

Bogotá, Marzo 20 de 2020

## La Asociación Colombiana de BPO se permite informar que:

En virtud de la pandemia declarada por la OMS ante la irrupción y acelerada propagación del coronavirus COVID-19, las empresas asociadas a la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (BPrO) están comprometidas con los colombianos para que puedan comunicarse oportunamente y tener acceso a importantes servicios que requieren en su vida diaria, como salud, telecomunicaciones, banca, alimentos y soportes técnicos, entre otros, sin los cuales les sería más difícil afrontar la situación actual.

Y de la misma manera como lo están haciendo otras industrias, en el sector de Contact Center y BPO creemos que este es un momento de solidaridad y de trabajo mancomunado, para contribuir en medio de la crisis a que el país se mantenga a flote.

Por ello, y con la prioridad de proteger a todos los colaboradores de las empresas asociadas a BPrO, a quienes queremos destacar por su gran compromiso, el cual también reconoce y agradece la sociedad, hemos acatado los protocolos necesarios implementando de manera rigurosa las indicaciones realizadas por el gobierno nacional y otras medidas adicionales que de manera proactiva hemos adoptado.

Nuestra autoregulación busca mitigar la propagación y el impacto de la pandemia en Colombia y también mantener operativo el servicio de atención ciudadana que presta cada una de las empresas, alineados con las medidas establecidas por el Gobierno en la circular 018 del 10 de marzo de 2020.

Estos procedimientos hacen parte de los lineamientos trabajados en conjunto por los asociados a BPrO, con un decidido compromiso de su cumplimiento, y todo comportamiento en contrario, no representa al sector. Asimismo, estamos trabajando en la implementación de otras medidas que logísticamente toman un poco más de tiempo y que en su momento anunciaremos.

- Protocolo de operación ante COVID-19 en empresas de Centro de Contacto.
- Acoger la medida de **trabajo en casa** según la Circular 0021 del 17 de Marzo de 2020 del Ministerio de Trabajo, cuando el servicio prestado y la capacidad de las empresas, lo permitan.
- Una vez revisada la planta de colaboradores y el espacio disponible dejar un espacio entre un puesto y otro (intercalados)
- Activación de transporte alterno con el fin de descongestionar los transportes públicos del país.

- Turnos flexibles.
- Comunicación continúa con nuestros colaboradores sobre su situación actual, dudas, y soporte emocional sobre el COVID-19.
- Coordinación con las ARL y las EPS para tener un punto de atención en el sitio de trabajo.
- Entrega de kit de limpieza a los colaboradores.
- Disponer de alcohol en gel para manos en la entrada del recinto.
- Realizar controles al ingreso de forma aleatoria para toma de temperatura.
- Lavado de manos una vez se ingresa al sitio de trabajo y pausas activas cada tres horas para el lavado de manos, sin perjuicio del uso de alcohol en gel.
- Restricción del acceso de visitas o clientes al sitio de trabajo.
- Mantener limpio el puesto de trabajo.
- Personas con síntomas de gripa, gestantes, inmunosuprimidas o de alto riesgo realizarán trabajo remoto.
- Reuniones gremiales constantes para la revisión de protocolos que permitan compartir mejores prácticas y tomar las medidas necesarias con el firme compromiso de apoyar y ser solidarios con todos los colombianos en este momento.

**Ana Karina Quessep Alcové**  
**Presidenta Ejecutiva**  
**BPRO**

---

**ACERCA DE BPRO.** La Asociación Colombiana de BPO (BPrO) es una entidad que trabaja y representa desde hace más de 20 años toda la cadena de valor del sector. Ha asumido el liderazgo del desarrollo empresarial del sector BPO y busca posicionar a Colombia a nivel regional e internacional como precursor en este campo. Representamos 75 compañías, las cuales representan alrededor de 250,000 empleos directos y generan el 70% de los ingresos operacionales del sector.