

BPrO y el SENA impulsan la formación en inteligencia artificial para más de 1.300 colaboradores del sector BPO en Colombia

- *El proyecto Convenio de Formación Continua Especializada (FCE), que comenzó en octubre, ya cuenta con 19 grupos activos y más de 1.080 colaboradores en formación, dentro de un total de 38 grupos programados que beneficiarán a más de 1.300 personas en todo el país.*
- *Gracias a esta articulación, los participantes acceden a formación gratuita y actualizada, alineada con los desafíos de la transformación digital y con los estándares de un mercado global que exige eficiencia, innovación y talento especializado.*

Bogotá, noviembre de 2025. La Asociación Colombiana de BPO (BPrO) y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) anunciaron el inicio formal del Convenio de Formación Continua Especializada (FCE), una alianza estratégica orientada a fortalecer las competencias del talento humano que impulsa la productividad y la innovación del sector BPO en Colombia.

El Convenio de Formación Continua Especializada (FCE), que comenzó el 15 de octubre, ya cuenta con 19 grupos activos y más de 1.080 colaboradores en proceso de formación, dentro de un total de 38 grupos programados que beneficiarán a más de 1.300 personas en todo el país. Las capacitaciones, desarrolladas en modalidades presencial, híbrida y virtual (PAT), están enfocadas en inteligencia artificial aplicada al BPO, automatización, analítica de datos, productividad y experiencia del cliente.

“Esta alianza con el SENA representa un paso decisivo en la modernización del talento de nuestra industria. Nos permite cerrar brechas con formación diseñada a la medida, priorizando competencias en inteligencia artificial, automatización y analítica para fortalecer la operación del BPO en Colombia. Formar talento para los retos del presente es asegurar la competitividad del futuro”, afirmó Ana Karina Quessep, presidenta ejecutiva de BPrO.

El Convenio de Formación Continua Especializada (FCE), en el marco del programa del mismo nombre del SENA, cofinancia proyectos de capacitación para empresas y gremios que aportan al sistema parafiscal. Gracias a esta articulación, los participantes acceden a formación gratuita y actualizada, alineada con los desafíos de la transformación digital y con los estándares de un mercado global que exige eficiencia, innovación y talento especializado.

“Esta iniciativa nos permitirá acelerar la adopción de nuevas tecnologías en las operaciones del sector, fortalecer las capacidades del talento humano y consolidar una cultura de aprendizaje permanente. Solo a través del conocimiento podremos responder a los desafíos de la era digital y seguir ofreciendo experiencias al cliente más humanas, sostenibles y tecnológicamente avanzadas”, agregó Quessep.

Más allá de los resultados operativos, el Convenio de Formación Continua Especializada (FCE) reafirma el compromiso del gremio con el desarrollo del capital humano. En un sector que genera más de 790.000 empleos formales, donde el 60 % del talento corresponde a jóvenes entre 18 y 29 años y el 57 % son mujeres, la formación continua se consolida como un motor clave para impulsar la empleabilidad, la movilidad social y la competitividad internacional.

Con esta alianza, BPrO y el SENA fortalecen la apuesta por una formación que impulse la productividad y prepare al país para los cambios tecnológicos que están redefiniendo el mundo laboral. La inteligencia artificial, la analítica y la automatización dejan de ser herramientas del mañana para convertirse en habilidades esenciales del presente, posicionando a Colombia como un referente regional en innovación, talento y experiencia al cliente.

Sobre BPrO

Es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es 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.

Contacto de prensa

Catherine Lozano
contenidos2@innobrand.global
3043795295