integrándose con un compromiso del 100%, promoviendo reconocimientos significativos que elevaron la motivación y fortalecieron el sentido de pertenencia.

En el frente de salud ocupacional, **los proveedores de exámenes médicos, Medicina Empresarial y Omnisalud** se articularon para garantizar una experiencia humana desde el primer contacto. Cada examen, cada valoración, cada proceso se alineó con el propósito de alcanzar los resultados sin perder de vista lo esencial: la persona.

Es evidente que cuando los aliados comparten la esencia de la empresa, los resultados se multiplican. Bienestar, formación, cuidado emocional, prevención, reconocimiento y crecimiento profesional dejaron de ser iniciativas aisladas y se convirtieron en un ecosistema articulado.

Las alianzas de Outsourcing S.A.S. BIC fortalecen procesos y mejoran vidas, porque comprenden que cuando se trabaja con cabeza, corazón y manos, su aporte deja de ser transaccional y se convierte en transformación.

CAFAM

CAPITALIZADORA BOLÍVAR

CAPILLAS DE LA FE

omnisalud
Para toda la vida

MEDICINA EMPRESARIAL S.A.S.
IPS Salud Ocupacional
Laboratorio Clínico

GRI-404

Creemos contigo



Actividades que generan beneficio y valor.

GRI-404-2

Desarrollo y Engagement colaboradores

La formación y el desarrollo en Outsourcing S.A.S. BIC impulsan el crecimiento personal, profesional y espiritual de los colaboradores, alineándolos con el propósito de “Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso” y fortaleciendo la cultura organizacional.

A través de programas integrales, se promueve la autorrealización, la motivación y la conexión con la estrategia corporativa.

La formación se desarrolla en modalidad presencial, sincrónica y asincrónica (virtual).



GRI-404-1/404-2

Datos del programa de formación

		Personas	Horas
Escuela de Líderes	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.	134	536
Programa Embajador de Marca	Programa enfocado a fortalecer las habilidades de servicio, de trabajo y ofimáticas de los embajadores al momento de su ingreso.	7.492	11.088
Formador de Formadores	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.	97	582
Programa Primer Empleo	Este programa busca entrenar a aquellos colaboradores sin experiencia en temas asociados con el negocio y con las habilidades que requieren para trabajar.	146	4.599
Formador de Formadores	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.	97	582

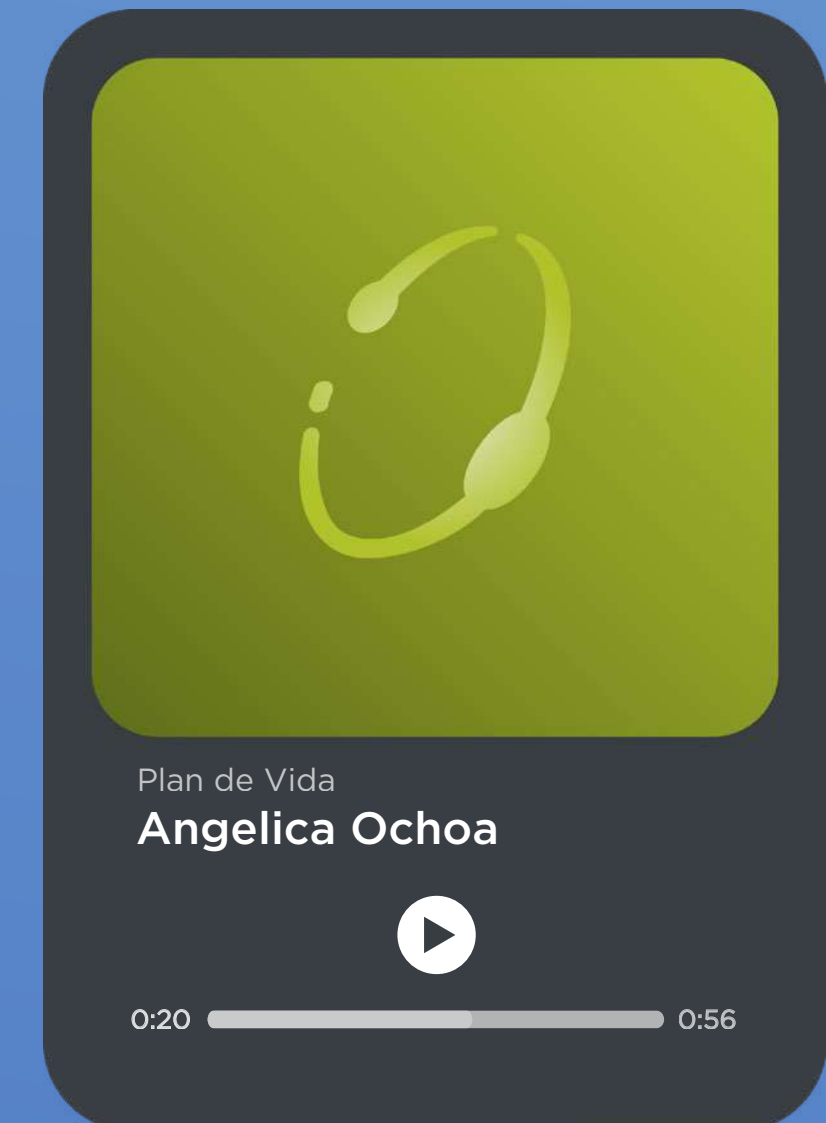
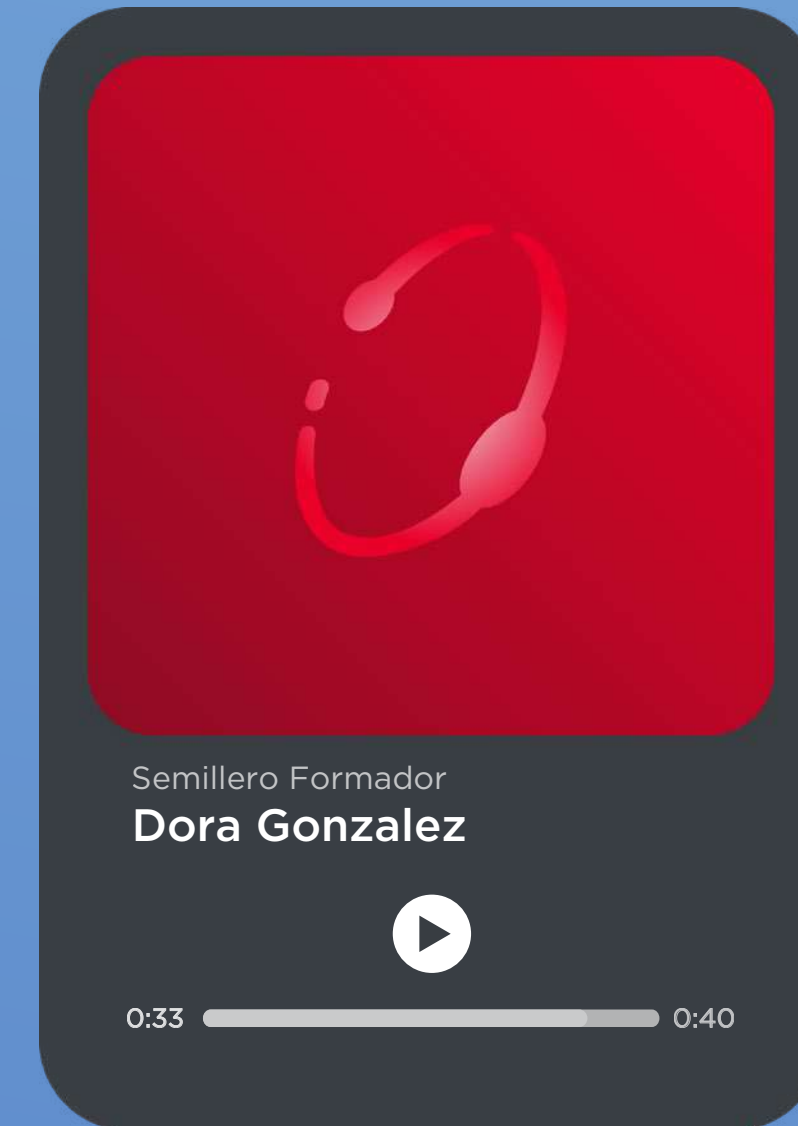
GRI-404-1/404-2

Datos del programa de formación

		Personas	Horas
Bienvenida e Inducción	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.	6.610	20.408
Formación externa	Permite adquirir competencias o habilidades certificadas por instituciones externas y que valen como horas de formación para nuestros colaboradores.	163	3.005
Semilleros	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).	22	663
Plan de Vida	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.	42	420
Programa Fomentando Competencias	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.	83	166



Lo que
dice
nuestra
gente





Empático

Entendimiento de la necesidad del cliente.



Apasionado

Se apropia de la información del cliente, es positivo y transmite confianza.



Proactivo

Se capacita constantemente, innova día a día y cumple resultados.



Estratega

Es perseverante y genera gratas experiencias.



Inspirador

Anima, motiva y reconoce a su equipo.



Ganador

Está al servicio, promueve cambios y genera resultados.



Medición Embajador de Marca



95,5%
Empático



94,8%
Apasionado



94,0%
Proactivo

Medición Líder Misión

Evaluación semestral a líderes con más de seis meses en la compañía, que mide el cumplimiento de los tres atributos de liderazgo. Busca generar conciencia sobre su gestión y la percepción que el equipo tiene de su liderazgo.



GRI-404-2

Clima y engagement

La medición de clima y *engagement* en Outsourcing S.A.S. BIC permite identificar la percepción de los colaboradores sobre aspectos clave como: cuidado de las personas, cultura y compromiso organizacional, desarrollo de carrera y estabilidad laboral, liderazgo y trabajo en equipo.



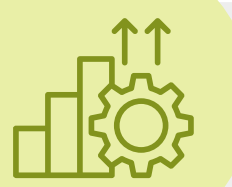
ENGAGEMENT

- ✓ Medición mensual de variables críticas del ambiente organizacional.
- ✓ Punto de referencia comparativa frente a la medición anual de clima.

CLIMA ORGANIZACIONAL



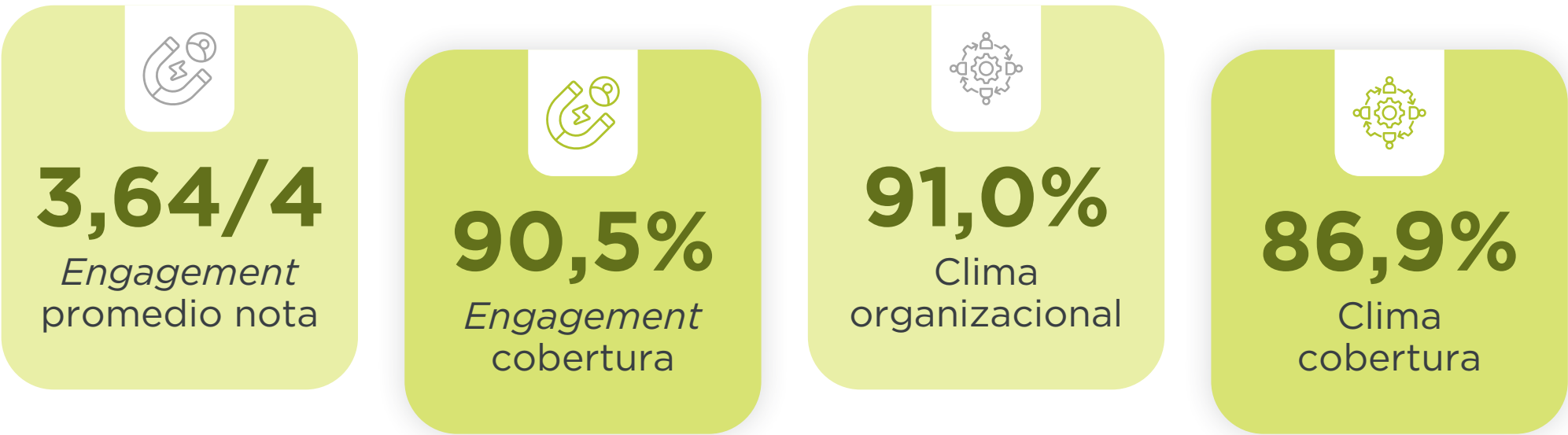
- ✓ Medición anual que complementa los resultados mensuales.
- ✓ Una pregunta abierta para profundizar en la percepción de los colaboradores.



VARIABLES

-  Cuidado de las personas (motivación colaboradores).
-  Cultura y compromiso organizacional (identidad, imagen, valores y actitudes).
-  Desarrollo de carrera y estabilidad laboral.
-  Liderazgo y trabajo en equipo.
-  Recursos e instalaciones (satisfacción en infraestructura y tecnología).

La retroalimentación impulsa planes de acción enfocados en la satisfacción y mejora continua, con líderes como responsables directos de fortalecer la cultura y la experiencia del colaborador.

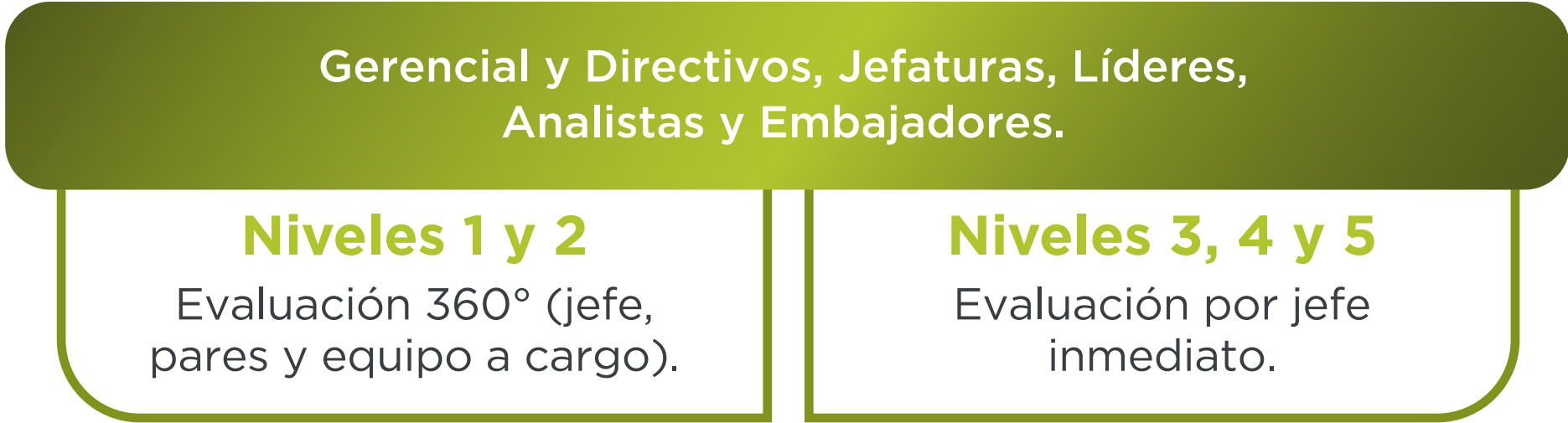


GRI-404-3

Valoración y desempeño

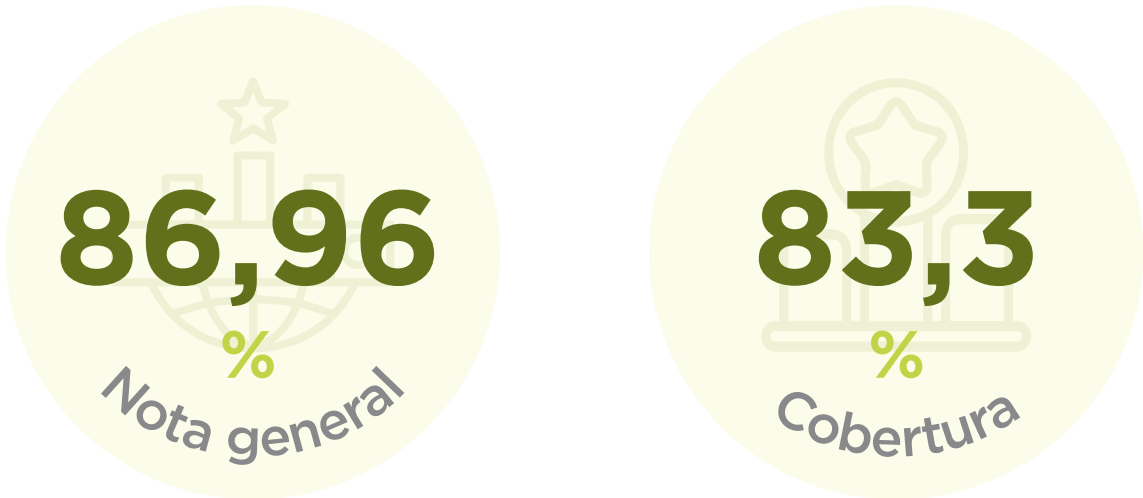
La compañía realiza una evaluación anual por competencias para incrementar la eficacia de la organización, orientada a mejorar habilidades, identificar fortalezas, oportunidades de mejora y alinear el desempeño con los objetivos organizacionales.

La valoración se basa en un diccionario de competencias y aplica según cinco niveles de cargo:



Aplica para colaboradores con más de seis meses en la organización.

Los resultados derivan en planes de desarrollo apoyados en formación virtual y presencial enfocado en competencias y habilidades para el trabajo.



El Viaje del Colaborador OS nos permite medir la experiencia de nuestros colaboradores en cada una de sus etapas, identificando los **momentos de verdad** que marcan su paso por la organización. Esta medición continua, desde la atracción hasta la salida, nos da información clave para definir oportunidades de mejora y garantizar que cada colaborador viva una experiencia coherente con nuestro propósito.



GRI-401-2

Cuidamos de ti



Actividades que generan beneficio y valor.

GRI-401-2

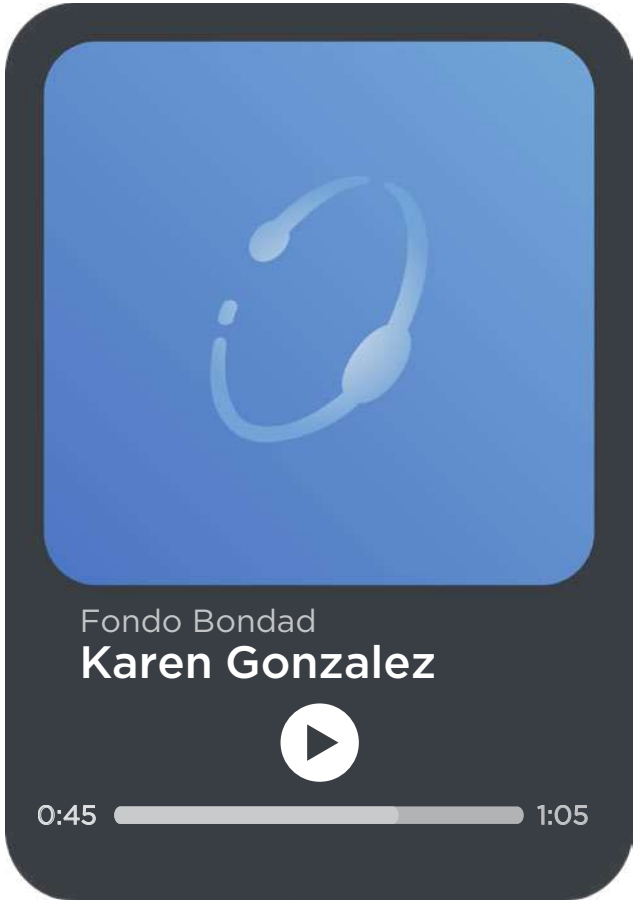
Programa Bondad

Apoyo económico a colaboradores y sus familias en situaciones de calamidad.



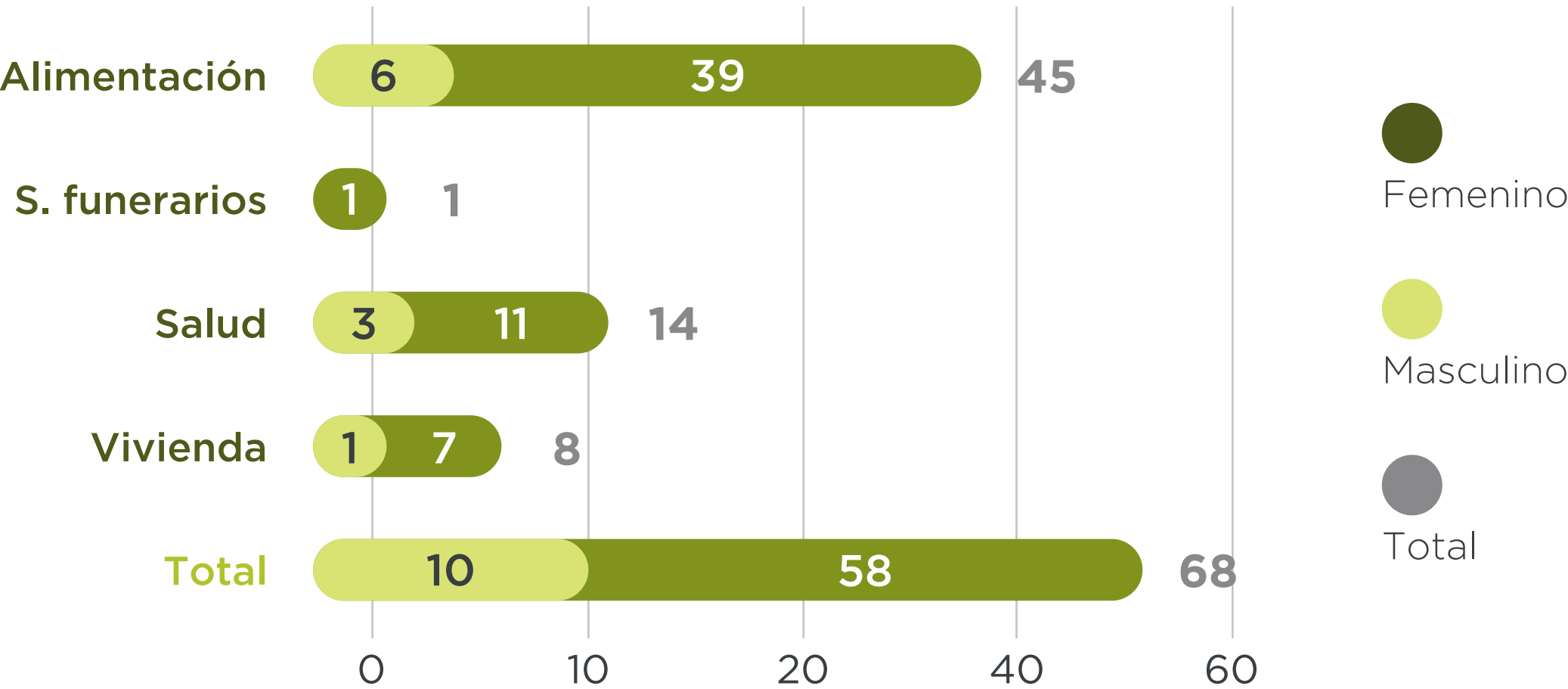
Cuenta con presupuesto aprobado por la compañía y un Comité de Bondad que evalúa y aprueba los casos.

Los beneficiarios asumen el compromiso de 10 horas de voluntariado, bajo el principio: “Después de recibir, puedes dar”.



Actividades que generan beneficio y valor.

El Programa Bondad a logrado a ayudar a 708 colaboradores y sus familias, de los cuales **68 son del 2025.**



Fondo Bondad

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

Nivel de Cargo por genero



GRI-401-2

Consejería Corporativa

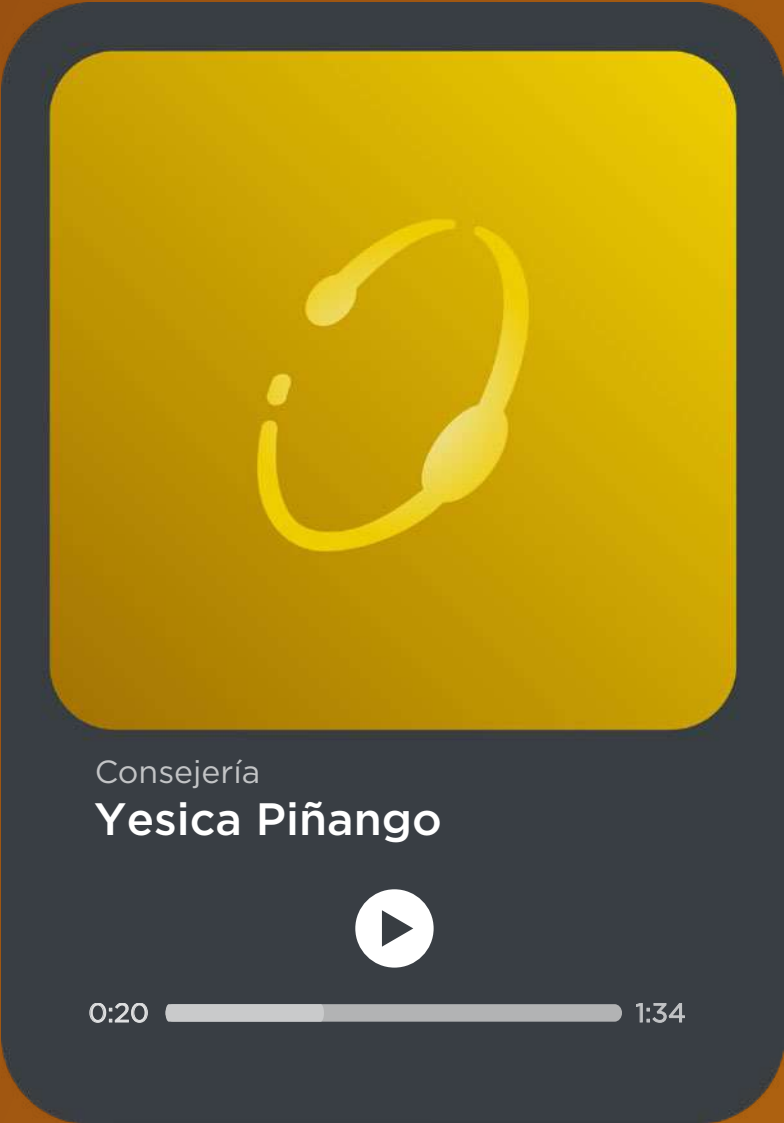
Acompaña integralmente a los colaboradores y sus familias en situaciones difíciles, a través de consejeros con vocación solidaria y experiencia en atención a población vulnerable.

La atención es personalizada en casos de ansiedad, depresión, duelo, enfermedad, estrés, consumo de sustancias, violencia intrafamiliar, conducta suicida, dependencias emocionales y humanización del liderazgo.

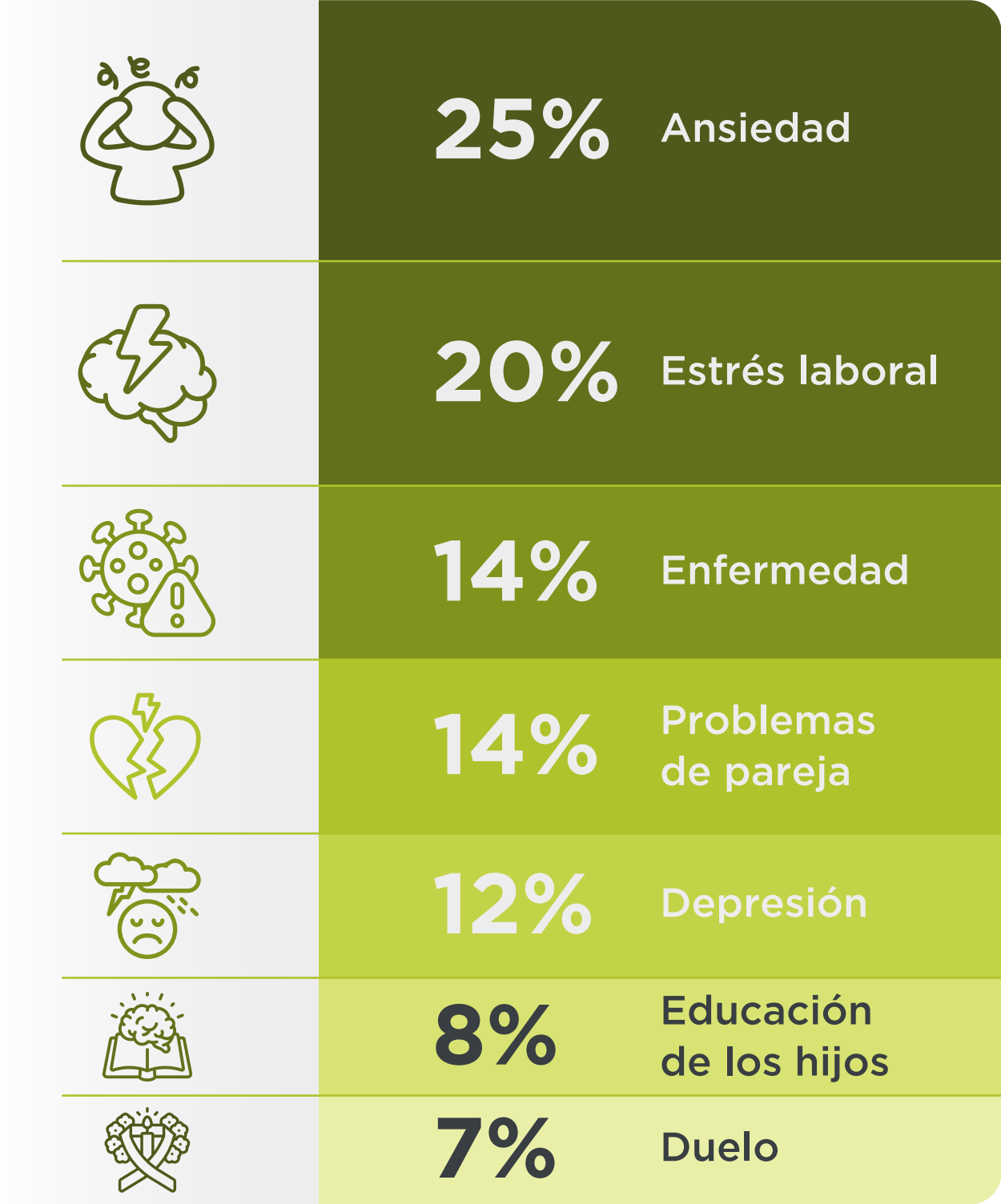
Se desarrolla mediante sesiones de cuidado (espacios de escucha y orientación) y visitas de acompañamiento en hogares, hospitales, funerarias y centros penitenciarios.

Sesiones de Cuidado

Reporte	F	M	LGTB+	Total
Sesiones cuidado	1.814	873	40	2.727
Visitas	70	45	2	117
Total	1.884	918	42	2.844



Problemas identificados por consejería:



Una vez identificadas las problemáticas, se generan planes de acción enfocados a entregar herramientas a través de charlas, talleres y paneles sobre salud mental.

Actividades para desarrollar y mitigar problemáticas



José Natzar

Consejero digital

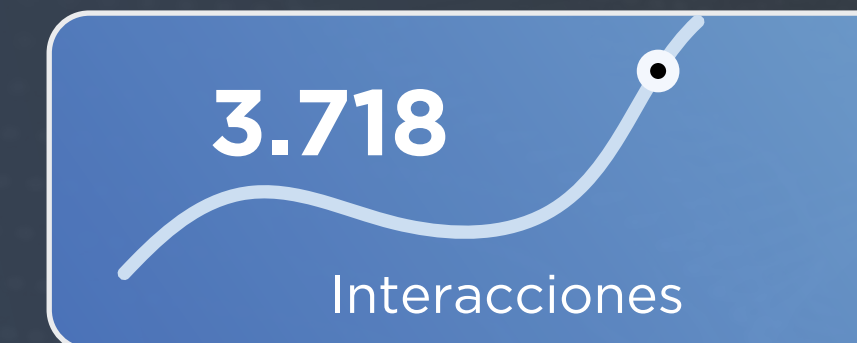
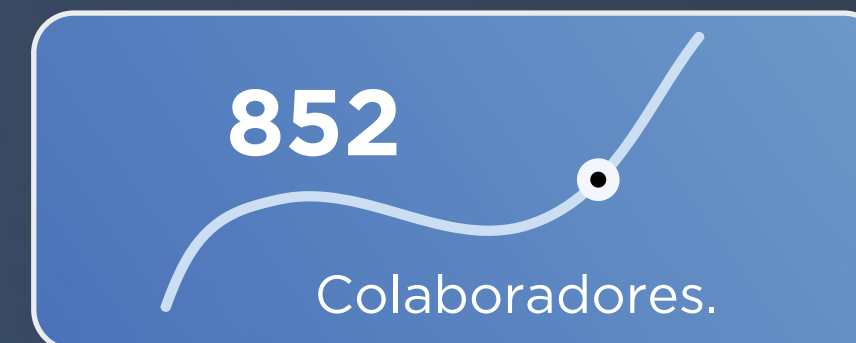
En esa búsqueda de aportar al bienestar emocional a través de soluciones tecnológicas, la compañía integra la IA generativa para dar vida a José Natzar, el primer consejero digital disponible 24/7 en WhatsApp, Teams y el website corporativo.

José Natzar es una iniciativa innovadora basada en inteligencia artificial que brinda consejos prácticos a los colaboradores frente a situaciones emocionales como ansiedad, depresión o estrés, entrenado en su pensamiento con información validada por psicólogos expertos de ARL Bolívar. Desarrollado con IA en imagen, voz y movimientos, José también integra la espiritualidad y valores en el entorno laboral, logrando conversaciones cercanas y empáticas.

Su funcionamiento combina tecnología con rigor profesional. José identifica el nivel de riesgo emocional — alto, medio o bajo, orienta al colaborador sobre el programa que puede realizar según su nivel de riesgo, brindarecomendacionesprácticasypromueveacciones preventivas a través de pausas de bienestar emocional que contribuyen a la reducción del ausentismo por causas emocionales. Además, crea contenido en redes

sociales y canales internos para impulsar un estilo de vida mentalmente saludable, ampliando su impacto más allá de la conversación individual.

Los resultados evidencian su alcance y efectividad. En el 2025, José ha democratizado el acceso al bienestar emocional llegando a:



relacionadas con situaciones emocionales, personales y familiares.

La percepción de los usuarios confirma el valor de la iniciativa:

De los colaboradores lo recomendaría a un compañero o familiar.

97%

98%

De los colaboradores percibe empatía en sus interacciones.

95%

De los colaboradores consideran útiles sus respuestas.

Su Módulo de Prevención Emocional — que incluye pausas guiadas en video con herramientas prácticas para afrontar situaciones cotidianas — permitió que 452 colaboradores realizarán 1.695 pausas para fortalecer su bienestar en el año.



86 videos educativos



Autoconfianza



Tolerancia a la frustración



Estrés



Control emocional



Manejo de cliente difícil



Violencia intrafamiliar



Adaptación al cambio



Resolución de conflictos



Prevención del consumo de alcohol y drogas

José Nátzar es, en esencia, la prueba de que la tecnología con enfoque humano puede mejorar la vida y transformar la experiencia del colaborador. Cuando la inteligencia artificial se alinea con un propósito superior, deja de ser una herramienta fría para convertirse en un aliado cercano que contribuye a construir entornos laborales más saludables, productivos y alineados con el compromiso de mejorar vidas.



GRI-401-2

Espiritualidad

En 2025, con la **Fe** como valor guía, Outsourcing en asociación con **Dios en la Empresa**, renovó su consagración al **Sagrado Corazón de Jesús**, reafirmando su compromiso de seguir cultivando un entorno donde los valores cristianos guíen su camino y la espiritualidad se viva en la compañía.

Se promovieron espacios de reflexión y espiritualidad que impactaron a **1.534 personas**, entre colaboradores y sus familias.

Este acto representó un compromiso por fortalecer la fe y seguir construyendo una cultura basada en el amor, la protección y el propósito de Mejorar Vidas.

Actividades que generan beneficio y valor.



GRI-401-2

ReconoSer

Es el programa de incentivos que impulsa el crecimiento, reconocimiento y permanencia de nuestros colaboradores en la organización. A través de esta iniciativa se promueve el cumplimiento de la misión de la compañía con eficiencia y cuidado, reconociendo el aporte de cada persona al logro de resultados en las diferentes cuentas y áreas.

La valoración de los colaboradores se basa principalmente en el cumplimiento de indicadores de desempeño asociados a los resultados de cada cuenta o área. Además, se tienen en cuenta otros aspectos que reflejan su compromiso integral con la organización, como el desarrollo de competencias a través de cursos de formación, la participación en actividades de cultura, el cuidado del bienestar mediante las pausas activas, así como el nivel de ausentismo y los procesos disciplinarios.

Con base en estos resultados se seleccionan los colaboradores Destacados, quienes

participan en un evento de reconocimiento semestral en el que se exaltan sus logros y se comparten sus experiencias con compañeros y directivos. En este espacio reciben premios y mensajes inspiradores que los motivan a continuar siendo referentes dentro de la organización. El programa contempla categorías de reconocimiento como Bronce y Oro, y cuando un colaborador es destacado de manera continua, sus familiares son invitados a acompañarlo en este momento especial.

Durante 2025, los colaboradores fueron reconocidos por su desempeño, compromiso y por vivir su rol como verdaderos embajadores de marca OS.



101

**Colaboradores
reconocidos**

Actividades que generan beneficio y valor.





GRI-401-2

Voluntariados

El compromiso social en Outsourcing S.A.S. BIC tiene como finalidad promover la solidaridad en los colaboradores como parte de llevar a la acción el propósito de Mejorar Vidas.

Fruto Bendito: Cunas con Amor

La compañía donó **25 cunas ecológicas y 454 artículos para bebés**, beneficiando a 50 madres.

El evento contó con la participación de **40 colaboradores**, quienes acompañaron y realizaron la entrega directamente a las familias beneficiadas, fortaleciendo nuestro compromiso social y el acompañamiento a la primera infancia.

Actividades que generan beneficio y valor.



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 seguro y saludable. Además, fomenta una cultura de prevención.

GRI-403-1

Estrategias Integradas para la Prevención de Accidentalidad y Enfermedad Laboral

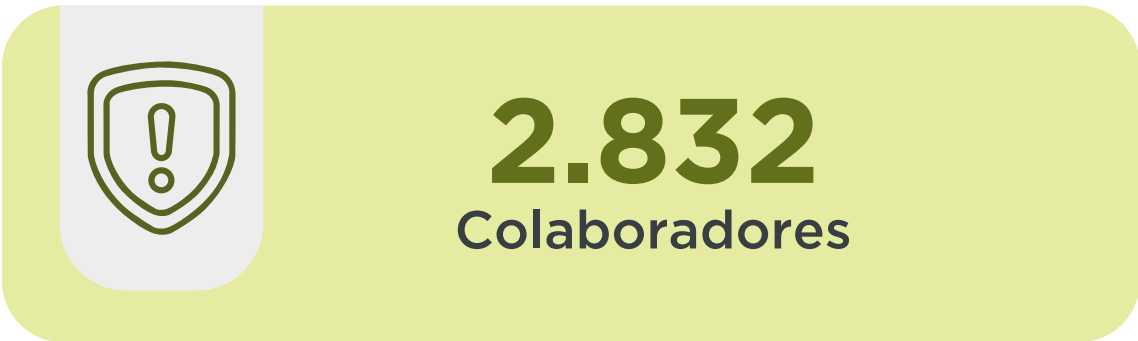
En 2025, **3.718 colaboradores participaron en espacios orientados al cuidado de la salud.** Dentro de estas iniciativas, la Semana de la Salud impactó a **1.433 colaboradores mediante actividades como donación de sangre, cuidado facial y aromaterapia, entre otras.**

Asimismo, se mantuvo una calificación del **99% en la auditoría bajo la norma 0312 del SG-SST frente a 2024,** y se alcanzó una **tasa de accidentalidad del 0,008%,** muy por debajo del **promedio nacional (0,99%),** evidenciando el impacto de las acciones de autocuidado y prevención.

GRI-403-8

Sistema de vigilancia epidemiológica

Se desarrollaron actividades de prevención que beneficiaron a **2.832 colaboradores,** enfocadas en la gestión de riesgos visuales, auditivos, vocales, osteomusculares y psicosociales, fortaleciendo el cuidado integral y el bienestar de las personas.



GRI-403-2

Reduciendo la accidentalidad

En el año se generaron **156 planes de acción** derivados de investigaciones de accidentes.

GRI-403-2

Indicadores de accidentalidad



No se presentaron accidentes graves o mortales en el 2025.

GRI-403-5

Brigadistas

Los brigadistas atendieron oportunamente a **504 colaboradores en primeros auxilios**, incidentes leves y apoyo preventivo, demostrando su compromiso y vocación de servicio.

Además, fortalecieron su preparación a través de 6 capacitaciones sobre primeros auxilios y primeros auxilios psicológicos, evacuación y manejo de incendios, y lideraron simulacros en los que **631 colaboradores evacuaron las sedes, con reporte al IDIGER**.

Como reconocimiento, se les realizó un homenaje destacando su entrega y aporte a la seguridad de la compañía

GRI-403-1

Impacto del COPASST

El **COPASST** desempeña un rol fundamental en Outsourcing S.A.S. BIC al promover la prevención de riesgos y velar por la seguridad y salud de los colaboradores. Entre sus principales acciones se destacan la identificación de riesgos, la propuesta de medidas preventivas, el acompañamiento al SG-SST y la realización de **60 inspecciones planeadas**.

Sus integrantes impulsaron campañas de sensibilización, pausas activas, reporte de condiciones inseguras y acompañamiento en actividades de SST. Gracias al seguimiento a planes de acción, investigaciones de incidentes y participación en auditorías, el COPASST contribuyó a mantener la estabilidad de los indicadores de seguridad y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

GRI-403-6

Promoviendo pausas activas

En el 2025 a través de la plataforma Actívate de la ARL Bolívar, se realizan los ejercicios y pausas activas, los colaboradores pueden ingresar en cualquier momento, ingresaron **2.620 colaboradores a realizar sus pausas**.

GRI-403-6

Higiene Industrial

Se realizaron **187 mediciones de iluminación**, confort térmico, sonometrías y dosimetrías, todas con resultados óptimos y en cumplimiento de los parámetros establecidos por la ley.

GRI-403-6

Promoviendo el bienestar emocional

Durante el año 2025, implementamos iniciativas preventivas en salud mental a través de actividades enfocadas en **talleres de primeros auxilios psicológicos, capacitaciones en manejo del estrés, manejo de emociones y manejo de cliente difícil**.

**En total se beneficiaron:
809 participantes**

Para apoyar a los colaboradores en situaciones de ansiedad, depresión y frustración, contamos con la **encuesta de bienestar emocional**, anteriormente llamada autoreporte de riesgo psicosocial. Con los resultados, implementamos planes de acción que abordan aquellas situaciones que están afectando la salud mental de los colaboradores.

**En el 2025 contamos con:
2.806 participantes.**

Donde podrán acceder a diferentes actividades y herramientas de la empresa que contribuyan al fortalecimiento de los factores psicosociales y mitiguen efectos negativos. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el cuidado integral de nuestro equipo, promoviendo una cultura de apoyo y equilibrio emocional en el entorno laboral.

GRI-401-2

Cuidamos nuestro planeta



Sostenibilidad ambiental

Reafirmamos nuestro compromiso con un crecimiento consciente, la gestión ambiental responsable y el bienestar de los grupos de interés. La medición de la huella de carbono se desarrolló bajo estándares internacionales (GHG Protocol e ISO 14064), alineada con las directrices del Ministerio de Ambiente y del IDEAM.

Este ejercicio hace parte de nuestra responsabilidad como empresa BIC de anticiparnos al cambio climático, gestionar impactos y avanzar hacia una operación más sostenible.

GRI-305

Encuesta Huella de Carbono

Anualmente se realiza la medición de la huella de carbono apoyándonos en la plataforma de formación Crecemos WEB. Los colaboradores informan la cantidad de papel que usan, el medio de transporte que frecuentan y otras actividades que evidencian el detalle del cálculo, demostrando así su interés en temas ambientales.

Actividades que generan beneficio y valor.



124,18
Ton/CO₂e
Emisiones directas



354,249
Ton/CO₂e
Total huella 2025



230,06
Ton/CO₂e
Emisiones indirectas

Con base en estos resultados, la organización está orientada a reducir el consumo energético y fortalecer la separación de residuos, consolidando el compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable del impacto ambiental.

GRI-302-1

Cuidado Energético

Desarrollamos capacitaciones sobre el uso eficiente de la energía y apagado adecuado de equipos de cómputo, promoviendo hábitos conscientes que generan impacto tanto en la empresa como en los hogares de nuestros colaboradores.

GRI-303-5

Uso eficiente del agua

Implementamos capacitaciones sobre el consumo responsable del agua y prácticas conscientes en el uso adecuado de las instalaciones sanitarias, dando a conocer pautas prácticas para reducir el consumo en las actividades diarias.

Concepto de sostenibilidad

Fortalecemos la cultura ambiental mediante capacitaciones en el buen manejo y disposición adecuada de residuos. Contamos con puntos ecológicos en las sedes para la separación y clasificación de la fuente de residuos, proceso apoyado por el equipo de servicios generales.

**4.409,27****kilogramos de residuos.**

Es importante mencionar que el dinero recolectado pertenece al fondo de servicios generales, destinado a apoyar las necesidades de las personas que hacen parte de esta área.

Como sociedad BIC, Outsourcing mide su **huella de carbono** para identificar el impacto de la empresa frente al cambio climático, evaluando las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por sus actividades.

El compromiso es avanzar en la reducción de estos GEI, promoviendo el uso de transportes más limpios y fortaleciendo la conciencia ambiental en la organización. Esto nos impulsa hacia prácticas más responsables y el uso eficiente de los recursos.

Actividades que generan beneficio y valor.



Buenas practicas ambientales

Promovimos la conciencia ecológica en la organización mediante 18 capacitaciones con la participación de 2.534 colaboradores, 1 voluntariado ambiental y el envío de 12 piezas informativas durante el año.

A través de estos espacios impulsamos prácticas simples y efectivas, como el apagado de luces y equipos, el uso responsable del agua y la correcta separación de residuos.

Participación de capacitaciones sostenibles

Capacitación	#Capacitaciones	#Colaboradores
Caminata ecológica	1	49
Huella de carbono	2	147
Manejo de residuos	5	511
Sostenibilidad ambiental	2	296
Uso eficiente del agua	6	540
Uso eficiente de energía	3	465



Voluntariado ambiental

Promovemos espacios que fortalecen el respeto por el medio ambiente y la participación de nuestros colaboradores.

Caminata Ecológica - Parque Natural Chicaque

49 colaboradores, pertenecientes a más de 15 cuentas, participaron en una caminata de 10 kilómetros en el Parque Natural Chicaque, reserva que protege el bosque de niebla y su biodiversidad.

Durante seis horas de recorrido por senderos ecológicos, la jornada conectó a las personas con la naturaleza, fortaleció el autocuidado y promovió la integración entre equipos, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar integral y la protección del entorno.



Manejo de Residuos Tecnológicos

Outsourcing S.A.S. BIC hace parte del programa **HP Planet Partners**, iniciativa de reutilización y reciclaje de consumibles de impresión HP al final de su vida útil.

A través de este programa, se gestionan de manera responsable la devolución y el reciclaje de cartuchos de tinta y tóner:



de cartuchos y tóner

HP Planet Partners opera en más de 45 países y procesa mensualmente más de cuatro millones de kilos de equipos informáticos y consumibles de impresión HP. Los materiales se reincorporan en la fabricación de nuevos equipos y, en Colombia, también se destinan a la elaboración de pupitres para poblaciones vulnerables.

Durante 2025, realizamos la disposición final responsable de equipos tecnológicos como impresoras, teléfonos, computadores, pantallas y periféricos, con un total de:



de elementos tecnológicos

Actividades que generan beneficio y valor.



Gestión de Calidad

Certificaciones y programas



Logros

-  Integración de los sistemas de gestión ISO 9001 y 27001.
-  Gobierno y alineación estratégica.
-  Eficiencia operativa.
-  Enfoque integral de riesgos.
-  Priorización estratégica de recursos.
-  Reducción de riesgos legales y financieros.
-  Identificación precisa de brechas normativas.
-  Base técnica para certificación.

Actividades que generan beneficio y valor.



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.	13
	Gobierno Corporativo	
	Gobierno corporativo y comités.	15
	Ética y Anticorrupción.	16
	Valores corporativos.	17
	Prácticas Laborales	
	Prácticas laborales y de impacto social.	26
	Prácticas con la Comunidad	
	Prácticas laborales y de impacto social.	48
	Prácticas Ambientales	
	Prácticas ambientales.	51

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.	42
	2-1 Detalles organizacionales	4		401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	43
	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.	47
Nuestra gobernanza	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	11		401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	49
	308-1 Nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios ambientales.	12		403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	50
	2-15 Conflictos de interés	15		403-8 Trabajadores cubiertos por un sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	50
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza.	15		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de indidentes.	50
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	16		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de indidentes.	50
Nos mueve ser una empresa con propósito	2-22 Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible.	21		403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud en el trabajo.	51
Actividades que generan beneficio y valor	2-7 Empleados+B15:B38.	26		403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	51
	404 Formación y enseñanza 2016	32		403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.	51
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición.	33		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales.	52
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.	34		GRI 305: Emisiones 2016.	52
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición.	38		GRI 305: Emisiones 2016.	52
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben revisiones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	39		302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	53
	401-2 Beneficios proporcionados a empleados tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial.	41		303-5 Consumo de agua.	53

Informe de sostenibilidad 2025

Este documento se terminó de editar y
diagramar en el mes marzo del año 2026.

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