

# BPO ¿Qué es y por qué le puede servir a su empresa?



## 01

¿Qué es BPO?

Siglas para 'Business Process Outsourcing'. Consiste en delegar procesos a un proveedor externo a la compañía.

¿Qué procesos?

**Front Office**  
**Back Office**

Servicio al cliente, ventas, soporte técnico o cobranza.

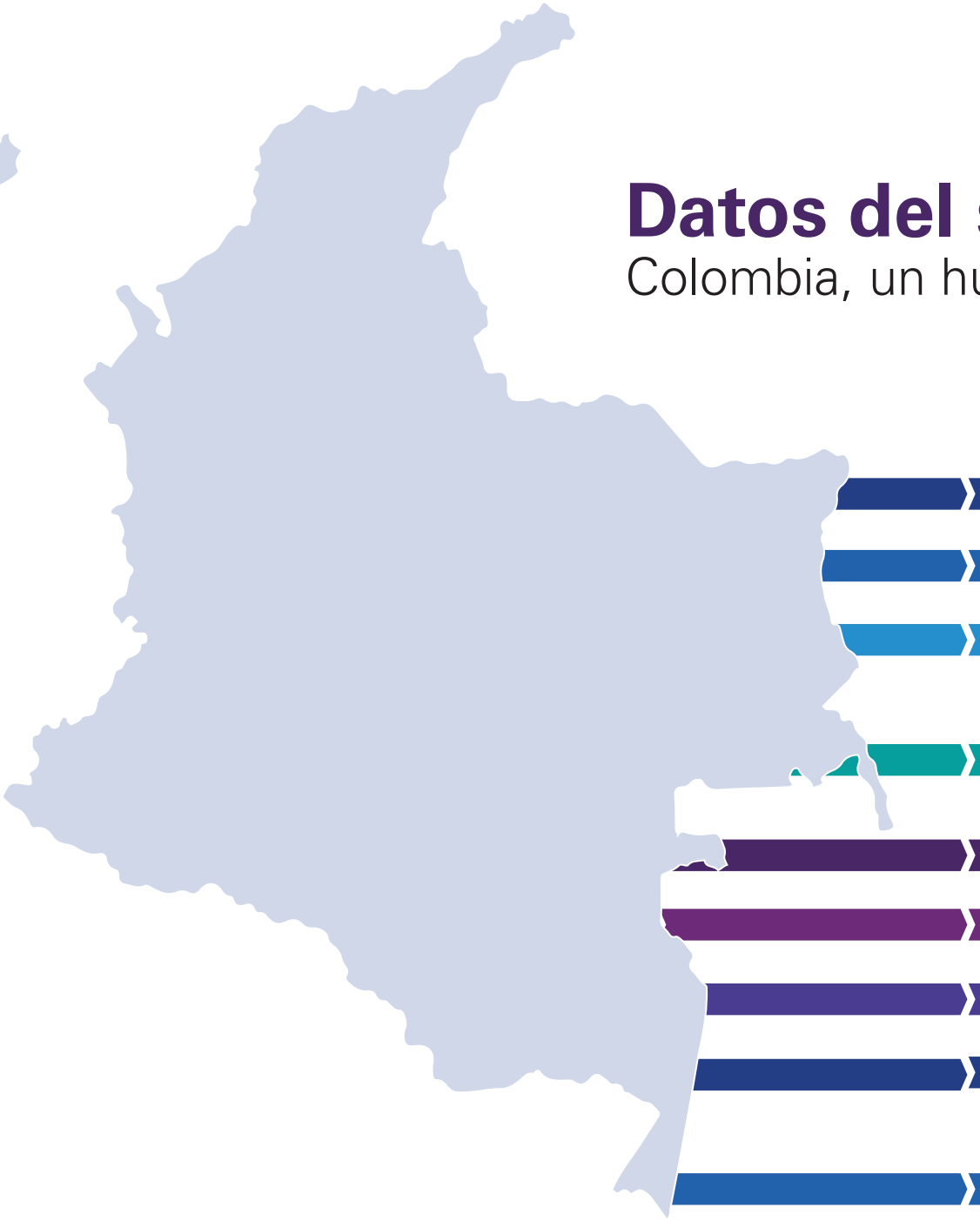
Gestión de recursos humanos, contabilidad, cumplimiento de impuestos, cumplimiento de aportes en seguridad social, procesos de nómina, cumplimiento cambiario y aduanero y facturación.



Estos son los más comunes, pero **cualquier proceso** que sea **repetitivo, técnico, operativo** o que se relacione con recursos humanos se puede externalizar a través de este servicio.

## Datos del sector en Colombia:

Colombia, un hub del sector BPO en la región



Ventas por **+12 billones** de pesos en 2020

**15,4%** de crecimiento anual en 2020

**605.000** empleos directos, 20.000 nuevos en 2020

**Mercado atractivo** de inversión: costos competitivos, estabilidad jurídica, estabilidad macroeconómica, ubicación estratégica, buen talento humano

**+75** empresas en el sector

Exportaciones **+1.200 millones** de dólares en 2020

**2,8%** del PIB

**14%** de exportaciones de servicios del país

**Industrias principales:** telecomunicaciones (27,5%), banca y servicios financieros (17,5%), consumo masivo y salud (12,5%), seguros (10%).

## 02

¿Por qué BPO?

Tres razones para contratar servicios de BPO:

**Enfoque**

1

Al externalizar procesos, el empresario puede **enfocarse** mejor en el **core** de su negocio y delegar las labores más administrativas.

**Mitigación de riesgos**

2

Muchas de las labores que se delegan a través del **BPO** son técnicas, al ponerlas en manos de **terceros especializados**, se minimizan los riesgos de incurrir en incumplimientos o multas.

**Experiencia**

3

El prestador externo de los servicios cuenta con el **conocimiento** y la **experiencia** necesarios para llevar a cabo de forma eficiente las actividades que le delegan.

## 03

¿Y LAS PYMES?

Si usted tiene una Pyme, es posible que piense que este servicio no es para usted, pero la verdad es que todas las empresas se benefician de la externalización de procesos, no solo las grandes organizaciones.

**El BPO para Pymes:**



## 04

¿QUÉ OFRECE KPMG?

Gestión y administración de los siguientes servicios:

⇒ Tax ⇒ Declaraciones tributarias: renta, IVA, ICA, retenciones. Declaraciones aduaneras y cambiarias

⇒ Accounting ⇒ Estados financieros y contabilidad

⇒ Nómina ⇒ Nómina electrónica, DIAN

⇒ Administración de empleados ⇒ Gestión de recursos humanos

**Nuestras ventajas:**

Personal experto, actualizado y profesional



Presencia global y conocimiento de distintas jurisdicciones



Actualización y capacitación normativa constante



Tecnología y facturación electrónica



**El BPO** le permite al empresario delegar labores administrativas a una Firma entrenada y con experiencia, para reducir incumplimientos, minimizar riesgos y enfocarse 100% en el core de su negocio. En muchos casos, un mayor enfoque y el apoyo de profesionales especializados pueden ser las claves del éxito.

**Contacto**



**Oswaldo Pérez**  
**Socio de Impuestos y Servicios Legales**  
uperez@kpmg.com  
KPMG en Colombia