

Colombia y España unen fuerzas para impulsar la experiencia de cliente y la innovación en BPO

Colombia, 6 de noviembre de 2025. BPrO y AEERC firman Memorando de Entendimiento para fortalecer la cooperación entre Colombia y España en el sector de Experiencia de Cliente y BPO

La Asociación Colombiana de BPO (BPrO) y la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC) firmaron un Memorando de Entendimiento (MDE) con el objetivo de fomentar el intercambio de conocimiento, experiencias y mejores prácticas entre ambas organizaciones, impulsando la competitividad, la innovación y el desarrollo profesional en los sectores de Experiencia de Cliente (CX), Contact Center y Business Process Outsourcing (BPO).

El acuerdo, suscrito en Madrid por Ana Karina Quessep, presidenta de BPrO, y José Francisco Rodríguez, presidente de AEERC, marca un hito en la cooperación institucional entre ambos países, consolidando un puente de colaboración entre Europa y América Latina en torno a la transformación del sector.

Entre las acciones previstas en el MDE se incluyen el intercambio de estudios, publicaciones y análisis de tendencias, la difusión mutua de eventos y logros institucionales, y la organización de encuentros presenciales o virtuales para compartir las mejores prácticas en temas de interés común, como inteligencia artificial aplicada a la experiencia de cliente, talento humano, sostenibilidad e inclusión.

Asimismo, ambas asociaciones trabajarán de manera coordinada para promover el talento y facilitar contactos y oportunidades de networking entre sus asociados, contribuyendo al desarrollo de ecosistemas empresariales más sólidos y colaborativos. El acuerdo también contempla la posibilidad de coordinar posturas conjuntas en foros internacionales, en defensa de los intereses globales del sector.

“Esta alianza refleja el compromiso de nuestras organizaciones con la excelencia, la innovación y la cooperación internacional. España y Colombia comparten una visión común: la de transformar el sector de experiencia de cliente y BPO en un motor de crecimiento y desarrollo humano sostenible”, afirmó Ana Karina Quessep, presidenta de BPrO.

Por su parte, José Francisco Rodríguez, presidente de AEERC, destacó que “la colaboración con BPrO nos permitirá fortalecer la conexión con Latinoamérica, compartir aprendizajes y seguir impulsando estándares de calidad y profesionalización del sector en ambas regiones”.

Sobre**BPrO**

Es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), una entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 25 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor. Con más de 100 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país.