



2024

**INFORME de  
SOSTENIBILIDAD**

# Equipo responsable de la elaboración del Informe de Sostenibilidad Becall 2024

La elaboración del presente Informe de Sostenibilidad fue posible gracias al compromiso, colaboración y conocimiento de diversos profesionales de Becall Outsourcing S.A.S, quienes aportaron desde sus áreas de especialidad para construir un documento integral y representativo de nuestra gestión.

Los capítulos "Nuestro Informe de Sostenibilidad", "Nuestra Empresa" y "Nuestro Enfoque de Sostenibilidad" fueron elaborados principalmente por la Analista SGI Ambiental, con el valioso apoyo de miembros de la alta dirección, entre ellos el Director General Luis Ángel Martínez Melón y el Responsable de Desarrollo de Negocio Carlos Felipe Saavedra Salazar.

El capítulo "Gobernanza y Transparencia" fue desarrollado gracias a la participación conjunta de la Analista SGI de Calidad María Camila Ríos Giraldo, la Analista SGI Ambiental Natalia Narváez Varela, el Comunicador Social Carlos Alberto Betancur del área de Bienestar y Desarrollo de Recursos Humanos, y con el apoyo de la Directora Financiera y Contable Estefanía Valencia Castaño.

El capítulo "Nuestro Desempeño Ambiental" fue elaborado por la Analista SGI Ambiental Natalia Narváez Varela, reflejando el compromiso de la organización con la gestión ambiental.

El capítulo "Construyendo un Mejor Lugar de Trabajo" contó con el apoyo del proceso de Recursos Humanos y Formación del Personal, con la participación de la Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo Angélica Milena Sanabria Amaya, el Comunicador Social Carlos Alberto Betancur, y las responsables de formación Lina Marcela Arboleda Castañeda y Lina María Cardona Sucerquia, además de la contribución de la Analista SGI Ambiental.

El capítulo "Integridad del Servicio y Gestión de la Información" fue construido con la participación de miembros de los procesos de Gestión de Clientes, Calidad del Servicio y Tecnología e Infraestructura. Los colaboradores fueron las Responsables de Calidad Angie Vanessa Grisales Otálvaro y Valentina López Valencia, el Responsable de Desarrollo de Negocio Carlos Felipe Saavedra Salazar, la Asistente Administrativa de Desarrollo de Negocio Paulina Botero Palacios, el Responsable de Tecnología Pedro Jair Jauregui, y el Oficial de Protección de Datos Jaime Andrés Aricapa Cruz.

Finalmente, el Índice de Contenidos GRI y la compilación general del informe estuvo a cargo de la Analista SGI Ambiental Natalia Narváez Varela, consolidando los aportes de todas las áreas involucradas.

# TABLA DE CONTENIDO





## NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Acerca de este Informe .....	13
Carta del director general .....	15
Cifras relevantes .....	18
Reconocimientos y certificaciones .....	20
Nuestros Impactos .....	25

## NUESTRA EMPRESA

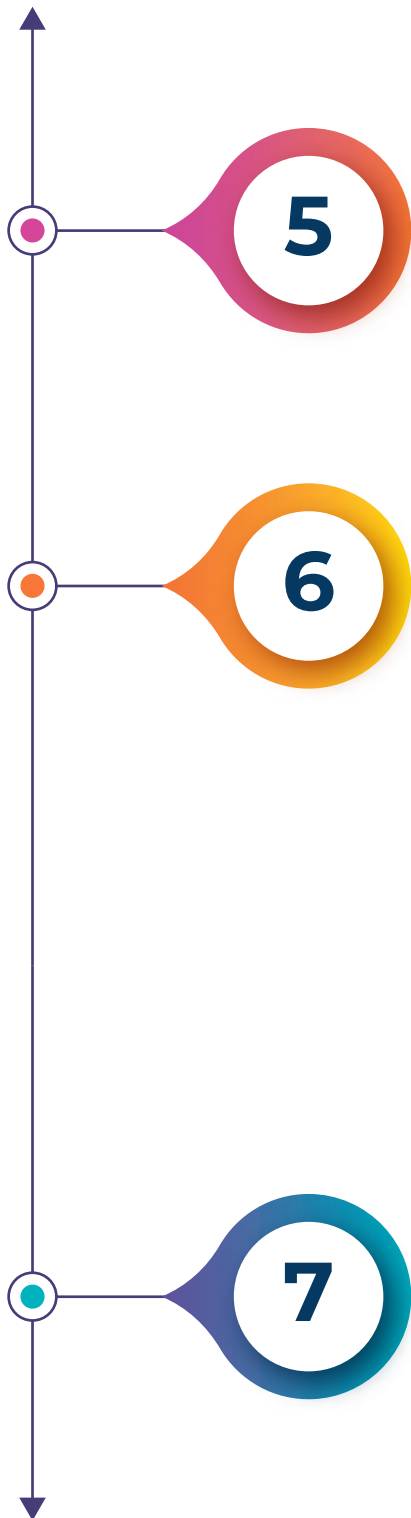
Nuestra Empresa .....	28
Nuestra Misión, Visión y Valores Corporativos .....	31
Nuestro Máximo Órgano de Gobierno .....	32
Nuestro Director General .....	33
Organismos de los que formamos parte .....	34

## NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro Enfoque de Sostenibilidad .....	35
Nuestra Gestión de la Sostenibilidad .....	36
Delegación, Supervisión y Conocimientos Colectivos en la Gestión de Impactos .....	36
Nuestros Temas Materiales .....	38

## GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA

Gobernanza y Transparencia .....	41
Gobierno Corporativo .....	42
Gobernanza con Valores: Compromisos y Políticas Institucionales .....	42
Gobernanza con Propósito: Incorporación de los compromisos y políticas .....	46
Gobernanza Participativa: Escuchamos para Decidir Mejor .....	46
Gestión de conflictos de interés en el gobierno corporativo .....	49
Valoramos el talento: una compensación justa y responsable .....	50
Acompañamiento y escucha activa: canales abiertos para nuestros colaboradores .....	52
Desempeño Económico y Transparencia Empresarial .....	53
Gestión financiera responsable: Construyendo valor con propósito para el presente y el futuro .....	54
Gestión Financiera Sostenible: Resiliencia ante el Cambio Climático .....	55
Apoyo Público para el Crecimiento Sostenible .....	56
Impactos económicos indirectos .....	56
Transparencia Empresarial .....	57
De la Transparencia a la Acción: Cómo Respondemos a Nuestros Impactos .....	62



## NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

Nuestro Desempeño Ambiental .....	63
Sensibilización Ambiental Interna .....	64
Uso Eficiente del Agua .....	66
Situaciones relevantes asociadas al uso eficiente del agua .....	69
Gestión Integral de Residuos Sólidos .....	71
Gestión de Emisiones de Gases Efecto Invernadero .....	72
Uso Eficiente de la Energía Eléctrica .....	74

## CONSTRUYENDO UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO

Construyendo Un Mejor Lugar de Trabajo .....	79
Nuestro Equipo Humano .....	80
Nuestra fuerza laboral: el motor que impulsa el crecimiento .....	80
Juntos avanzamos: aliados que fortalecen nuestra operación .....	82
Atracción y retención del talento: una apuesta por la estabilidad y el crecimiento .....	82
Beneficios que fortalecen el bienestar y la permanencia del talento .....	85
Aprender, crecer y transformar: el valor de la formación y el desarrollo humano .....	87
Formación operativa: fortaleciendo las competencias en el corazón del servicio .....	87
Aprender para liderar: impulsando el desarrollo de nuestro equipo .....	90
Seguridad y Salud de Nuestro Equipo Humano .....	96
Prevenir para proteger: nuestra gestión de riesgos y seguridad .....	97
Reporte de condiciones inseguras y gestión de eventos .....	98
Investigación de incidentes y definición de acciones .....	98
Servicios médicos laborales y apoyo al bienestar .....	99
Escuchar, participar y cuidar: juntos por un entorno seguro .....	100
Conocimiento que protege: capacitación para un trabajo seguro .....	101
Más allá de la prevención: promovemos una cultura de vida de salud y bienestar .....	104
Alcance y compromiso: cómo garantizamos la seguridad de todos .....	107
Nuestro balance en seguridad y salud: cifras que impulsan la mejora continua .....	107
Derechos Humanos .....	109
Diversidad y equidad: pilares de un entorno laboral justo y sostenible .....	112

## INTEGRIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Integridad del Servicio y Gestión de la Información .....	115
Experiencia y Satisfacción del Cliente .....	116
Enfoque estratégico para la gestión de clientes .....	116
Iniciativas clave en experiencia y satisfacción del cliente .....	117
Construyendo confianza y seguridad en cada experiencia .....	118



- Aseguramiento de la Calidad del Servicio ..... 120
  - La calidad como motor de satisfacción y sostenibilidad .... 121
  - De la acción a los resultados: asegurando la excelencia ..... 121
  - Cuidamos lo que hacemos y a quienes lo hacen posible ..... 122
  - Síntesis y logros en la gestión de calidad del servicio ..... 122
- Seguridad y Confidencialidad de la Información ..... 123
  - Cuidar la información, construir confianza ..... 123
  - Cuando la información no se protege: riesgos de una gestión insegura ..... 124
  - Comprometidos con la seguridad: políticas y certificaciones que nos avalan ..... 125
  - De la política a la acción: nuestras acciones por la seguridad de la información ..... 126
  - La seguridad de la información: un compromiso compartido ..... 127
  - Medir para mejorar: el impacto de nuestra gestión en seguridad de la información ..... 129
  - Desafíos que inspiran mejora: oportunidades para fortalecer la seguridad de la información ..... 130
- Ciberseguridad y Protección de Datos ..... 133
  - Ciberseguridad con propósito: proteger, cumplir y generar confianza ..... 133
  - Ciberseguridad en riesgo: consecuencias de una gestión débil o ineficaz ..... 134
  - La ciberseguridad como compromiso de todos ..... 134
  - Ciberseguridad en acción: proteger, educar y generar confianza ..... 136
  - Desafíos que inspiran la mejora y consolidan una cultura de ciberseguridad ..... 138

## ÍNDICE CONTENIDOS GRI

- Índice de Contenidos GRI ..... 140



## **CONTENIDO DE TABLAS**

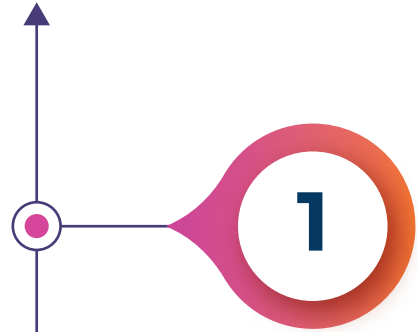




# 1

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Interacción con Grupos de Interés .....	49
Tabla 2 Retribución promedio anual .....	51
Tabla 3 Valor económico directo generado y distribuido .....	54
Tabla 4 Comunicación a Miembros de la Alta Dirección sobre Ética y Transparencia Empresarial .....	60
Tabla 5 Comunicación a Empleados sobre Ética y Transparencia Empresarial .....	60
Tabla 6 Formación a Empleados sobre Ética y Transparencia Empresarial .....	61
Tabla 7 Sedes con disponibilidad de información de consumo de agua para el periodo 2024 .....	67
Tabla 8 Registro del Consumo de Agua .....	68
Tabla 9 Consumo de Agua per Cápita 2024 .....	68
Tabla 10 Sedes con disponibilidad de información de consumo de energía .....	75
Tabla 11 Consumo de Energía Eléctrica .....	76
Tabla 12 Consumo Energético per Cápita Mensual por Sede .....	77
Tabla 13 Generación de Empleo 2024 .....	83
Tabla 14 Rotación del Personal 2024 .....	83
Tabla 15 Beneficios ofrecidos por tipo de vinculación laboral .....	86
Tabla 16 Distribución evaluación anual de desempeño .....	94
Tabla 17 Indicadores Lesiones por Accidente Laboral .....	108
Tabla 18 Indicadores Dolencias y Enfermedades Laborales .....	108
Tabla 19 Distribución Comité Directivo .....	113
Tabla 20 Distribución Colaboradores .....	113
Tabla 21 Ratio Salarial Inicial por Género .....	114
Tabla 22 Riesgos e Impactos Seguridad y Confidencialidad de la Información .....	125
Tabla 23 Acciones por la Seguridad y Confidencialidad de la Información .....	126
Tabla 24 Roles y responsabilidades en la Seguridad y Confidencialidad de la Información .....	127
Tabla 25 Indicadores, metas y seguimiento en la Seguridad y Confidencialidad de la Información .....	128
Tabla 26 Objetivos y Acciones futuras en la Seguridad y Confidencialidad de la Información .....	129
Tabla 27 Roles y Responsabilidades en la Ciberseguridad y Protección de Datos .....	134
Tabla 28 Acciones por la Ciberseguridad y Confidencialidad de Datos .....	136
Tabla 29 Objetivos y Acciones futuras en la Ciberseguridad y Protección de Datos .....	137
Tabla 30 Índice de Contenidos GRI .....	139



## CONTENIDO GRÁFICOS

Gráfico 1 Matriz de Materialidad .....	40
Gráfico 2 Identificación Grupos de Interés .....	47
Gráfico 3 Rotación del Personal 2024 .....	84
Gráfico 4 Porcentaje de tiempo que el personal dedica a diferentes competencias de formación en UBITS....	92



## ACRÓNIMOS, ABREVIACIONES Y SIGLAS UTILIZADAS

AFP	Administradora de Fondos de Pensiones
ANDI	Asociación Nacional de Empresarios de Colombia
ARL	Administradora de Riesgos Laborales
ASG	Ambientales, sociales y de gobernanza
B2B	Business to Business
BI	Business Intelligence
BPO	Business Process Outsourcing (Externalización de Procesos de Negocio)
BPRO	Asociación Colombiana de BPO
BYOD	Bring Your Own Device (Trae Tu Propio Dispositivo)
CEM	Centro Empresarial
CER	Conducta Empresarial Responsable
CISO	Chief Information Security Officer (Director de Seguridad de la Información)
COCOLA	Comité de Convivencia Laboral
COPASST	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
COPC	Customer Operations Performance Center (Centro de Rendimiento de Operaciones del Cliente)
CPU	Unidad Central de Procesamiento
CRM	Customer Relationship Management
DME	Desórdenes Musculoesqueléticos
EDR	Endpoint Detection and Response (Detección y Respuesta de Endpoints)



EPP	Equipos de protección personal
EPS	Entidad Promotora de Salud
FURAT	Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo
GDPR	Reglamento General de Protección de Datos
GEI	Gases Efecto Invernadero
GRI	Global Reporting Initiative
GTC	Guía Técnica Colombiana
ICONTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
IDS	Intrusion Detection System (Sistema de Detección de Intrusiones)
IPCC	Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático
IPP	Incapacidades Permanentes Parciales
IPS	Institución Prestadora de Servicios de Salud
IPS	Intrusion Prevention System (Sistema de Prevención de Intrusiones)
IPVR	Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos
ISO	International Organization for Standardization
KPI	Indicadores clave de desempeño
LGBTQ+	Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, queer o en cuestionamiento, y el signo "+" representa a todas las otras identidades de género y orientaciones sexuales no incluidas en las siglas iniciales.
MFA	Autenticación Multifactor
NDA	Non-Disclosure Agreement (Acuerdo de Confidencialidad)
NTC	Norma Técnica Colombiana
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PDA	Planes de Acción
PQR	Peticiones, Quejas y Reclamos
PQRS	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Protocolo GHG	Protocolo de Gases de Efecto Invernadero.
RAEE	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos
RBAC	Control de accesos basado en roles
RPA	Robotic Process Automation (Automatización Robótica de Procesos)
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
S.A.S.	Sociedad por Acciones Simplificada
SAC	Sistema de Atención al Cliente



SAGRILAF

Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

SGC

Sistema de Gestión de la Calidad

SIG

Sistema de Gestión Integrado

SGSI

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

SG-SST

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

SIEM

Security Information and Event Management (Gestión de Información y Eventos de Seguridad)

SLA

Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)

SOC

Security Operations Center (Centro de Operaciones de Seguridad)

SST

Seguridad y Salud en el Trabajo

SVE-DME

Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la Prevención de Desórdenes Musculoesqueléticos

TI

Tecnología e Infraestructura

UPC

Unidad de Pago por Capitación

UPME

Unidad de Planeación Minero-Energética

USB

Bus Serie Universal

VEGD

Valor Económico Directo Generado y Distribuido

VPN

Virtual Private Network (Red Privada Virtual)

# NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD



# Nuestro informe de Sostenibilidad

## ACERCA DE ESTE INFORME

Este informe de sostenibilidad cubre exclusivamente a Becall Outsourcing S.A.S, entidad legalmente constituida en Colombia. Aunque Becall Outsourcing S.A.S forma parte del grupo empresarial Be Call Group, este informe no incluye información de otras entidades del grupo que operan fuera del territorio colombiano.

El informe incluye las operaciones bajo control directo de la organización, distribuidas en diversas ciudades del país. En la ciudad de Pereira se encuentran tres sedes operativas: Otún, Olaya y Maraya; adicionalmente, la empresa cuenta con una sede en Armenia, dos en Manizales, una en Bogotá, una en Viterbo y finalmente una sede administrativa en la ciudad de Pereira. Todas estas entidades están bajo la gestión directa de la casa matriz y comparten políticas institucionales en calidad, sostenibilidad, gestión ambiental y responsabilidad social, aplicadas de manera uniforme en cada una de ellas.

La inclusión de estas sedes en el informe se basa en criterios como el control operativo y la relevancia de su impacto en los aspectos sociales, ambientales y económicos. No obstante, si bien el informe busca representar a toda la organización, algunos indicadores o temas materiales se abordan únicamente para las operaciones en la ciudad de Pereira, debido a limitaciones en el acceso, disponibilidad o registro de información en otras sedes. En estos casos, cualquier exclusión será debidamente aclarada en el desarrollo de cada tema material, conforme a los estándares temáticos GRI (Global Reporting Initiative) correspondientes.

En el marco del compromiso de mejora continua en la gestión de la sostenibilidad, Becall Outsourcing S.A.S ha realizado ajustes significativos en la estructura y metodología de su informe de sostenibilidad.

A partir de este ciclo, Becall Outsourcing S.A.S adopta un nuevo enfoque de reporte con corte a año vencido, alineado con los ciclos contables y de gestión de la organización, lo que permitirá una mayor coherencia, trazabilidad y comparabilidad de la información reportada. Si bien la empresa ha venido elaborando informes de sostenibilidad desde el año 2021, estos no cumplían completamente con los requerimientos metodológicos establecidos por los Estándares GRI, a pesar de que se tomaron como referencia. Además, los informes anteriores cubrían períodos interanuales, situación que se corrige con el presente informe, el cual marca un hito en la consolidación del compromiso de la organización con la transparencia y la mejora continua en la gestión de la sostenibilidad.

El presente informe de sostenibilidad correspondiente al año 2024 no ha sido objeto de verificación externa al momento de su publicación. No obstante, Becall Outsourcing S.A.S reconoce la importancia de fortalecer la credibilidad y transparencia de la información reportada, por lo que ha iniciado acercamientos con Fenalco Solidario con el propósito de establecer una relación de asesoría y, en el futuro, avanzar hacia un proceso formal de verificación externa. Aunque aún no se ha suscrito un acuerdo comercial o vínculo contractual con dicha entidad, se ha contado con su orientación técnica durante la construcción del presente informe. La organización mantiene su compromiso de avanzar progresivamente hacia la validación independiente de sus reportes de sostenibilidad en los próximos ciclos de reporte.

En Becall Outsourcing S.A.S., el máximo órgano de gobierno tiene un rol activo en la supervisión de la sostenibilidad a través del Sistema de Gestión Integrado (SGI). La Alta Dirección revisa y aprueba la información presentada sobre el desempeño de la organización, incluidos los temas materiales, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y el cumplimiento de los estándares ISO (International Organization for Standardization) adoptados (ISO 9001, ISO 27001 y ISO 14001 ).

Esta supervisión se realiza con una periodicidad anual, principalmente en el marco de la Revisión por la Dirección, en la que participan también el departamento o responsable de gestión de cliente y los líderes de proceso. En este espacio se discuten los impactos económicos, ambientales y sociales identificados, los riesgos y oportunidades asociados y las acciones necesarias para su gestión.

Este informe de sostenibilidad cubre el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, y su publicación está prevista para el segundo semestre de 2025. Para cualquier consulta relacionada con el contenido, alcance o metodología de este informe de sostenibilidad, los interesados pueden comunicarse con:

Nombre y cargo: Carolina Acevedo Rojas – Responsable Corporativa de Calidad, Formación y Sistemas de Gestión Integrados.  
Correo electrónico: carolina.acevedo@becallgroup.com

En el presente informe, toda referencia a la ISO 9001 corresponde específicamente a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad.

En el presente informe, toda referencia a la ISO 27001 corresponde específicamente a la Norma Técnica ISO/IEC 27001:2022 - Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad.

En el presente informe, toda referencia a la ISO 14001 corresponde específicamente a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestión Ambiental.

Finalmente, este informe utiliza como referencia los Estándares GRI, no obstante, la organización planea iniciar la transición hacia la elaboración de informes conforme a los Estándares GRI de forma oportuna, ya que así proporcionará una visión global de sus impactos más significativos para la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos.

Becall Outsourcing S.A.S mantiene su compromiso con la transparencia y la participación de los grupos de interés, por lo que está abierta a recibir comentarios, sugerencias o solicitudes de información adicional sobre este informe.

# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



**“Comenzamos el año 2024 con grandes retos, compromisos adquiridos con nuestros clientes y con varias estrategias de apertura en nuevos nichos de mercado”.**

Comenzamos el año 2024 con grandes retos, compromisos adquiridos con nuestros clientes y con varias estrategias de apertura en nuevos nichos de mercado. Durante el año, vemos que se hace necesaria la creación continua de nuevas estrategias que sirvan para enfrentar todos los cambios mundiales, entendidos como las transformaciones en los hábitos de consumo, la aceleración tecnológica, la automatización de procesos, la evolución de las expectativas de los clientes en torno a la inmediatez y personalización del servicio, las exigencias regulatorias, y la creciente demanda por prácticas sostenibles y gestión ambiental responsable. En este contexto, la empresa tuvo la oportunidad de ver el ambiente de incertidumbre del sector económico como una oportunidad de crecimiento tanto a nivel interno como para nuestras partes interesadas, haciendo honor a nuestra misión, la cual contribuye en el crecimiento económico de las organizaciones a través de servicios de Contact Center, donde se integra la innovación, la experiencia y un amplio despliegue tecnológico, como la experiencia de nuestro personal, permitiendo que nuestros clientes confíen cada vez más en Becall Outsourcing S.A.S.

El año 2024 permitió que la empresa comenzara a buscar nuevas alternativas de negocios y apertura de nuevas sedes, donde la virtualidad y la era de la digitalización se convirtió en nuestra aliada estratégica para brindar un mejor servicio. Forjamos pasos en la implementación de buenas prácticas, donde los aspectos ambientales, sociales y económicos se arraigan cada vez más en las actividades diarias de todo el personal de la empresa, logrando que el cliente viva una experiencia diferenciadora, con una mejor calidad en el servicio brindado y, en el caso de nuestros empleados, con un crecimiento laboral dado de manera constante en diferentes cargos de la operación. A nivel empresarial, la creación de estrategias permitió continuar avanzando y transformándonos día a día para cumplir con las necesidades del mercado y las exigencias de nuestros clientes.

Junto a nuestros clientes, colaboradores y proveedores hemos logrado construir un nuevo concepto de trabajo en equipo, contribuyendo en el logro de metas tanto internas como de los clientes, al ser más rápidos y dimensionando mejor las opciones que nos brinda el mercado actual.

En Becall Outsourcing S.A.S., entendemos la sostenibilidad como un compromiso estratégico que guía nuestras decisiones y orienta el desarrollo de nuestras operaciones. Nuestro propósito no se limita a prestar servicios de outsourcing con calidad y eficiencia, sino a generar valor para todos nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo sostenible de nuestro entorno.

## AÑO 2024

El año 2024 representó para nuestra organización una oportunidad de consolidar avances en materia social, ambiental y de gobierno corporativo. A través de nuestro Sistema de Gestión Integrado y del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, hemos fortalecido la gestión de riesgos, la transparencia y la ética, y hemos continuado impulsando acciones concretas en la reducción de la huella de carbono, el uso responsable de recursos, el bienestar de nuestros colaboradores y la confianza de nuestros clientes.

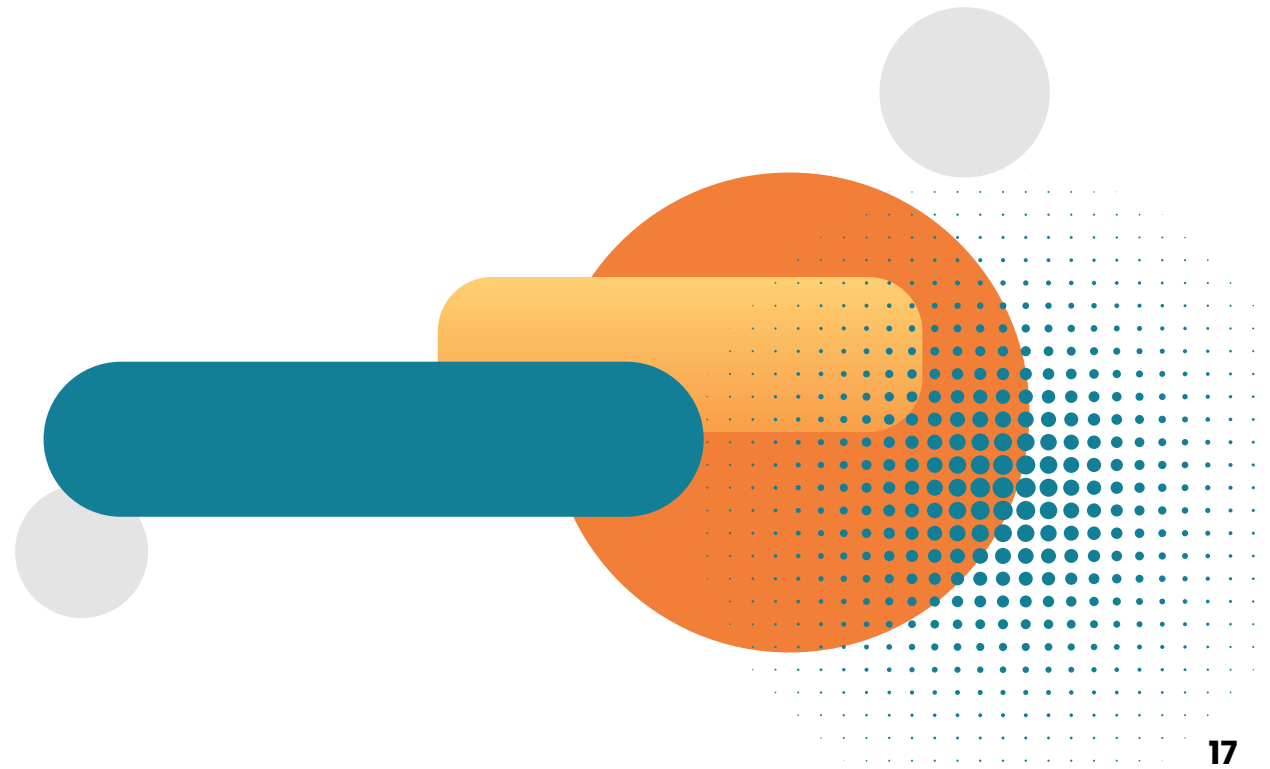
Reconocemos que nuestro principal capital es el talento humano. Por ello, hemos seguido consolidando programas de bienestar, inclusión y formación, incluyendo la capacitación en temas de sostenibilidad y gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza. Estos esfuerzos se complementan con nuestra participación en iniciativas impulsadas por clientes estratégicos, que refuerza nuestra cultura de prevención, ética y cumplimiento y nuestro compromiso con la sostenibilidad

En el ámbito ambiental, hemos avanzado en la medición y gestión de nuestra huella de carbono, así como en programas de reciclaje y digitalización de procesos, con el fin de reducir el consumo de papel y otros insumos. Sabemos que aún existen retos importantes en la gestión de materiales y recursos, y por ello seguiremos trabajando para fortalecer nuestros sistemas de medición y control.

Mirando hacia el futuro, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus principios en derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Continuaremos integrando la sostenibilidad en cada dimensión de nuestra estrategia empresarial, convencidos de que es la vía para generar prosperidad compartida, resiliencia organizacional y confianza en nuestros grupos de interés.

Con transparencia, compromiso y trabajo colaborativo, seguimos construyendo una organización sostenible que aporta al desarrollo de nuestra región y del país

Luis Angel Martinez M.  
Country Manager Colombia  
BeCALL Outsourcing S.A.S.



# PRESENCIA TERRITORIAL

## Presencia territorial:

Becall Outsourcing S.A.S. tiene presencia en cinco municipios del país: Pereira, Armenia, Manizales, Viterbo y Bogotá, distribuidos en los departamentos de Risaralda, Quindío, Caldas y Cundinamarca.

### PEREIRA

- Olaya
- Otún
- Avenida 30 de Agosto
- Maraya

### MANIZALES

- Plaza Centro
- ABS

### ARMENIA

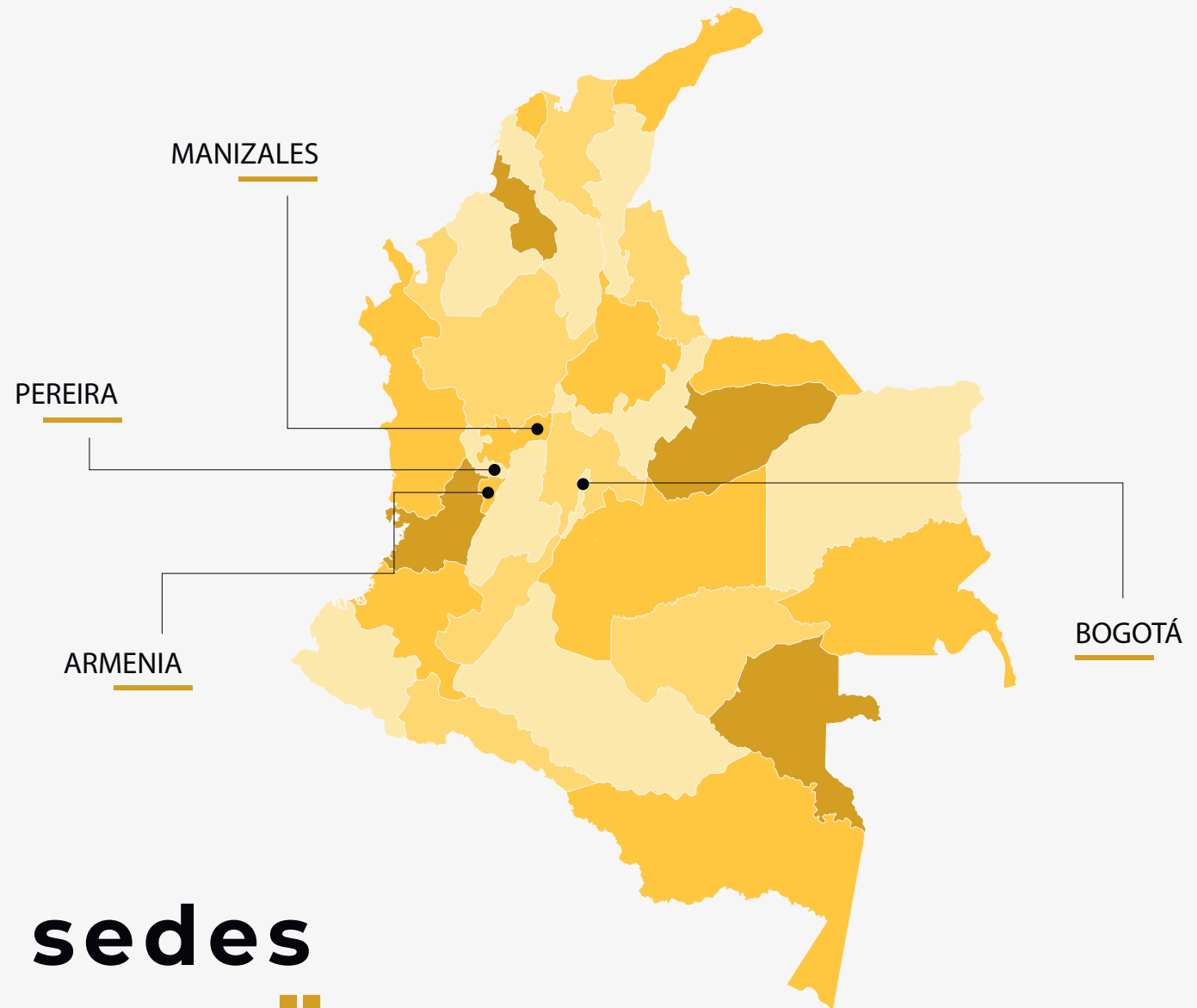
- Centro Comercial Altavista

### BOGOTÁ

- Edificio Nueva Granada

### VITERBO

- Plaza Ágora

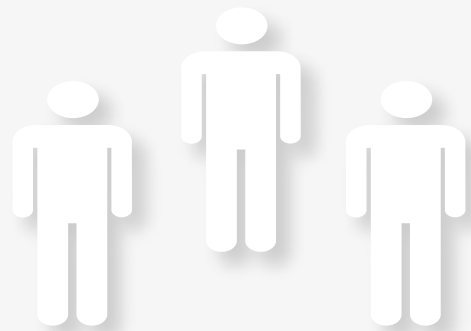


“  
**9 sedes**  
”



## TALENTO HUMANO.

Durante el periodo objeto del informe, la organización contó con proximadamente 2103 colaboradores, cifra que presentó variaciones debido a la rotación propia del sector contact center. Del total de colaboradores, un 90 % se desempeñó bajo la modalidad de teletrabajo. En cuanto a formación interna, se impartieron 2.457 horas de capacitación, dirigidas a 325 empleados de estructura.



# 2103

Colaboradores.

9%  
Teletrabajo.

Formación Interna

# 2457

horas.

Dirigidas

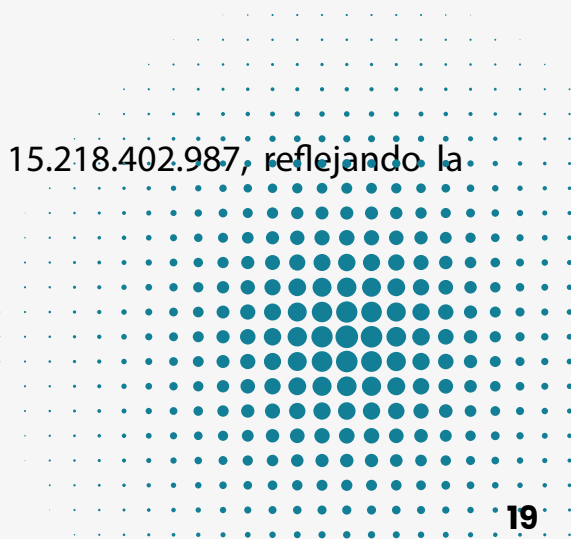
# 325

Colaboradores de Estructura.

## DESEMPEÑO ECÓNOMICO.

El valor económico directo generado por la organización durante el periodo fue de \$115.218.402.987, reflejando la capacidad operativa y comercial de la empresa en sus distintas sedes.

# \$115.218.407.987



# Reconocimientos y Certificaciones.

En Becall Outsourcing S.A.S. hemos consolidado nuestro compromiso con la calidad, la excelencia en el servicio y la responsabilidad social, lo cual se refleja en las certificaciones y reconocimientos obtenidos a lo largo de nuestra trayectoria.

## Certificaciones ISO 9001:2015 – Gestión de la Calidad.

La certificación ISO 9001 reafirma el compromiso de Becall Outsourcing S.A.S con la excelencia, la eficiencia y la satisfacción de sus clientes, consolidando un modelo de gestión basado en la mejora continua, la transparencia y el liderazgo responsable. Este reconocimiento internacional representa la madurez de un sistema que asegura la coherencia de nuestros procesos, la calidad de nuestros servicios y la alineación permanente con los objetivos estratégicos de la organización.

A través de la aplicación de esta norma, la compañía ha fortalecido su cultura de calidad y la gestión por procesos, garantizando que cada actividad se planifique, ejecute y evalúe bajo criterios de eficiencia, trazabilidad y orientación al cliente. La Alta Dirección asume un rol protagónico en la implementación y seguimiento del sistema, liderando revisiones periódicas que permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos, validar la eficacia de los controles establecidos y definir acciones de mejora orientadas al fortalecimiento institucional. Este liderazgo,



Este liderazgo, respaldado por una planeación estratégica clara y medible, asegura que las decisiones se tomen con base en información objetiva, integrando los resultados de auditorías internas, indicadores de desempeño y niveles de satisfacción del cliente.

La certificación también refleja nuestra capacidad para anticipar riesgos y aprovechar oportunidades, aplicando un enfoque preventivo que abarca la identificación, evaluación y tratamiento de los factores que pueden impactar el desempeño del sistema. Este pensamiento basado en riesgos, alineado con nuestro procedimiento de contexto y gestión del riesgo, contribuye a mantener la estabilidad operativa y la sostenibilidad del negocio frente a los desafíos del entorno.

En Becall Outsourcing S.A.S, la calidad no se limita a la conformidad con los requisitos del cliente, sino que se entiende como un compromiso integral con la mejora del desempeño, la innovación responsable y el fortalecimiento de la confianza de todas las partes interesadas. La gestión sistemática de la información, la trazabilidad de las acciones y la evaluación constante de resultados permiten garantizar servicios consistentes, confiables y adaptados a las necesidades de cada cliente.

De esta forma, la ISO 9001:2015 se convierte en un eje estratégico que impulsa la sostenibilidad organizacional, al promover prácticas de gestión eficientes, reducir reprocesos, optimizar el uso de recursos y fomentar una cultura interna orientada al aprendizaje continuo y la excelencia operativa. En conjunto, estos elementos fortalecen nuestra reputación como aliado confiable y socialmente responsable, comprometido con ofrecer soluciones de alto valor bajo los más altos estándares internacionales de calidad.

## **Reconocimientos:**

Galardón Oro – Mejor Contribución en Responsabilidad Social (2024)  
Otorgado por la Asociación Colombiana de BPO.

En el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. fue distinguida con el Galardón Oro a la Mejor Contribución en Responsabilidad Social, otorgado por la Asociación Colombiana de BPO en el marco de la Decimocuarta edición de los CX Interaction Awards, realizada en Cartagena de Indias el 9 de mayo de 2024. Este reconocimiento, avalado por la observación independiente de la firma Ernst & Young (EY), representa un hito significativo que reafirma nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la generación de valor social en los territorios donde operamos.

El galardón fue concedido por el caso “Viterbo: En medio del eje del desarrollo económico”, una iniciativa que refleja nuestra visión de sostenibilidad y nuestro propósito de contribuir al crecimiento equitativo de las comunidades. A través de este proyecto, la organización promovió la creación de empleo formal, la dinamización económica local y el fortalecimiento de capacidades en una región estratégica del Eje Cafetero, integrando acciones de inclusión, desarrollo social y sostenibilidad empresarial.

Este reconocimiento simboliza el esfuerzo conjunto de nuestros colaboradores, aliados estratégicos y comunidades beneficiadas, y evidencia que el modelo de gestión de Becall combina la eficiencia empresarial con un profundo sentido de responsabilidad social. Más que un premio, este galardón representa una validación del impacto positivo de nuestras acciones y del compromiso que mantenemos con la transformación responsable, la generación de oportunidades y el fortalecimiento del tejido social y productivo del país.

Galardón Oro – Mejor Contribución en Responsabilidad Social  
(2024) Otorgado por la Asociación Colombiana de BPO



# Viterbo

En medio del eje del desarrollo económico

# HITOS INTERNOS.

## 8 años de trayectoria en el mercado

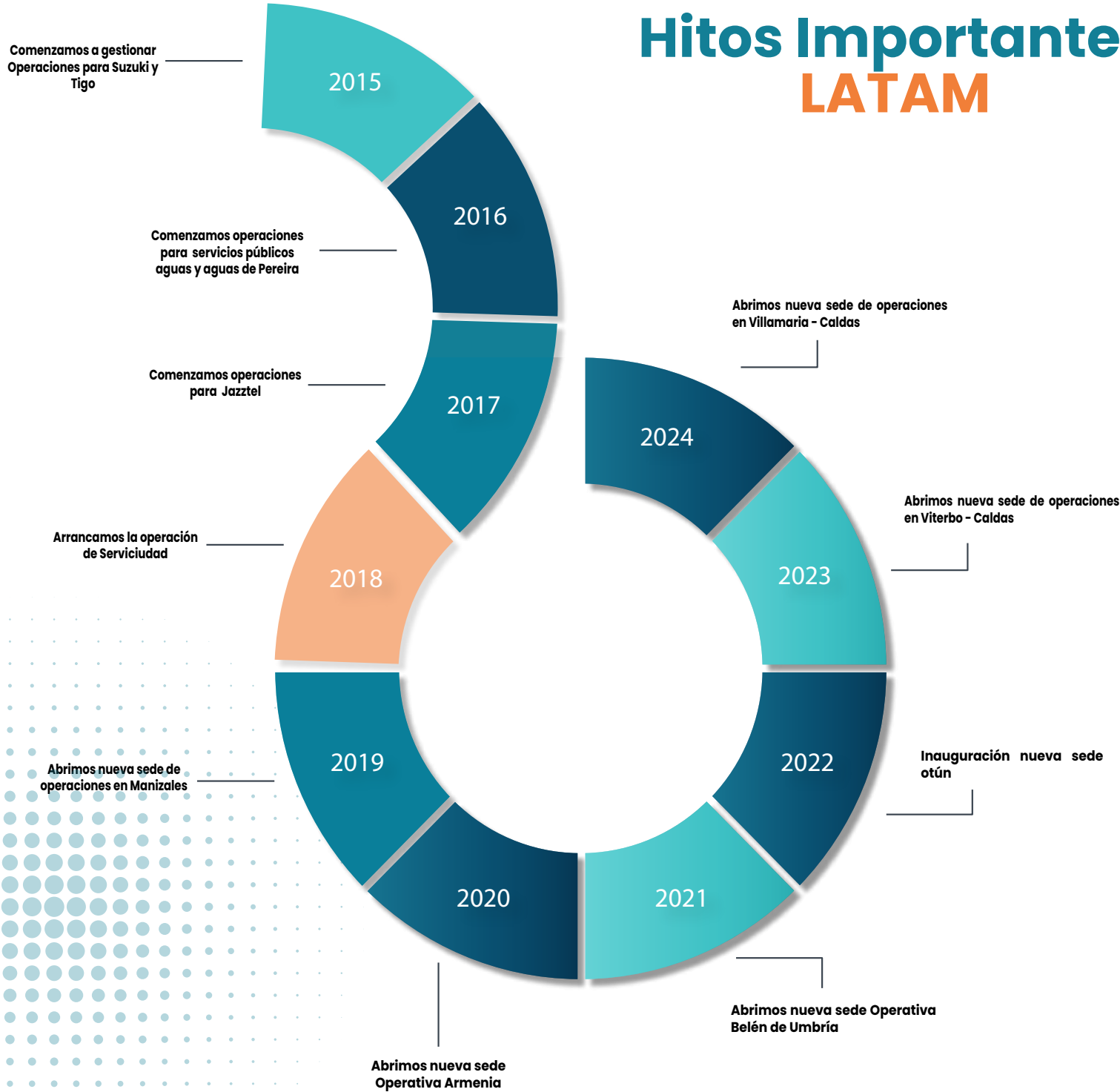
Con ocho años de presencia en el mercado, Becall Outsourcing S.A.S ha consolidado una trayectoria marcada por la evolución, la innovación y el compromiso constante con la excelencia. Desde sus inicios, la organización ha construido relaciones sólidas y sostenibles con sus clientes, fundamentadas en la confianza, la calidad del servicio y la capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes del entorno empresarial.

Este recorrido ha permitido una expansión progresiva de nuestra oferta de servicios, integrando soluciones especializadas en outsourcing, marketing digital y gestión tecnológica, que hoy nos posicionan como un aliado estratégico para múltiples sectores. A lo largo de estos años, hemos fortalecido una cultura organizacional orientada al aprendizaje, la mejora continua y la sostenibilidad, en la que cada proceso y decisión se alinea con los principios de responsabilidad, innovación y crecimiento compartido.

La experiencia acumulada durante este tiempo ha sido clave para afianzar nuestra estructura empresarial, optimizar nuestros procesos internos y fomentar el desarrollo del talento humano como eje fundamental de nuestra competitividad. Este aniversario no solo representa un logro temporal, sino la evidencia tangible de un proyecto corporativo que ha sabido reinventarse, consolidar su liderazgo en el mercado y proyectarse hacia el futuro con una visión sostenible, digital y centrada en las personas.



# Hitos Importantes LATAM



## Nuestros Impactos

En Beca Outsourcing S.A.S. entendemos que la sostenibilidad se construye con acciones concretas que generan valor para nuestros colaboradores, clientes, comunidades y el medio ambiente. Por ello, trabajamos día a día en iniciativas que reflejan nuestro compromiso con un crecimiento responsable e inclusivo.

### Brindamos oportunidades de formación y educación

Creemos en el talento como motor de transformación. A través de programas de capacitación y acompañamiento, impulsamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, promoviendo la actualización constante en habilidades digitales, tecnológicas y de servicio.

Durante el año 2024, Beca Outsourcing S.A.S. fortaleció su enfoque estratégico hacia la formación, gestionando este componente desde dos líneas complementarias: la formación operativa, dirigida al personal que impacta directamente la calidad del servicio, y la formación organizacional, enfocada en el desarrollo de competencias laborales para el personal de estructura.

La formación operativa se estructuró en cinco modalidades clave, acciones permitieron alcanzar un promedio de 120 horas de formación por empleado, evidenciando el compromiso institucional con la mejora continua y la excelencia en el servicio. En cuanto al personal de estructura, se impartieron 2.457 horas de formación, distribuidas en 3.374 cursos finalizados, lo que representa un promedio de 7,9 horas por empleado. Las temáticas abordadas incluyeron liderazgo, gestión tecnológica, salud y seguridad en el trabajo, medio ambiente, sistemas de gestión integrada (ISO), cultura organizacional y competencias blandas. La plataforma UBITS y el sistema interno Moodle facilitaron el acceso flexible y personalizado a los contenidos, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo.

Estas acciones contribuyeron directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4 y 8, promoviendo la educación de calidad, el trabajo decente y el crecimiento económico, y consolidando una cultura de excelencia, equidad y sostenibilidad del talento humano.

### Calculamos nuestra huella de carbono

En 2024 realizamos un nuevo ejercicio de medición de la huella de carbono corporativa, centrado en las operaciones de nuestras sedes en la ciudad de Pereira. Si bien en años anteriores se habían hecho aproximaciones, este análisis se distinguió por aplicar una metodología más rigurosa y confiable, lo que permitió establecer una línea base sólida y técnicamente válida del impacto ambiental de la organización.

Reconocemos que esta medición no refleja aún la totalidad de la compañía ni de sus demás sedes; sin embargo, constituye un punto de partida robusto que nos permitirá ampliar progresivamente el alcance en futuros inventarios, avanzando hacia una visión más completa y representativa de nuestra huella corporativa.

Con esta iniciativa reafirmamos nuestro compromiso de gestionar y reducir nuestras emisiones, incorporando criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones y en la mejora continua de nuestros procesos. Al medir y gestionar nuestro impacto ambiental a través del cálculo de la huella de carbono, identificamos oportunidades concretas, avanzando hacia una operación más eficiente, responsable y sostenible.

Esta acción contribuye directamente al cumplimiento del ODS 13: Acción por el clima, al establecer una base técnica para la gestión de emisiones y al fomentar prácticas empresariales responsables frente al cambio climático. Asimismo, fortalece el compromiso de la organización con la sostenibilidad ambiental y la mejora continua, alineando sus operaciones con los desafíos globales en materia de mitigación y adaptación climática.

Estas acciones contribuyeron directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4 y 8, promoviendo la educación de calidad, el trabajo decente y el crecimiento económico, y consolidando una cultura de excelencia, equidad y sostenibilidad del talento humano.

**Huella de Carbono:** este análisis se distinguió por aplicar una metodología más rigurosa y confiable, lo que permitió establecer una línea base sólida y técnicamente válida del **impacto ambiental de la organización.**



## Generamos espacios de trabajo seguros, equitativos e incluyentes

Nuestro compromiso con las personas se refleja en la creación de ambientes laborales que promueven la seguridad, la igualdad de oportunidades y el respeto por la diversidad. Buscamos que cada colaborador se sienta valorado y parte esencial de nuestra cultura organizacional.

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. fortaleció su enfoque integral de respeto y promoción de los derechos humanos, consolidando políticas y prácticas que garantizan condiciones laborales dignas, entornos inclusivos y el cumplimiento de la normativa nacional e internacional. La organización mantuvo vigente su Política de Condiciones Laborales y Salariales, asegurando la equidad retributiva mediante sistemas especializados que eliminan sesgos por género, edad o condición.

Asimismo, se reforzaron los mecanismos de comunicación interna, como el buzón de sugerencias confidencial, que permite expresar inquietudes y recomendaciones de forma segura. La empresa también mantuvo controles estrictos para prevenir el trabajo infantil y forzoso, tanto en sus operaciones como en su cadena de suministro, mediante cláusulas explícitas en el Código de Proveedores.

En materia de diversidad e inclusión, se aplicaron políticas transversales que garantizan igualdad de oportunidades sin distinción de género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, origen étnico o religión. Estas políticas se integraron en los procesos de selección, formación, evaluación y promoción, y fueron reforzadas durante la inducción de nuevos colaboradores. La formación continua incluyó contenidos sobre equidad e inclusión, y se promovieron espacios de actualización para líderes responsables de su implementación.

La composición del Comité Directivo y del conjunto de colaboradores reflejó una estructura representativa y equilibrada, evidenciando la aplicación sostenida de políticas de equidad. Además, se realizó seguimiento a la igualdad salarial, manteniéndose ratios cercanas a 1.0 en todas las categorías laborales.

Estas acciones contribuyen directamente al cumplimiento de los ODS 5: Igualdad de género, ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, y ODS 10: Reducción de las desigualdades, fortaleciendo una cultura organizacional basada en la equidad, el respeto y la sostenibilidad humana.



¡becall!

### Buzón de sugerencias

Porque nos importa tu opinión  
y queremos brindarte un servicio de calidad,  
ponemos a tu disposición el...

Ingresar por medio de nuestra Intranet:  
<http://bcecallnet.becalloutsourcing.com/00049/ver.asp>

La información se trabaja de forma confidencial.  
Recuerda hacer un buen uso del buzón de sugerencias.

# **NUESTRA EMPRESA**



## Nuestra Empresa

Becall Outsourcing S.A.S es una empresa colombiana privada constituida como Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S), con sede principal en la ciudad de Pereira, Risaralda. Forma parte del grupo empresarial Be Call Group, una organización con presencia internacional en España y Perú. En Colombia tiene una presencia estratégica en ciudades como Pereira, Armenia, Manizales, Bogotá y Viterbo, así como una robusta operación en modalidad de teletrabajo. Becall Outsourcing S.A.S. es una empresa especializada en servicios de contact center y BPO (Externalización de Procesos de Negocio), orientada a fortalecer la comunicación entre las organizaciones y sus clientes.

Aunque somos una empresa joven, contamos con un equipo de profesionales con amplia trayectoria en el sector, cuyo principal propósito es ofrecer soluciones globales e integrales que respondan a las necesidades de comunicación de nuestros aliados. Brindamos un portafolio completo de outsourcing de procesos de negocio BPO y gestión de contact center, apoyando a empresas de sectores tan diversos como telecomunicaciones, fundraising, utilities, banca y seguros, entre otros.

Nuestra propuesta de valor se basa en la integración constante de innovación, experiencia y tecnología, lo que nos permite garantizar la satisfacción de nuestros clientes, superar sus expectativas y cumplir con los más altos estándares de calidad. Nos diferenciamos por valores que nos representan y guían nuestro trabajo: confianza, flexibilidad, cercanía, experiencia, excelencia en el servicio, fidelidad y especialización. Estos principios son nuestra carta de presentación y el sello con el que buscamos ser reconocidos en el mercado

En Becall Outsourcing S.A.S., la sostenibilidad se entiende como un pilar estratégico integrado en el SGI y en el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La Alta Dirección ha definido que el crecimiento empresarial debe ir acompañado de un compromiso con la generación de valor económico, social y ambiental.

Este informe abarca en principio todas las actividades realizadas por la organización en el territorio colombiano, reflejando su compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la mejora continua. No obstante, algunos indicadores o temas específicos se abordarán únicamente para las operaciones en la ciudad de Pereira, debido a limitaciones en el acceso, disponibilidad o registro de la información en otras sedes.

# Sedes

01

**Perú**  
Lima

02

**Colombia**  
Pereira  
Manizales - Viterbo  
Armenia  
Bogotá

03

**España**  
León  
Ávila  
Salamanca  
Gijón  
Valladolid  
Málaga



## Nuestra Misión, Visión y Valores Corporativos

**Misión:** Contribuir al crecimiento de las organizaciones a través de servicios de Contact Center que integran innovación, experiencia y un amplio despliegue tecnológico, logrando con ello la satisfacción de nuestros clientes, maximizando el beneficio mutuo y trabajando constantemente sobre la excelencia, seguridad de la información y el respeto por el medio ambiente.

**Visión:** Para el 2026 continuar siendo una empresa líder en el sector, contando con procesos oportunos e innovadores, caracterizados por nuestro profesionalismo y calidad en cada uno de los procesos de la compañía generando valor agregado a nuestros clientes.

### Nuestros Valores

**Innovación:** Vamos a la vanguardia del sector de Contact Center, trabajando de manera constante en el desarrollo tecnológico y humano.

**Excelencia:** Día a día trabajamos por la mejor calidad y servicio para nuestros clientes, buscando una mejora continua y posicionamiento como la compañía N° 1 del sector.

**Empatía:** Cada persona de Becall está en la disposición de entender y comprender la necesidad del cliente y así, de forma objetiva y estratégica, brindar la mejor solución y servicio a cada cliente.

**Trabajo en equipo:** Desde una estructura organizada todos cumplimos con un objetivo para así lograr un bien común alcanzando las metas requeridas por la compañía.

**Integridad:** Trabajamos con un alto sentido de pertenencia, responsabilidad, honestidad, confidencialidad, flexibilidad y disponibilidad. En busca de prestar siempre el mejor servicio para convertirnos en aliados estratégicos de nuestros clientes.

**Liderazgo:** Conformamos un equipo humano con alta experiencia en el sector, el cual es dinámico, organizado, empático, comprometido y trabajador. En busca de su constante crecimiento y desarrollo para formar así líderes exitosos.

**Credibilidad:** Becall ofrece una atención impecable al cliente, brindando soluciones oportunas, por eso cumple con la formación, capacitación y educación a los agentes antes de comenzar a gestionar.

**Accesibilidad:** Desde el área operativa, Becall ofrece todas las herramientas para la prestación del servicio y brindar respuestas oportunas a sus requerimientos.

**Responsabilidad social:** En Becall prima el respeto por el medio ambiente, los principios éticos, incluyente y buscando el bienestar de los colaboradores.

**Servicio:** Cumplir y mejorar con las expectativas de nuestros clientes con una buena calidad en el servicio, por medio de indicadores que permitan la mejora continua.

## Nuestro Máximo Órgano de Gobierno

Becall Outsourcing S.A.S cuenta con una estructura de gobernanza orientada a garantizar la toma de decisiones estratégicas, el cumplimiento normativo y la supervisión de los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización. El órgano de gobierno más alto de es el Comité Directivo, el cual está conformado por 12 miembros que representan las áreas estratégicas y operativas clave de la organización. Este comité está integrado por los siguientes cargos Country Manager Colombia, Responsable Corporativa de calidad, Formación y SGI, Director de Operaciones, Directora de Operaciones, Directora Comercial, Directora de Recursos Humanos Colombia, Directora Financiera y Contable, Directora de Centro Bogotá, Directora de Centro, Responsable de Seguridad, Responsable de Tecnología y Gestora de Conocimiento. Esta composición refleja una estructura multidisciplinaria con amplia experiencia en el sector de contact center y BPO.

En cuanto a la diversidad del comité, está conformado por 8 mujeres y 4 hombres, lo que evidencia un compromiso con la equidad de género en los niveles más altos de la organización. Además, los miembros del comité poseen una variedad de perfiles profesionales y trayectorias que fortalecen la toma de decisiones estratégicas.

El Comité Directivo se reúne de forma sincrónica, ya sea presencial o remota, (entendiendo que está conformado por personas que residen en diferentes ciudades), cuando el director lo considera necesario o cuando surge un asunto de alta relevancia. No obstante, se realiza un seguimiento continuo mediante comunicación escrita, principalmente a través de correo electrónico, con una frecuencia semanal o quincenal.

En Becall Outsourcing S.A.S, la composición del Comité Directivo, está determinada por los cargos estratégicos que conforman la estructura organizacional. Es decir, los miembros del comité son designados en función del rol que desempeñan dentro de la empresa, y su participación en este órgano responde a la naturaleza y responsabilidad de sus cargos.

### Comité Directivo



- **Country Manager**
- **Directora de Recursos Humanos**
- **Director Financiera**
- **Director Comercial**
- **Responsable Corp. Calidad y Formación**
- **Gestora del Conocimiento**
- **Responsable de Tecnología**
- **Directores de Centro Bogotá**
- **Directores de Operaciones**
- **Directores de Centros**
- **Responsable de Seguridad**

Esta estructura garantiza que las decisiones estratégicas sean tomadas por quienes lideran las áreas clave de la organización, asegurando una visión integral del negocio. Aunque no existe un procedimiento formal documentado para la designación de los integrantes del comité, su conformación se mantiene estable en la medida en que los cargos se mantengan ocupados, y cualquier cambio en la composición del órgano está directamente relacionado con modificaciones en la estructura organizacional o en la asignación de responsabilidades.

La organización ha establecido diferentes mecanismos para que los colaboradores y grupos de interés puedan comunicar inquietudes críticas y asegurar que estas lleguen al máximo órgano de gobierno:

- Correo electrónico corporativo: disponible para recibir consultas, reportes o inquietudes que requieren atención de la Alta Dirección.
- Juntas del Comité de Alta Dirección: en las que se presentan y discuten los temas críticos relacionados con la gestión de la organización, incluyendo aspectos económicos, sociales y ambientales.
- Buzón organizacional para colaboradores: que permite registrar inquietudes, peticiones o reclamos de manera confidencial. Este canal es gestionado por el proceso de Recursos Humanos y revisado directamente por el Country Manager Colombia, lo que garantiza el escalamiento de los asuntos relevantes al máximo órgano de gobierno.

### **Nuestro director general.**

En Becall Outsourcing S.A.S, el presidente del Comité Directivo, es quien ocupa el cargo de Country Manager Colombia. Esta persona lidera las reuniones del comité, coordina la toma de decisiones estratégicas y actúa como principal representante de la alta dirección ante las partes interesadas internas y externas. Su rol es fundamental para garantizar la coherencia entre la visión corporativa y las acciones ejecutadas por las distintas áreas de la organización.

El presidente del comité tiene como objetivo principal liderar y dirigir todas las operaciones de la empresa, asegurando el logro de los objetivos estratégicos y financieros, al tiempo que fomenta un ambiente de trabajo positivo y productivo. Entre sus funciones se encuentran el desarrollo e implementación de estrategias corporativas alineadas con la misión y visión de la organización, la supervisión de las actividades de los diferentes departamentos para asegurar el cumplimiento de metas, la gestión de los recursos financieros mediante la aprobación de presupuestos y el monitoreo del desempeño económico, así como la identificación de oportunidades de expansión y desarrollo de nuevos negocios. Además, es responsable de implementar políticas y procedimientos que promuevan la eficiencia operativa y de garantizar el cumplimiento de las normativas legales y éticas en toda la empresa.

Esta combinación de liderazgo estratégico y supervisión operativa permite que el presidente del comité actúe como un eje articulador entre la visión de largo plazo y la gestión diaria, asegurando que las decisiones se tomen con una perspectiva integral, alineada con los principios de sostenibilidad, calidad y mejora continua.

Igualmente, la alta dirección, especialmente el Director General, desempeña un papel activo y comprometido en la promoción de la Conducta Empresarial Responsable (CER) dentro de la organización. Junto con la Dirección de Recursos Humanos, se encarga de revisar y gestionar las comunicaciones recibidas a través del buzón de sugerencias institucional, garantizando una atención oportuna, confidencial y efectiva. Esta participación directa permite implementar medidas concretas como estrategias de fidelización, ajustes laborales y resolución de inconformidades, fortaleciendo la confianza y el respeto por los derechos humanos en el entorno laboral.

Además, la Dirección General respalda el funcionamiento de mecanismos institucionales como el Comité de Convivencia Laboral (COCOLA) y la atención personalizada por parte del Departamento de Recursos Humanos, asegurando que las inquietudes de los colaboradores sean atendidas en coherencia con las políticas internas. Estas acciones reflejan el compromiso de la alta dirección con una gestión ética, transparente y alineada con los valores corporativos, promoviendo una cultura organizacional basada en la mejora continua y el respeto mutuo.

### **Organismos de los que formamos parte.**

Becall Outsourcing S.A.S. es miembro activo de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y de la Asociación Colombiana de BPO (BPRO), dos espacios gremiales desde los cuales promueve activamente la competitividad, sostenibilidad e innovación del sector de servicios tercerizados en el país. La participación en estas asociaciones ha permitido a la organización aportar al fortalecimiento del sector BPO colombiano, impulsar prácticas de empleo formal y responsable, y consolidar su compromiso con un modelo empresarial más inclusivo y descentralizado.

El compromiso de la compañía con la transformación social y la responsabilidad empresarial ha sido reconocido por BPRO en dos oportunidades, al otorgarle el galardón a la “Mejor Contribución en Responsabilidad Social”, tanto en el CX Summit Colombia como en el Regional LATAM, gracias al impacto positivo generado a través del proyecto “Viterbo Sostenible”. Este proyecto constituye un ejemplo destacado de desarrollo regional y equidad de oportunidades, demostrando que la transformación de comunidades puede originarse desde la descentralización del empleo y la generación de oportunidades en territorios emergentes.

De esta manera, Becall Outsourcing S.A.S reafirma su liderazgo gremial y compromiso con la sostenibilidad empresarial, participando activamente en iniciativas que contribuyen al progreso del sector y al bienestar de las comunidades donde opera.





## **Nuestro Enfoque de Sostenibilidad**

## Nuestra Gestión de la Sostenibilidad

En Becall Outsourcing S.A.S., el máximo órgano de gobierno supervisa la sostenibilidad a través del SGI. En la Revisión por la Dirección, realizada anualmente con la participación de responsables de cliente y líderes de proceso, la Alta Dirección evalúa el desempeño organizacional, verificando su alineación con los objetivos estratégicos y con los estándares ISO (9001, 27001 y 14001). En este espacio se analizan los impactos económicos, sociales y ambientales, junto con los riesgos, oportunidades y acciones para su gestión.

En relación con la sostenibilidad, la Responsable Corporativa de calidad, formación y SGI lidera el SGI, que abarca los sistemas de gestión de la calidad (SGC), seguridad de la información (SGSI) y ambiental (SGA). Este equipo es el principal encargado de integrar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la estrategia corporativa, así como de hacer seguimiento a los compromisos asumidos por la organización en esta materia.

Las decisiones clave relacionadas con la sostenibilidad se abordan mediante prácticas como la aprobación de políticas por parte del comité directivo, la incorporación de objetivos ASG en los planes estratégicos, la evaluación de riesgos sociales y ambientales en nuevos proyectos, y la revisión periódica de los indicadores de desempeño sostenible. El cumplimiento de estas políticas y compromisos se supervisa a través de registros, reportes y el seguimiento sistemático de los Indicadores Clave de Desempeño (KPI), lo que permite evaluar la efectividad de las acciones implementadas y tomar decisiones informadas orientadas a la mejora continua.

En coherencia con este enfoque estratégico, Becall Outsourcing S.A.S. ha establecido un marco robusto de políticas y compromisos que orientan la gestión de sus impactos económicos, sociales y ambientales.

Entre ellos se destacan la Política del SGI, la Política de Ética y Anticorrupción, la Política de Conflictos de Interés, la Política de Condiciones Laborales y Salariales, y el Modelo de RSE, así como el Programa de Transparencia y Ética Empresarial y el Manual SAGRILAF.

Estos lineamientos reflejan el compromiso de la organización con la ética, la transparencia, la equidad laboral, la prevención de riesgos, el cumplimiento normativo, el bienestar de los colaboradores y la gestión responsable de los impactos ambientales. Todas las políticas son aprobadas por la Alta Dirección y supervisadas en el marco del SGI, con revisiones periódicas que permiten evaluar su pertinencia y efectividad. Asimismo, la organización se encuentra alineada con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los ODS, lo que refuerza su compromiso con el desarrollo sostenible y con la generación de valor compartido para sus grupos de interés.

## Delegación, Supervisión y Conocimientos Colectivos en la Gestión de Impactos

En Becall Outsourcing S.A.S., el máximo órgano de gobierno delega la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales a través de un enfoque basado en procesos. La organización opera bajo un SGI en el que se definen responsabilidades claras para cada proceso estratégico, misional y de apoyo.

El Comité Directivo de Becall Outsourcing S.A.S, como máximo órgano de gobierno, desempeña un papel fundamental en la supervisión de la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de las operaciones de la empresa. Aunque no existe un procedimiento formalizado para esta función, el comité participa activamente en la revisión y seguimiento de los principales indicadores de desempeño, incluyendo aquellos relacionados con la sostenibilidad. Esta supervisión se realiza a través de informes periódicos, registros internos y el análisis de KPI, que permiten identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas.

La Responsable Corporativa de Calidad, Formación y SGI actúa como enlace entre las áreas operativas, los procesos y la Alta Dirección, consolidando información clave y asegurando que se analicen los impactos identificados en materia de sostenibilidad, calidad, seguridad de la información y gestión ambiental. Los resultados, hallazgos, avances y recomendaciones son presentados durante los Comités de Revisión por la Dirección y en reuniones de seguimiento, garantizando un flujo constante de información y retroalimentación. Esta dinámica de trabajo permite que la supervisión de los impactos no solo se limite a una función de control, sino que también contribuya activamente a la toma de decisiones estratégicas y orientando las acciones corporativas hacia una gestión responsable, sostenible y alineada con los valores y compromisos de la organización.

La Alta Dirección es responsable de aprobar los recursos y lineamientos generales, y delega la responsabilidad de implementar, ejecutar y hacer seguimiento de la gestión de los impactos a los responsables de procesos. Estos, a su vez, aseguran la integración de los criterios de calidad, sostenibilidad y cumplimiento normativo en sus operaciones diarias.

En Becall Outsourcing S.A.S., el máximo órgano de gobierno cuenta con conocimientos colectivos relacionados con los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización, adquiridos a través de la gestión del SGI y de la revisión de resultados en materia de calidad, medio ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), ética y cumplimiento. Estos conocimientos se fortalecen mediante la participación en programas de formación externos exigidos por clientes estratégicos, como el Programa de Integridad para proveedores de Entel, que aborda temas de normativa sobre delitos económicos, responsabilidad penal de la persona jurídica y la implementación de modelos efectivos de prevención del delito.

A nivel interno, la organización utiliza la plataforma de aprendizaje en línea Ubits, donde se ofrecen cursos y certificaciones en competencias vinculadas a la sostenibilidad, como la gestión de riesgos ASG la ética empresarial y la transparencia. Estas instancias de capacitación permiten que los miembros de la Alta Dirección dispongan de herramientas actualizadas para la adecuada supervisión de los impactos de sostenibilidad de la organización.



# Nuestros Temas Materiales



En Beca Outsourcing S.A.S actualizamos nuestro análisis de materialidad en el año 2025 con el objetivo de identificar los asuntos de mayor relevancia para nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, que deben ser considerados en la gestión de la empresa. Para esta actualización se aplicó la metodología propuesta por los Estándares GRI, la cual incluyó la recopilación de información relevante a partir de fuentes internas y externas, como políticas corporativas, diagnósticos previos, normativas aplicables y tendencias del sector. Posteriormente, se realizaron consultas a partes interesadas internas (colaboradores, líderes de proceso y directivos) y externas (clientes y proveedores), mediante encuestas estructuradas. Así, los temas identificados fueron priorizados con base en su relevancia para la organización y sus grupos de interés, y serán abordados en el presente informe a través de los estándares temáticos GRI correspondientes.

Con base en lo anterior, para definir el enfoque del informe, fue necesario integrar tanto la perspectiva interna como la externa. Por ello, se identificaron los principales grupos de interés y se diseñó una encuesta de sostenibilidad, en la que se les solicitó valorar una lista de aspectos clave para la sostenibilidad, agrupados en dimensiones ASG.

Se consultó a las partes interesadas sobre la importancia de 39 temas relevantes para la sostenibilidad, solicitándoles clasificarlos en una escala del 1 al 5, siendo 5 el nivel de mayor importancia. Cada tema fue acompañado de una breve definición que explicaba su alcance, con el objetivo de facilitar su comprensión y orientar adecuadamente la calificación por parte de los participantes. Para ello, se planteó la siguiente pregunta guía:

¿Qué tan importante considera este tema para la sostenibilidad de Beca Outsourcing S.A.S?

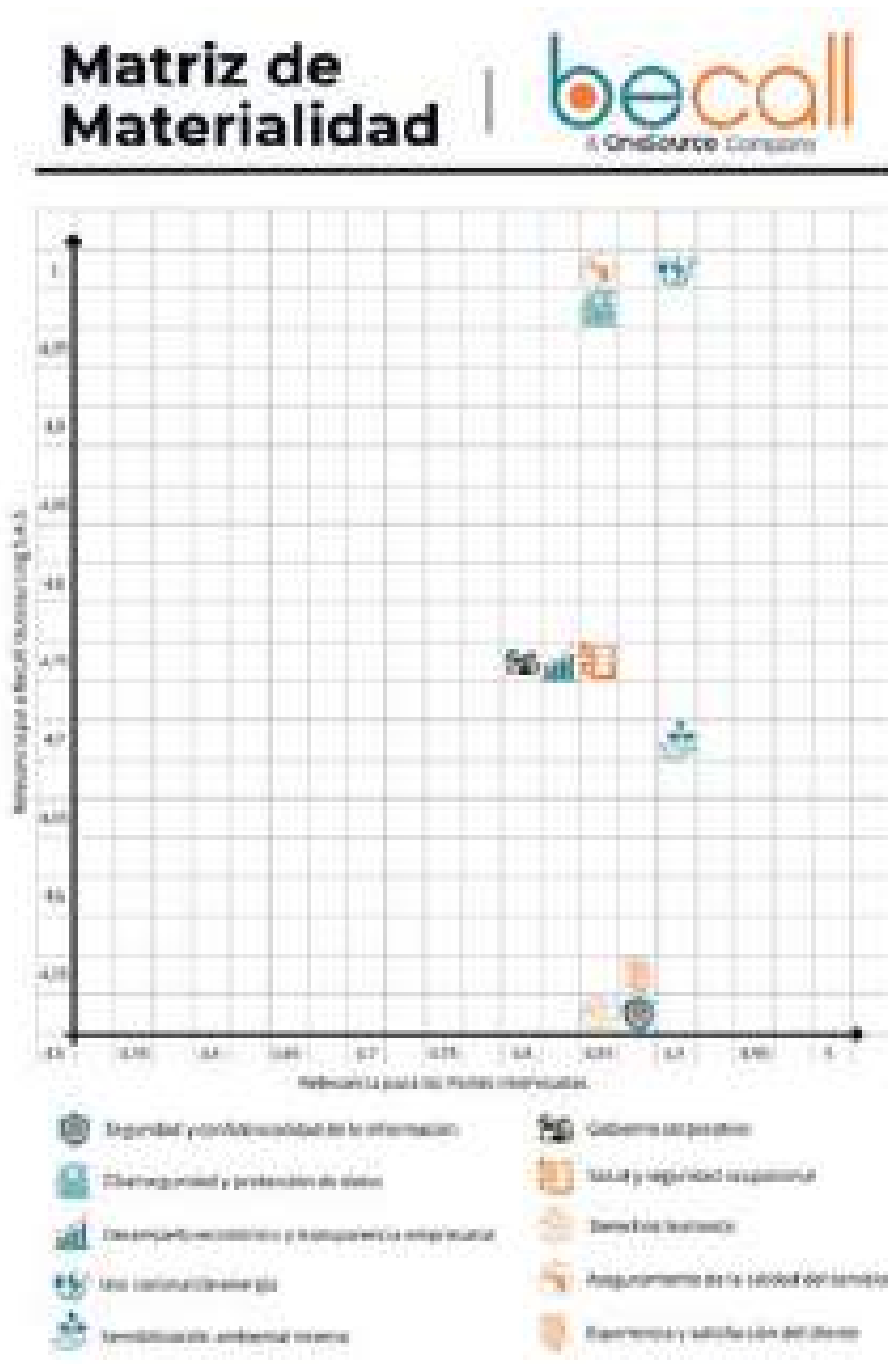
Los resultados obtenidos a partir de las encuestas, junto con la valoración interna realizada por Beca Outsourcing S.A.S, fueron analizados por el equipo del SGI, mediante una matriz de materialidad.

Esta herramienta gráfica de doble entrada (representada como un gráfico de dispersión) permite visualizar y priorizar los temas más relevantes para la organización, considerando dos criterios: la importancia asignada por las partes interesadas (eje horizontal) y la evaluación interna realizada por la empresa (eje vertical). Cada uno de los 39 temas evaluados fue ubicado en esta matriz según las puntuaciones obtenidas en ambas valoraciones, lo que facilitó la identificación de los asuntos más significativos en el contexto de sostenibilidad.

Estos resultados evidenciaron que 29 de los 39 temas evaluados fueron considerados como relevantes por los grupos de interés, al obtener puntuaciones superiores a 4 en la escala de valoración. Sin embargo, para efectos de priorización, se seleccionaron aquellos temas que alcanzaron una puntuación igual o superior a 4,5 tanto en la valoración externa como en la interna. Estos fueron definidos como temas materiales.

Este proceso permitió establecer un conjunto de 10 temas materiales en el contexto de sostenibilidad, que serán abordados en el presente informe conforme a los estándares temáticos GRI. Para facilitar su interpretación, estos temas se presentan en el gráfico 1 que corresponde a una matriz de materialidad sintética, en la que se visualizan únicamente los asuntos priorizados como materiales. En dicha matriz, los temas están representados con íconos diferenciados por color y símbolo.

Gráfico 1 Matriz de Materialidad



A continuación, se listan los temas definidos como materiales:

- Uso racional de energía
- Sensibilización ambiental interna
- Derechos humanos
- Salud y seguridad ocupacional
- Seguridad y confidencialidad de la información
- Aseguramiento de la calidad del servicio
- Experiencia y satisfacción del cliente
- Desempeño económico y transparencia empresarial
- Gobierno corporativo
- Ciberseguridad y protección de datos

Los temas priorizados fueron definidos como materiales debido a su alta relevancia tanto para Becall Outsourcing S.A.S como para sus grupos de interés externos. Esta doble perspectiva (interna y externa) permitió identificar aquellos asuntos que deben ser gestionados estratégicamente en el marco de la sostenibilidad. De los 10 temas materiales seleccionados, dos corresponden a la dimensión ambiental, cinco a la dimensión social y tres a la dimensión de gobernanza, lo que refleja un enfoque integral en la gestión de los impactos de la organización.

Además de los 10 temas materiales priorizados, otros asuntos fueron destacados tanto por nuestros grupos de interés como por Becall Outsourcing S.A.S durante el proceso de consulta. Aunque estos temas no alcanzaron el umbral establecido para ser considerados materiales, su relevancia fue reconocida por ambas partes, por lo que también serán incluidos y abordados en el presente informe. Esta decisión responde al compromiso de la organización de dar visibilidad a las expectativas de sus grupos de interés y fortalecer su enfoque integral de sostenibilidad.



**Gobernanza  
y Transparencia**

## Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo en BeCall Outsourcing S.A.S se fundamenta en principios de integridad, transparencia y responsabilidad, que orientan la toma de decisiones estratégicas y la gestión organizacional. Este capítulo presenta cómo la empresa estructura sus procesos de supervisión, liderazgo, ética institucional y gestión de riesgos, así como la forma en que se adoptan, implementan y comunican los compromisos y políticas que rigen su actuar. A través de prácticas sólidas y mecanismos claramente definidos, se garantiza que los valores corporativos se integren en todos los niveles de la organización, fortaleciendo la confianza de las partes interesadas y asegurando la sostenibilidad del negocio.

### Gobernanza con Valores: Compromisos y Políticas Institucionales

En BeCall Outsourcing S.A.S, la CER constituye un pilar esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad. Este compromiso se refleja en la adopción de políticas y principios que guían el actuar ético de la organización en todos sus niveles, alineados con estándares internacionales reconocidos.

Contamos con una Política de Ética y un Código de Conducta que consolidan el marco de comportamiento esperado bajo el Código de Ética y Conducta Empresarial. Además, la organización ha desarrollado políticas específicas en materia de sostenibilidad, derechos humanos, SST, medio ambiente y anticorrupción. Estas políticas están alineadas con instrumentos intergubernamentales clave, tales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios Rectores de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En coherencia con estos marcos, garantizamos el respeto por los derechos humanos, laborales y ambientales, y promovemos prácticas empresariales libres de corrupción.

### Entre las políticas específicas desarrolladas por la organización se destacan:

Política de Derechos Humanos - Diversidad e Inclusión: Asegura el respeto por los derechos humanos en todas nuestras operaciones y cadena de suministro, siguiendo los Principios Rectores de la ONU.

Política Anticorrupción y Ética: Prohíbe de manera estricta el soborno y cualquier forma de corrupción, promoviendo la transparencia en todas las relaciones comerciales.

Política Ambiental: Establece directrices para minimizar el impacto ambiental mediante la eficiencia energética, la gestión adecuada de residuos y el cumplimiento de los ODS.

Política de SST: Promueve ambientes de trabajo seguros y saludables, en cumplimiento de la normativa nacional y los estándares internacionales.

Para garantizar la implementación efectiva de estas políticas, todos los colaboradores reciben capacitación sobre el Código de Conducta al momento de su ingreso. Además, la empresa cuenta con un canal ético a través del cual se pueden reportar situaciones que contravengan los principios establecidos. Las denuncias recibidas son gestionadas por un comité interno que reporta directamente a la alta dirección, asegurando una respuesta oportuna y transparente.

Este conjunto de políticas y mecanismos de control permite que la CER no sea solo una declaración de principios, sino una práctica constante que fortalece la confianza, la legalidad y el respeto en todas nuestras operaciones.

Adicionalmente, en BeCall Outsourcing S.A.S, el respeto por los derechos humanos reconocidos internacionalmente constituye un principio esencial que guía nuestras prácticas laborales y organizacionales. Este compromiso se materializa a través de políticas específicas que promueven la inclusión, la diversidad y la prevención de cualquier forma de acoso, garantizando un entorno laboral seguro, equitativo y respetuoso para todos los colaboradores.

La Política de Inclusión y Diversidad establece lineamientos claros para asegurar que cada persona, sin distinción de género, raza, orientación sexual, discapacidad u otras características individuales, sea valorada y respetada dentro de la organización. Esta política no solo fortalece la equidad interna, sino que también impulsa la innovación y el crecimiento empresarial al integrar múltiples perspectivas en los equipos de trabajo.

Complementariamente, la Política relacionada con la Prevención y Sanción del Acoso Sexual refleja el compromiso de la empresa con la protección de los derechos fundamentales de sus colaboradores. Reconociendo que el acoso constituye una grave violación a la dignidad humana, esta política contempla medidas preventivas, canales de denuncia y acciones correctivas que aseguran una respuesta efectiva ante cualquier situación que atente contra la integridad de las personas.

Estas políticas prestan especial atención a grupos de interés considerados vulnerables o en riesgo, como mujeres, personas con discapacidad, comunidades étnicas, población LGBTQ+, y otros colectivos históricamente marginados. La empresa se esfuerza por garantizar que sus derechos sean protegidos y que cuenten con igualdad de oportunidades en todos los procesos organizacionales.























En coherencia con este enfoque, el respeto por los derechos humanos reconocidos internacionalmente constituye un principio rector que guía nuestras decisiones, relaciones y operaciones. Este compromiso se encuentra formalizado en nuestra Política de Derechos Humanos, Diversidad e Inclusión, aprobada por la Dirección General, y alineada con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. La política tiene un alcance integral que abarca todas las actividades de la organización, incluyendo nuestras operaciones en cada una de las sedes, el personal directo e indirecto (como contratistas), y la gestión responsable de la cadena de suministro.

Asimismo, se extiende a nuestras relaciones comerciales mediante mecanismos específicos como el Código de Conducta para Proveedores, que exige el cumplimiento de nuestras normas de derechos humanos a todos los proveedores directos; la inclusión de cláusulas contractuales en los acuerdos con socios estratégicos; y la ejecución de programas de debida diligencia, que incluyen evaluaciones y auditorías de riesgo social en la cadena de valor para asegurar el cumplimiento de estos principios.

La implementación de políticas orientadas al respeto por los derechos humanos ha contribuido significativamente al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía y la responsabilidad social. Este enfoque no solo mejora el bienestar y la satisfacción de los empleados, sino que también refuerza la reputación ética de Becall Outsourcing S.A.S ante sus grupos de interés, consolidando relaciones laborales más sólidas y sostenibles.

En este mismo sentido, contar con políticas y códigos éticos claros, accesibles y actualizados resulta esencial para consolidar dicha cultura organizacional. En Becall Outsourcing S.A.S, estos documentos no solo orientan el comportamiento de los colaboradores, sino que también fortalecen la confianza y la transparencia en todas las interacciones internas y externas. Para garantizar su consulta permanente, las políticas relacionadas se encuentran publicadas y disponibles en la intranet corporativa, permitiendo que todos los miembros de la organización conozcan sus derechos, responsabilidades y los mecanismos de protección establecidos.

## POLÍTICAS

 <p>Política de tratamiento de datos personales</p>	 <p>Política de ética y anticorrupción</p>	 <p>Escala de faltas y sanciones disciplinarias</p>	 <p>Política de formación</p>	 <p>Política Sistema de Gestión Integrado (calidad, ambiental, seguridad de la información)</p>
 <p>Política de seguridad y salud en el trabajo</p>	 <p>Política de seguridad de la información</p>	 <p>Código de vestimenta</p>	 <p>Política de vacaciones</p>	 <p>Política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas</p>
 <p>Política de prevención del acoso laboral</p>	 <p>Política salarial</p>	 <p>Política de inclusión y diversidad</p>	 <p>Política de teletrabajo</p>	 <p>Política de desconexión laboral</p>
 <p>Política de referidos</p>	 <p>Política de conflicto de intereses</p>	 <p>Política de regalos, obsequios y atenciones</p>	 <p>Reglamento de higiene y seguridad industrial</p>	 <p>Política de preparación, prevención y respuesta ante emergencias</p>
 <p>Política de monitoreo</p>	 <p>Política ambiental</p>			

En línea con este compromiso institucional, todas las políticas relacionadas con la ética, la inclusión, la diversidad y la prevención del acoso son aprobadas por el Director General y el área de Recursos Humanos, quienes representan el máximo nivel de autoridad en estos temas dentro de la organización. Esta aprobación garantiza que las políticas cuenten con respaldo institucional y que su implementación sea coherente con los valores corporativos. Asimismo, la responsabilidad sobre su cumplimiento y actualización recae directamente en estos niveles, asegurando que las acciones en materia de derechos humanos se mantengan alineadas con los estándares internacionales y con el compromiso ético de Becall Outsourcing S.A.S

La comunicación de estos compromisos y políticas se realiza de manera clara y constante a través de diversos canales dirigidos a trabajadores, socios comerciales y otras partes interesadas. Para los colaboradores, se desarrollan programas de formación obligatorios que incluyen talleres presenciales, cursos virtuales y módulos específicos sobre sostenibilidad y derechos humanos, integrados en el proceso de inducción.

Además, se utilizan canales internos como la intranet corporativa, correos electrónicos institucionales, boletines informativos y cartelería en las instalaciones para reforzar estos mensajes. Los documentos relacionados con el Código de Conducta son entregados a todos los empleados y su cumplimiento es obligatorio, siendo considerado en los procesos de evaluación de desempeño.

becall



## CÓDIGO de CONDUCTA para **PROVEEDORES**



En cuanto a los socios comerciales, los compromisos se comunican mediante cláusulas vinculantes en los contratos, y a través del Código de Conducta para Proveedores, el cual se entrega a cada nuevo proveedor y se revisa periódicamente. Los proveedores deben firmar una declaración de cumplimiento, y se promueve el diálogo mediante reuniones, seminarios web y foros especializados, donde se abordan los compromisos de sostenibilidad y se resuelven inquietudes.

Para otras partes interesadas, como la comunidad y el público en general, los compromisos se encuentran disponibles en el sitio web oficial de la empresa, en secciones como “Sostenibilidad” y “Responsabilidad Corporativa”. Además, se divulgan a través del informe de sostenibilidad, publicaciones institucionales y comunicados de prensa. En el caso de las comunidades locales, se cuenta con disposición en los canales digitales para facilitar el acceso a esta información y promover el diálogo abierto.

Este enfoque integral garantiza que los compromisos en materia de derechos humanos no solo estén formalizados, sino que sean comprendidos, aplicados y respetados por todos los actores que interactúan con Becall Outsourcing S.A.S, fortaleciendo así nuestra cultura ética y nuestra RSE.

## **Gobernanza con Propósito: Incorporación de los compromisos y políticas**

Como parte del compromiso institucional de Becall Outsourcing S.A.S con el respeto por los derechos humanos, la ética empresarial y la responsabilidad social la organización ha establecido mecanismos claros para la adopción e implementación de compromisos y políticas. Este proceso se enmarca en el principio de mejora continua y responde a los lineamientos estratégicos definidos por la Alta Dirección. A continuación, se describe cómo se lleva a cabo este proceso, desde su formulación inicial hasta su aprobación, comunicación y seguimiento, asegurando la conformidad normativa, la participación de las áreas competentes y la articulación con los objetivos institucionales.

La organización, en el proceso de adopción de compromisos y políticas alineadas con el principio de mejora continua y los lineamientos institucionales, realiza un levantamiento inicial desde el área competente, la cual formula la propuesta y la presenta a la Alta Dirección para su revisión y aprobación. En los escenarios en los que corresponda, interviene el proveedor de servicios legales Duport, con el propósito de verificar que la política o compromiso a adoptar cumpla con los términos y disposiciones legales vigentes en el país, asegurando así la conformidad normativa y la integridad institucional.

Una vez otorgado el visto bueno, las políticas y compromisos son comunicados a toda la comunidad organizacional y a las partes interesadas pertinentes a través de los canales establecidos. La comunicación interna se efectúa principalmente mediante correo electrónico corporativo y su publicación en la intranet institucional, mientras que la comunicación externa se realiza desde la Alta Dirección, el área de Gestión de Clientes o las Direcciones Operativas, según corresponda.

En cuanto a la segregación de responsabilidades, esta se establece desde el momento del levantamiento, de modo que el área proponente también asume la función de control y seguimiento. La mayoría de las políticas son generadas por las áreas de Recursos Humanos y SGI, las cuales actúan como responsables principales y entes veedores del cumplimiento. Dichas áreas emiten alertas y reportes ante eventuales incumplimientos, garantizando la alineación de los compromisos con los objetivos estratégicos, la Política Integrada, las estrategias organizacionales y los procedimientos operativos.

De esta forma, todos los compromisos y políticas se articulan con las relaciones comerciales y contractuales, fortaleciendo la transparencia y la sostenibilidad del negocio. Para asegurar la formación oportuna y continua en torno a los compromisos y políticas institucionales, la organización aplica dos líneas de acción:

- Inducción organizacional: dirigida a nuevos colaboradores, en el marco del plan de bienvenida.
- Calibraciones periódicas: desarrolladas desde el SGI, Recursos Humanos y SST, con el fin de mantener actualizada a la comunidad organizacional y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.

## **Gobernanza Participativa: Escuchamos para Decidir Mejor**

Becall Outsourcing S.A.S. reconoce la participación de sus grupos de interés como un componente esencial para la sostenibilidad de su gestión y la mejora continua de su SGI. El enfoque de participación se fundamenta en los principios de comunicación efectiva, transparencia, corresponsabilidad y diálogo constructivo, asegurando que las decisiones estratégicas incorporen las expectativas y aportes de las partes interesadas.

La organización identifica sus grupos de interés con base en su nivel de influencia, impacto y relación con la operación, a través de procesos de análisis desarrollados en el marco de la Matriz de Comunicaciones y el Mapa de Partes Interesadas. En el gráfico 2 se presentan los principales grupos de interés.

Gráfico 2 Identificación Grupos de Interés



El propósito central de la participación de los grupos de interés es fortalecer la sostenibilidad corporativa y la confianza mutua, mediante:

- Escucha activa y retroalimentación continua.
- Atención de inquietudes y gestión de reclamaciones.
- Revisión de cumplimiento normativo y ético.
- Alianzas estratégicas para la innovación y la mejora del servicio.
- Comunicación de resultados de desempeño y compromisos RSE.

Becall Outsourcing S.A.S. promueve espacios y herramientas que facilitan la participación efectiva, entre ellos:

- Encuestas de satisfacción a clientes y colaboradores.
- Comités internos (Calidad, Ambiental, SST, Convivencia, COPASST).
- Buzón digital y físico de sugerencias para colaboradores y comunidad.
- Reuniones de seguimiento con proveedores y aliados.
- Campañas informativas y comunicados institucionales vía correo electrónico e intranet.
- Espacios de responsabilidad social y voluntariado corporativo.

La organización garantiza que la participación sea efectiva y útil mediante:

- Seguimiento y trazabilidad a los compromisos adquiridos en cada espacio de diálogo.
- Incorporación de los resultados en los planes de acción, estrategias de mejora y en la toma de decisiones directivas.
- Retroalimentación a los grupos de interés sobre las gestiones realizadas a partir de sus aportes o sugerencias.

De esta manera, Becall Outsourcing S.A.S. consolida un modelo de relacionamiento basado en la confianza, la participación y la responsabilidad compartida, fortaleciendo su compromiso con la sostenibilidad y la generación de valor social, ambiental y económico. En la tabla 1 se sintetizan los principales mecanismos de participación implementados, los responsables de su gestión y los beneficios derivados de la interacción con los grupos de interés, evidenciando un enfoque estructurado y transparente en la construcción de relaciones significativas.



**Tabla I Interacción con Grupos de Interés**

<b>Proveedores y aliados estratégicos</b>	Evaluaciones de desempeño, reuniones de revisión de cumplimiento, comunicaciones formales	Anual / Según requerimiento	Cumplimiento contractual, buenas prácticas, innovación y sostenibilidad en la cadena de valor	Compras / Dirección Financiera	Alianzas duraderas y mejora de la eficiencia en procesos de suministro
<b>Colaboradores</b>	Encuestas de clima organizacional, comités internos, buzones de sugerencias, jornadas de capacitación	Permanente	Comunicación interna, bienestar laboral, desarrollo profesional y cultura organizacional	Recursos Humanos / SGI / SST	Fortalecimiento del sentido de pertenencia y la retención del talento
<b>Comunidad</b>	Proyectos de responsabilidad social, capacitaciones, voluntariado y campañas ambientales	Anual / Según proyecto	Impacto positivo en comunidades locales, inclusión laboral y sostenibilidad social	Recursos Humanos / RSE / Comunicaciones	Contribución al desarrollo social y reputación positiva
<b>Entes reguladores y autoridades locales</b>	Reportes legales, auditorías externas, cumplimiento de normativas	Según calendario legal	Cumplimiento de requisitos legales y fortalecimiento de la transparencia organizacional	Jurídica / Contabilidad / SGI	Cumplimiento regulatorio y cero sanciones significativas
<b>Junta Directiva y Alta Dirección</b>	Revisión por la Dirección, informes de gestión y reuniones estratégicas	Trimestral / Anual	Evaluación de desempeño del sistema, decisiones estratégicas y mejora de indicadores	Dirección General / Coordinación SGI	Toma de decisiones informada y alineación con los objetivos estratégicos
<b>Competencia / Sector empresarial</b>	Participación en gremios (ANDI, BPRO), foros y eventos sectoriales	Anual / Según convocatoria	Intercambio de buenas prácticas, competitividad e innovación en el sector BPO	Alta Dirección / Comercial	Fortalecimiento de la posición institucional y del liderazgo en el sector

## Gestión de conflictos de interés en el gobierno corporativo

En Becall Outsourcing S.A.S., la gestión de los conflictos de interés se encuentra regulada mediante la Política de Conflicto de Intereses, que establece lineamientos claros para identificar, prevenir y mitigar situaciones en las que los intereses personales puedan interferir con las decisiones de la organización. Esta política aplica a todos los colaboradores y exige la declaración y reporte de cualquier situación real o potencial de conflicto al área de Gestión Humana, la cual junto con la Gerencia evalúa y determina las acciones de control pertinentes.

La política contempla situaciones como relaciones familiares, negocios personales, relaciones sentimentales, obsequios de proveedores, uso de posición o beneficios personales, y establece controles como la firma de consentimientos y declaraciones (formatos de conocimiento de clientes y proveedores). Como parte de este sistema, se realizan capacitaciones anuales a todos los colaboradores en ética, anticorrupción y conflictos de interés.

El Oficial de Cumplimiento realiza revisiones periódicas, al menos una vez al año, sobre las declaraciones y situaciones reportadas, reforzando la cultura de transparencia y asegurando que las decisiones del máximo órgano de gobierno y de los colaboradores se mantengan libres de influencias indebidas. Igualmente, no existe en la actualidad un mecanismo de publicación proactiva y generalizada de los conflictos de interés a todos los grupos de interés externos.

## Valoramos el talento: una compensación justa y responsable

En **Becall Outsourcing S.A.S.**, el proceso de determinación de la remuneración del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección se gestiona de forma interna en coherencia con la legislación laboral vigente en Colombia y con las políticas contractuales de la organización.

Además, el proceso para determinar la remuneración de los colaboradores se enmarca en la Política de Condiciones Laborales y Salariales, la cual establece principios de equidad, transparencia, competitividad y reconocimiento del desempeño.

La remuneración se define considerando factores como la experiencia, las responsabilidades del cargo, el alcance de las funciones y las condiciones del mercado laboral. Se realizan análisis periódicos de competitividad externa, con el fin de asegurar que los salarios sean justos y atractivos frente al sector. Asimismo, se ajustan las compensaciones en casos de promoción o cambios sustanciales en las responsabilidades, garantizando que estén alineadas con la nueva carga laboral y con estándares de equidad.

La organización contempla mecanismos como el buzón organizacional, mediante el cual los colaboradores pueden elevar solicitudes relacionadas con condiciones laborales, y los planes de retención de talento humano, que permiten ajustar las condiciones de remuneración en casos específicos para garantizar la permanencia de personal clave.

La supervisión del proceso está a cargo de tres miembros del Comité Directivo: el Country Manager Colombia, la Directora de Recursos Humanos y la Directora Financiera y Contable, quienes velan por que las decisiones en materia salarial y de compensación estén alineadas con la normativa laboral vigente, las responsabilidades de cada cargo, la experiencia requerida y las condiciones del mercado laboral; no se cuenta con la participación de asesores externos y la información detallada sobre los montos o fórmulas de remuneración se mantiene bajo carácter confidencial. El máximo órgano de gobierno cumple un rol clave en la aprobación de lineamientos salariales y en la validación de los ajustes relacionados con cargos directivos y estratégicos.

Durante el año 2024, la organización mantuvo una política de compensación basada en la equidad y en la garantía de una retribución justa y competitiva frente al mercado laboral. Esta política busca asegurar que la totalidad de los colaboradores reciban una remuneración acorde con sus responsabilidades, competencias y desempeño, en condiciones que promuevan su bienestar y estabilidad financiera.

# 2024

El salario promedio anual por áreas se encuentra dentro de un rango que supera de manera significativa el salario mínimo legal vigente en Colombia, reflejando el compromiso de la compañía con la mejora de las condiciones socioeconómicas de sus empleados. A modo de referencia normativa, cabe señalar que para el año 2024 el salario mínimo legal mensual vigente fue de \$1.300.000, al cual se adicionó el auxilio de transporte por \$162.000. Con base en estos valores, los promedios de compensación anual reportados por área muestran que tanto los salarios iniciales como los totales promedio superan en múltiplos importantes el mínimo legal, lo que reafirma la estrategia de la organización de ofrecer condiciones salariales que no solo cumplen, sino que exceden los estándares legales vigentes, fortaleciendo la estabilidad económica de sus colaboradores. En coherencia con lo anterior la tabla 2 presenta la retribución total anual media de los colaboradores, desagregada por áreas.

**Tabla 2 Retribución promedio anual**

Área	Retribución promedio anual
Operaciones	\$ 4.425.696
Tecnología e Infraestructura	\$ 3.798.740
Business Intelligence	\$ 3.841.845
Recursos Humanos	\$ 2.852.091
Financiera y contable	\$ 4.033.222
Calidad y formación	\$ 2.763.513
Seguridad	\$ 2.568.814
Marketing	\$ 2.611.248

Estos resultados demuestran que no existen brechas salariales significativas entre áreas y que la política de remuneración garantiza que todos los trabajadores cuenten con ingresos suficientes para cubrir sus necesidades básicas y alcanzar un nivel digno de calidad de vida. Asimismo, evidencian la coherencia de la estrategia de compensación con los principios de justicia salarial, equidad de género y sostenibilidad social, promovidos por el marco de referencia de los Estándares GRI.

## Acompañamiento y escucha activa: canales abiertos para nuestros colaboradores

La CER constituye un pilar esencial dentro de la gestión organizacional, motivo por el cual la compañía ha establecido mecanismos claros y accesibles que permiten a los colaboradores solicitar asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas institucionales, así como plantear inquietudes o reportar situaciones relacionadas con la CER.

Con el fin de garantizar un entorno de confianza, transparencia y respeto por los derechos humanos, la organización dispone de diversas líneas de atención y consulta, entre las cuales destaca la implementación de un buzón de sugerencias en la plataforma interna institucional. Este canal permite a los colaboradores comunicar sus necesidades, inquietudes o denuncias de forma confidencial o anónima, preservando la integridad de las personas y asegurando una gestión responsable de la información.

Las comunicaciones recibidas por este medio son atendidas directamente por la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General, quienes garantizan su revisión oportuna y la adopción de las medidas correspondientes. Entre las acciones derivadas de este proceso se incluyen estrategias de fidelización del personal, planes de retención, ajustes de horarios laborales o la atención de inconformidades específicas, según la naturaleza del caso.

Adicionalmente, la organización cuenta con el COCOLA, espacio formal destinado a promover un ambiente de trabajo sano, seguro y respetuoso, enfocado en la prevención del acoso laboral y de los riesgos psicosociales. Este comité actúa como instancia de conciliación, brindando acompañamiento en la gestión de quejas, consultas o conflictos laborales que puedan surgir entre los colaboradores.

Asimismo, el Departamento de Recursos Humanos mantiene una disposición permanente para la atención directa de los trabajadores que requieran asesoramiento o deseen presentar inquietudes en torno a la aplicación de las políticas internas.

Todos estos mecanismos operan en el marco del cumplimiento de los lineamientos institucionales y de las políticas adoptadas por la organización, entre las que se destacan la Política de Ética y Anticorrupción, la Política de Conflicto de Intereses, la Política de Regalos y Atenciones, y la Política de Tratamiento de Datos Personales, garantizando así una gestión transparente, responsable y coherente con los valores corporativos y con el principio de mejora continua.



# Desempeño Económico y Transparencia Empresarial



## Gestión financiera responsable: Construyendo valor con propósito para el presente y el futuro

El valor económico directo generado y distribuido (VEGD) es un indicador clave que permite evaluar la contribución financiera de una organización a sus grupos de interés y al entorno económico en el que opera. Este indicador refleja cómo la empresa genera riqueza y cómo la distribuye entre empleados, proveedores, gobiernos, accionistas y la comunidad.

El VEGD también permite identificar el valor económico retenido, es decir, los recursos que la organización conserva para reinversión, fortalecimiento financiero o desarrollo estratégico. Este análisis es útil para comprender el perfil económico de la empresa y su impacto en las economías locales y nacionales. Durante el 2024, la organización reportó los valores evidenciados en la tabla 3:

De acuerdo a lo anterior, durante el año 2024, BeCall Outsourcing S.A.S generó un valor económico directo de COP 115.218 millones, reflejando su capacidad para crear riqueza a partir de sus operaciones como empresa del sector BPO y contact center. Este valor incluyó ingresos provenientes de la prestación de servicios, así como otros ingresos financieros derivados de sus actividades comerciales.

De ese total, la organización distribuyó COP 109.628 millones entre sus principales grupos de interés, lo que representó el 95% del valor económico generado. Esta distribución se realizó principalmente a través de pagos por costos operacionales, salarios y beneficios para los empleados, pagos a proveedores de capital, y contribuciones fiscales al gobierno. El valor económico retenido ascendió a COP 5.591 millones, lo que evidenció una capacidad de ahorro y reinversión que fortaleció la sostenibilidad financiera de la empresa.

Tabla 3 Valor económico directo generado y distribuido

Componente	Valor (COP)	Descripción
<b>Valor económico directo generado</b>	115.218.402.987	Ingresos totales obtenidos por la empresa, incluyendo ventas netas y otros ingresos financieros.
<b>Valor económico distribuido</b>	109.627.761.082	Total de recursos distribuidos entre los principales grupos de interés.
• Costos operacionales	86.730.809.690	Pagos por materiales, servicios, infraestructura y contratistas.
• Salarios y beneficios de empleados	16.796.815.158	Remuneraciones, prestaciones sociales y beneficios adicionales.
• Pagos a proveedores de capital	2.052.480.940	Dividendos e intereses pagados a accionistas y prestamistas.
• Pagos al gobierno	4.047.655.294	Impuestos y contribuciones fiscales a nivel nacional y local.
<b>Valor económico retenido</b>	5.590.641.905	Diferencia entre el valor generado y el distribuido.

Los costos operacionales representaron el componente más significativo del valor distribuido, con COP 86.731 millones, lo cual fue coherente con la naturaleza intensiva en servicios del modelo de negocio de Becall. Estos costos incluyeron pagos por infraestructura tecnológica, servicios tercerizados, y contratistas, entre otros. Por su parte, los salarios y beneficios de los empleados ascendieron a COP 16.797 millones, reflejando el compromiso de la organización con el bienestar de su talento humano, que constituye uno de sus activos más estratégicos.

En cuanto a los pagos a proveedores de capital, se destinaron COP 2.052 millones en dividendos e intereses, mientras que los pagos al gobierno alcanzaron los COP 4.048 millones, en cumplimiento de las obligaciones fiscales a nivel nacional y local. Cabe resaltar que no se realizaron inversiones en la comunidad durante el periodo reportado, lo cual representa una oportunidad de mejora en el marco del compromiso social y comunitario que la organización ha venido fortaleciendo.

Desde una perspectiva estratégica, el valor económico retenido permitió a la empresa consolidar su posición financiera y preparar el terreno para futuras inversiones en innovación, infraestructura y desarrollo organizacional. Sin embargo, la ausencia de inversión comunitaria evidenció un área de oportunidad para reforzar el impacto social de la organización, especialmente considerando su enfoque en sostenibilidad y RSE.

En línea con los ODS, este indicador se vincula directamente con tres metas globales. Por un lado, contribuye al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, al evidenciar la generación de empleo formal y la distribución de beneficios económicos entre los colaboradores. También se relaciona con el ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, al reflejar inversiones operacionales que fortalecen la capacidad tecnológica y de servicio de la empresa. Finalmente, se conecta con el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos, en la medida en que los pagos realizados a proveedores y contratistas representan relaciones comerciales que dinamizan la economía local y promueven la cooperación para el desarrollo.

Para próximos periodos, se pretende que Becall Outsourcing S.A.S explore mecanismos de inversión comunitaria alineados con su estrategia de sostenibilidad, tales como programas de formación, inclusión digital, o apoyo a iniciativas sociales en las regiones donde opera. Esto permitiría ampliar su contribución al desarrollo sostenible y fortalecer su reputación como empresa comprometida con el entorno.

## **Gestión Financiera Sostenible: Resiliencia ante el Cambio Climático**

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S reconoció que el cambio climático representaba un factor emergente con potencial para generar implicaciones financieras en sus operaciones, especialmente en lo relacionado con el consumo energético, la infraestructura tecnológica y la continuidad del servicio. Si bien la empresa no enfrentó riesgos físicos directos como eventos climáticos extremos, sí identificó riesgos regulatorios derivados de posibles cambios en la legislación ambiental, tales como mayores exigencias en eficiencia energética o reportes de huella de carbono.

Como parte de su respuesta estratégica, la organización incluyó en su Sistema de Gestión de Calidad los ajustes establecidos por la Adenda al cambio climático de la norma ISO, lo que permitió fortalecer sus procesos internos frente a los nuevos requerimientos ambientales. Además, realizó la medición de la huella de carbono en sus sedes ubicadas en la ciudad de Pereira, lo que constituyó un avance significativo en la identificación de sus impactos climáticos y en la preparación para futuras acciones de mitigación.

Estas iniciativas no solo respondieron a exigencias normativas, sino que también representaron oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, reducir el consumo energético y posicionarse como una empresa comprometida con la sostenibilidad. Aunque no se contaba con un sistema formal para calcular las implicaciones financieras de estos riesgos y oportunidades, la organización avanzó en el desarrollo de capacidades técnicas y metodológicas que permitirán en el futuro estimar los costos y beneficios asociados a la gestión climática.

Este enfoque se alineó con el ODS 13: Acción por el clima, al evidenciar el compromiso de Becall Outsourcing S.A.S con la mejora continua de sus prácticas ambientales, con la sostenibilidad ambiental y la resiliencia organizacional frente a los desafíos climáticos.

### **Apoyo Público para el Crecimiento Sostenible**

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S recibió asistencia financiera por parte del gobierno colombiano en forma de subvenciones por generación de empleo, por un valor total de COP 158.057.250. Esta contribución se enmarcó en los programas estatales orientados a incentivar la contratación formal y la dinamización del mercado laboral, especialmente en sectores intensivos en talento humano como el de servicios BPO. La asistencia recibida no representó una transacción comercial, sino un beneficio económico directo que fortaleció la capacidad operativa de la organización para ampliar su planta de personal y contribuir al desarrollo económico local. Este tipo de apoyo gubernamental reflejó el reconocimiento del rol estratégico que desempeñó Becall en la generación de empleo en las regiones donde operó, y se alineó con los principios del desarrollo sostenible, particularmente con el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, al fomentar la inclusión laboral y la estabilidad económica de cientos de trabajadores.

### **Impactos económicos indirectos**

En el marco de su compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo territorial, Becall Outsourcing S.A.S. ha impulsado iniciativas que trascienden el ámbito de la operación empresarial y generan beneficios tangibles para las comunidades en donde está presente.

Uno de los principales impactos económicos indirectos generados por Becall Outsourcing S.A.S. se materializa en el proyecto “Viterbo: en medio del eje del desarrollo económico”, galardonado con el premio Oro en los CX Summit Awards en la categoría de Responsabilidad Social durante dos años consecutivos.

Este proyecto tuvo como objetivo expandir la operación de la compañía hacia un municipio del eje cafetero tradicionalmente caracterizado por oportunidades laborales limitadas, fomentando la inclusión social, la formalización del empleo y el crecimiento económico local y climático.

**Impacto en generación de empleo formal:** desde su inicio en 2022, el proyecto ha vinculado más de 180 empleos formales, representando cerca del 2% del empleo total del municipio de Viterbo. Una proporción significativa de los colaboradores proviene de sectores tradicionalmente informales como comercio minorista y trabajo doméstico, logrando con ello una transición hacia el empleo formal, con mejores condiciones laborales y estabilidad económica.

Mejoras en ingresos y calidad de vida: los colaboradores reciben en promedio bonificaciones mensuales equivalentes al 28% adicional al salario base, fortaleciendo su bienestar financiero y permitiéndoles proyectar un mejor futuro para sus familias. Asimismo, se ha brindado oportunidad de primer empleo a jóvenes entre 18 y 23 años y se ha priorizado la vinculación de mujeres cabeza de familia, reforzando el impacto social del proyecto.

Dinamismo económico local y regional: la operación de Becall en Viterbo ha generado un efecto multiplicador en la economía del municipio. El flujo de ingresos estables ha impulsado el consumo local, la movilidad y el desarrollo de infraestructura, además de promover nuevas oportunidades de inversión. Es importante destacar que aproximadamente el 28% de los colaboradores provienen de municipios aledaños, extendiendo el beneficio más allá de las fronteras de Viterbo y consolidando un impacto regional.

Desarrollo profesional y tejido social: el modelo implementado en Viterbo ha facilitado el crecimiento profesional de los colaboradores dentro de la organización, generando oportunidades de carrera y reduciendo la rotación laboral. Esto ha fortalecido el tejido social local, empoderando a la comunidad mediante empleo digno, estabilidad y oportunidades de formación.

Sostenibilidad del modelo: la continuidad del proyecto demuestra la viabilidad de apostar por el crecimiento económico en pequeños municipios. La clave ha sido la capacidad de adaptación a cambios económicos y sociales, asegurando que el crecimiento se mantenga en el tiempo y que los beneficios lleguen a quienes más lo necesitan.

En conclusión, el caso Viterbo constituye un ejemplo concreto de cómo la estrategia de Becall Outsourcing S.A.S. trasciende el ámbito empresarial y contribuye a los ODS, particularmente al ODS 8: “Trabajo decente y crecimiento económico”, generando un impacto social y económico positivo y sostenible en la región.

## **Transparencia Empresarial**

En Becall Outsourcing S.A.S., la transparencia empresarial constituye un pilar fundamental para el fortalecimiento de la confianza y la integridad en todas las relaciones organizacionales. Como parte de este compromiso, la compañía ha establecido mecanismos sólidos para prevenir, identificar y gestionar riesgos asociados a la corrupción, en línea con los estándares internacionales de sostenibilidad

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. realizó evaluaciones de riesgo de corrupción en el 100% de las operaciones que involucraron terceros, incluyendo empleados, proveedores, clientes y accionistas. Estas evaluaciones se llevaron a cabo mediante la plataforma tecnológica “Compliance”, la cual automatiza el proceso de debida diligencia a través de la consulta en múltiples listas restrictivas nacionales e internacionales. Esta herramienta permite generar reportes con el estado de riesgo de cada tercero, sin necesidad de realizar indagaciones manuales, garantizando así un proceso eficiente, estandarizado y alineado con las mejores prácticas de cumplimiento. Esta medida preventiva forma parte del compromiso institucional con la transparencia y la gestión ética de las relaciones comerciales y laborales.

En el marco del compromiso de Becall Outsourcing S.A.S. con la transparencia empresarial y la prevención de prácticas corruptas, durante el año 2024 se mantuvo activa la evaluación de riesgos relacionados con la corrupción. Esta evaluación consideró los siguientes riesgos:

**Riesgos Legales y Judiciales:** Becall Outsourcing S.A.S. realiza un seguimiento riguroso a los riesgos legales y judiciales que puedan comprometer la integridad de la organización. Para ello, se revisan procesos judiciales penales, tanto relacionados con delitos comunes como con actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT), así como procesos judiciales laborales, administrativos, civiles y familiares. Esta revisión permite identificar posibles vínculos con personas o entidades involucradas en litigios que puedan representar un riesgo reputacional, financiero o de cumplimiento normativo. Asimismo, se incluyen procesos en altas cortes y el Consejo de Estado, con el fin de anticipar implicaciones legales de mayor impacto.

**Riesgos de Integridad y Ética:** Como parte de la debida diligencia en la vinculación de colaboradores, proveedores y aliados estratégicos, se realiza la consulta el Registro de Antecedentes Penales y Disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación, así como el Registro de Responsabilidad Fiscal de la Contraloría (SIBOR). Estos registros permiten detectar antecedentes relacionados con corrupción, abuso de poder, negligencia administrativa o detrimento patrimonial al Estado, lo cual representa un riesgo directo para la ética corporativa y la transparencia en los procesos internos.

Riesgos de Fraude y Falsedad: La prevención del fraude es una prioridad para Becall Outsourcing S.A.S., por lo que se realiza una plataforma que permita la verificación de listas como la de proveedores ficticios de la DIAN, que permite identificar posibles irregularidades en los procesos de contratación. Además, se revisan bases de datos internacionales como los Panamá Papers, Paradise Papers y otras filtraciones que evidencian estructuras offshore o prácticas de evasión fiscal. Estas fuentes son clave para detectar riesgos asociados al ocultamiento de activos, falsedad documental o vínculos con esquemas financieros no transparentes.



**Riesgos Reputacionales:** La reputación corporativa es un activo fundamental, por lo que se monitorean fuentes de información pública como el histórico de noticias, motores de búsqueda como Google y registros vinculantes relacionados con sanciones reputacionales. Este monitoreo permite identificar menciones negativas, denuncias o controversias que puedan afectar la imagen institucional, así como anticipar posibles crisis comunicacionales derivadas de la exposición pública de actores vinculados a la organización.

**Riesgos Internacionales y de Cumplimiento:** En el contexto global, BeCALL Outsourcing S.A.S. garantiza la consulta de listas restrictivas y sancionatorias internacionales como OFAC, ONU, DEA, INTERPOL, Lista Engel, BID, Unión Europea, HM Treasury, entre otras. Estas listas permiten identificar personas o entidades sancionadas por corrupción, terrorismo, narcotráfico, violaciones de derechos humanos o prácticas financieras ilícitas. La revisión de estas fuentes forma parte del sistema de cumplimiento normativo internacional, especialmente en procesos de vinculación con terceros que puedan tener operaciones transfronterizas o relaciones con jurisdicciones de alto riesgo.

**Riesgos de Tránsito y Convivencia:** Aunque de menor impacto, la organización también considera los registros de comparendos e infracciones de tránsito como parte del análisis de riesgos. Esta información puede reflejar comportamientos de desobediencia civil o falta de cumplimiento de normas básicas, lo cual es relevante en la evaluación integral de la conducta de personas vinculadas a la empresa, especialmente en roles que requieren altos estándares de responsabilidad y convivencia.

Como resultado de este enfoque integral, BeCALL Outsourcing S.A.S. ha logrado consolidar un sistema robusto de prevención de riesgos de corrupción, basado en la evaluación automatizada y constante de todos los terceros vinculados a sus operaciones.

La identificación de riesgos legales, éticos, reputacionales y de cumplimiento internacional permite a la organización tomar decisiones informadas y adoptar medidas preventivas que refuercen su compromiso con la transparencia. Esta práctica no solo fortalece la integridad corporativa, sino que también contribuye a generar confianza entre los grupos de interés y a mantener altos estándares de responsabilidad empresarial. En coherencia con este enfoque, la compañía complementa sus esfuerzos mediante la comunicación activa y la formación continua sobre políticas y procedimientos anticorrupción, como parte esencial de su estrategia de integridad organizacional.

En BeCALL Outsourcing S.A.S., la comunicación y formación en torno a las políticas y procedimientos anticorrupción constituyen una prioridad estratégica para fortalecer la integridad institucional y prevenir riesgos asociados a prácticas indebidas. La organización ha establecido mecanismos efectivos para asegurar que esta información llegue de manera clara y oportuna a todos los niveles, desde la alta dirección hasta el personal operativo.

Como parte de la estrategia de comunicación interna, la Política de Ética y Anticorrupción y la Política de Conflicto de Intereses se encuentran disponibles de forma permanente en la intranet corporativa, garantizando el acceso libre para todos los colaboradores. Además, estas políticas son presentadas explícitamente durante el proceso de inducción, asegurando que los nuevos empleados comprendan desde el inicio los principios éticos que rigen su actuar dentro de la organización.

En cuanto a la formación, se ha implementado un plan obligatorio de capacitación a través de la plataforma virtual Moodle Explora, dirigido a todo el personal. Este plan incluye el curso “Programa de Ética y Transparencia Empresarial”, el cual aborda contenidos específicos sobre la política anticorrupción, el Código de Ética y los procedimientos para la prevención del lavado de activos. Al finalizar el curso, los colaboradores deben presentar una evaluación que permite verificar la comprensión de los contenidos impartidos.

Para asegurar la trazabilidad y el cumplimiento de esta formación, se lleva un registro detallado de la finalización y aprobación del curso, lo que ha permitido alcanzar un 100% de cobertura entre el personal relevante. Este enfoque integral garantiza que todos los colaboradores estén informados, sensibilizados y capacitados para actuar conforme a los principios de ética, legalidad y transparencia que sustentan la cultura organizacional de BeCall Outsourcing S.A.S.

Durante el periodo reportado, BeCall Outsourcing S.A.S garantizó que el 100% de sus colaboradores, sin distinción de categoría laboral (incluyendo personal operativo, administrativo, mandos medios y alta dirección) recibieran comunicación clara y oportuna sobre las políticas y procedimientos relacionados con la ética, la transparencia y la prevención de la corrupción. La evidencia de este cumplimiento se presenta en las tablas 4 y 5, donde se detalla la cobertura lograda en cada nivel de la organización.

Tabla 4 Comunicación a Miembros de la Alta Dirección sobre Ética y Transparencia Empresarial

<b>Comunicación a Miembros del Órgano de Gobierno - Alta Dirección</b>			
<b>Categoría Laboral</b>	<b>N° Total Miembros</b>	<b>N° Informados</b>	<b>% Informados</b>
Hombres	4	4	100%
Mujeres	8	8	100%
Total	12	12	100%

Tabla 5 Comunicación a Empleados sobre Ética y Transparencia Empresarial

<b>Comunicación a Empleados</b>			
<b>Categoría Laboral</b>	<b>N° Total Empleados</b>	<b>N° Informados</b>	<b>% Informados</b>
Operativos	2062	2062	100%
Administrativos	28	28	100%
Mandos Medios	333	333	100%
Alta Dirección	12	12	100%

En cuanto a la formación se alcanzó una cobertura del 50% en el curso de Ética y Transparencia Empresarial y del 49% en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos – SAGRILAF, lo que refleja un avance significativo en la consolidación de cultura de integridad y cumplimiento dentro de la compañía. No obstante, se reconoce la necesidad de seguir fortaleciendo los procesos de capacitación, con el objetivo de alcanzar la totalidad de los empleados y asegurar un mayor impacto en la prevención riesgos asociados a prácticas de corrupción y lavado de activos. La evidencia de este cumplimiento se presenta en la tabla 6, donde se detalla la cobertura lograda en los cursos de formación.

Tabla 6 Formación a Empleados sobre Ética y Transparencia Empresarial

<b>Formación anticorrupción – Empleados</b>			
<b>Cursos</b>	<b>N° Total Empleados</b>	<b>N° Capacitados</b>	<b>% Capacitados</b>
<b>Programa de Ética y Transparencia Empresaria</b>	2422	1210	50%
<b>Sistema para la prevención del lavado de Activos SAGRILAF</b>	2422	1183	49%

Tras haber abordado los mecanismos de comunicación, formación y adopción de políticas en materia de ética y anticorrupción; y en coherencia con los principios de integridad, transparencia y responsabilidad que orientan la gestión institucional, resulta pertinente ampliar el enfoque hacia otros aspectos clave que fortalecen la cultura de cumplimiento y la transparencia empresarial. Entre estos, se destacan las prácticas orientadas a prevenir la competencia desleal, las cuales complementan el marco ético de la organización y refuerzan su compromiso con una conducta empresarial justa y alineada con los estándares legales y de sostenibilidad.

Durante el período reportado, Becall Outsourcing S.A.S. no ha enfrentado acciones jurídicas, investigaciones ni sanciones relacionadas con prácticas de competencia desleal, monopólicas o que atenten contra la libre competencia. La organización mantiene un compromiso permanente con la transparencia, la ética empresarial y el cumplimiento de la normativa vigente, asegurando que todas las relaciones comerciales y procesos de negocio se desarrollen dentro de un marco legal y justo. Para reforzar este compromiso, Becall cuenta con:

- Políticas internas de cumplimiento que garantizan que las negociaciones con clientes, proveedores y aliados se realicen bajo principios de legalidad, transparencia y equidad.
- Un código de ética que regula la conducta de los colaboradores y promueve la integridad en todos los niveles de la operación.
- Procesos de auditoría interna y control de riesgos que previenen prácticas indebidas y fortalecen la confianza con los grupos de interés.

De esta manera, Becall Outsourcing S.A.S. ratifica su adhesión a las buenas prácticas empresariales y de libre competencia, asegurando que su crecimiento se dé sobre la base de la innovación, la calidad del servicio y la generación de valor compartido.

## **De la Transparencia a la Acción: Cómo Respondemos a Nuestros Impactos**

Becall Outsourcing cuenta con diversos mecanismos orientados a la remediación de impactos negativos derivados de su operación, especialmente aquellos asociados a la prestación del servicio de contact center, o en los que pueda existir participación o contribución por parte de la organización.

En cumplimiento del principio de mejora continua, la compañía desarrolla formaciones y calibraciones periódicas dirigidas al personal operativo, enfocadas en los aspectos técnicos, comunicativos y comerciales que intervienen en la prestación del servicio. Estas actividades permiten mantener la coherencia en los procesos de gestión, ajustar los atributos críticos de la transacción y asegurar la calidad en la atención al cliente.

Complementariamente, el área de Calidad desempeña un papel central en la detección y mitigación de posibles impactos negativos. A través de monitoreos continuos de llamadas y auditorías internas, se garantizan ciclos definidos de control del desempeño, que permiten identificar desviaciones a tiempo, ejecutar retroalimentaciones inmediatas y prevenir la repetición de errores o reclamaciones.

La organización también cuenta con un proceso estructurado para la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR). Cada reclamación recibida por el cliente o la línea de negocio es radicada y gestionada con trazabilidad total. Desde el área de Calidad del Servicio se realiza la auditoría completa de la interacción, revisando grabaciones, aplicativos, registros, órdenes y condiciones contractuales.

Con base en esta revisión, se elabora un informe técnico que determina la procedencia o no del reclamo, el cual se comparte con el cliente junto con las acciones correctivas correspondientes. En los casos en que aplique, la organización asume las penalizaciones definidas contractualmente, reafirmando su compromiso con la responsabilidad empresarial y la transparencia.

Como parte del seguimiento y aprendizaje continuo, se implementan Planes de Acción (PDA) orientados a fortalecer las competencias del personal y garantizar la correcta ejecución de los procesos. Estos planes se elaboran mensualmente, con seguimientos semanales que permiten un acompañamiento más personalizado, la atención oportuna de las causas raíz y la mejora progresiva de la productividad y la calidad en los resultados.

La información consolidada de reclamaciones y acciones implementadas se reporta de forma mensual a las partes interesadas. Adicionalmente, se promueven espacios de participación como comités semanales, socializaciones y actividades de sensibilización, en los que los clientes y equipos operativos analizan los resultados y contribuyen conjuntamente a la reducción de impactos negativos.

En conjunto, estos mecanismos permiten a Becall Outsourcing detectar, analizar y mitigar de manera estructurada los impactos negativos derivados de su operación, garantizando la trazabilidad, la mejora continua y la sostenibilidad en la relación con sus clientes y grupos de interés.

En coherencia con lo anterior, Becall Outsourcing S.A.S. sostiene un compromiso con el cumplimiento de la legislación y las normativas vigentes aplicables a su operación, actuando bajo los principios de responsabilidad, transparencia y mejora continua. Durante el periodo objeto del informe, la organización mantuvo un seguimiento constante al cumplimiento legal en materia tributaria, laboral, comercial y de protección de datos, procurando asegurar la integridad de sus procesos administrativos y financieros.

# Nuestro Desempeño Ambiental



No obstante, durante el año 2024, aunque no se reportaron sanciones de carácter no monetario ni procesos administrativos en curso derivados de incumplimientos regulatorios, si se presentaron cuatro (4) casos significativos de incumplimiento de la legislación y normativas vigentes, los cuales resultaron en la imposición de multas económicas. Las razones de estos casos fueron:

- Corrección de declaraciones tributarias municipales.
- Extemporaneidad en la presentación de declaraciones de impuestos.

Becall Outsourcing S.A.S. considera estos casos como incumplimientos significativos, dado que generaron sanciones económicas y reflejan oportunidades de mejora en los procesos de control tributario. Los casos identificados fueron gestionados conforme a los procedimientos internos establecidos, incluyendo el cumplimiento de las obligaciones derivadas, como el pago de las multas correspondientes. Igualmente, en atención a lo anterior, la compañía fortaleció sus controles internos mediante la implementación de las siguientes medidas:

- Revisión técnica previa de las declaraciones fiscales antes de su presentación.
- Validación cruzada de plazos y obligaciones tributarias para cada municipio y ente regulador.
- Acompañamiento especializado del área contable y financiera para garantizar la trazabilidad y exactitud de los reportes.

Estas acciones permiten a Becall Outsourcing S.A.S. reducir los riesgos de incumplimiento, asegurar la transparencia financiera y reafirmar su compromiso con la sostenibilidad corporativa y el cumplimiento normativo integral, pilares esenciales de su gestión ética y responsable.

En complemento, la determinación de los incumplimientos se realizó con base en criterios de materialidad, frecuencia, impacto financiero y repercusión sobre la gestión organizacional. Estos criterios permiten establecer qué eventos deben ser considerados significativos para efectos del reporte. En este sentido, la organización realiza seguimiento permanente a los requerimientos legales y normativos aplicables, y reporta aquellos casos que, por su naturaleza, implican una respuesta formal por parte de las autoridades competentes. Se consideran significativos aquellos incumplimientos que derivan en sanciones administrativas o judiciales con posibles implicaciones reputacionales o financieras, especialmente en materia tributaria.

## **Nuestro Desempeño Ambiental**

### **Sensibilización Ambiental Interna**

La sensibilización ambiental interna es un eje estratégico para Becall Outsourcing S.A.S., en el marco de su compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Como organización del sector BPO y contact center, reconocemos que nuestras operaciones generan impactos significativos en el entorno, por lo que fomentar una cultura ambiental entre los colaboradores es esencial para mitigar dichos impactos, cumplir con los objetivos ambientales y fortalecer el sentido de corresponsabilidad. Este tema fue identificado como material en el análisis de materialidad, dado que la transformación hacia una operación más sostenible requiere no solo infraestructura y tecnología, sino también conciencia, participación y compromiso por parte del talento humano.

La sensibilización ambiental está integrada en la política ambiental de la organización, la cual establece principios de eficiencia en el uso de recursos, prevención de la contaminación y promoción de buenas prácticas ambientales. La política establece de manera explícita la promoción de una cultura organizacional ambiental y la formación del personal en buenas prácticas.

La sensibilización ambiental está integrada en la política ambiental de la organización, la cual establece principios de eficiencia en el uso de recursos, prevención de la contaminación y promoción de buenas prácticas ambientales. La política establece de manera explícita la promoción de una cultura organizacional ambiental y la formación del personal en buenas prácticas. Además, Establece metas medibles como la reducción anual del consumo energético y del consumo hídrico, la gestión adecuada de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y el incremento de las sedes con monitoreo activo de residuos. BeCall Outsourcing S.A.S. ha asumido el compromiso de fomentar una cultura ambiental activa entre sus colaboradores, mediante procesos de formación, comunicación y participación.

La implementación de las acciones de sensibilización está liderada por el área de Gestión Ambiental, en coordinación con el SGI. El analista ambiental supervisa técnicamente la ejecución de las campañas, mientras que los procesos misionales y de apoyo colaboran en la difusión y aplicación de las buenas prácticas. Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de cumplir con las disposiciones ambientales, participar en las actividades y promover una cultura de sostenibilidad.

Durante el 2024, se llevaron a cabo diversas acciones de sensibilización ambiental interna, principalmente en las sedes de Pereira (Otún, Maraya, Olaya y 30 de Agosto), dando prioridad a la sede Olaya, considerada la sede matriz. Las acciones incluyeron:

- Capacitaciones temáticas sobre separación en la fuente, ahorro energético, gestión de residuos y cambio climático.
- Campañas internas de comunicación ambiental, incluyendo flyers, infografías, carteleras y mensajes digitales.
- Fortalecimiento de la infraestructura ecológica, con la adquisición de canecas diferenciadas para residuos ordinarios y ecobotellas, complementando los puntos ecológicos existentes.

- Celebración de fechas ambientales clave, como el Día Mundial del Medio Ambiente y el Día Internacional de los Pueblos Indígenas, con actividades de sensibilización y reflexión.

Estas acciones han permitido consolidar una cultura ambiental más sólida, mejorar la gestión interna de residuos y generar mayor compromiso por parte de los colaboradores.

La efectividad de las acciones de sensibilización se evalúa mediante los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental. Para el periodo de reporte, no se contaron con indicadores de percepción ambiental interna ni registros consolidados de participación en actividades formativas. Sin embargo, se está trabajando en mejorar los mecanismos de seguimiento, incluyendo el diseño de encuestas internas, el fortalecimiento de los registros de asistencia y seguimiento a la implementación de buenas prácticas en cada sede.

Los resultados observados en 2024 indican que no se ha alcanzado la efectividad esperada en términos de cambio de comportamiento ambiental. Las principales barreras identificadas incluyen:

- Desinterés por parte de algunos colaboradores.
- Alta rotación de personal.
- Limitaciones logísticas para incidir en sedes fuera de Pereira, dado que el equipo SGI opera presencialmente solo en esta ciudad.
- Falta de sentido de pertenencia y conciencia ambiental.

No obstante, durante el año base, se evidenció un aumento en la participación de los colaboradores en actividades ambientales. La implementación de nuevas herramientas de comunicación y la integración de la sensibilización en los procesos formativos han contribuido a fortalecer el compromiso ambiental interno, posicionando a Becall Outsourcing S.A.S. como una organización que promueve activamente la sostenibilidad desde su cultura organizacional. Y que, a pesar de que las barreras han dificultado la consolidación de una cultura ambiental sólida, se reconoce que las acciones realizadas han generado avances en la visibilidad del tema.

Los desafíos actuales representan oportunidades para fortalecer la estrategia de sensibilización ambiental interna. Entre las acciones proyectadas se incluyen:

- Implementar mecanismos de participación activa de los colaboradores en el diseño de campañas.
- Desarrollar materiales formativos adaptados a diferentes niveles de conocimiento.
- Fortalecer la comunicación virtual para alcanzar sedes fuera de Pereira.
- Integrar la sensibilización ambiental en los procesos de inducción y formación continua.

La sensibilización ambiental interna se articula directamente con otros temas relevantes para la sostenibilidad abordados en este informe, como la gestión de residuos, el uso eficiente del agua y la gestión de emisiones.

Esta articulación permite que la sensibilización ambiental no sea una acción aislada, sino que se consolide como un componente transversal de la estrategia ambiental, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos establecidos en cada estándar temático y promoviendo la mejora continua del desempeño organizacional.

## Uso Eficiente del Agua

El uso del recurso hídrico en Becall Outsourcing S.A.S. está destinado principalmente a actividades de aseo y limpieza, incluyendo el mantenimiento de instalaciones, lavado de baños y trapeado, así como al funcionamiento de los sistemas sanitarios (descarga de sanitarios y lavado de manos). Adicionalmente, en las cafeterías se utiliza agua para el lavado de utensilios empleados por los colaboradores durante sus jornadas laborales. El agua proviene del sistema público de acueducto y es vertida a través del sistema de alcantarillado, ambos gestionados por la empresa prestadora del servicio en cada ciudad. Los impactos asociados al uso del recurso están relacionados con posibles afectaciones en la calidad y la disponibilidad de agua, derivados del consumo y vertimiento en las operaciones cotidianas.

La identificación de impactos relacionados con el recurso hídrico se realiza mediante la evaluación de significancia ambiental, utilizando una matriz de aspectos e impactos ambientales que contempla el uso y vertimiento del agua en las operaciones. Esta herramienta permite valorar la magnitud y probabilidad de los impactos potenciales, y se revisa y actualiza de forma anual como parte del proceso de mejora continua en la gestión ambiental de Becall Outsourcing S.A.S.

Para mitigar los impactos relacionados con el uso del recurso hídrico, Becall Outsourcing S.A.S. implementa un programa de ahorro y uso eficiente del agua, a través del cual se promueven iniciativas de sensibilización dirigidas a fomentar prácticas responsables y conscientes entre los colaboradores.

En Colombia, los estándares mínimos para la calidad de los vertimientos están definidos por la Resolución 631 de 2015, la cual establece los parámetros y valores límites máximos permisibles para vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y sistemas de alcantarillado público. Dado que Becall Outsourcing S.A.S. pertenece al sector terciario de prestación de servicios, sus vertimientos son de carácter doméstico y se canalizan a través del sistema público de alcantarillado. Por esta razón, la organización no ha desarrollado estándares internos adicionales ni aplica directrices específicas del sector. Tampoco se ha considerado el perfil de la masa de agua receptora, ya que los vertimientos se realizan exclusivamente mediante el sistema de alcantarillado urbano, además, la operación de la empresa se desarrolla en múltiples locaciones del país, lo que implicaría evaluar diferentes cuerpos de agua según la ciudad o incluso por cada sede, lo cual por el momento no se considera prioritario dentro de la organización.

Durante el periodo evaluado, Becall Outsourcing S.A.S. consumió agua para garantizar el desarrollo adecuado de sus operaciones en todas las sedes. Sin embargo, es importante señalar que no fue posible consolidar datos de consumo de agua para la totalidad de los espacios ocupados por la organización. Esta limitación se debe a que todas las sedes operan en inmuebles arrendados, y en algunos casos, los espacios no cuentan con medidores de agua independientes que permitan identificar de forma precisa el consumo correspondiente únicamente a las áreas utilizadas por Becall.

Como resultado, el registro de consumo de agua mensual se encuentra disponible únicamente para aquellas sedes en las que se cuenta con un sistema de medición individual o donde el arrendador proporciona información desagregada. Esta situación representa un desafío para la trazabilidad completa del consumo de agua, pero también una oportunidad para establecer acuerdos con los propietarios de los inmuebles que permitan mejorar la disponibilidad de datos en el futuro.

En la tabla 7 se muestran la cantidad de sedes con disponibilidad de información de consumo de agua para el periodo 2024.

Tabla 7 Sedes con disponibilidad de información de consumo de agua para el periodo 2024

<b>Sedes 2024</b>	<b>Total de sedes</b>	<b>Sedes con disponibilidad de información de consumo</b>	<b>Porcentaje de sedes con registro del consumo</b>
Operativas	8	5	63%
Administrativas	1	0	0%
Total	9	5	56%

Durante el año evaluado, Becall Outsourcing S.A.S. registró un consumo total de 6.455 m<sup>3</sup> de agua, distribuido entre 5 sus sedes operativas en Pereira, Armenia y Bogotá. De las sedes Centro Empresarial (CEM) Ágora (Viterbo), Av 30 de agosto (Pereira), Plaza Centro (Manizales) y piso 2 Bogotá por el momento no se tuvieron registros del consumo de agua ya que no contó con un contador propio por lo cual no hubo forma de medir el consumo de esta sede en particular. Este servicio se cancela mediante una cuenta de cobro. Además de la sede ABS no se tienen registros del consumo de agua (al igual del consumo de energía) ya que este servicio viene incluido con el pago del arrendamiento

Tabla 8 Registro del Consumo de Agua

Ciudades	Sedes	Consumo Total por Sede (m <sup>3</sup> /año)	Consumo Total por Ciudad (m <sup>3</sup> )
<b>Pereira</b>	Olaya	483	2.425
	Otún	1.486	
	Maraya	456	
<b>Armenia</b>	Altavista	1.929	1.929
<b>Bogotá</b>	Nueva Granada	2.101	2.101
<b>Total</b>		6.455	6.455

Adicional al consumo total, se presenta a continuación la tabla 9 con los datos de consumo per cápita (expresado en m<sup>3</sup>/persona/mes) correspondientes a las distintas sedes con disponibilidad de información. Esta información ha sido calculada a partir del consumo promedio mensual de agua por sede y el número de colaboradores asignados a cada una, permitiendo así evaluar la eficiencia en el uso del recurso hídrico en cada ubicación.

Tabla 9 Consumo de Agua per Cápita 2024

Ciudades	Sedes	Consumo Promedio por Sede (m <sup>3</sup> /mes)	Número de empleados	Consumo per Cápita por Sede (m <sup>3</sup> /personas/mes)
<b>Pereira</b>	Olaya	40	414	0,10
	Otún	124	357	0,35
	Maraya	38	113	0,34
<b>Armenia</b>	Altavista	161	371	0,43
<b>Bogotá</b>	Nueva Granada	175	236	0,74
			<b>Promedio</b>	0,39

Al analizar los datos, se evidencia una variabilidad en el consumo per cápita entre sedes. Por ejemplo, la sede Nueva Granada en Bogotá registra el mayor consumo con 0,74 m<sup>3</sup>/persona/mes. El promedio general entre todas las sedes es de 0,39 m<sup>3</sup>/persona/mes. Las diferencias entre sedes pueden estar relacionadas con factores operativos, hábitos de consumo, infraestructura o condiciones particulares de cada sede.

Los datos de consumo de agua reportados por Becall Outsourcing S.A.S. se obtienen directamente de las facturas emitidas por las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado en cada sede. Para calcular los totales anuales, se realiza una sumatoria mensual de los valores registrados. No se han utilizado modelos, factores sectoriales ni metodologías adicionales, ya que la información proviene de mediciones directas reflejadas en los documentos de facturación.

Por otra parte, Becall Outsourcing S.A.S. no realiza mediciones ni análisis específicos sobre los vertimientos de agua, ya que no cuenta con sistemas propios de tratamiento o monitoreo de efluentes. El único dato disponible corresponde al volumen de vertimiento registrado en las facturas del servicio público de acueducto y alcantarillado, el cual equivale al mismo valor del consumo de agua. Dado que la operación se desarrolla en múltiples sedes a nivel nacional, y los vertimientos se canalizan directamente al sistema público de alcantarillado, no se ha implementado una metodología de cálculo ni se ha definido un año base para este indicador.

## Situaciones relevantes asociadas al uso eficiente del agua.

Durante el año 2024, Colombia enfrentó los efectos del fenómeno de El Niño, caracterizado por condiciones climáticas secas y prolongadas. Bogotá, en particular, se vio fuertemente afectada por la disminución en los niveles de sus embalses, lo que llevó a implementar medidas de racionamiento de agua en distintos sectores de la ciudad. En este contexto, la sede Nueva Granada de Becall Outsourcing S.A.S. operó bajo restricciones en el suministro hídrico.

La situación vivida en Bogotá durante el año 2024 evidenció la vulnerabilidad de las operaciones frente a eventos climáticos extremos. La sede Nueva Granada de Becall Outsourcing S.A.S. se vio directamente impactada lo que puso en relieve la necesidad de fortalecer las prácticas de uso eficiente del recurso hídrico. Este tipo de situaciones externas no solo afectan la continuidad operativa, sino que también subrayan la responsabilidad de las organizaciones en adoptar medidas preventivas, promover la conciencia ambiental entre sus colaboradores y contribuir activamente a la gestión sostenible del agua, incluso en contextos urbanos donde el suministro depende de terceros.





## Gestión Integral de Residuos Sólidos

Las operaciones de Becaall Outsourcing S.A.S. generan residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, derivados principalmente del uso de equipos tecnológicos, materiales de oficina y actividades cotidianas en las sedes. Un impacto relevante está asociado al consumo de alimentos por parte de los colaboradores, quienes permanecen largas jornadas en las instalaciones y utilizan zonas comunes como cafeterías. Esta dinámica genera una cantidad significativa de residuos de envases, empaques y desechables provenientes de desayunos y almuerzos.

Los residuos peligrosos incluyen los RAEE, gestionados por empresas autorizadas. Los residuos no peligrosos comprenden papel, cartón, plásticos, y residuos ordinarios, algunos de los cuales son separados en la fuente y entregados para reciclaje. La organización ha identificado que una gestión inadecuada de estos residuos podría generar impactos ambientales negativos, por lo que ha implementado medidas de control, trazabilidad y certificación de disposición final.

Becaall Outsourcing S.A.S. ha implementado acciones concretas para prevenir la generación de residuos y gestionar adecuadamente aquellos que no pueden evitarse. En varias sedes se realiza separación en la fuente de residuos aprovechables, como papel, cartón y botellas, que son entregados a gestores autorizados. Además, se lleva un registro mensual del volumen de residuos ordinarios.

La organización reconoce que una parte significativa de los residuos proviene del consumo de alimentos por parte de los colaboradores en las zonas de cafetería, lo que genera envases, empaques y desechables. Para mitigar este impacto, se han promovido prácticas de reducción, como la digitalización de procesos para disminuir el uso de papel, y se contempla ampliar el monitoreo sistemático de residuos no peligrosos a todas las sedes, incrementando progresivamente la cobertura.

La gestión de residuos peligrosos se realiza en todas las sedes mediante la entrega a gestores autorizados, garantizando el cumplimiento de la normativa ambiental. Los datos se recopilan a través de registros internos, pesajes y certificados de disposición final, lo que permite mantener trazabilidad y control sobre los residuos generados.

Durante el año 2024, Becaall Outsourcing S.A.S. generó un total estimado de 18.328,84 kg de residuos ordinarios, con base en una tasa mensual de generación per cápita de 0,6927 kg por colaborador. Esta estimación se realizó a partir de registros detallados en la sede Olaya y fue extrapolada al promedio mensual de 2.205 empleados en todas las sedes.

Del total de residuos ordinarios, se estima que al menos el 12% corresponde a residuos aprovechables, como papel, cartón y envases plásticos, los cuales se procura separar en la fuente para su entrega a gestores autorizados. Por su parte, los residuos peligrosos generados en el año fueron 740,9 kg, principalmente RAEE, gestionados de forma segura y certificada.

La composición de los residuos refleja el tipo de actividad operativa de la organización, donde el uso intensivo de equipos tecnológicos y el consumo de alimentos por parte de los colaboradores en las zonas de cafetería generan empaques, envases y desechables. La trazabilidad de los residuos peligrosos está garantizada mediante manifiestos y certificados de disposición final, mientras que los residuos no peligrosos se registran por pesaje y entrega mensual a gestores autorizados.

Durante el año 2024, Becaall Outsourcing S.A.S. estimó que al menos el 12 % de los residuos no peligrosos podrían haber sido destinados a operaciones de valorización, principalmente reciclaje. No obstante, en ese periodo no se cuenta con registros ni certificados que evidencien el aprovechamiento efectivo de estos materiales.

Adicionalmente, antes de adquirir productos nuevos, Becall aplica principios de economía circular en su gestión de compras y activos. Equipos tecnológicos, mobiliario e infraestructura son sometidos a procesos de revisión, reparación y reutilización por parte del área de Tecnología e Infraestructura. Se recuperan componentes funcionales de dispositivos como audífonos, parlantes, teclados y CPU (Unidad Central de Procesamiento), y se reparan equipos, evitando su reemplazo inmediato y reduciendo la generación de residuos. Aunque estas prácticas no se documentan ni se registran mediante pesajes o indicadores, se reconocen como una oportunidad de mejora en términos de circularidad.

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. destinó a eliminación un total estimado de 16.129,38 kg de residuos no peligrosos. Estos incluyen desechables, empaques y envases provenientes del consumo de alimentos en las zonas de cafetería, así como otros materiales no aprovechables. Los residuos no peligrosos son presentados para su recolección por parte de la empresa prestadora del servicio público de aseo en cada municipio, y son transportados hasta el relleno sanitario asignado.

En cuanto a los residuos peligrosos, se reportaron 740,9 kg, gestionados en su totalidad por empresas autorizadas, con trazabilidad garantizada mediante manifiestos y certificados de disposición final. Un ejemplo de empresa gestora que recibió los RAEE es C.I. Metales La Unión, especializada en el manejo adecuado de este tipo de residuos.

En total, la organización envió a disposición final aproximadamente 16.870,28 kg de residuos. Este dato incluye tanto residuos peligrosos como no peligrosos que no fueron aprovechados. Becall Outsourcing S.A.S. reconoce que la eliminación es la opción menos preferible en la jerarquía de gestión de residuos, por lo que ha comenzado a implementar estrategias de circularidad y valorización desde 2025, con el fin de reducir progresivamente los volúmenes destinados a disposición final.

## Gestión de Emisiones de Gases Efecto Invernadero

Becall Outsourcing S.A.S. ha identificado las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) como un tema material prioritario dentro de su estrategia de sostenibilidad, en coherencia con su compromiso ambiental y su visión hacia la carbono neutralidad. La organización gestiona este tema mediante la implementación de un sistema de medición, reporte y mejora continua, basado en los lineamientos del Protocolo GHG y la norma ISO 14064-1:2020.

Durante el año 2024, Becall estableció una línea base técnica y representativa para la cuantificación de sus emisiones, lo que permite evaluar el impacto ambiental de sus operaciones y definir metas de reducción progresiva. La gestión del tema incluye:

- Identificación de fuentes de emisión directas e indirectas (alcances 1, 2 y 3).
- Cuantificación anual de la huella de carbono.
- Definición de objetivos estratégicos de reducción y compensación.
- Integración de criterios ambientales en procesos operativos, compras y movilidad.

Para el año base 2024, no se han implementado compensaciones de emisiones. Sin embargo, la organización contempla su uso en el marco de su estrategia de carbono neutralidad al 2050, mediante participación en proyectos de reforestación, energías renovables y bonos de carbono.

Becall Outsourcing S.A.S. se alinea con la Estrategia Climática de Largo Plazo Colombia 2050 (E2050) y la Ley 2169 de 2021, que establecen la meta nacional de carbono neutralidad. Aunque no está sujeta a regulaciones obligatorias específicas sobre emisiones, la organización adopta voluntariamente estándares internacionales como el GHG Protocol y la ISO 14064-1:2020.

Para el año 2024, el análisis de las emisiones de Becall Outsourcing S.A.S. se centró exclusivamente en las operaciones de las sedes ubicadas en la ciudad de Pereira, lo que constituye una primera aproximación al impacto ambiental de la organización. Se reconoce que esta información no refleja de manera integral la totalidad de la compañía ni sus demás sedes, pero sí representa un punto de partida técnico y metodológico válido que permitirá ampliar progresivamente el alcance de la medición en futuros inventarios, avanzando hacia una visión más completa y representativa de la huella corporativa.

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. llevó a cabo la medición de sus emisiones directas de GEI, correspondientes al alcance 1, como parte de su compromiso con la sostenibilidad y la gestión ambiental responsable. Estas emisiones comprenden aquellas generadas por fuentes que están bajo el control operacional de la organización, tales como el uso de extintores y, en años futuros, la operación de plantas eléctricas.

En este ejercicio, se identificaron como fuentes relevantes de emisiones directas los extintores de tipo ABC, Solkaflam y CO<sub>2</sub>, utilizados en las sedes de la ciudad de Pereira. La cuantificación de estas emisiones se realizó con base en los factores de emisión establecidos por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático, aplicando una metodología de cálculo conforme a la norma ISO 14064-1:2020. El total de emisiones directas reportadas fue de 0,0553 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, lo que representa un 0,04% del total de emisiones de la organización para el año base.

Cabe destacar que, durante el año 2024, se excluyeron las emisiones asociadas a la operación de las plantas eléctricas (combustión estacionaria), correspondientes también al alcance 1, debido a la falta de registros sobre el consumo de combustible. Esta exclusión se justifica por la ausencia de datos confiables que permitieran una estimación precisa. Aunque estas fuentes son relevantes, su exclusión ha sido documentada y se contempla su inclusión en futuros inventarios, una vez se implementen mecanismos adecuados de medición y control.

El enfoque de consolidación adoptado por la organización fue el de control operacional, y se utilizaron factores de emisión coherentes con las fuentes de datos disponibles, garantizando la trazabilidad y transparencia del proceso. Esta información constituye la base para futuras comparaciones y para el seguimiento de los objetivos de reducción de emisiones definidos por la organización.

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. cuantificó sus emisiones indirectas de GEI de alcance 2; Estas emisiones corresponden a la electricidad adquirida por la organización para el desarrollo de sus actividades operativas, y fueron calculadas utilizando el enfoque basado en la ubicación, dado que no se cuenta con instrumentos contractuales que permitan aplicar el enfoque basado en el mercado.

El consumo total registrado fue de 503.810 kWh, y se utilizó un factor de emisión de 0,162 kgCO<sub>2</sub>e/kWh, determinado a partir del Informe final de convenio realizado por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) en colaboración con el Ministerio de Minas y Energía en el año 2021. Este valor refleja la intensidad promedio de emisiones del Sistema Interconectado Nacional colombiano, considerando la mezcla energética nacional. Como resultado, las emisiones indirectas de alcance 2 ascendieron a 81,6172 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, representando el 52,94% del total de emisiones de la organización en el año base. La organización adoptó el enfoque de consolidación por control operacional, incluyendo únicamente aquellas instalaciones sobre las cuales tiene control directo.

En el marco del inventario de emisiones de GEI correspondiente al año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. incluyó dentro del alcance 3 aquellas emisiones indirectas que, aunque no provienen de fuentes bajo su control directo, están vinculadas a sus operaciones. Para este periodo, se consideraron dos actividades representativas: los desplazamientos al trabajo de los colaboradores y la disposición final de residuos sólidos ordinarios.

La estimación de emisiones por transporte se fundamentó en datos recopilados mediante encuestas internas, que permitieron identificar los medios de transporte utilizados y las distancias promedio recorridas. En cuanto a los residuos, se aplicaron factores de emisión asociados al destino final en relleno sanitario, conforme a metodologías reconocidas por el IPCC (Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático) y fuentes nacionales. El resultado total de estas emisiones fue de 71,145 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, lo que equivale al 46,17% del total reportado por la organización.

Aunque el alcance 3 presenta desafíos en cuanto a disponibilidad y precisión de datos, su inclusión permite una visión más integral del impacto climático de la organización. Se prevé ampliar progresivamente esta categoría en futuros ejercicios, incorporando otras actividades relevantes de la cadena de valor, como viajes de negocios, transporte de bienes y servicios, y uso de productos vendidos, en la medida en que se fortalezcan los mecanismos de recolección de información.

La intensidad de emisiones constituye un indicador clave para comparar el desempeño ambiental en relación con la actividad empresarial. Considerando un total de 149,58 toneladas de CO<sub>2</sub>e emitidas en 2024 y una base de 435 colaboradores, la intensidad calculada fue de 0,34 tCO<sub>2</sub>e por persona al año. Este valor servirá como referencia para evaluar el impacto relativo de futuros planes de reducción y optimización.

Con respecto a las reducciones, el año 2024 fue establecido como año base para la medición de emisiones, por lo que aún no se reportan reducciones verificables frente a periodos anteriores. Sin embargo, la organización ha definido objetivos estratégicos de mitigación que reflejan su compromiso con la carbono neutralidad y se alinean con la Estrategia Climática de Largo Plazo Colombia 2050.

Entre las acciones previstas se incluyen la modernización de sistemas de iluminación y equipos tecnológicos para optimizar el consumo eléctrico, la promoción del teletrabajo y del transporte

compartido como medidas para reducir las emisiones asociadas a la movilidad, y la digitalización progresiva de procesos con el propósito de disminuir el uso de papel.

Aunque en el año base no se reportaron reducciones cuantificables derivadas de iniciativas específicas, la organización ha establecido un marco estratégico para su implementación y seguimiento. El cálculo anual de la huella de carbono permitirá evaluar el desempeño de estas acciones y ajustar los planes conforme a los resultados obtenidos.

## **Uso Eficiente de la Energía Eléctrica**

La gestión del consumo energético es un componente esencial dentro del enfoque ambiental de Becall Outsourcing S.A.S., considerando que sus operaciones dependen en gran medida de recursos eléctricos para el funcionamiento continuo de sus servicios de contact center y BPO. En este contexto, la empresa reconoce la importancia de monitorear, evaluar y optimizar el uso de la energía como parte de su compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia operativa.

El análisis del consumo energético permite identificar oportunidades de mejora, establecer metas de reducción y promover prácticas responsables entre colaboradores y aliados estratégicos. Asimismo, facilita la toma de decisiones informadas para mitigar los impactos ambientales asociados al uso de energía, especialmente en un sector donde la demanda energética es constante y significativa.

Este apartado presenta la información relacionada con el tipo de energía utilizada por la organización, los niveles de consumo registrados, las acciones implementadas para mejorar la eficiencia energética, y los indicadores que permiten evaluar el desempeño en esta materia. La empresa busca avanzar hacia una gestión energética más consciente, alineada con los principios de sostenibilidad y con una visión de mejora continua.

Durante el periodo evaluado, Becall Outsourcing S.A.S. consumió energía eléctrica para el desarrollo de sus operaciones en todas las sedes. Sin embargo, es importante señalar que no fue posible consolidar datos de consumo energético para la totalidad de los espacios ocupados por la organización. Esta limitación se debe a que todas las sedes operan en inmuebles arrendados, y en algunos casos, los espacios no cuentan con medidores de energía independientes que permitan identificar de forma precisa el consumo correspondiente únicamente a las áreas utilizadas por Becall.

Como resultado, el registro de consumo energético mensual se encuentra disponible únicamente para aquellas sedes en las que se cuenta con un sistema de medición individual o donde el arrendador proporciona información desagregada. Esta situación representa un desafío para la trazabilidad completa del consumo energético, pero también una oportunidad para establecer acuerdos con los propietarios de los inmuebles que permitan mejorar la disponibilidad de datos en el futuro. La tabla 10 muestra las sedes con disponibilidad de información de consumo de energía.

Tabla 10 Sedes con disponibilidad de información de consumo de energía

<b>Sedes 2024</b>	<b>Total de sedes</b>	<b>Sedes con disponibilidad de información de consumo</b>	<b>Porcentaje de sedes con registro del consumo</b>
Operativas	8	7	88%
Administrativas	1	1	100%
Total	9	8	89%

Para el 2024, el 88% de las sedes operativas contó con disponibilidad de información de consumo de energía.

De acuerdo con lo anterior se presenta en la tabla 11 el consolidado anual de energía eléctrica utilizada en sus operaciones. Los datos presentados provienen del seguimiento mensual del consumo de energía eléctrica en las sedes que cuentan con medición disponible. Esta información se ha desagregado por sede y ciudad, permitiendo una visión detallada del comportamiento energético en cada ubicación. El análisis busca identificar oportunidades de eficiencia, promover el uso racional de los recursos y contribuir a la mitigación del impacto ambiental asociado al consumo energético. Este enfoque se alinea con el compromiso de la organización hacia la sostenibilidad ambiental y la mejora continua de sus procesos operativos.

Tabla 11 Consumo de Energía Eléctrica

Ciudades	Sedes	Consumo Total por Sede (kWh/año)	Consumo Total por Ciudad (kWh)
<b>Pereira</b>	Olaya	255.360	505.999
	Otún	191.080	
	Maraya	56.309	
	Av 30 Agosto	3.250	
<b>Armenia</b>	Altavista	191.400	191.400
<b>Viterbo</b>	CEM Ágora	103.213	103.213
<b>Manizales</b>	Plaza Centro	31.730	31.730 *
<b>Bogotá</b>	Nueva Granada	251.687	251.687
	<b>Total</b>	1.084.029	1.084.029

\* Este dato, no refleja el total del consumo de energía en Manizales ya que de la sede ABS por el momento no se tienen registros del consumo de energía ya que este servicio viene incluido con el pago del arrendamiento

Durante el periodo evaluado, Becall Outsourcing S.A.S. registró un consumo energético total de 1.084.029 kWh. La ciudad con mayor consumo fue Pereira, con un total de 505.999 kWh, seguida por Bogotá (251.687 kWh) y Armenia (191.400 kWh).

Cabe destacar que la energía eléctrica utilizada proviene de la red nacional, la cual en Colombia se abastece principalmente de fuentes hidroeléctricas. Según datos del Ministerio de Minas y Energía, más del 60% de la matriz energética del país proviene de este tipo de fuente renovable. Si bien la hidroenergía es considerada una fuente limpia por su bajo nivel de emisiones directas de GEI, no está exenta de impactos ambientales significativos. La construcción de represas, la alteración de ecosistemas acuáticos y el desplazamiento de comunidades son algunos de los efectos negativos asociados a esta fuente.

Por ello, aunque el uso de energía hidroeléctrica representa un avance frente a fuentes fósiles, es fundamental promover la diversificación de la matriz energética, incorporando fuentes como la solar y la eólica, que presentan menores impactos ecológicos y sociales. Becall reconoce esta necesidad como parte de su compromiso ambiental a largo plazo.

Por otra parte, para el cálculo de la intensidad energética durante el periodo evaluado, se ha considerado el consumo mensual de energía eléctrica por empleado, utilizando como parámetro el número de colaboradores asignados a cada sede. La medición incluye exclusivamente el consumo de electricidad dentro de las instalaciones operativas de Becall Outsourcing S.A.S., sin incorporar otras fuentes energéticas ni actividades externas a la organización. Este indicador permite relacionar el uso de energía con la dimensión operativa de cada sede, facilitando el análisis comparativo entre ubicaciones y la identificación de oportunidades de mejora.

Con el fin de evaluar la eficiencia energética en las operaciones de Becall Outsourcing S.A.S., se presenta en la tabla 12 el consumo energético per cápita mensual por sede, calculado con base en el consumo promedio de energía y el número de colaboradores en cada ubicación.

Tabla 12 Consumo Energético per Cápita Mensual por Sede

Ciudades	Sedes	Consumo Promedio por Sede (kWh/mes)	Número de empleados	Consumo per Capita por Sede (kWh/personas/mes)
Pereira	Olaya	21.280	414	51,40
	Otún	15.923	357	44,57
	Maraya	4.692	113	41,37
	Av 30 Agosto	271	52	5,18
Armenia	Altavista	15.950	371	43,02
Viterbo	CEM Ágora	8.601	144	59,87
Manizales	Plaza Centro	2.644	118	22,41
Bogotá	Nueva Granada	27.965	354	79,05
	<b>Total</b>	97.327	1923	50,61

Durante el periodo evaluado, Becall Outsourcing S.A.S. registró una intensidad energética promedio de 50,61 kWh/persona/mes, calculada a partir del consumo eléctrico mensual por sede y el número de colaboradores en cada ubicación. Este indicador permite evaluar la eficiencia energética de la organización en relación con su actividad operativa. Las sedes con mayor consumo per cápita fueron Nueva Granada (Bogotá) con 79,05 kWh/persona/mes y CEM Ágora (Viterbo) con 59,87 kWh/persona/mes, mientras que la sede de Av. 30 de agosto (Pereira) presentó el menor consumo relativo con 5,18 kWh/persona/mes. Estos resultados permiten identificar oportunidades de mejora en la gestión energética, especialmente en sedes con mayor intensidad, y orientar estrategias hacia una operación más eficiente y sostenible.

Este enfoque ha permitido avanzar hacia una gestión más precisa del desempeño energético, reconociendo que la intensidad energética es un parámetro clave para evaluar la eficiencia de las operaciones. Si bien aún no se ha implementado de forma sistemática el cálculo de otros indicadores como el consumo por hora operativa, se considera viable su incorporación en futuros ciclos de reporte, en la medida en que se fortalezcan los sistemas de monitoreo y se consolide la trazabilidad de datos.

La disponibilidad de estos indicadores representa un avance significativo en la gestión ambiental de la organización, y constituye una base técnica para la formulación de metas de reducción, la optimización de recursos y el fortalecimiento del compromiso institucional con la sostenibilidad.

Finalmente, respecto a la reducción del consumo de energía la organización ha implementado diversas iniciativas de conservación y eficiencia, para promover el uso eficiente de la energía eléctrica, entre ellas:

- Campañas de concientización y sensibilización dirigidas a colaboradores.
- Uso de luminarias LED en todas las sedes.
- Señalización para el apagado de luces en zonas comunes y oficinas.
- Automatización del apagado de aires acondicionados y ordenadores.
- Adquisición de electrodomésticos con certificación de eficiencia energética.

Si bien estas medidas han contribuido a una cultura organizacional más consciente del consumo energético, aún no se han logrado reducciones medibles. La empresa se encuentra en proceso de fortalecer los mecanismos de monitoreo y evaluación para poder cuantificar el impacto de estas acciones.



# Construyendo Un Mejor Lugar de Trabajo



## Nuestro Equipo Humano

En BeCALL Outsourcing S.A.S., reconocemos que nuestro principal motor de crecimiento y sostenibilidad es el talento humano. Cada colaborador aporta conocimiento, compromiso y diversidad, elementos esenciales para brindar un servicio de excelencia y fortalecer la cultura organizacional. La gestión responsable de nuestra fuerza laboral se fundamenta en la equidad, el respeto y el bienestar, garantizando condiciones que promuevan el desarrollo profesional y personal.

## Nuestra fuerza laboral: el motor que impulsa el crecimiento

La información demográfica de la fuerza laboral de BeCALL Outsourcing S.A.S. se recopiló directamente de la base de datos interna de gestión humana y corresponde al conteo realizado al cierre del año 2024. Esta información refleja el compromiso de la organización con la transparencia y la gestión responsable de su talento humano. Al finalizar el periodo, la compañía contaba con un total de 2.103 empleados, distribuidos por género y región de la siguiente manera:

- Por género: 917 hombres y 1.186 mujeres.
- Por región: Risaralda (48 %), Caldas (21 %), Quindío (20 %) y Cundinamarca (11 %).

En complemento a lo anterior, la estructura contractual de BeCALL Outsourcing S.A.S. refleja la diversidad de modalidades laborales implementadas para atender las diferentes necesidades operativas, formativas y de servicio de la organización.

Esta composición permite mantener un equilibrio entre la estabilidad del personal permanente, la flexibilidad del talento temporal y las oportunidades de aprendizaje para estudiantes y aprendices que inician su desarrollo profesional. A continuación, se describe el tipo de vinculación laboral de los colaboradores en el 2024:

- Personal permanente (contrato a término indefinido): 151 empleados, de los cuales 79 son mujeres y 71 hombres (7 % del total de la fuerza laboral).
- Personal temporal suministrado por empresas aliadas: 1.940 empleados, de los cuales 1.099 son mujeres y 842 hombres (92 % del total).
- Personal aprendiz en etapa productiva o estudiantes en convenio (universitarios, tecnológicos o técnicos): 3 personas (1 mujer y 2 hombres) menos del 1 % del total.
- Personal aprendiz en etapa lectiva: 9 personas (6 mujeres y 3 hombres) menos del 1 % del total.

Este desglose proporciona una visión integral de la composición y diversidad de la fuerza laboral, y respalda el compromiso de BeCALL Outsourcing S.A.S. con la igualdad de oportunidades, la inclusión y el fortalecimiento del talento humano en todas sus regiones de operación.



**Nuestro Equipo  
Humano**

## Juntos avanzamos: aliados que fortalecen nuestra operación.

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. contó con una fuerza laboral significativa de trabajadores cuyo empleo fue gestionado a través de empresas de servicios temporales, los cuales desempeñaron un papel esencial en el desarrollo de las operaciones de la organización. En promedio, se registraron 1.856 trabajadores temporales bajo este esquema, distribuidos de la siguiente manera: Contrate (1.406 personas), Adecco (219 personas) y Gi Group (231 personas).

Estos colaboradores realizan funciones tanto administrativas como operativas, destacándose en labores de atención al cliente, soporte técnico y gestión de procesos propios del modelo de negocio de la compañía. Aunque su relación contractual se establece mediante las empresas temporales, Becall Outsourcing S.A.S. mantiene control directo sobre su trabajo, al definir los procedimientos, protocolos, herramientas y estándares de desempeño bajo los cuales operan diariamente.

La organización reconoce que, si bien estos trabajadores no forman parte de la planta directa, su contribución es fundamental para el cumplimiento de los objetivos empresariales y la prestación del servicio con calidad y eficiencia. Por esta razón, Becall Outsourcing S.A.S. garantiza que reciban un trato justo y equitativo, promoviendo el respeto por sus derechos laborales, la igualdad de condiciones y un entorno de trabajo seguro, digno y libre de discriminación.

Asimismo, las relaciones contractuales con las empresas temporales se formalizan mediante acuerdos que establecen de manera clara las condiciones de vinculación, los derechos y responsabilidades de cada parte, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral vigente en Colombia y de los principios corporativos de sostenibilidad y responsabilidad social de la compañía.

En coherencia con lo anterior, Becall Outsourcing S.A.S. reafirma su compromiso con la gestión ética y responsable del talento humano, tanto directo como indirecto, reconociendo el valor que cada persona aporta al logro de sus metas organizacionales y a la consolidación de un entorno laboral sostenible.

Atracción y retención del talento: una apuesta por la estabilidad y el crecimiento

Durante el año 2024, Becall Outsourcing S.A.S. fortaleció su compromiso con la generación de empleo y el desarrollo del talento humano, incorporando 344 nuevos colaboradores, lo que representó aproximadamente el 18% de la plantilla total. La mayoría de las incorporaciones correspondió a jóvenes menores de 30 años, lo que evidencia la apuesta de la organización por atraer talento joven, promover el primer empleo y contribuir a la empleabilidad en el sector de servicios BPO. Para ilustrar mejor los resultados, se incluye la tabla 13 con los datos relacionados con generación de empleo, durante el periodo evaluado.

“Durante el año 2024, **Becall Outsourcing S.A.S.** fortaleció su compromiso con la generación de empleo y el desarrollo del talento humano, incorporando **344 nuevos colaboradores**, lo que representó aproximadamente el 18% de la plantilla total”.

Tabla 13 Generación de Empleo 2024

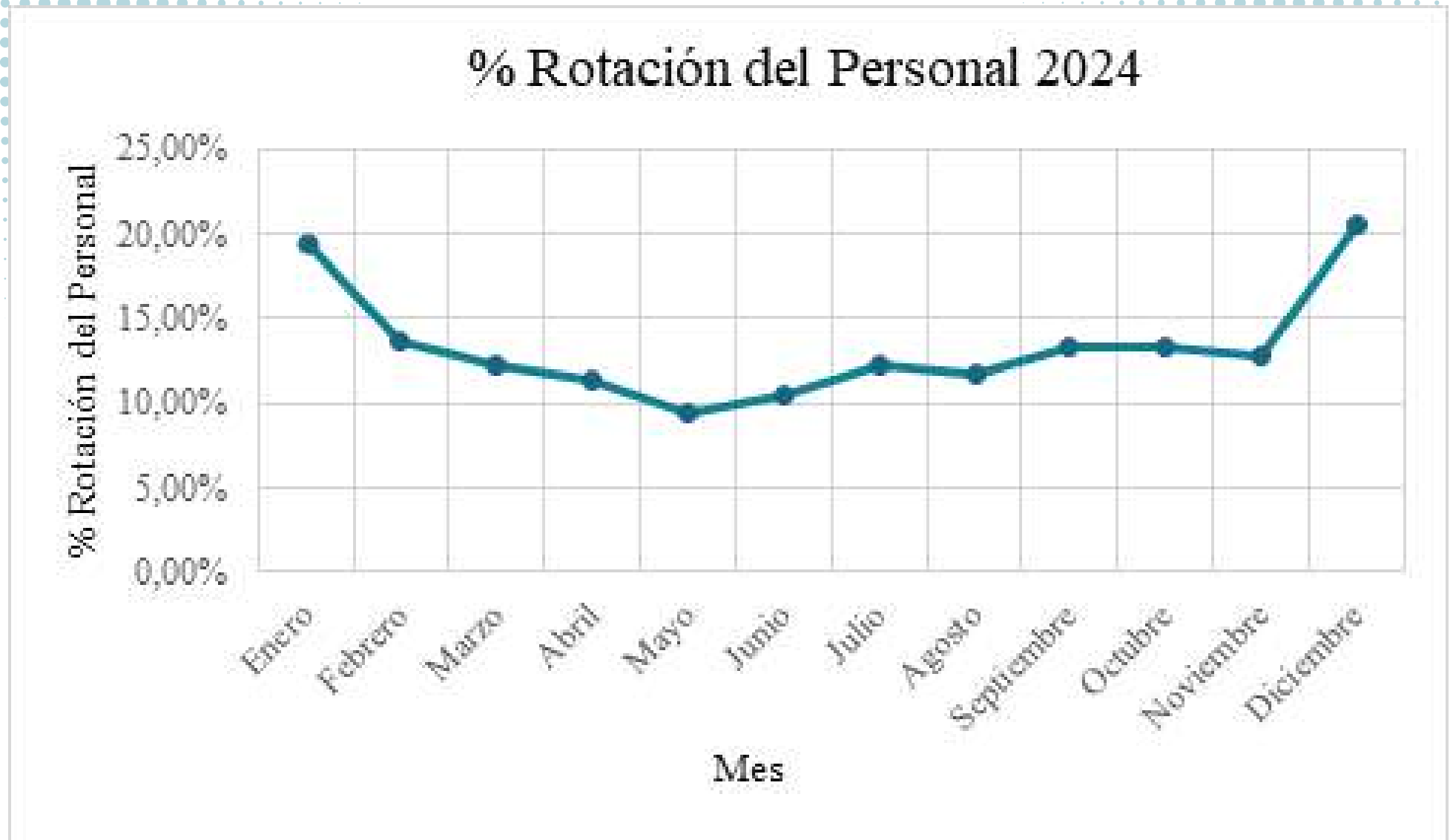
<b>Categoría</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>% sobre total de plantilla</b>
Nuevos Empleados	141	203	344	18%

En cuanto a la rotación de personal, la organización registró variaciones mensuales entre el 9,40% y el 20,57%, alcanzando un promedio anual de 13,78%. Este comportamiento refleja una dinámica moderada en la movilidad laboral, característica del sector, donde las campañas y proyectos tienen una duración variable. Los meses con mayor rotación fueron enero (19,49%) y diciembre (20,57%), asociados principalmente a la finalización de contratos temporales y cierre de operaciones específicas, mientras que los meses de mayo (9,40%) y junio (10,51%) evidenciaron una mayor estabilidad en la plantilla. En la tabla 14 y el gráfico 3 se puede observar el comportamiento de la empresa frente a la rotación de personal, durante el periodo evaluado.

Tabla 14 Rotación del Personal 2024

<b>Mes</b>	<b>% Rotación del Personal</b>	<b>Mes</b>	<b>% Rotación del Personal</b>
Enero	19,49%	Julio	12,19%
Febrero	13,59%	Agosto	11,62%
Marzo	12,31%	Septiembre	13,24%
Abril	11,40%	Octubre	13,29%
Mayo	9,40%	Noviembre	12,70%
Junio	10,51%	Diciembre	20,57%

Gráfico 3 Rotación del Personal 2024



Becall Outsourcing S.A.S. continúa implementando políticas de retención y programas de desarrollo profesional que buscan reducir la rotación voluntaria, fortalecer el sentido de pertenencia y garantizar la permanencia del talento calificado. Estas acciones se enmarcan en la estrategia de sostenibilidad laboral, orientada a promover un entorno de trabajo estable, inclusivo y comprometido con el bienestar de sus colaboradores.

## Beneficios que fortalecen el bienestar y la permanencia del talento

En Becall Outsourcing S.A.S., los empleados con contrato a tiempo completo cuentan con un paquete integral de beneficios diseñado para promover su bienestar, desarrollo y estabilidad laboral. Entre estos se destacan la póliza exequial, el acceso a la Beca Ubits - E-learning y diversos programas de bienestar, que incluyen actividades de salud, recreación y equilibrio vida-trabajo.

Estos beneficios no se otorgan en su totalidad a los empleados temporales o de tiempo parcial, quienes acceden únicamente a los beneficios legales mínimos establecidos por la legislación laboral vigente. La diferencia en las prestaciones responde a la naturaleza contractual y al propósito de fortalecer la retención del talento en cargos permanentes, en coherencia con la política de sostenibilidad laboral de la organización.

Asimismo, Becall Outsourcing S.A.S. garantiza el acceso al permiso parental sin distinción de género, promoviendo la equidad y la conciliación entre la vida laboral y familiar. Durante el periodo reportado (2024), siete colaboradores ejercieron este derecho y el 100% retornó a sus funciones al finalizar su licencia, evidenciando el compromiso institucional con la reintegración laboral y la protección de los derechos parentales.



La tabla 15 presenta los beneficios ofrecidos por tipo de vinculación laboral, evidenciando las diferencias entre empleados a tiempo completo y empleados temporales o parciales. Para el análisis realizado, se consideraron como ubicaciones de operación significativas aquellas sedes donde se concentra el mayor número de trabajadores.

Tabla 15 Beneficios ofrecidos por tipo de vinculación laboral

<b>Beneficio / Prestación</b>	<b>Empleados a tiempo completo</b>	<b>Empleados temporales parciales</b>
Póliza Exequial	X	
Becas Ubits	X	
Asistencia Sanitaria - EPS	X	X
Coberturas por Incapacidades / Invalidez	X	X
Permiso Parental	X (Conforme a la Ley)	X
Participación en Programas de Bienestar Corporativo	X	X
Bono / Incentivos	X (Según desempeño)	
Prestaciones de Ley (Salud - Pensión - ARL)	X	X

Todos los componentes abordados en “Nuestro Equipo Humano” reflejan que, en BeCall Outsourcing S.A.S., las personas son el motor que impulsa la organización. Su talento, compromiso y diversidad fortalecen cada proceso y consolidan una cultura basada en la sostenibilidad y el respeto por el desarrollo humano. La gestión del empleo, los beneficios y el bienestar laboral se orienta a construir un entorno inclusivo, seguro y motivador, donde cada colaborador encuentre oportunidades para crecer y contribuir al logro de los objetivos comunes.

### **Aprender, crecer y transformar: el valor de la formación y el desarrollo humano**

En BeCall Outsourcing S.A.S., la formación y el desarrollo del talento humano son pilares estratégicos que impulsan la excelencia operativa y el crecimiento sostenible. La organización gestiona este componente desde dos líneas de acción complementarias: la primera, enfocada en preparar y capacitar de manera constante al personal que ejecuta directamente la prestación del servicio, liderada por el proceso de Formación del Personal; y la segunda, orientada a la formación continua organizacional en términos de competencias laborales para todo el personal de estructura, bajo la gestión del proceso de Recursos Humanos.

Ambas líneas reflejan el compromiso institucional de fortalecer las capacidades técnicas y humanas de los colaboradores, garantizando su desarrollo profesional, la mejora continua de los procesos y la generación de valor compartido dentro de la organización.

### **Formación operativa: fortaleciendo las competencias en el corazón del servicio**

Durante el año 2024, la organización fortaleció su enfoque estratégico hacia la formación y el desarrollo del personal, reconociendo que el aprendizaje continuo es un pilar fundamental para la sostenibilidad, la calidad del servicio y la mejora del desempeño organizacional. El proceso de formación aplica a todo el personal cuya labor impacta directamente la calidad del servicio y se desarrolla bajo un marco estructurado que combina formación inicial, continua, nivelación y entrenamiento práctico. Todas las actividades relacionadas con este tema se encuentran formalizadas en la documentación del proceso de Formación del Personal, definiéndose la metodología, responsabilidades, mecanismos de evaluación y control.

En este contexto, el objetivo del proceso es garantizar que cada colaborador adquiera los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para ofrecer un servicio de excelencia, contribuyendo a la satisfacción de los clientes y al cumplimiento de los objetivos estratégicos. La formación comprende tanto programas internos como externos, y se fundamenta en cinco modalidades principales: Formación Inicial Previa a la Contratación (F-IPC), Formación Continua (F-C), Formación de Nivelación (F-N), On the Job Training (OJT) y Formación por Cambio de Skill (F-CS). Cada una responde a necesidades específicas detectadas en los procesos operativos y contractuales, asegurando la actualización constante del talento humano y la mejora de la competencia laboral. Algunas de las modalidades de formación, diseñadas para atender las necesidades operativas, contractuales y de desarrollo del personal, se describen brevemente a continuación:

#### **Aliados destacados**



- F-IPC: Desarrollo de conocimientos técnicos antes del ingreso, con evaluaciones parciales y finales.
- OJT: Entrenamiento supervisado. en la cual los asesores reciben acompañamiento y supervisión directa en contextos reales de operación.
- F-C: Corresponde a la actualización constante del personal según cambios en procesos, normativas o productos, además, se brinda a empleados con bajo desempeño.
- F-N: Se brinda a empleados ausentes por periodos prolongados como incapacidades, vacaciones, vacío laboral o reintegros.
- F-CS: Capacitación integral cuando el empleado cambia de función o skill.

Como resultado de la implementación de estas modalidades, durante el periodo reportado, la organización alcanzó un promedio de 120 horas de formación por empleado, cifra que refleja la magnitud de la inversión realizada en desarrollo del capital humano. Este esfuerzo incluyó tanto capacitaciones teóricas como entrenamiento práctico, evidenciando el compromiso institucional con la formación integral y la mejora continua del desempeño

Adicionalmente, el procedimiento de inducción y formación tiene como objetivo asegurar que cada asesor cuente con las herramientas, habilidades y actitudes necesarias para ofrecer un servicio de excelencia, contribuyendo de manera directa a la satisfacción del cliente y al cumplimiento de los objetivos comerciales de la organización. Este proceso constituye una etapa esencial dentro del ciclo de gestión del talento humano, ya que permite garantizar que todo el personal ingrese con las competencias técnicas, operativas y comportamentales requeridas para desempeñar sus funciones con calidad, eficiencia y alineación con los valores corporativos.

En concordancia con lo anterior, la inducción contempla un conjunto de acciones formativas, tanto internas como externas, diseñadas para garantizar el desarrollo de competencias clave en atención, servicio y ventas. Estas capacitaciones se estructuran de manera planificada y responden a los requerimientos específicos de cada operación o campaña, asegurando que el colaborador adquiera desde el inicio los conocimientos fundamentales sobre los procesos, herramientas y estándares de calidad de la compañía.

Como parte del proceso integral, se incluye un entrenamiento práctico en operaciones reales (On the Job Training - OJT), el cual permite al nuevo colaborador afianzar los conocimientos adquiridos durante la formación teórica y desarrollar habilidades directamente en el entorno de trabajo. Este entrenamiento se realiza bajo la supervisión de un formador o líder designado, quien guía, retroalimenta y verifica la correcta aplicación de los procedimientos operativos, promoviendo el aprendizaje experiencial y la confianza en la ejecución de las tareas.

De igual manera, la inducción refuerza la cultura organizacional y los valores de servicio, buscando que cada colaborador represente adecuadamente la marca y actúe conforme a los principios éticos, de respeto y orientación al cliente que caracterizan a la organización. A través de dinámicas, charlas y contenidos institucionales, se fortalece el sentido de pertenencia, la cohesión del equipo y el compromiso con la mejora continua.

En complemento, el proceso también garantiza el cumplimiento de los requisitos operacionales y normativos aplicables a cada cargo o campaña, alineando las actividades diarias con los estándares internos de calidad, seguridad de la información y desempeño. Esto incluye la familiarización con las políticas del sistema de gestión, las métricas de servicio y los indicadores clave que determinan la eficacia del rol.

Finalmente, la inducción incorpora evaluaciones periódicas de competencia, mediante las cuales se miden los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos por el colaborador. Estas evaluaciones permiten identificar oportunidades de mejora, diseñar planes de refuerzo personalizados y asegurar la continuidad del aprendizaje a lo largo del tiempo. Los resultados obtenidos se utilizan como insumo para la toma de decisiones en materia de desempeño, promoción o reentrenamiento, garantizando que cada integrante del equipo mantenga un nivel óptimo de preparación y contribución a los objetivos estratégicos de la empresa.

Por otro lado, la compañía promueve un enfoque integral de formación que trasciende la enseñanza técnica. Los programas abarcan componentes de cultura organizacional, valores corporativos y competencias blandas orientadas al liderazgo, la comunicación efectiva y la orientación al cliente. En el marco de la innovación y con el propósito de consolidar una cultura de aprendizaje continuo, en 2024 se creó el cargo de Gestora del Conocimiento, figura encargada de potenciar el desarrollo del talento desde una visión estratégica. Este rol tiene como misión convertir el conocimiento en un activo organizacional, impulsar la transferencia de buenas prácticas y fortalecer las capacidades de los equipos de trabajo, especialmente en áreas de ventas y servicio al cliente.

Asimismo, la organización promueve el desarrollo y la empleabilidad de su personal a través de programas de coaching individual orientados al fortalecimiento de habilidades blandas y técnicas, complementados con un sistema de monitoreo de desempeño y retroalimentación continua que actúa como soporte para el crecimiento profesional. Asimismo, se brinda apoyo en las transiciones de carrera, mediante procesos de formación específicos para reasignaciones internas y promociones, junto con capacitaciones en gestión digital y nuevas tecnologías que amplían las competencias y fortalecen la empleabilidad del talento humano.

En los casos de desvinculación laboral, la organización documenta las competencias adquiridas durante la vinculación, facilitando la reinserción laboral y promoviendo la continuidad del desarrollo profesional. De manera transversal, la cultura organizacional fomenta el aprendizaje continuo como un valor central, en coherencia con los lineamientos de las normas ISO 9001 e ISO 27001 garantizando la sostenibilidad del talento, la mejora del servicio y la consolidación de una cultura de excelencia.

En términos de gestión y seguimiento, toda la información relacionada con la formación, resultados y seguimiento se gestiona a través de la plataforma ACTIVAT, que centraliza los registros de asistencia, evaluaciones, horas de formación y evidencias de desempeño. Este sistema garantiza la disponibilidad y trazabilidad de la información, fortaleciendo la gestión del conocimiento y facilitando la toma de decisiones basada en datos.

En consecuencia, el impacto del proceso formativo se refleja en la consolidación de un equipo humano competente, motivado y alineado con los valores organizacionales. Las acciones desarrolladas durante 2024 contribuyeron al fortalecimiento de los ODS 4: Educación de calidad y ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, promoviendo la equidad de oportunidades, la mejora continua del desempeño y la sostenibilidad del talento. En conjunto, las estrategias de formación, evaluación y gestión del conocimiento permiten garantizar la continuidad del aprendizaje organizacional y la generación de valor compartido para los colaboradores, los clientes y la sociedad.



**Aprender para liderar: impulsando  
el desarrollo de nuestro equipo**

## Aprender para liderar: impulsando el desarrollo de nuestro equipo

En BeCall Outsourcing S.A.S., la formación y el desarrollo continuo de los colaboradores constituyen un pilar esencial dentro de la estrategia de sostenibilidad y mejora organizativa. La compañía promueve una cultura de aprendizaje permanente que fortalece las competencias técnicas, operativas y de liderazgo, contribuyendo al crecimiento profesional de los empleados y al fortalecimiento del desempeño colectivo.

Durante el año 2024, los esfuerzos formativos enfocados en el personal de estructura alcanzaron resultados significativos que evidencian el compromiso de la organización con la capacitación y el desarrollo de su talento humano.

- Total de horas de formación: 2.457 horas.
- Total de cursos finalizados: 3.374 cursos.

Este esfuerzo educativo se tradujo en un promedio de 7,9 horas de formación por empleado, lo que evidencia el compromiso de BeCall Outsourcing S.A.S. por fomentar un ambiente de aprendizaje constante que impulsa tanto el desarrollo individual como el crecimiento colectivo de la organización. Este promedio, obtenido al dividir las 2.457 horas totales de formación entre los 325 empleados de estructura, constituye además un indicador claro de la inversión sostenida y el compromiso institucional con el fortalecimiento profesional del talento humano.

La alta cifra de cursos finalizados refleja un notable nivel de compromiso por parte de los colaboradores y un aprovechamiento efectivo de las oportunidades de aprendizaje que ofrece la plataforma UBITS. Este resultado, junto con el promedio de horas de formación registrado, evidencia que los empleados no solo están dedicando tiempo a su desarrollo profesional, sino que también están culminando satisfactoriamente los cursos para adquirir nuevas habilidades y fortalecer sus conocimientos.

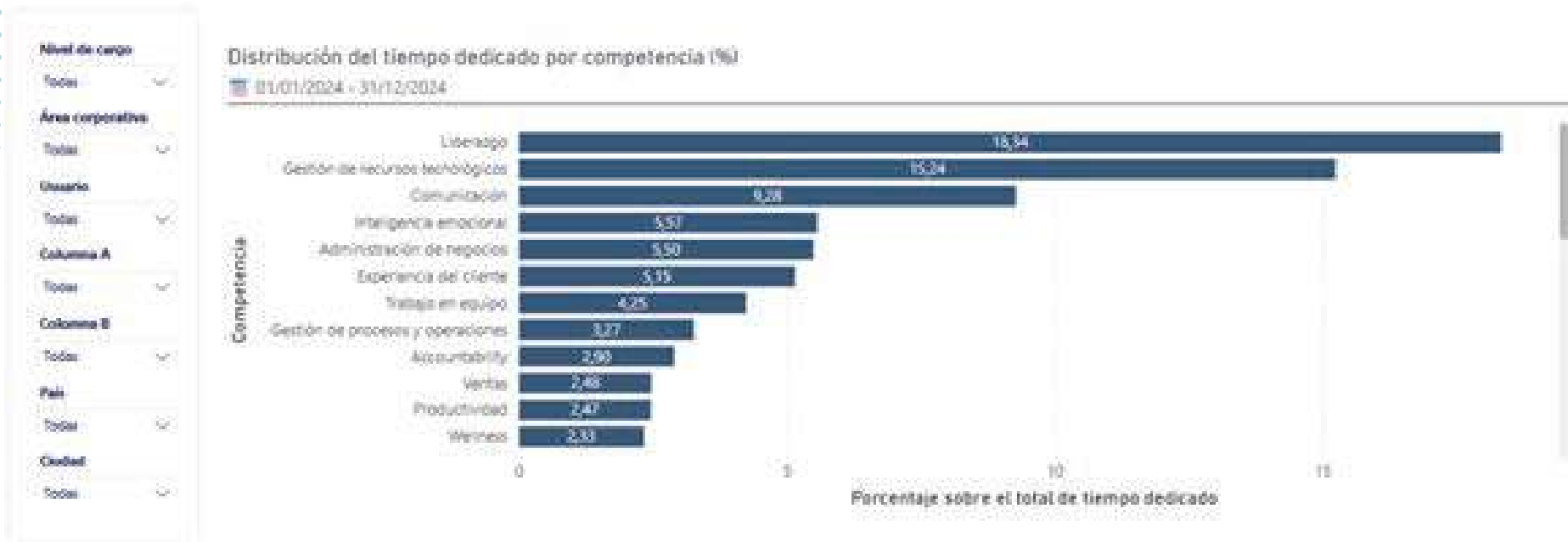
Todos los datos presentados pueden ser verificados directamente en la plataforma UBITS, garantizando su trazabilidad y fiabilidad.

El gráfico 4, extraído de la plataforma UBITS, muestra mediante barras horizontales el porcentaje de tiempo que el personal dedica a diferentes competencias de formación. La competencia de liderazgo destaca como la más representativa, con un 18,34%, lo que evidencia que la compañía prioriza e invierte de manera significativa en el fortalecimiento de habilidades de liderazgo. En segundo lugar, se ubica la gestión de recursos tecnológicos (15,24%), reflejando una orientación estratégica hacia el desarrollo de capacidades tanto técnicas como interpersonales. Por su parte, las competencias con menor dedicación de tiempo corresponden a la categoría de Wellness, con un 2,33%, lo que sugiere oportunidades de mejora en la promoción del bienestar y el equilibrio personal dentro de la formación corporativa.

Gráfico 4 Porcentaje de tiempo que el personal dedica a diferentes competencias de formación en UBITS



Gráfico 4 Porcentaje de tiempo que el personal dedica a diferentes competencias de formación en UBITS



Estos resultados reafirman el compromiso de BeCALL Outsourcing S.A.S. con la generación de valor a través del conocimiento, impulsando una cultura de aprendizaje que fomenta la innovación, la empleabilidad y la sostenibilidad empresarial. Al mismo tiempo, evidencian el enfoque estratégico de la organización hacia el fortalecimiento del capital humano, considerado un pilar fundamental de la sostenibilidad. La inversión en formación no solo beneficia directamente a los empleados, sino que también potencia la competitividad y resiliencia de la empresa, al asegurar que su fuerza laboral esté preparada para enfrentar los desafíos futuros y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

Como parte de esta estrategia, la organización ha implementado un robusto sistema de desarrollo de competencias mediante una plataforma interna de e-learning (Moodle), lo que evidencia su compromiso con la formación continua y la personalización del aprendizaje. Esta herramienta facilita el acceso a la capacitación y permite una gestión eficiente y flexible del proceso formativo, superando las barreras geográficas y de disponibilidad horaria que suelen limitar los métodos tradicionales de enseñanza.

Los programas implementados se enfocan en el fortalecimiento de competencias clave a través de cursos y módulos diseñados internamente, lo que garantiza que el contenido sea directamente relevante y aplicable a los desafíos y objetivos estratégicos de la organización. El alcance de estos programas es amplio y abarca diversas áreas fundamentales para el desempeño individual y colectivo, entre ellas:

**Formación de Onboarding Corporativo:** Cursos diseñados para integrar a los nuevos colaboradores, brindándoles una comprensión clara de la cultura organizacional, los valores, políticas y procedimientos. Esto facilita una transición fluida y una rápida adaptación al entorno laboral, estableciendo las bases para una relación productiva desde el primer día.

**Liderazgo:** Capacitación orientada al fortalecimiento de habilidades de supervisión y gestión, dirigida a líderes actuales y potenciales, con el fin de prepararlos para inspirar a sus equipos, tomar decisiones estratégicas y fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

**Salud y Seguridad en el Trabajo:** Módulos obligatorios que aseguran que todo el personal esté informado sobre los procedimientos de seguridad y prevención de riesgos, demostrando el compromiso de la organización con el bienestar de sus empleados y el cumplimiento normativo.

**Medio Ambiente:** Cursos enfocados en la sensibilización ambiental y la gestión de residuos, que promueven la conciencia ecológica entre el personal y aseguran el cumplimiento de las responsabilidades ambientales, contribuyendo a la sostenibilidad a largo plazo.

**Sistemas de Gestión Integrada (ISO SGI):** Capacitación sobre los estándares de la serie ISO, orientada a la gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Estos cursos son fundamentales para mantener las certificaciones vigentes y evidenciar el compromiso con la mejora continua y la excelencia operativa.

El uso de Moodle como herramienta principal se justifica por su flexibilidad, escalabilidad y rentabilidad. Esta plataforma permite a la organización crear, gestionar y distribuir contenido formativo de

manera centralizada, optimizando los procesos de capacitación. Una de sus principales ventajas estratégicas es la posibilidad de desarrollar cursos con personal interno, lo que garantiza que los programas estén alineados directamente con las necesidades operativas y los objetivos de negocio de la empresa. Además, este enfoque contribuye a una reducción significativa de los costos asociados a la contratación de consultores externos o a la adquisición de licencias de software costosas.

En resumen, la inversión en una plataforma interna de e-learning y en el desarrollo de contenido propio representa una manifestación clara del compromiso de la organización con el crecimiento profesional de sus colaboradores y con la sostenibilidad empresarial. Al ofrecer acceso a cursos en áreas críticas como liderazgo, SST y normas ISO, la empresa no solo fortalece las competencias de su equipo humano, sino que también refuerza su capacidad para enfrentar los desafíos futuros y mantener su competitividad en un entorno dinámico y exigente.

## **Evaluando el desempeño de nuestro equipo:**

La organización aplica un riguroso proceso de evaluación anual del desempeño como herramienta clave para fomentar el crecimiento y la mejora continua de su fuerza laboral. Este sistema, basado en una evaluación de 90°, se realiza una vez al año y está diseñado para fortalecer la gestión del talento. En este proceso, cada colaborador es evaluado directamente por su superior inmediato, lo que garantiza una retroalimentación precisa, alineada con los objetivos del área y con la estrategia general de la empresa.

Los criterios de evaluación no se limitan al cumplimiento de metas individuales, sino que también abarcan el desarrollo de competencias clave como liderazgo, comunicación, gestión de proyectos y trabajo en equipo. El proceso culmina en una reunión formal entre el empleado y su supervisor, en la que se analizan los resultados, se reconocen los logros alcanzados y se identifican oportunidades de mejora.

Lo más relevante es que esta evaluación está directamente vinculada a los planes de desarrollo profesional. Los hallazgos obtenidos sirven como base para diseñar planes de capacitación individualizados, establecer procesos de mentoría y asignar proyectos estratégicos que permitan a los empleados fortalecer sus habilidades y avanzar en sus trayectorias laborales.

Este enfoque no solo contribuye al rendimiento organizacional, sino que también refuerza el compromiso de la empresa con el bienestar y el crecimiento a largo plazo de su equipo humano, evidenciando una gestión ética y responsable del capital humano.

En el año 2024, la organización implementó la evaluación anual de desempeño y desarrollo de carrera para todos sus colaboradores, utilizando una metodología de 90 grados. Este proceso permitió evaluar al 88.7% del personal, conforme a la distribución detallada en la tabla 16, evidenciando el compromiso institucional con la gestión del talento y la mejora continua.

Tabla 16 Distribución evaluación anual de desempeño

<b>Categoría laboral</b>	<b>Hombres evaluados</b>	<b>Hombres totales</b>	<b>Mujeres evaluadas</b>	<b>Mujeres totales</b>	<b>% Hombres evaluados</b>	<b>% Mujeres evaluadas</b>
Estructura	166	194	201	220	85.6%	91.4%

Becall Outsourcing S.A.S. implementa un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), basado en lo dispuesto en normatividad legal vigente colombiana determinada en el Decreto 1072 de 2015 y en la Resolución 0312 de 2019. Este sistema se encuentra planteado y se ha puesto en marcha para todas las sedes de la empresa a nivel nacional coordinado por una profesional especialista en SST con licencia en seguridad y salud, lo que la hace idónea para el cargo.

El cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad sobre estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo es reportado tanto al Ministerio de Trabajo como a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) a la que está afiliada la empresa. Ambas entidades emiten un certificado que refleja el porcentaje de cumplimiento en la implementación de dichos estándares.

La calificación de cada ítem evaluado se encuentra definida en la normativa correspondiente. Para el año 2024, se evidenció un cumplimiento del 94,75%, como consta en los certificados del reporte de estándares mínimos emitidos por el Ministerio de Trabajo y por la ARL Colmena.

En coherencia con estos resultados y con el cumplimiento de los estándares mínimos, la organización fortalece su gestión interna definiendo el alcance y las responsabilidades del SG-SST. En el marco del compromiso con la protección, el bienestar y la integridad de las personas, la organización define el alcance de la aplicación del SG-SST en función de las actividades, los trabajadores y los lugares donde desarrolla sus operaciones. A continuación, se describe las responsabilidades asociadas al alcance del sistema.

Lo anterior, entendiendo que todos los trabajadores de Becall Outsourcing S.A.S. tienen responsabilidades específicas dentro del SG-SST, orientadas a promover un entorno laboral seguro, saludable y conforme a la normativa vigente. Estas responsabilidades incluyen:

- Procurar el cuidado integral de su salud: Los trabajadores deben adoptar medidas que protejan su bienestar físico y mental en el entorno laboral.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud: Es esencial que los colaboradores informen al empleador sobre cualquier condición médica que pueda afectar su desempeño seguro en el trabajo.
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST: Se espera que los trabajadores acaten las políticas, procedimientos y medidas de seguridad establecidas por la empresa.
- Informar oportunamente sobre peligros y riesgos: Toda situación que represente un riesgo de accidente o enfermedad laboral debe ser comunicada de inmediato al empleador o contratante.
- Participar en actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo: Los trabajadores deben asistir a las formaciones organizadas por la empresa para fortalecer sus conocimientos en SST.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos del SG-SST: Se espera una participación activa en la implementación, seguimiento y mejora del sistema.

- Reportar inmediatamente cualquier accidente de trabajo o incidente: Todo evento que cause lesiones o daños debe ser notificado sin demora.
- Conocer y aplicar normas básicas de seguridad: Los trabajadores deben estar familiarizados con las normas específicas de su puesto y utilizar correctamente los equipos de protección personal (EPP).
- Gestionar la reparación o reemplazo de herramientas en mal estado: Es responsabilidad del trabajador informar sobre herramientas defectuosas y asegurar su reparación o sustitución antes de su uso.
- Realizar el trabajo de manera segura: Se debe seguir los procedimientos establecidos y evitar prácticas que pongan en riesgo la integridad propia o de otros.
- Participar activamente en la prevención de riesgos laborales: Los trabajadores deben ser proactivos en la identificación y mitigación de riesgos en su entorno.
- Conocer y aplicar el procedimiento de emergencias: Es fundamental que los colaboradores estén informados sobre los protocolos de evacuación, puntos de encuentro y demás medidas de emergencia.

Además de estas responsabilidades generales, existen otras específicas relacionadas con la participación en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y el COCOLA, así como en la evaluación de simulacros y en la contribución a la mejora continua del SG-SST.



**Prevenir para proteger: nuestra gestión de riesgos y seguridad**

## Prevenir para proteger: nuestra gestión de riesgos y seguridad

BeCALL Outsourcing S.A.S. realiza de forma periódica la identificación de peligros relacionados con el trabajo y la evaluación de riesgos, aplicando la jerarquía de controles para eliminar o minimizar dichos riesgos. Este proceso se desarrolla conforme a los lineamientos establecidos en la Guía Técnica Colombiana (GTC 45), la cual proporciona un marco integrado de principios, prácticas y criterios para implementar las mejores prácticas en la gestión de peligros y riesgos laborales.

La metodología inicia con la aplicación de una encuesta a todos los trabajadores, en la que cada uno identifica los posibles peligros a los que está expuesto. Los resultados de esta encuesta se tabulan y analizan para identificar los riesgos presentes en el entorno laboral. Posteriormente, se procede a evaluar dichos riesgos. En este contexto, a continuación, se presenta la fórmula utilizada y el dato correspondiente al año 2024 para medir el alcance de la encuesta aplicada a los trabajadores:

Porcentaje de aplicación de encuesta para la identificación de riesgos =  $(\text{Cantidad de personas encuestadas para la identificación de riesgos}) / (\text{Total de trabajadores})$

Porcentaje de aplicación de encuesta para la identificación de riesgos =  $461/474$

Porcentaje de aplicación de encuesta para la identificación de riesgos =  $97\%$

La evaluación del riesgo consiste en determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias, utilizando de manera sistemática la información disponible.

Esta información se consolida en la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, en la que se registran los controles existentes en la fuente, el medio y el individuo.

A partir de esta matriz, se realiza la valoración del riesgo considerando la suficiencia de los controles implementados, se establecen criterios para determinar la aceptabilidad del riesgo y se define si este es aceptable o no. Con base en ello, se elabora un plan de acción que incluye medidas de intervención para el control de los riesgos identificados. Las medidas de intervención se implementan siguiendo la jerarquía de controles, en el siguiente orden:

- **Eliminación:** Modificar el diseño para eliminar el peligro, como el uso de dispositivos mecánicos para evitar la manipulación manual.
- **Sustitución:** Reemplazar materiales peligrosos por otros menos riesgosos o reducir la energía del sistema (fuerza, presión, temperatura, etc.).
- **Controles de ingeniería:** Instalar sistemas de ventilación, protecciones en maquinaria, enclavamientos, cerramientos acústicos, entre otros.
- **Controles administrativos y señalización:** Implementar alarmas, procedimientos de seguridad, inspecciones, controles de acceso y capacitación.
- **Equipos de protección personal:** Utilizar gafas de seguridad, protección auditiva, máscaras faciales, sistemas de detención de caídas, respiradores y guantes.

La actualización de la matriz de peligros y valoración de riesgos se realiza anualmente. No obstante, también se actualiza en caso de accidentes laborales graves o mortales, eventos catastróficos, o cuando se presentan cambios significativos en los procesos, equipos, instalaciones o se introducen nuevas tecnologías en la empresa.

- **Eliminación:** Modificar el diseño para eliminar el peligro, como el uso de dispositivos mecánicos para evitar la manipulación manual.
- **Sustitución:** Reemplazar materiales peligrosos por otros menos riesgosos o reducir la energía del sistema (fuerza, presión, temperatura, etc.).
- **Controles de ingeniería:** Instalar sistemas de ventilación, protecciones en maquinaria, enclavamientos, cerramientos acústicos, entre otros.
- **Controles administrativos y señalización:** Implementar alarmas, procedimientos de seguridad, inspecciones, controles de acceso y capacitación.
- **Equipos de protección personal:** Utilizar gafas de seguridad, protección auditiva, máscaras faciales, sistemas de detención de caídas, respiradores y guantes.

La actualización de la matriz de peligros y valoración de riesgos se realiza anualmente. No obstante, también se actualiza en caso de accidentes laborales graves o mortales, eventos catastróficos, o cuando se presentan cambios significativos en los procesos, equipos, instalaciones o se introducen nuevas tecnologías en la empresa.

### **Reporte de condiciones inseguras y gestión de eventos**

Los trabajadores de Becall Outsourcing S.A.S. tienen la posibilidad de reportar de manera anónima cualquier condición insegura que identifiquen en su puesto de trabajo o en la sede a la que estén asignados. Este reporte se realiza a través de un formulario en Google Forms, el cual cuenta con licencia empresarial para garantizar la protección de los datos personales y sensibles. La herramienta está configurada para que el área de SST pueda hacer seguimiento y gestionar el cierre de los hallazgos reportados.

Adicionalmente, si un trabajador detecta una condición insegura y decide no continuar con la labor hasta que esta sea corregida, podrá suspender su actividad.

Esta decisión está respaldada por lo establecido en la política de SST de la empresa. Cuando ocurre un evento (accidente o incidente laboral), este debe ser reportado por el jefe directo del trabajador afectado o por otro colaborador autorizado, mediante correo electrónico o a través del formato de reporte inmediato de eventos, el cual debe ser enviado al área de SST. A partir de este reporte, se deben ejecutar las siguientes acciones:

a) Reportar el accidente a la ARL Colmena y solicitar atención médica llamando al #833. Para ello, se deben tener disponibles los datos del trabajador (número de cédula, nombres y apellidos) y una descripción del evento.

b) Diligenciar y radicar el Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo (FURAT) ante la ARL Colmena y la EPS (Entidad Promotora de Salud) correspondiente, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento, conforme a lo establecido en la Ley 1295 de 1994.

Nota: Si el FURAT se radica por internet, no es necesario presentarlo en físico ante la ARL.

c) Reportar eventos graves o mortales a la Dirección Territorial u oficinas especiales del Ministerio de Trabajo, con el aval del área SST, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento, independientemente del reporte a la ARL y la EPS.

### **Investigación de incidentes y definición de acciones**

Una vez realizado el reporte inicial de un evento, se da inicio a la etapa de recolección de información, cuyo objetivo es reunir la mayor cantidad de datos relevantes que permitan determinar las causas básicas e inmediatas del incidente. Este proceso incluye la recopilación de una descripción detallada de los hechos ocurridos antes, durante y después del evento, así como evidencia visual mediante registros fotográficos o en video.

Una vez recolectada la información, se conforma el equipo investigador, encargado de analizar los datos obtenidos, determinar las causas del evento y definir los planes de acción correspondientes. La reconstrucción del evento se realiza con base en las evidencias recopiladas, y se identifican las causas que lo originaron. Durante esta etapa es fundamental:

- La participación activa del equipo investigador, considerando las evidencias y aportes técnicos de cada integrante.
- El respeto por las evidencias recolectadas, ya que todo el proceso de investigación es relevante.
- Reconocer que pueden existir vacíos en la reconstrucción; estos pueden registrarse como hipótesis, siempre que se indique claramente que requieren verificación adicional.
- Aplicar una metodología adecuada para el análisis causal, asegurando que las conclusiones estén respaldadas por evidencia y evitando, en lo posible, suposiciones no fundamentadas.

Una vez identificadas las causas básicas e inmediatas del evento, se procede a definir los planes de acción correspondientes, los cuales deben estar directamente relacionados con dichas causas, con el objetivo de eliminarlas y evitar su recurrencia. Para ello, se aplica la jerarquía de controles, priorizando en primer lugar la eliminación del riesgo, seguida por la sustitución por alternativas menos peligrosas, la implementación de controles de ingeniería, controles administrativos y señalización, y finalmente, el uso de EPP como última medida. Una vez formulados los planes de acción, la investigación es revisada por el área SST. Tras su aprobación, se informa al líder del equipo investigador para que gestione la recolección de firmas y el envío de las evidencias que respaldan las acciones definidas.

### **Servicios médicos laborales y apoyo al bienestar**

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2346 de 2007 y la Resolución 1843 de 2025, Becall Outsourcing S.A.S.

tiene contratado el servicio con la empresa IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) Humanos, habilitada como Institución Prestadora de Servicios en Salud Ocupacional, con licencia vigente para la prestación de servicios en SST, según la Resolución No. 2075 del 27 de noviembre de 2014, expedida por la Secretaría Departamental de Salud. Esta entidad cuenta con médicos especialistas en medicina del trabajo o salud ocupacional, debidamente licenciados, quienes realizan las evaluaciones médicas ocupacionales, garantizando la determinación de las condiciones físicas y psicológicas de los aspirantes y trabajadores. Estas evaluaciones permiten establecer diagnósticos de salud que sirven como base para diseñar programas de prevención de enfermedades, orientados a mejorar la calidad de vida laboral.

Las evaluaciones médicas ocupacionales son realizadas por profesionales especializados y se fundamentan en los profesiogramas elaborados para cada cargo dentro de la empresa. Los exámenes que se aplican incluyen:

- Evaluación médica de pre-ingreso.
- Evaluaciones médicas periódicas (programadas o por cambios de ocupación).
- Evaluación médica de egreso.
- Evaluación médica post-incapacidad.
- Evaluación médica por retorno laboral.
- Evaluación médica ocupacional de seguimiento o control.

En Becall Outsourcing S.A.S., la historia clínica ocupacional es considerada un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del trabajador, los actos médicos y los procedimientos realizados por el equipo de salud. Por lo tanto, esta información no puede ser divulgada, salvo en los siguientes casos:

- Por orden de autoridad judicial.
- Mediante autorización escrita del trabajador interesado, cuando se requiera con fines estrictamente médicos.

- Por solicitud del médico o prestador de servicios en salud ocupacional, durante la realización de cualquier tipo de evaluación médica, previo consentimiento del trabajador, para seguimiento y análisis de la historia clínica ocupacional.
- Por la entidad o persona competente para determinar el origen o calificar la pérdida de capacidad laboral, también con el consentimiento del trabajador.

En este contexto, IPS Humanos es responsable de la custodia, archivo y conservación de las historias clínicas ocupacionales y de las evaluaciones médicas realizadas, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

### **Escuchar, participar y cuidar: juntos por un entorno seguro**

En Becall Outsourcing S.A.S., la comunicación interna es un componente esencial para garantizar que todo el personal, tanto propio como contratado, conozca el SG-SST, los riesgos a los que está expuesto, los objetivos del sistema y las formas de contribuir al cumplimiento de la política y a la mejora continua. Además, esta comunicación sirve como canal para recibir sugerencias y retroalimentación que permiten revisar y ajustar los procedimientos. La gerencia y el área de SST son responsables de asegurar la difusión de información, resoluciones y novedades relacionadas con el SG-SST, utilizando los siguientes medios:

- Correo electrónico: previa autorización de la gerencia se redacta y envía la comunicación con copia a Recursos Humanos y a la gerencia (coordinadorsstbecall@becallgroup.com, sstbecall@becallgroup.com).
- Capacitaciones: se informa previamente sobre la fecha, hora y tema de cada sesión.
- Reuniones del COPASST: se realizan mensualmente o según lo requiera el comité, lideradas por la Coordinadora SST.

- Medios impresos: se divulga información sobre prevención, promoción, reporte e identificación de condiciones inseguras.
- Intranet: plataforma digital donde se publican contenidos actualizados sobre el SG-SST.
- Google Forms: herramienta virtual para el reporte de condiciones inseguras en el área de trabajo.
- Otros medios digitales: canales utilizados de forma esporádica para ampliar el alcance y rapidez de la comunicación según se requiera.

En cuanto a la comunicación externa, se gestionan temas como incidentes y accidentes laborales, capacitaciones, auditorías, evaluaciones de riesgos y solicitudes de información relacionadas con SST. Estas comunicaciones se realizan vía internet o correspondencia, según lo soliciten las partes interesadas externas, entre las que se incluyen clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, el Ministerio de Trabajo, la Secretaría de Salud, la ARL, entre otros.

Cuando las instalaciones de la empresa reciben visitas de personal externo, se les comunica, a través del canal establecido, el manual de contratistas y los requisitos de seguridad para el ingreso. Los visitantes deben presentar certificación de afiliación vigente al sistema de seguridad social y, dependiendo de la actividad a realizar, utilizar los elementos de protección personal requeridos.

La consulta a los trabajadores dentro del alcance del SG-SST se realiza a través del COPASST, utilizando herramientas como el formulario virtual para el reporte de condiciones inseguras. La identificación de peligros y riesgos se lleva a cabo de manera conjunta entre el COPASST y el Coordinador SST, mediante el uso de la herramienta Forms con acceso al enlace de identificación Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos (IPVR).

Es responsabilidad de todas las partes interesadas participar activamente en la divulgación, recepción y aplicación de la información relacionada con el SG-SST, con el fin de identificar oportunamente condiciones que puedan derivar en incidentes, accidentes o enfermedades laborales, promoviendo así la prevención y el autocuidado.

## **Comités de participación en SST y convivencia laboral:**

El COPASST está conformado por representantes elegidos tanto por los trabajadores como por el empleador, garantizando una representación equitativa. Sus funciones, definidas en la Resolución 2013 de 1986, incluyen:

- Proponer medidas y actividades para mantener la salud en los lugares de trabajo.
- Participar en actividades de capacitación en SST dirigidas a todos los trabajadores.
- Vigilar el cumplimiento de las actividades de medicina, higiene y seguridad laboral.
- Colaborar en el análisis de causas de accidentes y enfermedades laborales, proponiendo medidas correctivas.
- Inspeccionar ambientes, equipos y operaciones, informando sobre factores de riesgo.
- Estudiar sugerencias de los trabajadores en temas de SST.
- Servir como enlace entre la empresa, trabajadores, contratistas y partes interesadas.
- Mantener archivo de actas y actividades, disponible para empleador, trabajadores y autoridades.
- Cumplir con las demás funciones establecidas por la normativa vigente.

Por otro lado, el Comité de Convivencia Laboral, también conformado por representantes de trabajadores y empleador, tiene como objetivo velar por un ambiente laboral sano. Sus funciones, según son:

- Recibir y tramitar quejas relacionadas con posibles situaciones de acoso laboral.
- Examinar confidencialmente los casos reportados.
- Escuchar individualmente a las partes involucradas.
- Promover espacios de diálogo y acuerdos entre las partes.
- Formular planes de mejora concertados para fortalecer la convivencia.

- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.
- Informar a la alta dirección en caso de persistencia de la conducta o incumplimiento de acuerdos.
- Presentar recomendaciones preventivas y correctivas, así como informes anuales de gestión.
- Verificar el cumplimiento de las recomendaciones por parte de las áreas responsables.
- Elaborar informes trimestrales con estadísticas, seguimiento de casos y recomendaciones, dirigidos a la alta dirección.

## **Conocimiento que protege: capacitación para un trabajo seguro**

Durante el año 2024, la organización determinó un plan anual de capacitación orientado a fortalecer las competencias, destrezas y actitudes de todos los trabajadores en materia de SST, sin distinción de su forma de contratación. Este plan tiene como propósito estimular el aprendizaje continuo y promover una cultura preventiva, garantizando que cada colaborador cuente con los conocimientos necesarios para desarrollar sus labores de manera segura. Las capacitaciones se llevaron a cabo de forma presencial o virtual, según la naturaleza del tema y las necesidades operativas de cada área.

Cada programa del plan de formación 2024 incluyó la programación estructurada de las capacitaciones, especificando el tema, responsable, fecha de ejecución, número de horas, población objetivo y número de trabajadores invitados. En los casos en que fue necesario incluir capacitaciones adicionales no contempladas inicialmente, estas se registraron siguiendo el mismo procedimiento establecido, asegurando la trazabilidad y el control del proceso.

El responsable de cada capacitación presentó la propuesta correspondiente al responsable del SG-SST, con el fin de validar su contenido y garantizar la pertinencia del material frente al tema tratado. Todos los asistentes fueron registrados mediante el formulario digital de asistencia (Forms) definido para tal fin. Asimismo, el líder de la actividad elaboró y aplicó una evaluación de conocimientos sobre los contenidos abordados, cuando el tipo de capacitación así lo requería.

En los casos en que un participante no aprobó la evaluación, se realizaron acciones de refuerzo y retroalimentación personalizada para asegurar la comprensión total de los temas tratados y reforzar el aprendizaje. Además, se efectuó un análisis de cobertura, identificando los factores que pudieron influir en la inasistencia a las sesiones y definiendo estrategias de mejora para aumentar la participación en futuras capacitaciones, considerando diversos medios y recursos de comunicación interna. El porcentaje mínimo aceptable de asistencia se mantuvo en un 60% de la población invitada.

La planeación anual de capacitaciones fue revisada en 2024 con la participación del COPASST y se incluyó dentro del proceso de Revisión por la Dirección, permitiendo identificar oportunidades de mejora y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

Para el seguimiento y evaluación del plan, se monitorearon los siguientes indicadores de gestión:

Cumplimiento de capacitaciones=

$$\frac{\text{(Número de capacitaciones realizadas)}}{\text{(Número de capacitaciones programadas)}} \times 100$$

Cobertura de capacitaciones=

$$\frac{\text{(Número de funcionarios que asistieron a las capacitaciones)}}{\text{(Número de funcionarios invitados a las capacitaciones)}} \times 100$$

Finalmente, la planeación anual fue aprobada y firmada por el representante legal de la empresa, garantizando un orden cronológico en la ejecución de las actividades, evitando la duplicación de temas y asegurando la uniformidad del proceso formativo a nivel nacional.

**Más allá de la prevención:  
promovemos una cultura de  
salud y bienestar**



Para el seguimiento y evaluación del plan, se monitorearon los siguientes indicadores de gestión:

Cumplimiento de capacitaciones=  
$$\frac{\text{(Número de capacitaciones realizadas)}}{\text{(Número de capacitaciones programadas)}} \times 100$$

Cobertura de capacitaciones=  
$$\frac{\text{(Número de funcionarios que asistieron a las capacitaciones)}}{\text{(Número de funcionarios invitados a las capacitaciones)}} \times 100$$

Finalmente, la planeación anual fue aprobada y firmada por el representante legal de la empresa, garantizando un orden cronológico en la ejecución de las actividades, evitando la duplicación de temas y asegurando la uniformidad del proceso formativo a nivel nacional.

## **Más allá de la prevención: promovemos una cultura de vida de salud y bienestar**

Durante el año 2024, la organización continuó garantizando la afiliación de todos los trabajadores a las EPS desde el momento de su contratación, conforme a la información y elección que cada persona define en su proceso de vinculación. Esta afiliación se realiza de manera inmediata al inicio de la relación laboral, asegurando el acceso al sistema de salud desde el primer día de trabajo.

Las EPS son las entidades responsables de coordinar y gestionar la prestación de los servicios médicos, así como de administrar los recursos financieros a través de la Unidad de Pago por Capitación (UPC), con el propósito de garantizar una atención médica digna y oportuna para todos los afiliados. La verificación de estas afiliaciones y aportes se realiza mediante las planillas de seguridad social, en las que se evidencia no solo el pago a la EPS, sino también la afiliación y aportes a la ARL y la AFP (Administradora de Fondos de Pensiones), asegurando el cumplimiento normativo en materia de protección integral de los trabajadores.

Para el seguimiento y evaluación del plan, se monitorearon los siguientes indicadores de gestión:

Cumplimiento de capacitaciones=  
$$\frac{\text{(Número de capacitaciones realizadas)}}{\text{(Número de capacitaciones programadas)}} \times 100$$

Cobertura de capacitaciones=  
$$\frac{\text{(Número de funcionarios que asistieron a las capacitaciones)}}{\text{(Número de funcionarios invitados a las capacitaciones)}} \times 100$$

Finalmente, la planeación anual fue aprobada y firmada por el representante legal de la empresa, garantizando un orden cronológico en la ejecución de las actividades, evitando la duplicación de temas y asegurando la uniformidad del proceso formativo a nivel nacional.

Durante el año 2024, la organización continuó garantizando la afiliación de todos los trabajadores a las EPS desde el momento de su contratación, conforme a la información y elección que cada persona define en su proceso de vinculación. Esta afiliación se realiza de manera inmediata al inicio de la relación laboral, asegurando el acceso al sistema de salud desde el primer día de trabajo.

Las EPS son las entidades responsables de coordinar y gestionar la prestación de los servicios médicos, así como de administrar los recursos financieros a través de la Unidad de Pago por Capitación (UPC), con el propósito de garantizar una atención médica digna y oportuna para todos los afiliados. La verificación de estas afiliaciones y aportes se realiza mediante las planillas de seguridad social, en las que se evidencia no solo el pago a la EPS, sino también la afiliación y aportes a la ARL y la AFP (Administradora de Fondos de Pensiones), asegurando el cumplimiento normativo en materia de protección integral de los trabajadores.

Las actividades de promoción de la salud desarrolladas durante el año 2024 se enfocaron en fortalecer los hábitos de autocuidado y bienestar integral de los trabajadores, abordando temáticas como la higiene alimentaria, la nutrición equilibrada y la higiene personal, fundamentales para el mantenimiento de una buena salud. Asimismo, se promovieron prácticas relacionadas con la higiene del sueño y la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, con el fin de fomentar estilos de vida saludables y sostenibles. De igual manera, se implementaron pausas activas mentales, musculoesqueléticas, cognitivas, dinámicas, visuales y auditivas, orientadas a reducir el sedentarismo y mejorar el bienestar físico y emocional. Finalmente, se destacó el cuidado y fortalecimiento de la salud mental como un eje transversal de todas las acciones, impulsando espacios de reflexión, descanso y apoyo emocional que contribuyen al equilibrio integral de los colaboradores.

En conjunto, estas acciones reafirman el compromiso permanente de la organización con la salud integral y el bienestar de sus trabajadores, fortaleciendo la cultura preventiva, promoviendo entornos laborales saludables y contribuyendo al equilibrio físico, mental y emocional del talento humano.

## **Trabajar sin dolor: compromiso con la ergonomía y el bienestar físico**

Los desórdenes musculoesqueléticos relacionados con el trabajo representan una de las principales problemáticas de salud ocupacional a nivel mundial. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), estas afecciones se ubican en el primer lugar de las enfermedades laborales y son consideradas una “epidemia silenciosa” que continúa en aumento, constituyendo un desafío para los sistemas de salud y las organizaciones en todos los países.

En este contexto, Beca Outsourcing S.A.S. ha identificado como prioritaria la intervención del peligro biomecánico, con el propósito de prevenir los desórdenes musculoesqueléticos (DME), los cuales inciden directamente en el incremento del ausentismo laboral y en la disminución de la productividad empresarial.

Con el fin de abordar esta situación de manera integral, durante 2024 la compañía implementó y fortaleció el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la Prevención de Desórdenes Musculoesqueléticos (SVE-DME), concebido bajo un enfoque de mejora continua. Este sistema trasciende el diagnóstico individual y el manejo de casos, orientándose hacia la identificación temprana de factores de riesgo, la evaluación del impacto de las estrategias preventivas y la selección de medidas de control más efectivas, asegurando un proceso dinámico y de retroalimentación constante.

El SVE-DME se desarrolla en concordancia con los lineamientos del SG-SST, de acuerdo con lo establecido en el Libro 6 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, lo cual garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en Colombia para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos y la ejecución de programas de vigilancia epidemiológica.

Además, el sistema incorpora mecanismos de auditoría y mejora continua integrados al SG-SST, con el propósito de asegurar la eficacia de las acciones preventivas y correctivas. Su objetivo principal es prevenir la aparición de síntomas y enfermedades laborales asociadas a la exposición a riesgos biomecánicos, a través del seguimiento sistemático tanto de los trabajadores como de las condiciones del entorno laboral.

La identificación de peligros asociados al desarrollo de desórdenes musculoesqueléticos constituye un desafío importante para Beca Outsourcing, dado su carácter multicausal. Para lograr un abordaje integral, se consideran los siguientes factores:

- Condiciones de trabajo: posturas sostenidas e inadecuadas, movimientos repetitivos o forzados.
- Condiciones ambientales: temperatura, iluminación y otros factores del entorno físico.
- Factores organizacionales: estructura del trabajo, jornadas, pausas, ritmos y carga laboral.
- Factores individuales: capacidad funcional, antecedentes médicos y hábitos personales.

Una vez identificados los factores de riesgo, se procede a su evaluación y valoración, cuyos resultados se registran en una base de datos de referencia (línea basal del Programa de Vigilancia Epidemiológica). Estos datos permiten establecer la trazabilidad de la exposición y orientar las estrategias de control y prevención.

En el caso de Becall, se han considerado de manera específica los factores organizacionales y psicosociales que pueden incidir en la aparición de DME, tales como:

- La organización temporal del trabajo (turnos, jornadas, descansos).
- El tipo de proceso operativo (automatizado, en cadena o con ritmos grupales).

El modelo de trabajo de la empresa se basa en ritmos grupales, donde cada colaborador desempeña funciones claramente definidas según su manual de funciones, lo que facilita la identificación de posibles sobrecargas o desequilibrios posturales. Asimismo, se tienen en cuenta las condiciones ambientales de los sistemas de trabajo, tales como la temperatura y la iluminación, factores que se incluyen en las evaluaciones de riesgo y que sirven como base para definir medidas de control ergonómico.

Dentro de las acciones preventivas, se realiza una inspección ergonómica periódica de los puestos de trabajo, con el objetivo de evaluar factores de riesgo biomecánico, incluyendo posturas inadecuadas, movimientos repetitivos y uso excesivo de fuerza manual. Esta inspección permite clasificar las áreas y los trabajadores según el nivel de exposición y definir las medidas de intervención correspondientes. En los casos que lo ameriten, se aplican metodologías de evaluación ergonómica especializadas para un análisis más detallado.

La evaluación del estado de salud de los trabajadores expuestos a peligros biomecánicos inicia desde su ingreso a la organización, mediante la realización del examen médico ocupacional de ingreso con énfasis osteomuscular, cuyos resultados se registran en la base de datos del sistema para su seguimiento.

Posteriormente, estos trabajadores se someten a exámenes periódicos cada tres años, con el fin de detectar tempranamente posibles lesiones o síntomas relacionados. En caso de identificar hallazgos significativos, se realiza la remisión a la EPS para su control médico, y si la sintomatología interfiere con las labores habituales, se ejecuta una inspección ergonómica adicional del puesto de trabajo.

Las medidas de intervención se definen según el grado de afectación detectado. Para la detección precoz de trabajadores con síntomas o patologías osteomusculares, se implementan acciones correctivas y de acompañamiento médico, orientadas a controlar la progresión del daño y garantizar una atención integral. De esta manera, Becall Outsourcing S.A.S. fortalece su compromiso con la prevención activa de los riesgos biomecánicos, protegiendo la salud, el bienestar y la productividad de sus colaboradores.

## **Alcance y compromiso: cómo garantizamos la seguridad de todos**

Durante el año 2024, la organización implementó su SG-SST en cumplimiento de los estándares mínimos definidos por la normativa colombiana, aplicables a empresas con más de 50 trabajadores y clasificadas en nivel de riesgo I. Estos estándares mínimos constituyen el conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento para los empleadores y contratantes, mediante los cuales se establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad técnica, administrativa, patrimonial y financiera necesarias para el adecuado funcionamiento y desarrollo del sistema.

El diseño, implementación y mantenimiento del SG-SST es realizado por profesionales en SST o por profesionales con posgrado en SST que cuenten con licencia vigente y hayan completado el curso de formación virtual de cincuenta (50) horas en SST, de acuerdo con la reglamentación nacional. Estos profesionales están plenamente facultados para asesorar, capacitar, ejecutar o diseñar el sistema en cualquier tipo de empresa, sin importar su clase de riesgo, número de trabajadores o actividad económica.

Las ARL, por su parte, desarrollan actividades de promoción, prevención, asesoría y asistencia técnica, dirigidas a todas las empresas afiliadas, con el fin de fortalecer la gestión preventiva y el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de SST.

En cuanto a la gestión de proveedores y contratistas, dentro de los procesos de selección y evaluación se incluyen criterios que permiten verificar el cumplimiento de los estándares mínimos de SST, asegurando que las empresas aliadas mantengan prácticas seguras y alineadas con la normativa vigente.

La responsabilidad principal sobre el SG-SST recae en el empleador o contratante, quien puede asociarse con otras empresas para compartir talento humano, recursos tecnológicos, procedimientos y actividades

de capacitación relacionadas con brigadas de emergencia, primeros auxilios, evacuación, señalización, promoción del deporte y seguridad vial.

La responsabilidad principal sobre el SG-SST recae en el empleador o contratante, quien puede asociarse con otras empresas para compartir talento humano, recursos tecnológicos, procedimientos y actividades de capacitación relacionadas con brigadas de emergencia, primeros auxilios, evacuación, señalización, promoción del deporte y seguridad vial.

No obstante, cada empresa conserva la responsabilidad individual de garantizar la ejecución y el cumplimiento del sistema de acuerdo con sus propias características y riesgos.

Asimismo, la organización participa en planes, actividades y programas conjuntos con otras empresas o entidades del mismo sector económico, ubicación geográfica o gremio, promoviendo el intercambio de buenas prácticas sin que ello implique reemplazar o asumir las funciones y obligaciones legales de las demás partes.

Con el fin de asegurar la efectividad y el cumplimiento del sistema, los clientes de Beca Outsourcing S.A.S. realizan auditorías de control para verificar la implementación de los estándares mínimos. De igual manera, la compañía ejecuta auditorías internas y revisiones periódicas a sus contratistas, garantizando que todas las partes involucradas cumplan con lo establecido en la normativa vigente en materia de SST.

## **Nuestro balance en seguridad y salud: cifras que impulsan la mejora continua**

Durante el año 2024, la organización consolidó y analizó los datos relacionados con accidentes, lesiones y enfermedades laborales, reafirmando su compromiso con la seguridad, el bienestar y la mejora continua. Las cifras presentadas en las tablas 17 y 18, no solo reflejan el cumplimiento normativo del SG-SST, sino también el esfuerzo constante por construir entornos laborales seguros, saludables y

Tabla 17 Indicadores Lesiones por Accidente Laboral

<b>Indicadores</b>	<b>Año 2024</b>
Número promedio de trabajadores expuestos afiliados a la ARL durante el periodo	417
Número de horas hombre trabajadas	109.067
<b>Accidentes de trabajo</b>	
Número de accidentes calificados como laborales	4
Número de accidentes laborales que generaron incapacidad	2
Número de accidentes laborales que no generaron incapacidad	2
Total de días de incapacidad (Perdidos y cargados) generado por los accidentes reportados en el periodo y/o que han tenido cobertura de prestaciones asistenciales por parte de ARL	43

Durante el año 2024, la organización contó con un promedio de 417 trabajadores afiliados a la ARL, quienes acumularon un total de 109.067 horas hombre trabajadas. En este periodo se registraron cuatro (4) accidentes calificados como laborales, sin que se presentaran casos pendientes por calificación de origen. De estos eventos, dos (2) generaron incapacidad temporal, mientras que los otros dos (2) no ocasionaron días de ausencia laboral.

El total de días de incapacidad asociados a los accidentes reportados fue de 43 días, cifra que se encuentra dentro de los rangos esperados para el tamaño y nivel de riesgo de la empresa. No se presentaron accidentes graves, fatales, ni eventos con incapacidad permanente parcial o invalidez, lo que evidencia un control efectivo de los riesgos laborales y una adecuada gestión preventiva dentro del SG-SST.

Tabla 18 Indicadores Dolencias y Enfermedades Laborales

<b>Indicadores</b>	<b>Año 2024</b>
Número promedio de trabajadores expuestos afiliados a la ARL durante el periodo	417
Número de horas hombre trabajadas	109067

Durante el año 2024, la organización contó con un promedio de 417 trabajadores afiliados a la ARL, quienes acumularon un total de 109.067 horas hombre trabajadas. En este periodo no se registraron casos de enfermedad laboral calificados, ni se presentaron eventos con tiempo perdido, fatalidades o incapacidades permanentes parciales (IPP) derivadas de enfermedades de origen laboral.

Asimismo, el número total de días de incapacidad asociados a enfermedades laborales fue de cero (0), lo que indica que no se reportaron afecciones que comprometieran la salud de los trabajadores por exposición a factores de riesgo en el entorno laboral.

En conjunto, los resultados reflejan una baja tasa de accidentalidad y la ausencia de incidentes severos, reafirmando el compromiso institucional con la protección de la integridad física de los trabajadores y la consolidación de una cultura de seguridad orientada a la mejora continua. Del mismo modo, se evidencia un adecuado control de los factores de riesgo ocupacional y una gestión preventiva eficaz dentro del SG-SST. La ausencia de enfermedades laborales durante el periodo reportado confirma la efectividad de las medidas de promoción y prevención implementadas, así como el compromiso sostenido de la organización con la protección integral, el bienestar y la salud de todos sus colaboradores.

## **Derechos Humanos**

En el marco de su compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable, la organización reconoce la importancia de proteger, respetar y promover los derechos humanos en todas sus operaciones, relaciones laborales y cadena de valor. Este compromiso, que se ha consolidado a lo largo del tiempo y fue fortalecido durante el año 2024, continúa vigente y se mantiene como un principio esencial de su modelo de gestión.

Para materializar este compromiso, la compañía ha establecido un marco sólido de políticas, procedimientos y mecanismos que garantizan condiciones laborales dignas, entornos inclusivos y el respeto a la integridad de todas las personas que forman parte de la organización o que se relacionan con ella. Este enfoque se refleja en la implementación permanente de políticas formales, canales de comunicación, programas de formación y controles internos que aseguran la no discriminación, la libertad de asociación, la erradicación del trabajo infantil y forzoso, el trato justo y el cumplimiento de la normativa laboral.

Durante la organización la organización mantuvo vigente su Política de Condiciones Laborales y Salariales, que ratifica el compromiso con la equidad salarial y el principio de "igual salario por igual trabajo". Este principio se garantiza mediante el sistema especializado de nómina Heinsohn, el cual asegura la aplicación uniforme de los criterios de remuneración sin distinción de género, edad o condición, lo que refleja la consolidación de un enfoque real de igualdad retributiva.

Adicionalmente, la organización también ha reafirmado y sigue promoviendo la libertad de asociación y negociación colectiva, garantizando el derecho de todos los trabajadores a vincularse a organizaciones sindicales y participar en procesos de representación laboral. Este compromiso, que se mantiene en plena vigencia, está formalmente establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, artículo 86, donde se prohíbe cualquier tipo de limitación o interferencia en el ejercicio de este derecho. Del mismo modo, la empresa continúa fomentando el diálogo abierto y la comunicación interna mediante mecanismos como el buzón de sugerencias disponible en la intranet, el cual permanece activo como canal confidencial y seguro para expresar inquietudes, recomendaciones o quejas.

En relación con la prevención del trabajo infantil y forzoso, la organización mantiene una estricta observancia de la legislación nacional e internacional. La Política para la Prevención del Trabajo Infantil, vigente y aplicada de forma continua, establece controles que garantizan que ninguna persona menor de edad sea empleada directa o indirectamente.

De igual manera, el Código de Proveedores conserva cláusulas explícitas que prohíben el trabajo infantil, forzoso u obligatorio en toda la cadena de suministro, exigiendo a los aliados comerciales adherirse a los mismos principios éticos y de derechos humanos que rigen a la compañía.

En cuanto a las condiciones laborales y el respeto a los derechos de los empleados, la empresa ha venido asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de jornadas, licencias, vacaciones y compensaciones, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y las políticas complementarias. La jornada laboral se desarrolla de lunes a sábado con una duración máxima de ocho horas diarias, en coherencia con la Ley 2101 de 2021, y se mantienen beneficios adicionales relacionados con licencias remuneradas, vacaciones y permisos por enfermedad o maternidad/paternidad, según la legislación laboral colombiana y los convenios internacionales ratificados.

Asimismo, la empresa sigue garantizando el cumplimiento de las licencias de maternidad y paternidad conforme a la legislación vigente: 18 semanas remuneradas para la maternidad y 14 días continuos remunerados para la paternidad, reconocidas por la EPS, conforme a las leyes 1822 de 2017 y 2114 de 2021. Las incapacidades por enfermedad común o de origen laboral se gestionan bajo la normativa legal vigente, destacando el procedimiento establecido en el Decreto 1333 de 2018 y el Decreto 1295 de 1994, garantizando la protección de los derechos del trabajador durante su recuperación.

En coherencia con el tema asociado con los derechos de los pueblos indígenas, la empresa reafirmó en 2024 su compromiso con el respeto, reconocimiento y no afectación de las comunidades étnicas y culturales, compromiso que continúa guiando su gestión. En los procesos de contratación y operación, la organización sigue fomentando la inclusión y la igualdad de oportunidades, impulsando el empleo de personas pertenecientes a comunidades indígenas, afrodescendientes, población LGBTQ+ y personas con discapacidad. Además, mantiene la conmemoración de fechas significativas como el Mes del Orgullo (Pride), fortaleciendo de forma continua la cultura de respeto, visibilidad y reconocimiento de la diversidad.

En conjunto, las acciones descritas reflejan un enfoque integral de respeto y promoción de los derechos humanos, sustentado en políticas claras, prácticas inclusivas y una cultura organizacional basada en la equidad, la ética y la transparencia. Este compromiso permanece como un principio transversal en todas las operaciones de la empresa, asegurando la protección de las personas, la mejora continua de las condiciones laborales y la consolidación de entornos de trabajo seguros, justos y respetuosos.

# Diversidad y equidad: pilares de un entorno laboral justo y sostenible



## **Diversidad y equidad: pilares de un entorno laboral justo y sostenible:**

En nuestra organización reconocemos que la diversidad es un valor esencial para el crecimiento sostenible, la innovación y la generación de entornos laborales más justos y equitativos. Contamos con políticas formales de diversidad e inclusión que promueven la igualdad de oportunidades y el respeto por todas las personas, sin distinción de género, edad, orientación sexual, identidad de género, condición de discapacidad, origen étnico, religión o cualquier otra característica personal.

Estas políticas tienen como propósito garantizar que tanto los órganos de gobierno como el conjunto de nuestros colaboradores reflejen un entorno inclusivo, equitativo y representativo, en el que cada persona pueda desarrollarse plenamente. En cuanto a la no discriminación, la organización dispone de la Política de Inclusión y Diversidad, la cual establece el compromiso institucional de fomentar un entorno laboral equitativo, respetuoso y libre de cualquier tipo de exclusión o sesgo. Esta política se comunicó formalmente a todos los empleados y se integró de manera transversal en los procesos de reclutamiento, formación, desarrollo, evaluación del desempeño y compensación. Adicionalmente, durante el proceso de inducción, el área de Recursos Humanos presenta el alcance de la política y sensibiliza a los nuevos colaboradores sobre la importancia del respeto, la equidad y la diversidad como valores fundamentales.

En coherencia con el compromiso con la diversidad y equidad, velamos porque los procesos de selección, formación, desarrollo y promoción se realicen bajo criterios de transparencia, mérito y no discriminación, fortaleciendo una cultura organizacional que valora la diferencia y potencia el talento diverso. En cuanto a la formación, como se mencionó previamente, la organización promovió la formación continua en diferentes competencias, incluyendo la diversidad, equidad e inclusión mediante la plataforma virtual UBITS, donde los colaboradores fortalecieron sus competencias y comprensión sobre estos temas.

Las personas encargadas de liderar y garantizar el cumplimiento de la política participan periódicamente en espacios de actualización y capacitación especializada, lo que asegura la adopción de prácticas modernas y efectivas en materia de equidad e inclusión.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso continuo con la creación de espacios de trabajo justos, inclusivos y libres de cualquier forma de discriminación, contribuyendo al bienestar integral de nuestros colaboradores y al cumplimiento de los estándares internacionales en materia de derechos humanos y sostenibilidad.

Durante el periodo reportado, la composición del órgano de gobierno mantuvo una estructura representativa y equilibrada, en coherencia con los principios de equidad, inclusión y diversidad establecidos por la organización. Los datos específicos sobre esta distribución se presentan en la tabla 19.

Tabla 19 Distribución Comité Directivo

<b>Órgano de Gobierno</b>	<b>Total de integrantes</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Menor de 30 años</b>	<b>Entre 30-50 años</b>	<b>Mayor de 50</b>
<b>Comité Directivo</b>	12	8	4	0	8	4
<b>%</b>	100%	66%	33%	0%	66.7%	33,3%

Adicionalmente, en lo que respecta al conjunto de colaboradores, la organización mantuvo una estructura laboral diversa y representativa en las diferentes categorías ocupacionales. Durante el periodo reportado, la distribución del personal evidenció la aplicación sostenida de políticas de equidad e inclusión, garantizando igualdad de oportunidades en el acceso, desarrollo y promoción dentro de la empresa. Los datos específicos sobre esta distribución pueden consultarse en la tabla 20.

Tabla 20 Distribución Colaboradores

<b>Categoría Laboral</b>	<b>Total Empleados</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
Operativos	2062	1217	839
Administrativos	28	20	8
Mandos Medios	333	163	153
Alta Dirección	12	8	4

Los resultados muestran que no existen brechas significativas en las distintas categorías laborales, manteniéndose ratios cercanas a 1.0. Además, en coherencia con este enfoque de equidad e inclusión, la organización realiza un seguimiento permanente a la igualdad salarial entre mujeres y hombres. Durante el periodo reportado el salario de categoría inicial en Colombia se fijó en 1.300.000 equivalente al salario mínimo legal vigente para 2024. La tabla 21 da cuenta que tanto hombres como mujeres reciben el mismo salario en la categoría inicial, por lo que el ratio calculado es 1 para ambos géneros. Esto evidencia que la organización garantiza condiciones de equidad salarial en los niveles de ingreso base y asegura el cumplimiento de la normativa laboral aplicable.

Adicionalmente, es importante resaltar que, pese a iniciar con un ratio de 1, los colaboradores tienen la posibilidad de incrementar sus ingresos mediante un esquema de comisiones ligado al desempeño y a las escalas comisionales establecidas para cada campaña. Este sistema asegura que, además del salario base se reconozca el esfuerzo y la productividad individual, generando una compensación total superior al salario mínimo legal vigente.

Tabla 21 Ratio Salarial Inicial por Género

<b>Ubicación - País</b>	<b>Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV)</b>	<b>Salario Categoría inicial Hombres</b>	<b>Salario Categoría inicial Mujeres</b>	<b>Ratio Hombres (Inicial / SMLV)</b>	<b>Ratio Mujeres (Inicial / SMLV)</b>
Colombia	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000	1	1

Este resultado reafirma el compromiso institucional con la igualdad de género y con la aplicación de políticas de compensación justas, transparentes y basadas en el mérito, el desempeño y la responsabilidad de cada cargo, sin distinción alguna por razones de género u otras condiciones personales.



**Integridad del servicio  
y gestión de la información**

## Experiencia y Satisfacción del Cliente

En Becall Outsourcing S.A.S., la gestión de clientes constituye uno de los ejes centrales de nuestra operación y de nuestra estrategia de negocio. La experiencia y satisfacción del cliente son pilares fundamentales para garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Como organización especializada en el diseño, implementación y operación de soluciones de Contact Center y BPO, orientadas a la atención al cliente, la optimización de canales de venta y la generación de valor sostenible para nuestros aliados, sustentamos nuestra operación en relaciones de confianza duraderas, donde la pertinencia, la seguridad y la mejora continua de los servicios ofrecidos representan tanto un compromiso estratégico como un diferenciador competitivo. Este enfoque nos permite consolidar vínculos comerciales estables, fortalecer la reputación corporativa y asegurar la fidelización de nuestros clientes.

Becall ofrece soluciones integrales de Contact Center y BPO, incluyendo atención al cliente, gestión comercial, televentas, soporte técnico, cobranzas, automatización de procesos (RPA) y servicios digitales. Los servicios se diseñan de manera personalizada, de acuerdo con los objetivos estratégicos de cada cliente, asegurando que las soluciones se adapten a su sector, volumen de operación y necesidades específicas.

### Enfoque estratégico para la gestión de clientes

La experiencia y satisfacción del cliente fueron identificadas como un tema material clave en el análisis de materialidad, dado que los clientes constituyen la principal parte interesada de la organización. Su percepción sobre la calidad del servicio incide directamente en la continuidad del negocio, la reputación corporativa y la capacidad de generar relaciones sostenibles en el largo plazo. Este enfoque está alineado con los principios de la norma ISO 9001 y con la estrategia organizacional orientada a consolidar vínculos de confianza y credibilidad.

En Becall Outsourcing S.A.S. la gestión de clientes se basa en un enfoque estratégico que combina relaciones comerciales sólidas, canales de interacción efectivos y políticas claras, asegurando evaluación continua, mejora de la satisfacción e impacto sostenible en el largo plazo.

Tipos de clientes: atendemos principalmente empresas de los sectores de telecomunicaciones, financiero, salud, utilities y retail, en su mayoría organizaciones de mediano y gran tamaño. La cobertura de nuestra operación abarca tanto el mercado nacional en Colombia como otros países de Latinoamérica y el España, lo que fortalece nuestro alcance regional e internacional.

Relaciones comerciales: los vínculos con nuestros clientes se formalizan mediante contratos de prestación de servicios, que pueden abarcar desde proyectos de corto plazo hasta acuerdos plurianuales. La relación es altamente personalizada, adaptándose a los objetivos estratégicos de cada cliente y a las particularidades de su sector.

Canales de interacción y gestión: la comunicación y el seguimiento de cada proyecto se realizan a través de múltiples mecanismos: reuniones periódicas de gestión, comités de servicio, informes de desempeño, plataformas digitales colaborativas y herramientas especializadas de Customer Relationship Management (CRM), que permiten un monitoreo constante. El uso de KPI, reportes y tableros de control asegura la trazabilidad, la transparencia y la mejora continua en los proyectos. La experiencia del cliente se gestiona mediante estos mismos mecanismos de comunicación y seguimiento, los cuales garantizan la transparencia, la trazabilidad y una atención proactiva a los requerimientos de cada cliente.

Políticas, compromisos y objetivos: La gestión de la experiencia del cliente está alineada con los principios de excelencia, innovación y empatía que rigen nuestra cultura organizacional. Si bien no existe una política formal exclusiva para este tema, se encuentra transversalmente integrada en los lineamientos de calidad del servicio, en los compromisos contractuales y en los procesos de mejora continua.

La organización cuenta con políticas y compromisos específicos que respaldan la gestión de este tema, entre ellos la Política de Calidad y Servicio al Cliente, que establece la obligación de garantizar un trato respetuoso, una atención oportuna y una respuesta eficaz a los requerimientos de las partes interesadas. Adicionalmente, se ha definido el compromiso de mantener niveles de satisfacción superiores al promedio del sector, asegurando un ciclo de mejora continua que integre la retroalimentación de los clientes en la toma de decisiones estratégicas.

**Responsabilidades:** La responsabilidad sobre la experiencia del cliente se distribuye en distintos niveles de la organización, recayendo principalmente en los procesos de gestión de clientes y prestación del servicio, con el apoyo del equipo de calidad y tecnología. La Alta Dirección aprueba los lineamientos y recursos necesarios para el desarrollo de iniciativas de satisfacción, mientras que las áreas operativas son responsables de implementar mejoras en los procesos de atención, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos. Para fortalecer este modelo, se han establecido comités de servicio periódicos en los que participan Responsables de Proyecto, Directores de Operaciones y representantes del cliente, permitiendo una gestión colaborativa, proactiva y orientada a resultados. Adicionalmente, el uso de mecanismos de seguimiento digitales, como la plataforma CRM, facilita el monitoreo de indicadores, la trazabilidad de interacciones y la atención oportuna de requerimientos.

Impacto en la sostenibilidad: la relación con nuestros clientes es clave para la sostenibilidad económica de Becall, dado que asegura ingresos recurrentes, fomenta la generación de empleo formal y contribuye al posicionamiento de la empresa en el sector BPO. Adicionalmente, la aplicación de prácticas éticas y responsables en la gestión de clientes (basadas en la confidencialidad, el respeto a la normatividad de protección de datos y la transparencia en la comunicación) fortalece la reputación de la organización y consolida alianzas de largo plazo.

**Evaluación y seguimiento:** La calidad y pertinencia de los servicios se evalúan de manera constante a través de KPI, tales como el nivel de servicio, la efectividad operativa, la tasa de conversión y la satisfacción del usuario final.

Adicionalmente, se realizan auditorías internas, revisiones de desempeño conjuntas con los clientes y encuestas de percepción, cuyos resultados son analizados en comités de servicio. En estos espacios se definen planes de mejora continua orientados a elevar los estándares de calidad y a garantizar que el cliente perciba un servicio confiable, seguro y plenamente alineado con sus objetivos estratégicos, asegurando a su vez que las soluciones ofrecidas mantengan su pertinencia y cumplan con las expectativas establecidas en los contratos.

Medición y mejora de la satisfacción: La satisfacción del cliente se evalúa a través de encuestas de percepción, análisis de resultados operativos y retroalimentación obtenida en los comités de servicio. Con base en esta información, se diseñan planes de mejora continua que permiten elevar los estándares de calidad y garantizar que el cliente perciba un servicio confiable, seguro y plenamente alineado con sus objetivos estratégicos.

## **Iniciativas clave en experiencia y satisfacción del cliente**

Durante el año base, Becall Outsourcing S.A.S. ejecutó diversas acciones orientadas a mejorar la experiencia del cliente, entre las que se destacan:

- Optimización de procesos operativos, lo que permitió incrementar los niveles de productividad en clientes estratégicos.
- Diversificación de servicios hacia nuevos segmentos dentro de clientes existentes, fortaleciendo la relación comercial permitiendo el fortalecimiento de las relaciones comerciales y aportó un mayor valor

- Fortalecimiento de programas de capacitación para agentes, enfocados en habilidades blandas, el uso más eficiente de las herramientas de gestión, resolución efectiva y orientación al cliente.
- Incorporación de herramientas digitales colaborativas que mejoran la comunicación interna y la gestión de requerimientos.
- Mejora en los procesos de análisis de datos, permitiendo una toma de decisiones más ágil y basada en evidencia.

Además, durante 2024, Becall Outsourcing S.A.S. inició y ejecutó los procesos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información conforme a los estándares internacionales de la norma ISO 27001. Este esfuerzo refuerza la confianza de los clientes, garantizando que la oferta de servicios se desarrolla en condiciones de seguridad, integridad y protección de datos, elementos fundamentales para asegurar una experiencia satisfactoria y confiable.

Las acciones han contribuido a una mayor estabilidad operativa, un incremento en los índices de satisfacción del cliente, un mejor desempeño operativo y la obtención de indicadores de gestión más favorables, lo que se refleja en una percepción positiva por parte de los clientes. Todo ello ha permitido consolidar la confianza, ampliar la duración de las relaciones comerciales y, a su vez, generar un mayor valor para nuestros clientes.

## **Construyendo confianza y seguridad en cada experiencia:**

En Becall Outsourcing S.A.S. reconocemos que, aunque nuestro portafolio está orientado a la prestación de servicios de Contact Center y BPO, es fundamental garantizar que estos no generen impactos negativos en la salud, seguridad y bienestar de las personas involucradas. En coherencia con este principio, entendemos que la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio depende de garantizar la salud, la seguridad y la confianza tanto de nuestros colaboradores como de los clientes y usuarios finales.

Por ello, hemos desarrollado un enfoque integral que evalúa y gestiona los principales riesgos asociados a la operación de nuestros servicios, implementando medidas preventivas, certificaciones internacionales y procesos de mejora continua que aseguran altos estándares de calidad, seguridad y ética empresarial.

El impacto en la “seguridad del servicio” se relaciona principalmente con la protección de datos personales y la gestión ética de la información confidencial.

Para ello, aplicamos políticas de seguridad de la información y cumplimiento de normativas como la Ley 1581 de 2012 de protección de datos en Colombia, junto con protocolos internos de confidencialidad y capacitación constante a los equipos.

Como se mencionó anteriormente, durante 2024, Becall Outsourcing S.A.S. inició y ejecutó los procesos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información conforme a los estándares internacionales de la norma ISO 27001. Este esfuerzo permite que en 2025 la compañía obtenga la certificación otorgada por ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación), la cual avala nuestro compromiso con la protección, integridad y confidencialidad de los datos, asegurando que todos los procesos se desarrollen bajo altos niveles de seguridad informática y control.

Además, durante el período reportado, Becall Outsourcing S.A.S. no ha registrado casos de incumplimiento ni ha recibido sanciones relacionadas con las comunicaciones de marketing, promoción de servicios o gestión comercial. La compañía mantiene un compromiso con la transparencia, la veracidad y la ética en todas sus comunicaciones, garantizando que la información dirigida a clientes y grupos de interés sea clara, precisa y respetuosa de la normativa vigente.

Es importante destacar que Becall desarrolla su gestión principalmente en un entorno Business to Business (B2B), donde la mayoría de las comunicaciones se realizan bajo contratos formales, acuerdos de servicio y relaciones comerciales directas. Esto asegura que los mensajes estén alineados con compromisos contractuales y estándares de responsabilidad corporativa.

Adicionalmente, cuando actuamos como agencia de marketing, todas las piezas gráficas, publicidades y políticas son previamente revisadas y autorizadas por nuestros clientes. Este proceso minimiza el riesgo de errores en la transmisión de la información y garantiza que el producto o servicio ofrecido al usuario final corresponda efectivamente con lo que el cliente puede proveer en condiciones óptimas de calidad y disponibilidad.

Asimismo, la organización no utiliza publicidad masiva engañosa ni estrategias de comunicación que puedan inducir a error. Todas las acciones de marketing se fundamentan en información verificable, resultados medibles y casos de éxito documentados, lo que fortalece la confianza de los clientes y la reputación de la compañía.

De esta manera, Becall Outsourcing S.A.S. asegura que sus comunicaciones comerciales y de marketing se desarrollen en un marco de legalidad y confianza, sin generar impactos negativos sobre sus públicos de interés. De forma complementaria, Becall evalúa de manera constante los impactos de sus servicios en la salud y la seguridad, implementando medidas de prevención y control dirigidas tanto a colaboradores como a clientes. Durante el período reportado, la organización no ha registrado casos de incumplimiento relacionados con impactos negativos en la salud, la seguridad o el bienestar de los clientes y usuarios finales, lo que evidencia la efectividad de los protocolos de seguridad de la información y protección de datos aplicados en todas las operaciones. En este marco, la búsqueda de la certificación ISO 27001 refleja los esfuerzos de la compañía por fortalecer una gestión preventiva que garantice la prestación de servicios bajo los más altos estándares internacionales de seguridad, calidad y ética empresarial. De esta manera, Becall Outsourcing S.A.S. reafirma su compromiso con ofrecer servicios que no generen impactos adversos sobre la salud y la seguridad, priorizando siempre la confianza y el bienestar de sus grupos de interés, así como la sostenibilidad de su modelo de negocio.



## Aseguramiento de la Calidad del Servicio

El aseguramiento de la calidad del servicio fue identificado como un tema material clave en el análisis de materialidad, dado que la confianza de los clientes y la sostenibilidad del modelo de negocio dependen de garantizar que los servicios prestados cumplan con los más altos estándares de confiabilidad, seguridad y pertinencia. Este aspecto no solo asegura la continuidad de las relaciones comerciales, sino que también contribuye a la reputación corporativa y a la generación de valor compartido con los grupos de interés.

La gestión de este tema se encuentra respaldada por la Política de Calidad y por los compromisos asumidos en el marco de la norma ISO 9001:2015, los cuales establecen lineamientos claros para mantener la integridad y eficacia de los procesos, promover la mejora continua y cumplir con los requisitos de clientes, legales y normativos. La Alta Dirección aprueba los lineamientos estratégicos, asigna los recursos necesarios y realiza revisiones periódicas del sistema, mientras que las áreas operativas y de soporte implementan acciones de control, seguimiento y mejora en cada servicio.

## La calidad como motor de satisfacción y sostenibilidad

En Becall Outsourcing S.A.S. entendemos que la calidad es el eje que sostiene la confianza de nuestros clientes y la base para construir relaciones duraderas y sostenibles. A través de políticas claras, estándares internacionales y procesos de mejora continua, garantizamos servicios confiables y seguros que no solo cumplen con las expectativas de nuestros clientes, sino que también aportan valor a la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio.

La gestión de la calidad del servicio es prioritaria porque permite:

- Garantizar la satisfacción del cliente mediante servicios confiables y pertinentes.

- Fortalecer la confianza en la organización, consolidando relaciones comerciales sostenibles.
- Prevenir riesgos de seguridad, fraude y suplantación, que puedan afectar la experiencia del cliente.
- Cumplir con normas y estándares internacionales, asegurando la competitividad y sostenibilidad del negocio.

Para alcanzar este propósito, la organización se ha fijado objetivos concretos:

- Alcanzar un mínimo del 80% en auditorías de calidad.
- Reducir los niveles de PQR procedentes.
- Prevenir incidentes de fraude y suplantación que afecten la experiencia del cliente.

El aseguramiento de la calidad en Becall Outsourcing S.A.S. se fundamenta en un marco sólido de políticas y referencias internacionales que orientan la gestión hacia la excelencia. La Política de Calidad centrada en el cliente constituye la base de este modelo, asegurando que cada servicio se brinde con un enfoque en la satisfacción y la generación de confianza. Este compromiso se complementa con el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales, que refuerza la seguridad de la información y garantiza el respeto por los derechos de los clientes y usuarios.

Asimismo, la gestión se apoya en estándares de auditoría interna y en la referencia del modelo de Centro de Rendimiento de Operaciones del Cliente (COPC), reconocidos internacionalmente por su capacidad para fortalecer los procesos de control y promover la mejora continua en la operación. Estos lineamientos permiten elevar los niveles de desempeño, reducir riesgos y consolidar la calidad como un diferenciador competitivo.

Para verificar la efectividad de estas políticas, la compañía lleva a cabo auditorías internas y externas de manera sistemática. Estos procesos de revisión validan la pertinencia de los procedimientos, miden la satisfacción de los clientes y confirman el cumplimiento de los requisitos normativos. A través de estos mecanismos de control, Becall Outsourcing S.A.S. asegura la transparencia de su gestión y refuerza la confianza de sus grupos de interés.

## **De la acción a los resultados: asegurando la excelencia**

Durante el período reportado, Becall Outsourcing S.A.S. implementó diversas acciones orientadas a fortalecer el aseguramiento de la calidad del servicio, las cuales se presentan a continuación:

- Monitoreo periódico de llamadas y gestiones en plataforma, que permite evaluar la calidad del servicio en tiempo real.
- Retroalimentación individual a asesores y capacitaciones focalizadas, orientadas a corregir desviaciones y fortalecer competencias.
- Auditorías internas mensuales con informes ejecutivos a la Alta Dirección, que aseguran la trazabilidad de los hallazgos y acciones de mejora.
- Evaluación de riesgos en procesos sensibles como ventas, postventa y validación de identidad, para prevenir fraudes o suplantaciones.

Igualmente, la gestión de calidad en Becall Outsourcing S.A.S. se respalda en el uso de herramientas tecnológicas y metodológicas que garantizan la efectividad de los controles. Entre ellas se destaca el software de monitoreo de calidad, que asegura consistencia en las interacciones; los tableros de control de indicadores en tiempo real, que permiten un seguimiento ágil y oportuno del desempeño; y la matriz de riesgos para PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) y fraudes, que facilita la identificación preventiva de vulnerabilidades y fortalece la capacidad de respuesta de la organización.

Las acciones implementadas permitieron que, durante el año 2024, se llevaran a cabo auditorías de calidad enfocadas en identificar oportunidades de mejora en la gestión comercial, especialmente en el desempeño de los ejecutivos encargados de la venta de productos y servicios.

Estas auditorías se llevaron a cabo bajo una metodología de evaluación cuantitativa, en una escala de 0 a 100, donde una mayor puntuación representa un mejor cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. Como resultado, se obtuvo una nota promedio de calidad de 73,85%, lo que refleja un nivel aceptable de cumplimiento, aunque con oportunidades claras de mejora en aspectos relacionados con la comunicación, seguimiento de procesos y alineación con los protocolos de calidad y seguridad del servicio.

Los hallazgos derivados de estas auditorías han sido utilizados para implementar planes de acción correctivos y preventivos, orientados a fortalecer la experiencia del cliente y minimizar los riesgos asociados a la prestación del servicio.

Por otra parte, durante el año 2024, el área de Calidad recibió un total de 1.222 PQRS relacionadas con productos y servicios ofrecidos. De estas, 799 casos fueron procedentes, lo que representa un 65% del total. Estos casos fueron evaluados conforme a los protocolos internos de gestión de calidad, con el objetivo de identificar posibles impactos en la salud y seguridad de los usuarios. Las situaciones procedentes se abordaron mediante acciones correctivas y preventivas, garantizando el cumplimiento de los estándares contractuales y normativos aplicables.

Adicionalmente, se llevaron a cabo procesos de recuperación y resarcimiento dirigidos a los clientes que se vieron afectados por acciones incorrectas, con el fin de mitigar el impacto y restablecer la confianza en el servicio.

No se presentaron sanciones legales ni administrativas derivadas de estos casos. Sin embargo, se han implementado mejoras en los procesos de auditoría y seguimiento para fortalecer la gestión de riesgos asociados a la calidad del servicio.

De manera paralela, durante el año 2024, de las 1.222 PQRS recibidas, 506 casos estuvieron relacionados con situaciones de información desvirtuada y verificación de identidad, representando un porcentaje significativo dentro del total de reclamaciones. Estos casos fueron tratados como potenciales violaciones a la privacidad y seguridad de los datos personales de los clientes, activando los protocolos internos de investigación, contención y reporte. Se realizaron acciones correctivas y preventivas en coordinación con las áreas responsables de seguridad de la información y operaciones, con el fin de mitigar el impacto y evitar recurrencias.

La organización continúa fortaleciendo sus mecanismos de protección de datos, incluyendo capacitaciones al personal, mejoras en los sistemas de autenticación y seguimiento a los casos reportados, en cumplimiento con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Las acciones de mitigación incluyeron:

- Verificación de identidad reforzada.
- Bloqueo preventivo de cuentas comprometidas.
- Restablecimiento de accesos seguros.
- Comunicación directa con los clientes afectados.
- Coordinación con áreas legales y de seguridad de la información.

## **Cuidamos lo que hacemos y a quienes lo hacen posible**

Nuestros servicios se desarrollan principalmente a través de la operación de centros de contacto, lo que implica una atención especial a los riesgos asociados con la ergonomía, la carga laboral y los factores psicosociales.

Para prevenir posibles afectaciones derivadas del trabajo sedentario y el uso intensivo de herramientas digitales, se han implementado programas SST que incluyen pausas activas, adecuación ergonómica de los puestos, acompañamiento médico y campañas de promoción del autocuidado.

Adicionalmente, todos los servicios ofrecidos por la organización son sometidos a procesos de evaluación de calidad, seguimiento de KPI y auditorías internas.

Estas acciones permiten identificar y corregir oportunamente riesgos que puedan afectar la experiencia de clientes y usuarios, garantizando así un servicio seguro, transparente y confiable.

Durante el período reportado, Becall Outsourcing S.A.S. no registró casos de incumplimiento relacionados con impactos negativos de sus servicios en la salud, seguridad o bienestar de colaboradores. Este resultado refleja la efectividad de las políticas implementadas en materia de seguridad, salud y calidad del servicio.

## **Síntesis y logros en la gestión de calidad del servicio**

Durante el año 2024, la gestión de calidad ha desempeñado un papel clave en la evaluación, seguimiento y mejora continua de los impactos que los productos y servicios generan en la salud, seguridad y privacidad de los clientes. En este contexto, se realizaron auditorías de calidad orientadas a identificar oportunidades de mejora en el desempeño de los ejecutivos comerciales. Estas evaluaciones, realizadas en una escala de 0 a 100, arrojaron una calificación promedio de 73,85%, lo que evidencia un cumplimiento aceptable de los estándares, con áreas de mejora en comunicación y alineación con protocolos de seguridad.

Adicionalmente, se gestionaron 1.222 PQRS, de las cuales 799 fueron procedentes (65%).

Estas reclamaciones se abordaron mediante acciones correctivas y preventivas, incluyendo procesos de recuperación y resarcimiento a los clientes afectados, sin que se presentaran sanciones legales o administrativas.

Esto refleja el compromiso de la organización con la mejora continua y la satisfacción del cliente. Por otra parte, se identificaron 506 casos relacionados con información desvirtuada y verificación de identidad, equivalentes al 41.4% del total de PQRS. Gracias a los protocolos de seguridad implementados, se logró mitigar 465 casos, alcanzando una tasa de resolución del 92%. Estas acciones han fortalecido la protección de datos personales y la confianza de los clientes en los procesos de atención.

Lo anterior da cuenta que, durante el último período, la aplicación de estas medidas ha permitido consolidar un modelo de aseguramiento de la calidad robusto, logrando mayor estabilidad operativa, manejo de PQRS, cumplimiento de los objetivos de auditoría y el fortalecimiento de la confianza por parte de los clientes. En conjunto, estos indicadores reflejan que Becall Outsourcing S.A.S. se encuentra comprometida con una gestión responsable que garantiza un servicio confiable, seguro y sostenible, orientada a la mejora continua, la transparencia y el cumplimiento de los más altos estándares internacionales de calidad, los principios de sostenibilidad y ética empresarial.

## **Seguridad y Confidencialidad de la Información**

### **Cuidar la información, construir confianza**

La seguridad y confidencialidad de la información son elementos esenciales para preservar la confianza de nuestros clientes, aliados y colaboradores. En un sector donde el volumen y la sensibilidad de los datos son altos, contar con procesos robustos y una cultura organizacional orientada a la protección de la información es indispensable.

Este aspecto es especialmente relevante para Becall, ya que su operación depende directamente de la confianza que los clientes, empleados y socios depositan en ella. Existen una serie de riesgos e impactos que se generarían al no dar la importancia que merece este aspecto dentro de la gestión diaria de la organización.

**Protección de datos personales y sensibles:** Becall asume la protección de los datos personales y sensibles como una prioridad estratégica dentro de su gestión corporativa. La organización procesa y administra información confidencial de clientes, colaboradores y aliados (como nombres, identificaciones, direcciones y datos bancarios), cuya adecuada protección resulta esencial para prevenir fraudes, robos de identidad, pérdidas económicas y afectaciones reputacionales.

Para ello, la empresa implementa medidas técnicas y administrativas que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, respaldadas por controles internos, políticas de protección de datos y procedimientos de respuesta ante incidentes que mitigan las posibles amenazas.

De esta manera, Becall reafirma su compromiso con la gestión ética y responsable de la información, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la Ley 2300 de 2024 y las buenas prácticas establecidas en la norma ISO 27001:2022. La protección de los datos personales constituye, además, una garantía de confianza para los clientes y un compromiso legal y ético para la empresa, orientado a prevenir sanciones, demandas o impactos derivados de un manejo inadecuado de la información.

**Reputación e imagen corporativa:** La reputación de Becall se fundamenta en la confianza que las partes interesadas depositan en la organización. Un incidente de seguridad de la información podría generar un impacto negativo significativo, tanto en la percepción pública como en la credibilidad institucional. Las filtraciones de datos o los ataques informáticos pueden traducirse en pérdida de clientes y deterioro del prestigio construido a lo largo del tiempo.

Para la empresa, proteger su imagen implica fortalecer los mecanismos de prevención, comunicación y respuesta frente a incidentes, asegurando una gestión transparente y responsable. De esta forma, se protege el valor de marca ante los accionistas y socios comerciales, y se promueve entre los empleados el orgullo y sentido de pertenencia hacia una organización confiable y ética.

**Evitar pérdidas económicas:** La gestión adecuada de la seguridad de la información también tiene un impacto directo en la estabilidad financiera. Las brechas de seguridad pueden derivar en pérdidas económicas significativas debido a fraudes, robo de propiedad intelectual o sanciones legales. Asimismo, generan costos adicionales relacionados con la contención de daños, recuperación de datos, fortalecimiento de sistemas y reconstrucción de la confianza de los clientes. Para prevenir este tipo de situaciones, Becall implementa controles técnicos y administrativos orientados a reducir riesgos y proteger sus activos digitales. De esta forma, se salvaguardan los intereses de la empresa, los clientes y los proveedores, garantizando la continuidad de las operaciones y la sostenibilidad de las relaciones comerciales.

**Cumplimiento normativo y contractual:** Becall mantiene un enfoque preventivo y de cumplimiento frente a las obligaciones legales y contractuales que regulan la protección de datos y la seguridad de la información. La empresa actúa conforme a la legislación colombiana vigente y a las cláusulas de confidencialidad establecidas en sus contratos con clientes corporativos. El incumplimiento de estos requisitos puede conllevar sanciones, pérdida de certificaciones o ruptura de acuerdos comerciales. Por ello, la organización evalúa periódicamente su cumplimiento normativo mediante procedimientos documentados y auditorías internas. Este compromiso refuerza la confianza de los clientes y la credibilidad frente a auditores, organismos reguladores y entidades certificadoras, que verifican la solidez del sistema de gestión de la información.

**Confianza y sostenibilidad del negocio:** La protección de la información es, además, una demostración de responsabilidad, ética y madurez operativa. Una gestión sólida de la seguridad digital permite fortalecer la confianza de los clientes, quienes se sienten seguros al compartir sus datos; de los empleados, que confían en la organización y respetan los protocolos internos; y de los inversionistas, que consideran la ciberseguridad como un factor clave en la evaluación de riesgos empresariales. Becall entiende que la confianza digital no solo es un requisito operativo, sino un activo estratégico que impulsa la sostenibilidad del negocio a largo plazo, consolidando relaciones duraderas y fortaleciendo la reputación corporativa.

## **Cuando la información no se protege: riesgos de una gestión insegura**

Para Becall una gestión inadecuada de la información representa múltiples riesgos críticos que pueden afectar su operación, reputación, cumplimiento legal y relaciones con sus grupos de interés. La tabla 22 presenta los principales riesgos identificados y los impactos más relevantes asociados a cada uno de ellos.

Tabla 22 Riesgos e Impactos Seguridad y Confidencialidad de la Información

Riesgo	Descripción	Impacto
<b>Fugas o filtraciones de datos</b>	Exposición no autorizada de información personal o confidencial.	Pérdida de confianza, sanciones legales, impacto reputacional.
<b>Ciberataques y malware</b>	Falta de protección o protocolos inadecuados permiten ataques a los sistemas.	Robo de información, paralización de operaciones, secuestro de datos (ransomware).
<b>Accesos no autorizados</b>	Usuarios internos o externos acceden a información sin permiso.	Violación de privacidad, uso indebido de datos, fraude.
<b>Incumplimiento de leyes de protección de datos</b>	No cumplir con normativas como la Ley de Protección de Datos Personales, GDPR, SAC, etc.	Multas, demandas legales, clausura de operaciones.
<b>Falta de trazabilidad</b>	No contar con registros de acceso, modificación o eliminación de datos	Dificultad para auditar, responder a incidentes o cumplir con regulaciones.
<b>Sanciones económicas</b>	Por filtraciones o mal manejo de datos protegidos.	Multas millonarias, pérdida de contratos.
<b>Fraudes internos o externos</b>	Uso indebido de información confidencial para cometer fraudes.	Pérdidas económicas directas, deterioro del valor comercial.
<b>Pérdida de clientes clave</b>	Por fallos en la protección de su información o en el servicio.	Disminución de ingresos y contratos cancelados.
<b>Pérdida de confianza de los clientes</b>	Por incidentes de seguridad o manejo inadecuado de sus datos.	Reducción de cartera, crisis de reputación, mala prensa.
<b>Falta de respaldo y recuperación de datos</b>	No tener copias de seguridad o planes de recuperación.	Pérdida irreversible de datos ante fallas técnicas o ataques.
<b>Violación de la privacidad de clientes o empleados</b>	Uso indebido o exposición de información sensible.	Daño emocional, pérdida de derechos, conflictos legales.

## Comprometidos con la seguridad: políticas y certificaciones que nos avalan

Becall Outsourcing S.A.S. cuenta actualmente con la certificación Qualys, una de las plataformas líderes a nivel mundial en materia de seguridad de la información. Esta certificación avala la implementación de herramientas avanzadas para la gestión de vulnerabilidades, que incluyen la evaluación de seguridad en redes y sistemas, el cumplimiento normativo (compliance), el escaneo de vulnerabilidades internas y externas, y la detección de configuraciones inseguras o posibles amenazas.

Adicionalmente, la empresa posee la certificación ISO 9001, que establece los requisitos para un SGC orientado a la mejora continua, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Igualmente, como se ha mencionado previamente, como parte de su compromiso con la seguridad y la sostenibilidad tecnológica, Becall Outsourcing S.A.S. ha iniciado la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con el propósito de fortalecer y estructurar sus procesos bajo modelos reconocidos internacionalmente. Este sistema busca garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en todos los niveles de la operación. En línea con este objetivo, la organización ha definido como meta estratégica para 2025 la obtención de la certificación ISO/IEC 27001, lo que permitiría elevar los estándares de protección de los activos de información y reforzar la confianza de clientes, aliados y demás grupos de interés en el compromiso institucional con la seguridad y el cumplimiento normativo.

### De la política a la acción: nuestras acciones por la seguridad de la información.

Con el propósito de consolidar una cultura de seguridad informacional, Becall Outsourcing S.A.S. en el 2024 desarrolló diversas acciones orientadas a proteger los datos y minimizar los riesgos asociados a su gestión. La tabla 23 resume las iniciativas más relevantes que fortalecieron la confianza, la transparencia y la sostenibilidad del negocio.

Tabla 23 Acciones por la Seguridad y Confidencialidad de la Información

Acción	Descripción	Objetivo
Implementación de Autenticación multifactor (MFA)	Requiere dos o más métodos de verificación para ingresar a sistemas.	Prevenir accesos no autorizados
Políticas para el control de acceso	Cada usuario solo accede a la información estrictamente necesaria para su función.	Limitar riesgos por errores o abusos.
Gestión de identidades y accesos	implementación de sistemas que gestionan quién accede a qué, cuándo y desde dónde (registros de logs, portales cautivos, etc.)	Centralizar el control de accesos.
Desactivación automática de cuentas inactivas	Cuentas sin uso se eliminan o bloquean tras un período definido	Evitar puertas traseras a sistemas.
Actualización y parcheo periódico	Mantener software y sistemas operativos actualizados.	Corregir vulnerabilidades conocidas
Antivirus y firewalls actualizados	Se han Implementado soluciones de protección contra malware y accesos externos.	Defenderse de amenazas internas y externas.
Restricción de dispositivos externos	Se limita el uso de USB y dispositivos no autorizados.	Prevenir robo o fuga de datos físicos.
Actualización de políticas y procedimientos referentes a la seguridad de la información	Documentos oficiales con reglas claras sobre manejo, acceso y protección de datos.	Establecer criterios obligatorios para todos los empleados.
Política de uso aceptable de tecnología	Define cómo deben usarse los dispositivos, internet y software.	Reducir comportamientos de riesgo.
Acuerdos de confidencialidad (NDA)	Firmados por empleados y proveedores.	Comprometer legalmente a proteger la información.
Formación en ciberseguridad	Cursos obligatorios para todo el personal, adaptados por nivel y rol.	Aumentar la conciencia y reducir errores humanos
Campañas internas de seguridad	Mensajes frecuentes en correo (píldoras), intranet, pósters, etc.	Mantener el tema presente de forma continua.

Continuidad Tabla 23 Acciones por la Seguridad y Confidencialidad de la Información

Campañas internas de seguridad	Mensajes frecuentes en correo (píldoras), intranet, pósters, etc.	Mantener el tema presente de forma continua.
Registro de logs de acceso y actividad	Registrar quién accede a qué información, cuándo y desde dónde.	Detectar comportamientos anómalos
Detección de incidentes en tiempo real (SIEM)	Sistemas que alertan sobre eventos sospechosos automáticamente.	Responder de forma inmediata ante amenazas.
Equipo responsable de ciberseguridad (SOC o equipo interno)	Personal capacitado para gestionar y responder a incidentes.	Tener capacidad de reacción profesional.
Canales seguros de reporte interno	Mecanismos para que cualquier empleado reporte incidentes o sospechas	Fomentar la cultura de alerta temprana.

Las acciones presentadas reflejan el compromiso de Becall Outsourcing S.A.S. con la protección integral de la información y la consolidación de una cultura organizacional basada en la seguridad, la prevención y la mejora continua. Cada iniciativa fortalece los controles técnicos y administrativos, promueve la sensibilización del personal y garantiza el cumplimiento de los estándares internacionales aplicables. De esta manera, la empresa no solo mitiga riesgos asociados a la gestión de datos, sino que también refuerza la confianza de sus clientes y grupos de interés, contribuyendo activamente a la sostenibilidad y resiliencia del negocio.

## La seguridad de la información: un compromiso compartido

Como parte del proyecto de construcción del SGSI en Becall Outsourcing S.A.S., durante 2024 se establecieron diversas tareas esenciales orientadas a su implementación, gestión y mantenimiento. Entre ellas, destacó el involucramiento activo de las distintas áreas de la organización, definiendo los roles y responsabilidades que cada una desempeñaría dentro del sistema para garantizar su eficacia y sostenibilidad. La tabla 24 presenta las áreas participantes y los roles asignados dentro del SGSI, evidenciando el compromiso transversal de la empresa con la seguridad de la información.

Tabla 24 Roles y responsabilidades en la Seguridad y Confidencialidad de la Información

<b>Nivel / Área</b>	<b>Rol en el SGSI</b>
Alta Dirección	Liderazgo, aprobación y apoyo estratégico
Tecnología e Infraestructura / SGI	Implementación técnica y monitoreo
Cumplimiento / Auditoría	Verificación y evaluación
Recursos Humanos	Gestión de acceso, formación y cultura
Legal	Revisión normativa y gestión de riesgos legales
Comunicaciones	Concienciación y divulgación
Áreas operativas	Cumplimiento diario y reporte de incidentes

En coherencia con el rol asignado, la Alta Dirección demostró un compromiso decidido con la protección de los activos de información de la organización, destinando los recursos necesarios para la implementación del SGSI y su alineación con los requisitos de la norma técnica ISO 27001. Este respaldo se materializó en diversas inversiones estratégicas, tales como:

- Contratación de consultores especializados en gestión de riesgos y ciberseguridad
- Adquisición de herramientas tecnológicas para la detección y monitoreo de vulnerabilidades
- Actualización de políticas internas, y la formación continua del personal en temas clave como protección de datos, gestión de incidentes y buenas prácticas de seguridad.
- Asignación de recursos para auditorías internas, análisis de brechas y formación del personal encargado de la implementación, gestión y mantenimiento del SGSI y protección de datos

## Medir para mejorar: el impacto de nuestra gestión en seguridad de la información

Becall Outsourcing S.A.S. definió para su SGSI un conjunto de KPI orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos en materia de seguridad y protección de datos. Estos indicadores permitieron evaluar periódicamente el grado de madurez del sistema y la eficacia de su implementación en la organización. Durante el periodo 2024, la implementación y seguimiento de estos indicadores fortalecieron la capacidad de Becall Outsourcing S.A.S. para monitorear de manera más precisa y sistemática el cumplimiento de los objetivos definidos en el marco del SGSI, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua del sistema. La tabla 25 muestra los principales indicadores definidos, sus metas y un ejemplo ilustrativo de los resultados alcanzados y del análisis efectuado para su seguimiento.

Tabla 25 Indicadores, metas y seguimiento en la Seguridad y Confidencialidad de la Información

Indicador	Definición	Forma de medición	Meta	Resultado	Análisis
Eventos de Seguridad de la información	Eventos sobre seguridad de la información escalados en el mes	(Total eventos seguridad / Total casos atendidos en el mes) x 100	Menor al 1%	0.045%	Se evidenció un comportamiento favorable del indicador de incidentes de seguridad, reflejando la efectividad de los controles implementados
Equipos protegidos con un antivirus actualizado	Porcentaje mensual de equipos protegidos con un antivirus actualizado dentro de la organización	(Equipos con antivirus actualizado / Total de equipos reportados en consola) x100	Superior al 90%	96.84%	El KPI superó la meta en aproximadamente un 7%, lo que evidencia un desempeño favorable; de cada 100 equipos, 97 se encuentran correctamente protegidos.
Usuarios formados en seguridad de la información y ciberseguridad	Porcentaje de usuarios formados en la norma ISO 27001 y en ciberseguridad	(Usuarios formados en seguridad informática / Total de usuarios de la organización) x 100	25%	21.93%	Se formaron 529 empleados de un total de 2.412, equivalente al 22% del personal, resultado ligeramente por debajo de la meta establecida del 25%, lo que indica la necesidad de fortalecer las estrategias de capacitación.

## Desafíos que inspiran mejora: oportunidades para fortalecer la seguridad de la información

Durante el 2024 Bepall Outsourcing S.A.S enfrentó diversos desafíos relacionados con la Seguridad de la Información y la Confidencialidad, los cuales requirieron esfuerzos adicionales y estrategias específicas para su superación. Estos retos representaron oportunidades de aprendizaje y fortalecimiento del sistema, consolidando una cultura de mejora continua en materia de seguridad y confidencialidad de la información. Entre los principales desafíos identificados se destacaron:

**Falta de cultura de seguridad en el personal:** Una parte del personal desconocía los riesgos asociados a una gestión inadecuada de la información y la importancia del cumplimiento de las políticas internas. Se evidenciaron prácticas como el intercambio de contraseñas, el uso de dispositivos no autorizados o el dejar sesiones abiertas en equipos compartidos. Para abordar esta situación, se desarrollaron programas de sensibilización y formación obligatoria, acompañados de campañas internas orientadas al cumplimiento de los compromisos en seguridad de la información.

**Limitaciones presupuestarias:** La implementación de soluciones tecnológicas robustas (como cortafuegos, sistemas de respaldo, cifrado o herramientas de prevención de pérdida de datos) implicó retos financieros debido a la disponibilidad limitada de recursos. En respuesta, se priorizó la justificación de la inversión en términos de mitigación de riesgos legales, reputacionales y financieros, fortaleciendo el entendimiento del valor estratégico de la seguridad.

**Falta de alineación entre áreas:** El SGSI requirió un enfoque transversal que inicialmente se vio afectado por la escasa coordinación entre áreas como Tecnología e Infraestructura, Recursos Humanos, Legal y Operaciones. Esto generó vacíos en la implementación de políticas, por ejemplo, en la selección de proveedores o en la validación de cláusulas de confidencialidad. Para superar esta situación, se conformó un Comité de Seguridad de la Información con representación de todas las áreas clave, además de realizar sesiones de sensibilización y alineación que -

reforzaron la comprensión del carácter integral del sistema. Políticas mal diseñadas o poco comprensibles: En las etapas iniciales, algunas políticas presentaron un lenguaje excesivamente técnico, dificultando su comprensión y aplicación por parte del personal operativo. Para corregirlo, se rediseñaron las políticas con un enfoque más claro, adaptado a los distintos perfiles (agentes, supervisores, técnicos) y se fortalecieron las estrategias de comunicación interna.

**Gestión deficiente de accesos y privilegios:** Se detectaron casos donde los accesos no estaban alineados con las funciones del cargo, lo que representaba un riesgo potencial. Ante ello, se aplicó el principio de mínimos privilegios y se estableció la revisión periódica de permisos y accesos, mejorando significativamente el control sobre la información sensible.

**Falta de herramientas tecnológicas adecuadas:** La ausencia de soluciones como cifrado, autenticación multifactor o monitoreo continuo dificultaba la protección integral de los datos. En respuesta, se realizó un diagnóstico de madurez en seguridad digital y se priorizó la implementación progresiva de tecnologías críticas.

**Desactualización del entorno tecnológico:** El rápido avance de las amenazas cibernéticas exigió una actualización constante de las políticas y controles. Se detectaron brechas relacionadas con nuevos riesgos como el phishing, ransomware o el uso indebido de inteligencia artificial. Para afrontarlo, se estableció un proceso anual de revisión y actualización de políticas, así como la actualización periódica de sistemas y parches de seguridad.

**Falta de seguimiento, monitoreo y sanción:** La ausencia de mecanismos de control y consecuencias ante incumplimientos afectaba la consolidación de una cultura de seguridad. En respuesta, se implementaron auditorías internas regulares, controles de cumplimiento y un régimen de sanciones proporcionales, lo que fortaleció la disciplina y la responsabilidad en torno al SGSI.

Tabla 26 Objetivos y Acciones futuras en la Seguridad y Confidencialidad de la Información

Objetivos	Acciones
Certificación en la norma técnica ISO 27001	Obtener la certificación en la norma técnica ISO 27001:2022 lo que permitirá ser más competitivos dentro de nuestro nicho de negocio
Reforzar la cultura organizacional en seguridad de la información	Se implementarán campañas de concienciación, talleres periódicos y simulacros para promover buenas prácticas, aumentar la sensibilidad del personal ante los riesgos y fomentar el cumplimiento de las políticas de seguridad
Actualizar y alinear las políticas corporativas de seguridad	Se revisarán y ajustarán las políticas existentes para asegurar su coherencia con los estándares internacionales y con la realidad operativa de la organización, involucrando a todas las áreas clave en su formulación y adopción.
Optimizar la gestión de accesos y privilegios	Se fortalecerá el modelo de control de accesos basado en roles (RBAC), con procesos más rigurosos para el otorgamiento, modificación y revocación de permisos, garantizando que cada usuario acceda solo a la información necesaria para sus funciones.
Fortalecer la infraestructura tecnológica	Se planificará la adquisición e implementación de herramientas avanzadas para la detección de vulnerabilidades, protección contra amenazas, monitoreo en tiempo real y respaldo seguro de la información.
Aumentar la inversión en formación especializada	Se establecerán rutas de formación técnica para los equipos de TI, protección de datos, seguridad, cumplimiento y gestión del riesgo, incluyendo certificaciones en normas como ISO 27001, ISO 9001 y estándares de ciberseguridad.
Garantizar el cumplimiento legal y normativo	Se fortalecerá la coordinación con el área legal y el oficial de protección de datos para asegurar el cumplimiento de normativas locales e internacionales en materia de protección de datos personales y tratamiento de la información.

Los desafíos enfrentados durante el 2024 representaron valiosas oportunidades de aprendizaje que permitieron a Beca Outsourcing S.A.S. fortalecer su estructura de gestión, promover una cultura organizacional más consciente del valor de la información y avanzar hacia un modelo de seguridad más maduro y resiliente. Como resultado de este proceso, la organización definió una serie de metas y acciones futuras orientadas a consolidar las mejoras alcanzadas y continuar reforzando la seguridad y confidencialidad de la información en los próximos periodos. La tabla 26 presenta dichas acciones y objetivos.

# Ciberseguridad y protección de datos



## Ciberseguridad y Protección de Datos

La ciberseguridad y la protección de datos personales se consolidaron durante 2024 como una prioridad estratégica para Becall Outsourcing S.A.S., en un contexto global marcado por amenazas digitales cada vez más sofisticadas. Dado que la organización gestiona información confidencial de clientes, empleados y aliados, la prevención de incidentes, el cumplimiento normativo y la preparación ante contingencias se convirtieron en pilares esenciales de su resiliencia empresarial. Estas acciones no solo salvaguardaron los activos digitales, sino que también fortalecieron la confianza de los grupos de interés, reafirmando el compromiso de la compañía con la seguridad, la privacidad y la gestión ética de la información.

En el desarrollo de este tema material (ciberseguridad y protección de datos), la información relacionada con las políticas, certificaciones o compromisos institucionales, así como los aspectos referentes a la medición del desempeño, los indicadores y los resultados obtenidos, ya fue abordada en el componente previo de Seguridad y Confidencialidad de la Información. Por lo tanto, no se repite en esta sección, dado que Becall Outsourcing S.A.S. aplica los mismos lineamientos, metodologías e indicadores de gestión para ambos temas, garantizando coherencia y trazabilidad en el enfoque de seguridad de la información.

### **Ciberseguridad con propósito: proteger, cumplir y generar confianza**

En Becall Outsourcing S.A.S., la ciberseguridad se concibió como una herramienta con propósito. Más que una medida técnica, representa un compromiso ético y estratégico que garantiza la continuidad del negocio, resguarda la reputación corporativa y consolida relaciones basadas en la transparencia y la responsabilidad digital. Los temas relacionados con la protección de datos personales y sensibles, así como con el cumplimiento legal y regulatorio, se abordan en esta sección de ciberseguridad y protección de datos de manera coherente con lo expuesto previamente en la temática de seguridad y

confidencialidad de la información. Ambos aspectos mantienen el mismo enfoque institucional. Reputación empresarial: La confianza es un valor esencial en una organización que gestiona información y mantiene relaciones directas con sus clientes. Una filtración de datos o un ciberataque puede afectar de manera irreversible la reputación empresarial, comprometiendo la credibilidad construida con el tiempo y generando desconfianza entre los grupos de interés. Por ello, la gestión proactiva de la ciberseguridad se ha convertido en una herramienta clave para preservar la imagen corporativa y asegurar la sostenibilidad del negocio.

Continuidad del negocio: Los ataques cibernéticos, como el ransomware, representan una de las principales amenazas para la continuidad operativa de las organizaciones. Este tipo de incidentes puede paralizar completamente las operaciones, afectando la productividad, el servicio al cliente y los ingresos. Además, generan impactos colaterales en los empleados (por el riesgo de suspensiones o despidos), en los inversionistas (por las pérdidas financieras) y en los clientes, que pueden experimentar interrupciones en los servicios contratados. En este contexto, la ciberseguridad se consolidó como un componente esencial de la gestión de riesgos y la resiliencia empresarial.

Ventaja competitiva: Una infraestructura robusta de ciberseguridad no solo protege los activos de información, sino que también constituye un diferenciador competitivo en el mercado. Las empresas que gestionan eficazmente los riesgos digitales demuestran compromiso con la excelencia operativa, la ética y la responsabilidad corporativa, generando mayor confianza entre sus clientes y aliados. En este sentido, la ciberseguridad se convierte en un elemento que impulsa la reputación, fomenta la innovación y consolida la sostenibilidad a largo plazo.

Relaciones con los grupos de interés: La ciberseguridad y la protección de datos personales son factores determinantes para mantener relaciones de confianza con los grupos de interés. Clientes, empleados, proveedores y entidades reguladoras esperan que la organización actúe con responsabilidad y transparencia en la gestión de la información.

- Clientes: esperan que sus datos personales y financieros estén protegidos frente a cualquier amenaza digital.
- Empleados: confían en que la empresa resguarde su información laboral y personal con altos estándares de seguridad.
- Inversionistas: buscan estabilidad operativa y una gestión efectiva de los riesgos cibernéticos.
- Socios tecnológicos: privilegian alianzas con organizaciones que demuestran madurez y compromiso en materia de ciberseguridad

### **Ciberseguridad en riesgo: consecuencias de una gestión débil o ineficaz**

Una gestión inadecuada de la ciberseguridad y la protección de los datos personales representa para Becall Outsourcing S.A.S. un riesgo significativo, tanto en el ámbito operativo como en el reputacional. Entre las principales causas que pueden originar vulnerabilidades se destacan la falta de controles de acceso adecuados, el uso de tecnologías obsoletas, la ausencia de protocolos claros para la gestión de incidentes, la baja capacitación del personal en temas de seguridad digital y el incumplimiento de normativas legales y estándares internacionales.

Estas debilidades pueden derivar en consecuencias graves, tales como la filtración de información confidencial de clientes, fraudes financieros, interrupciones en los servicios por ataques informáticos, pérdida de datos críticos, sanciones legales por incumplimiento normativo y un deterioro considerable de la confianza por parte de clientes, inversionistas y aliados estratégicos.

En conjunto, estos riesgos pueden impactar de forma directa la continuidad del negocio y la reputación corporativa, por lo que resulta indispensable mantener una estrategia de ciberseguridad sólida, basada en la prevención, la mejora continua y la adopción de las mejores prácticas internacionales del sector.

## **La ciberseguridad como compromiso de todos**

En Becall Outsourcing S.A.S., la gestión de la ciberseguridad y la protección de datos se asumió como una responsabilidad transversal, que involucra de manera activa a diversas áreas y roles estratégicos de la organización. No constituye una labor exclusiva del departamento de TI, sino un compromiso compartido que integra controles tecnológicos, procesos organizacionales y comportamientos humanos, esenciales para garantizar la protección integral de la información. La tabla 27 presenta las áreas participantes y los roles asignados dentro de la gestión de ciberseguridad y protección de datos evidenciando el compromiso transversal.

Tabla 27 Roles y Responsabilidades en la Ciberseguridad y Protección de Datos

Área / Cargo	Rol en la gestión de ciberseguridad y protección de datos
Alta Dirección	Estrategia, liderazgo, asignación de recursos
Tecnología e Infraestructura	Control técnico, infraestructura segura, gestión de accesos
Legal / Oficial de Protección de Datos Personales	Alineación con leyes y normativas, manejo legal de datos
Recursos Humanos	Formación, confidencialidad, procesos de ingreso y salida
Legal	Revisión normativa y gestión de riesgos legales
Comunicaciones Internas	Sensibilización, campañas educativas
Operaciones / Agentes	Aplicación práctica de políticas, primer frente de protección

De acuerdo con lo anterior, la alta dirección de Becall Outsourcing S.A.S. con el propósito de fortalecer y consolidar la ciberseguridad y la protección de datos, destinó durante el periodo una combinación equilibrada de recursos financieros, humanos, tecnológicos y estratégicos, garantizando la implementación efectiva de controles, políticas y procesos que protegen la información de clientes, colaboradores y aliados.

Recursos financieros: Se asignaron inversiones específicas para reforzar la infraestructura tecnológica y el cumplimiento normativo, entre las que se destacan:

- Adquisición de software de seguridad (antivirus, firewalls, entre otros).
- Licencias de plataformas especializadas en gestión de cumplimiento, como Qualys o herramientas asociadas a estándares ISO.
- Consultorías técnicas especializadas para la implementación de normativas como ISO 27001 y programas de Protección de Datos Personales.
- Auditorías externas orientadas a la verificación técnica y regulatoria.
- Seguros cibernéticos diseñados para mitigar el impacto financiero ante posibles incidentes de seguridad.

Recursos humanos: La organización fortaleció sus capacidades internas mediante la incorporación y especialización de talento humano clave:

- Conformación y fortalecimiento del equipo de ciberseguridad, incluyendo cargos como Director de Seguridad de la Información (CISO), analistas de seguridad, gestores de riesgos y oficiales de cumplimiento.
- Formación continua para todos los niveles de la empresa, desde personal técnico hasta agentes de servicio al cliente.

•\* Creación del Comité de Seguridad de la Información, con representación de las principales áreas de la organización, encargado de coordinar acciones, evaluar riesgos y promover la mejora continua.

Recursos en formación y concienciación: Se implementaron programas de capacitación periódica con el fin de promover una cultura de seguridad digital compartida:

- Entrenamientos sobre buenas prácticas de ciberseguridad y normativas de protección de datos.
- Gestión segura de contraseñas, identificación de phishing y uso adecuado del correo electrónico.
- Simulacros controlados de ataques cibernéticos para reforzar la detección temprana de amenazas.
- Difusión de manuales y políticas en lenguaje claro, accesible y comprensible para todos los colaboradores.

Recursos estratégicos y de gobierno: A nivel organizacional, la alta dirección impulsó acciones estratégicas orientadas a garantizar la sostenibilidad de la gestión en seguridad de la información:

- Desarrollo e implementación del SGSI, alineado con los requisitos de la ISO 27001.
- Establecimiento de un marco robusto de políticas actualizadas sobre seguridad, privacidad, uso de recursos tecnológicos y respuesta ante incidentes.
- Promoción de una cultura organizacional orientada a la seguridad, basada en la responsabilidad compartida, la ética digital y el cumplimiento normativo.

Estas acciones reflejan el compromiso permanente de Becall Outsourcing S.A.S. con la protección de la información y la resiliencia digital, asegurando que los recursos destinados no solo fortalezcan las capacidades técnicas, sino también la cultura corporativa y la confianza de sus grupos de interés.

Tabla 28 Acciones por la Ciberseguridad y Confidencialidad de Datos

Línea de acción	Componente de gestión	Acciones implementadas
Seguridad tecnológica	Control de accesos	Se implementaron medidas avanzadas de control de accesos, entre ellas la MFA para perfiles con alto nivel de riesgo (como responsables de proyecto, líderes de área y directores), la asignación de permisos bajo el principio de mínimo privilegio, y el uso de sistemas biométricos para el ingreso a instalaciones físicas. Adicionalmente, se robusteció la política de contraseñas aplicable a todos los sistemas corporativos.
	Monitoreo y detección	Con el fin de anticipar y mitigar amenazas, se fortalecieron los mecanismos de monitoreo continuo, mediante la utilización de herramientas SIEM (Security Information and Event Management) y la configuración de alertas automáticas ante comportamientos anómalos. Asimismo, se avanzó en el establecimiento de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) interno, responsable de la supervisión y análisis de eventos en tiempo real.
	Actualizaciones y parches	Todos los sistemas, dispositivos y aplicaciones fueron sometidos a procesos de mantenimiento y actualización periódica, garantizando la aplicación oportuna de parches de seguridad ante vulnerabilidades detectadas, conforme a las mejores prácticas internacionales.
Capacitación y cultura de seguridad	Formación continua	Con el propósito de fortalecer las competencias digitales del personal, se desarrollaron capacitaciones periódicas sobre temas como phishing, ingeniería social y manejo seguro de la información. Estas actividades incluyeron simulacros controlados de ataques, que permitieron medir la efectividad de las acciones preventivas y fomentar la detección temprana de amenazas.
	Concienciación del personal	Se promovió una cultura de ciberseguridad como responsabilidad compartida, mediante campañas internas, boletines informativos y programas de reconocimiento a las buenas prácticas o reportes proactivos de incidentes.
Políticas y procedimientos	Políticas claras y actualizadas	Durante el periodo, se revisaron y comunicaron políticas esenciales relacionadas con el uso aceptable de sistemas, la gestión de contraseñas, la protección de datos personales y las buenas prácticas de trabajo remoto. Estas políticas fueron actualizadas conforme a los avances tecnológicos y a los requisitos legales vigentes.
	Clasificación y manejo de datos	Se implementó un sistema de clasificación de la información según su nivel de sensibilidad, estableciendo controles más estrictos (como la encriptación y el acceso restringido) para los datos considerados críticos o confidenciales.
Protección de la infraestructura	Seguridad perimetral y de red	Se reforzó la infraestructura tecnológica mediante la implementación de firewalls, sistemas de detección y prevención de intrusos (IDS/IPS) y la segmentación de redes para aislar entornos críticos. Además, se garantizó el uso de redes privadas virtuales (VPN) seguras para las conexiones remotas, especialmente en esquemas de teletrabajo.
	Cifrado de la información	Se aplicaron medidas de cifrado de datos tanto en tránsito como en reposo, incluyendo el cifrado de discos duros de estaciones de trabajo y servidores que manejan información sensible, reforzando así la confidencialidad y el control sobre los activos digitales.
Gestión de dispositivos y endpoints	Seguridad de los dispositivos	Se adoptaron políticas claras respecto al uso de equipos y dispositivos personales (BYOD), restringiendo el acceso a sistemas corporativos únicamente a dispositivos autorizados y verificados.
	Limpieza y desactivación	Se establecieron protocolos para la eliminación segura de datos en equipos dados de baja o pertenecientes a exempleados, así como la revocación inmediata de accesos una vez finalizada la relación laboral, minimizando riesgos de exposición o fuga de información.
Prevención y respuesta ante incidentes	Plan de respuesta a incidentes	Se diseñó y puso en marcha un plan documentado y probado de respuesta ante incidentes, que define procedimientos claros y roles específicos para actuar ante brechas de seguridad o ciberataques.
	Simulacros y auditorías	De forma complementaria, se realizaron auditorías internas y externas de seguridad, así como evaluaciones periódicas de riesgos, con el fin de identificar vulnerabilidades y fortalecer las medidas preventivas.

### Ciberseguridad en acción: proteger, educar y generar confianza

Implementar acciones concretas para prevenir ciberataques y proteger la información resultó fundamental para Becall Outsourcing S.A.S., dado que la organización gestiona diariamente datos personales y sensibles de miles de clientes. Durante 2024, se fortalecieron las capacidades tecnológicas, operativas y humanas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. A continuación, en la tabla 28 se presentan las principales líneas de acción aplicadas.

Tabla 29 Objetivos y Acciones futuras en la Ciberseguridad y Protección de Datos

Objetivo	Acciones
Fortalecer la cultura organizacional en ciberseguridad y protección de datos, promoviendo la sensibilización, formación y apropiación de buenas prácticas por parte de todos los colaboradores.	<p>Mantener el programa de capacitación continua en ciberseguridad para todos los niveles a través de nuevas plataformas</p> <p>Realizar simulacros de phishing y evaluar respuestas.</p> <p>Incluir la seguridad de la información en los procesos de inducción de nuevos empleados.</p>
Mejorar los controles de acceso y autenticación, garantizando que solo personas autorizadas accedan a información sensible	<p>Reforzar la MFA en todos los sistemas críticos.</p> <p>Mantener el principio de mínimo privilegio para accesos por rol.</p> <p>Revisar y actualizar regularmente los permisos de usuarios.</p>
Actualizar y robustecer la infraestructura tecnológica, minimizando las vulnerabilidades técnicas que puedan ser explotadas por atacantes	<p>Cifrar toda la información confidencial tanto en tránsito como en reposo</p> <p>Mejorar las soluciones actuales de EDR (Endpoint Detection and Response) y SIEM</p> <p>Aprovechar los recursos de la nueva organización empresarial para establecer un programa de gestión de vulnerabilidades, con escaneos y parches periódicos</p>
Asegurar el trabajo remoto y los dispositivos personales, evitando que el teletrabajo se convierta en una vía de entrada para ataques	<p>Reforzar la política de teletrabajo seguro con requisitos mínimos de red y dispositivos corporativos bastionados</p> <p>Reforzar el uso de VPN cifradas y conexiones seguras.</p>
Fortalecer la gestión de proveedores y la seguridad en la cadena de suministro, asegurando que los aliados estratégicos cumplan con los mismos estándares de protección de datos exigidos por la organización	<p>Mantener la evaluación de la ciberseguridad de proveedores críticos.</p> <p>Incluir cláusulas de seguridad de la información en todos los contratos.</p> <p>Realizar auditorías o revisiones periódicas a proveedores de tecnología.</p>

Los desafíos identificados respecto al tema de ciberseguridad y protección de datos no solo permitieron a Becall Outsourcing S.A.S. detectar áreas de mejora, sino que también impulsaron el fortalecimiento de su cultura digital, la optimización de procesos y la consolidación de una gestión más resiliente y sostenible de la información. A partir de estas lecciones, la organización definió metas y acciones estratégicas orientadas a fortalecer su postura de seguridad, garantizar la protección continua de los datos y seguir avanzando hacia una madurez organizacional en ciberseguridad. La tabla 29 presenta dichas acciones, metas y objetivos.

## Desafíos que inspiran la mejora y consolidan una cultura de ciberseguridad

La implementación de las políticas y procedimientos de ciberseguridad y protección de datos personales en Becall Outsourcing S.A.S. no fue un proceso sencillo. Supuso enfrentar diversos desafíos técnicos, humanos, organizacionales y legales, especialmente considerando el manejo de grandes volúmenes de información sensible y la operación en entornos dinámicos con alto contacto con clientes. Estos desafíos exigieron compromiso, coordinación interáreas y un proceso continuo de mejora y aprendizaje institucional.

**Resistencia al cambio y cultura organizacional:** Uno de los principales retos fue la resistencia al cambio por parte del personal, ya que algunas nuevas políticas y controles fueron percibidos inicialmente como obstáculos o cargas adicionales. Esta situación generó riesgos de incumplimiento de procedimientos y malas prácticas, como el uso de contraseñas débiles o el intercambio de accesos. Para mitigar este desafío, se reforzó la capacitación constante y la sensibilización del personal, fomentando una cultura organizacional donde la ciberseguridad se asuma como una responsabilidad compartida en todos los niveles, desde la alta dirección hasta los agentes operativos.

**Limitaciones presupuestarias:** Otro de los desafíos identificados fue la asignación limitada de recursos financieros, que dificultó la adquisición de herramientas tecnológicas actualizadas o la contratación de servicios especializados. La organización abordó esta situación a través de una gestión estratégica del presupuesto, justificando la inversión en seguridad como una medida preventiva y de continuidad del negocio, más que como un gasto operativo.

**Complejidad técnica y operativa:** La naturaleza del negocio, basada en múltiples plataformas, integraciones con CRM y canales de atención (voz, chat, correo, redes sociales), incrementó la superficie de exposición a ciberataques y dificultó la aplicación de controles unificados. Para enfrentar esta situación, Becall Outsourcing S.A.S. avanzó hacia la estandarización de sistemas, la consolidación de plataformas y el monitoreo centralizado de los entornos críticos.

**Escasez de personal especializado:** La disponibilidad limitada de talento especializado en ciberseguridad y protección de datos también representó un reto importante. La falta de expertos podía derivar en evaluaciones inadecuadas de riesgos o implementaciones parciales. Para superarlo, se promovió la formación técnica del personal interno, la contratación de especialistas y, en algunos casos, la externalización de servicios especializados para cubrir funciones críticas.

**Gestión del ciclo de vida de los datos:** Otro aspecto crítico fue la definición clara del ciclo de vida de los datos, desde su recolección hasta su eliminación segura. La falta de procedimientos precisos podía generar exposición innecesaria de información o incumplimiento de principios como la minimización de datos. Para mitigar este riesgo, se diseñaron políticas y procedimientos específicos de clasificación, retención y eliminación segura de la información.

**Trabajo remoto e híbrido:** Las modalidades de teletrabajo o trabajo híbrido introdujeron nuevos riesgos vinculados con el control de dispositivos, redes domésticas y accesos remotos. Esto incrementó la exposición a ciberataques y pérdidas de información. La solución implementada incluyó el uso obligatorio de VPN seguras, MFA y el empleo exclusivo de equipos corporativos protegidos.

**Seguridad en la cadena de suministro tecnológica:** Los proveedores externos de software, infraestructura o servicios tecnológicos también representaron posibles puntos de vulnerabilidad. Para mitigarlo, la empresa implementó un proceso de evaluación de seguridad de proveedores, incluyendo la exigencia de acuerdos de nivel de seguridad (SLA) y cláusulas de confidencialidad en los contratos.

**Monitoreo y actualización constante:** Finalmente, uno de los mayores retos fue mantener la vigencia de las políticas y controles frente a la evolución constante de las amenazas digitales. Para enfrentar este desafío, se establecieron mecanismos de revisión periódica, análisis de riesgos y auditorías internas y externas, asegurando que las políticas se mantuvieran actualizadas y efectivas.

Los desafíos identificados respecto al tema de ciberseguridad y protección de datos no solo permitieron a Becall Outsourcing S.A.S. detectar áreas de mejora, sino que también impulsaron el fortalecimiento de su cultura digital, la optimización de procesos y la consolidación de una gestión más resiliente y sostenible de la información. A partir de estas lecciones, la organización definió metas y acciones estratégicas orientadas a fortalecer su postura de seguridad, garantizar la protección continua de los datos y seguir avanzando hacia una madurez organizacional en ciberseguridad. La tabla 29 presenta dichas acciones, metas y objetivos.

Tabla 29 Objetivos y Acciones futuras en la Ciberseguridad y Protección de Datos

Objetivo	Acciones
Fortalecer la cultura organizacional en ciberseguridad y protección de datos, promoviendo la sensibilización, formación y apropiación de buenas prácticas por parte de todos los colaboradores.	Mantener el programa de capacitación continua en ciberseguridad para todos los niveles a través de nuevas plataformas Realizar simulacros de phishing y evaluar respuestas. Incluir la seguridad de la información en los procesos de inducción de nuevos empleados.
Mejorar los controles de acceso y autenticación, garantizando que solo personas autorizadas accedan a información sensible	Reforzar la MFA en todos los sistemas críticos. Mantener el principio de mínimo privilegio para accesos por rol. Revisar y actualizar regularmente los permisos de usuarios.
Actualizar y robustecer la infraestructura tecnológica, minimizando las vulnerabilidades técnicas que puedan ser explotadas por atacantes	Cifrar toda la información confidencial tanto en tránsito como en reposo Mejorar las soluciones actuales de EDR (Endpoint Detection and Response) y SIEM Aprovechar los recursos de la nueva organización empresarial para establecer un programa de gestión de vulnerabilidades, con escaneos y parches periódicos
Asegurar el trabajo remoto y los dispositivos personales, evitando que el teletrabajo se convierta en una vía de entrada para ataques	Reforzar la política de teletrabajo seguro con requisitos mínimos de red y dispositivos corporativos bastionados Reforzar el uso de VPN cifradas y conexiones seguras.
Fortalecer la gestión de proveedores y la seguridad en la cadena de suministro, asegurando que los aliados estratégicos cumplan con los mismos estándares de protección de datos exigidos por la organización	Mantener la evaluación de la ciberseguridad de proveedores críticos. Incluir cláusulas de seguridad de la información en todos los contratos. Realizar auditorías o revisiones periódicas a proveedores de tecnología.

## Índice de Contenidos GRI

Becall Outsourcing S.A.S ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI:

Tabla 30 Índice de Contenidos GRI

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
<b>GRI 1: Fundamentos</b>	Elaboración de informes utilizando como referencia los Estándares GRI	10			
<b>GRI 2: Contenidos Generales</b>	Contenido 2-1 Detalles organizacionales	20			
	Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	10			
	Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	10			
	Contenido 2-4 Actualización de la información	10			
	Contenido 2-5 Verificación externa	10			
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	103			
	Contenido 2-7 Empleados	14, 71			
	Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	72			

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	22, 26			
	Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	22			
	Contenido 2-11 <u>Presidente</u> del máximo órgano de gobierno	23			
	Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	27			
	Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27		Información no disponible o incompleta	La organización delega la gestión de los impactos a través de la definición de procesos y responsables, pero no se cuenta con información consolidada sobre la frecuencia y los mecanismos formales de reporte al máximo órgano de gobierno; se fortalecerán los registros en próximos periodos.
	Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	10, 26		Información no disponible o incompleta	El máximo órgano de gobierno revisa y aprueba la información sobre sostenibilidad, incluidos los temas materiales, en un ejercicio anual; no se dispone aún de registros más detallados sobre la frecuencia de discusiones específicas de sostenibilidad.
	Contenido 2-15 Conflictos de interés	40			
	Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	22	b. indicar el número total y la naturaleza de las inquietudes críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno	Información no disponible o incompleta	No se cuenta con información consolidada sobre el número y naturaleza de las inquietudes críticas

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
			durante el periodo objeto del informe.		comunicadas; se fortalecerán los registros en próximos periodos.
	Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	27			
	Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			Información no disponible o incompleta	Durante el periodo de reporte no se dispone de un proceso formal para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno en relación con la sostenibilidad; se prevé su desarrollo en próximos periodos
	Contenido 2-19 Políticas de remuneración			Restricciones de confidencialidad	La información sobre la remuneración del máximo órgano de gobierno y la alta dirección; corresponde a información sensible y de carácter confidencial no se divulga públicamente. Se mantiene bajo reserva interna conforme a la normativa laboral y de protección de datos.
	Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	40	b. presentar información sobre el resultado de los votos de los grupos de interés (incluidos los accionistas) en relación a las políticas y las propuestas de remuneración, si procede.	No procede	La organización no cuenta con mecanismos de votación de grupos de interés o accionistas sobre políticas o propuestas de remuneración.
	Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	40			
	Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	11, 20			
	Contenido 2-23 Compromisos y políticas	26, 32			

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	35			
	Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	52			
	Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	23, 42			
	Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	52	b. informar el número total y el valor monetario de las multas que se pagaron durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas, y desglosado	Restricciones de confidencialidad	El valor monetario de las multas no se reporta por tratarse de información confidencial conforme a las políticas internas de la organización.
	Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones	24			
	Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	36, 103			
	Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva			No procede	La organización no cuenta con convenios de negociación colectiva vigentes, pero garantiza condiciones laborales conforme a la legislación colombiana y políticas internas aplicadas de forma equitativa.
<b>GRI 3: Temas Materiales</b>	Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	28			
	Contenido 3-2 Lista de temas materiales	28			
	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	55			

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	“Sensibilización Ambiental Interna”				
	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales “Derechos Humanos”	98			
	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales “Experiencia y Satisfacción del Cliente”	103			
	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales “Aseguramiento de la Calidad del Servicio”	108			
	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales “Seguridad y Confidencialidad de la Información”	112			
	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales “Ciberseguridad y Protección de Datos”	122			
GRI 201: Desempeño económico	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	14, 43			
	Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	45			
	Contenido 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			Información no disponible o incompleta	La información sobre este contenido no está disponible o está incompleta, por lo que no se incluye. Sin embargo, conforme a la normativa colombiana, la organización realiza aportes a pensión como parte del pago de seguridad social.

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	46		No procede	La empresa es de carácter privado y no cuenta con ayudas del gobierno
<b>GRI 202: Presencia en el mercado</b>	Contenido 202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	100			
	Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local			Información no disponible o incompleta	La organización actualmente no cuenta con información suficiente sobre la proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local. Aunque <b>Becall Outsourcing S.A.S.</b> promueve la contratación equitativa y conforme a la legislación laboral colombiana, no se dispone de datos consolidados que permitan reportar este indicador de manera precisa.
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>	Contenido 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados			No procede	La organización no realizó inversiones significativas en infraestructura ni apoyó servicios de carácter comunitario durante el periodo de reporte.
	Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	46			
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento</b>	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales			No procede	Este Estándar Temático no se aborda en el presente informe, ya que el tema que desarrolla no fue identificado como material durante el proceso de análisis de materialidad realizado por <b>Becall Outsourcing S.A.S.</b> En consecuencia, no procede su inclusión en esta edición del informe de sostenibilidad, conforme al principio de materialidad establecido por los Estándares GRI.

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
GRI 205: Anticorrupción	Contenido 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	47			
	Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	49			
	Contenido 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas			No procede	Durante el 2024 no se identificaron casos confirmados de corrupción en <u>Becall</u> , por lo tanto, no se reportan incidentes ni medidas adoptadas en relación con este indicador.
GRI 206: Competencia desleal	Contenido 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	51		No procede	Durante el periodo reportado, <u>Becall Outsourcing S.A.S.</u> no ha enfrentado acciones jurídicas, investigaciones ni sanciones relacionadas con prácticas de competencia desleal, monopólicas o que atenten contra la libre competencia.
GRI 207: Fiscalidad	Contenido 207-1 Enfoque fiscal			No procede	Este Estándar Temático no se aborda en el presente informe, ya que el tema que desarrolla no fue identificado como material durante el proceso de análisis de materialidad realizado por <u>Becall Outsourcing S.A.S.</u> En consecuencia, no procede su inclusión en esta edición del informe de sostenibilidad, conforme al principio de materialidad establecido por los Estándares GRI.
	Contenido 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos			No procede	
	Contenido 207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal			No procede	
	Contenido 207-4 Presentación de informes país por país			No procede	

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
GRI 301: Materiales	Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Todos	Información no disponible o incompleta	Durante el periodo de reporte solo se dispone de información parcial sobre el consumo de papel en la sede de Pereira; la organización fortalecerá sus sistemas de registro para contar con datos consolidados de materiales en próximos periodos.
	Contenido 301-2 Insumos reciclados utilizados		Todos	Información no disponible o incompleta	Durante el periodo de reporte no se dispone de información consolidada sobre la proporción de materiales reciclados adquiridos por la organización. Se reconoce esta omisión y se fortalecerá el sistema de compras para incluir este criterio en próximos periodos de reporte.
	Contenido 301-3 Productos y materiales de envasado recuperados		Todos	No procede	Este indicador no aplica a Bacall Outsourcing S.A.S., dado que la organización no fabrica ni comercializa productos físicos con envases que deban ser recuperados.
GRI 302: Energía	Contenido 302-1 Consumo de energía dentro de la organización		a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización, en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustible utilizados.	No procede	Para la organización, la electricidad es el único tipo importante de energía que se consume. Y esta proviene de generación hidroeléctrica categorizada como fuente renovable.
		66	b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización, en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustible utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. consumo de electricidad		

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
			d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. la electricidad vendida / ii. la calefacción vendida / iii. la refrigeración vendida / iv. el vapor vendido	No procede	La empresa no vende ningún tipo de energía.
		66	e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. f. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.		
			g. La fuente de los factores de conversión utilizados.	No procede	No se utilizan factores de conversión, ya que la información se da en los valores utilizados por las empresas prestadoras del servicio
	Contenido 302-2 Consumo de energía fuera de la organización		a. El consumo de energía fuera de la organización, en julios o múltiplos. b. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados. c. La fuente de los factores de conversión utilizados.	No procede	Actualmente no se cuenta con registros ni estimaciones del consumo energético asociado a actividades fuera de la organización.
	Contenido 302-3 Intensidad energética	68			
	Contenido 302-4 Reducción del consumo energético	69			

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos. b. La base del cálculo de las reducciones del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. c. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.	Información no disponible o incompleta	No se han identificado reducciones en los requerimientos energéticos asociados a los servicios ofrecidos. Por esta razón, no se ha aplicado ninguna metodología específica ni se ha definido un año base para el cálculo de este indicador.
GRI 303: Agua y efluentes	Contenido 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	57			
	Contenido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	57			
	Contenido 303-3 Extracción de agua		Todos	No procede	El agua utilizada por Becall Outsourcing S.A.S. proviene exclusivamente de la red pública de suministro, gestionada por empresas de servicios de acueducto y alcantarillado en cada ciudad. La organización no realiza extracción directa de fuentes hídricas ni ha solicitado información específica sobre el origen, volumen o características del agua suministrada por dichos prestadores.

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 303-4 Vertido de agua	57		Información no disponible o incompleta	No fue posible consolidar datos de consumo de agua para la totalidad de los espacios ocupados por la organización. Esta limitación se debe a que todas las sedes operan en inmuebles arrendados, y en algunos casos, los espacios no cuentan con medidores de agua independientes que permitan identificar de forma precisa el consumo
	Contenido 303-5 Consumo de agua	58	a. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.	Información no disponible o incompleta	La organización no realiza actividades de almacenamiento de agua en ninguna de sus sedes. El recurso hídrico utilizado proviene directamente de la red pública de acueducto y se consume de forma inmediata para fines operativos básicos. Por lo tanto, no se han identificado impactos significativos relacionados, ni se ha establecido un sistema de medición o seguimiento que permita calcular variaciones en dicho aspecto.
			c. Cambio en el almacenamiento de agua (en megalitros), siempre que se haya identificado que el almacenamiento de agua genera un impacto significativo relacionado con el agua.	No procede	
GRI 304: Biodiversidad	Contenido 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		Todos	No procede	Este estándar se omite en el informe, dado que ninguna de las instalaciones donde opera Bacall Outsourcing S.A.S se encuentra ubicada en ecosistemas protegidos, zonas de alto valor para la biodiversidad, áreas culturalmente sensibles o territorios reconocidos como hábitats de especies en peligro. Por lo tanto, no se identifican impactos significativos relacionados con la biodiversidad en el desarrollo de sus operaciones.
	Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad				
	Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados				

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por				
GRI 305: Emisiones	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	63-64			
	Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	64-65			
	Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	65			
	Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	65-66			
	Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	66	Todos	Información no disponible o incompleta	El año 2024 fue establecido como año base para la medición de emisiones, por lo que aún no se reportan reducciones verificables frente a periodos anteriores. Sin embargo, la organización ha definido objetivos estratégicos de mitigación que reflejan su compromiso
	Contenido 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		Todos	No procede	Durante el año 2024, <del>Beccall</del> Outsourcing S.A.S. no reportó emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS), dado que no se identificaron actividades, procesos ni equipos que involucraran el uso de estos compuestos en sus operaciones.

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		Todos	No procede	En 2024, Becall Outsourcing S.A.S. no generó emisiones relevantes de óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx), compuestos orgánicos volátiles (COV), material particulado ni otras sustancias reguladas. Esta exclusión se debe a que las actividades de la organización no involucran procesos industriales ni fuentes de combustión que produzcan este tipo de emisiones
GRI 306: Residuos	Contenido 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	60-63			
	Contenido 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	60-63			
	Contenido 306-3 Residuos generados	60-63			
	Contenido 306-4 Residuos no destinados a eliminación	60-63			
	Contenido 306-5 Residuos destinados a eliminación	60-63			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales		Todos	Información no disponible o incompleta	La información sobre el porcentaje de nuevos proveedores evaluados con criterios ambientales no se encuentra disponible en este periodo; se está trabajando en consolidar el registro para próximos reportes.

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Todos	Información no disponible o incompleta	No se cuenta con datos consolidados sobre impactos ambientales significativos ni acciones tomadas con proveedores; la organización fortalecerá sus registros para reportar en futuros periodos.
GRI 401: Empleo	Contenido 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	73			
	Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	74			
	Contenido 401-3 Permiso parental	74			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			Información no disponible o incompleta	Actualmente no se cuenta con una política de avisos que nos permita hacer seguimiento a los cambios operacionales o que nos permita identificar posibles impactos para mitigar cualquier efecto negativo.
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	82			
	Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	84-87			
	Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo	87			
	Contenido 403-4 Participación de los	88			

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo				
	Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	90			
	Contenido 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	92			
	Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	93			
	Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	95			
	Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral	96			
	Contenido 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	96			
GRI 404: Formación y educación	Contenido 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	14, 76, 79			
	Contenido 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	76, 79			

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	81			
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	Contenido 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	100			
	Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	100			
<b>GRI 406: No discriminación</b>	Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	98		Información no disponible o incompleta	SI bien se cuentan con políticas de derechos humanos en temas de diversidad e inclusión, no se cuenta con métricas o comités que permitan identificar casos de discriminación, casos como estos podrían ser analizados también por el COCOLA.
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>	Contenido 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	98			
<b>GRI 408: Trabajo infantil</b>	Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	98			
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</b>	Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de	98			

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	trabajo forzoso u obligatorio				
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad</b>	Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			No procede	El personal de seguridad que presta servicios a la organización es tercerizado. Actualmente, no se dispone de información sobre si dicho personal ha recibido formación formal en las políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.
<b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas</b>	Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	98		Información no disponible o incompleta	SI bien se cuentan con políticas de derechos humanos en temas de diversidad e inclusión, no se cuenta con métricas o comités que permitan identificar estos casos.
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>	Contenido 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo			No procede	Este Estándar Temático no se aborda en el presente informe, ya que el tema que desarrolla no fue identificado como material durante el proceso de análisis de materialidad realizado por <b>Becall Outsourcing S.A.S.</b> En consecuencia, no procede su inclusión en esta edición del informe de sostenibilidad, conforme al principio de materialidad establecido por los Estándares GRI.
	Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales			No procede	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>	Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales			No procede	Este Estándar Temático no se aborda en el presente informe, ya que el tema que desarrolla no fue identificado como material durante el proceso de análisis de materialidad realizado por <b>Becall Outsourcing S.A.S.</b> En consecuencia, no procede su inclusión en esta edición del informe de sostenibilidad, conforme al
	Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la			No procede	

Estándares GRI	Contenidos GRI	Ubicación (Páginas)	En caso de Omisión		
			Requerimientos	Motivo	Explicación
	cadena de suministro y medidas tomadas				principio de materialidad establecido por los Estándares GRI.
<b>GRI 415: Política pública</b>	Contenido 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos			No procede	La organización no realiza ningún tipo de contribución a partidos políticos, representantes o campañas electorales.
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>	Contenido 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	106, 109		Información no disponible o incompleta	La organización no cuenta actualmente con un proceso formal de evaluación ni con registros específicos de los impactos en salud y seguridad de los servicios.
	Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	106, 109		No procede	Durante el período de reporte no se presentaron casos de incumplimiento de normativas ni de códigos voluntarios en esta materia.
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado</b>	Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios			No procede	Los servicios de <b>Recall</b> corresponden a la operación de <b>contact centers</b> y no contemplan productos físicos sujetos a requisitos de información o etiquetado.
	Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			No procede	Durante el período de reporte no se presentaron casos de incumplimiento de normativas ni de códigos voluntarios relacionados con la información o el etiquetado de productos y servicios, dado que estos no forman parte de la naturaleza del negocio.
	Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	106		No procede	Durante el período de reporte no se registraron casos de incumplimiento de normativas ni de códigos voluntarios en materia de publicidad, promoción o patrocinio.
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>	Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	109, 112			



beecon

A OneSource Company