



Colombia se posiciona como potencia de inversión en centros de servicios compartidos y centros globales de servicios

Bogotá, 18 de septiembre de 2024.

Los Centros de Servicios Compartidos (CSC) y Centros Globales de Servicios (GBS) son organizaciones creadas con el fin de centralizar actividades que son comunes para un grupo de compañías, evitando duplicar estructuras, elevando la calidad en los servicios y mejorando la productividad y la eficiencia.

Este modelo de negocio continúa expandiéndose y consolidándose en el mundo y Latinoamérica, región dentro de la cual Colombia, junto a México y Costa Rica, continúan siendo los países líderes en este sector, no solo por las operaciones ya existentes sino por el potencial de crecimiento.

Así lo señalaron los expertos asistentes al ANDI Shared Services Center Forum 2024, único evento especializado en Colombia de este sector, que se ha consolidado como punto de referencia en América Latina para explorar las últimas tendencias y avances de este sector.

Dicho encuentro, realizado este 18 de septiembre en Bogotá, reunió a más de 200 ejecutivos y profesionales destacados en el campo, provenientes de diversos mercados y sectores económicos.

Santiago Pinzón, vicepresidente de Transformación Digital y director de la Cámara de la Industria Digital de la ANDI, destacó durante la instalación del evento que, a lo largo de las nueve ediciones del foro, se han reunido más de 1.800 personas y 200 speakers, en un escenario en el que “Estamos generando mucho valor. Este sector permite al país desarrollarse y ofrecer talento para atender a la región y atraer inversión”.

De hecho, según un estudio presentado por Fabiana Corredor, vicepresidenta de Marketing, Business Transformation & Nearshoring de Auxis, en el que participaron 150 Centros Globales de Servicios, el 90% de estas compañías ya operan en Latinoamérica o lo están planeando, y dentro del grupo de empresas que aún no tienen presencia en la región, el 37% está evaluando abrir sus operaciones en Colombia, estando solo detrás de México, con el 44% del interés manifestado.

En este sentido, hay enormes oportunidades de crecimiento en este sector, ya que la región ofrece múltiples ventajas a los inversionistas y factores diferenciales frente a Asia, como por ejemplo la mayor correspondencia horaria, afinidad cultural, el acento en inglés y la perspectiva de pensar 'out of the box'.

Para explotar dicho potencial, la experta señala que "como región, todavía tenemos mucho trabajo por hacer en seguir concientizando a las empresas en Estados Unidos sobre los beneficios de trabajar en Latinoamérica, pero, además, Colombia debe seguirse enfocando en mejorar sus niveles de inglés".

Reconocimientos a las Buenas Prácticas en los Centros de Servicios Compartidos

Durante la jornada, se realizó la entrega de la quinta versión de los Reconocimientos a las Buenas Prácticas en los Centros de Servicios Compartidos, en el que se evaluaron tres categorías: 1) Estrategias de gerencia del talento 2) Transformación e innovación en procesos y servicios para más sostenibilidad y 3) Generación de valor centrada en el cliente.

En la categoría de Estrategias de gerencia del talento, el reconocimiento se entregó a Zimmer Biomet Colombia, y recibió el reconocimiento Paula Ordóñez, GBS Americas Site Lead de la compañía.

En la categoría de Transformación e innovación en procesos y servicios para más sostenibilidad, el reconocimiento se entregó a Ecopetrol, y recibió el reconocimiento Luis Carlos Núñez, director de shared services de la empresa.

Finalmente, en la categoría de Generación de valor centrada en el cliente, el reconocimiento se entregó a ISA Intercolombia, y recibió el reconocimiento Diana Marcela Camargo, gerente del centro de servicios compartidos de la compañía.