

# Clave Konecta

outsourcing

Externalización

en la

Administración Pública

las claves del

Nº 3 / Mar • 2009



José María Pacheco  
Presidente del Grupo Konecta

Corren tiempos difíciles para todos, y es precisamente en épocas de dificultad cuando el talento, el esfuerzo y la creatividad en las organizaciones se hacen más necesarios que nunca; cuando detenerse es sinónimo de fracasar.

Por eso, en esta tercera edición de nuestra revista podrás comprobar que en el Grupo Konecta no nos detenemos, y apostamos firmemente por hacer lo que mejor sabemos: ayudar a las compañías a externalizar procesos y servicios, para que nuestros clientes puedan dedicarse en exclusiva a su core business.

Por eso, como podrás constatar en las noticias y reportajes de esta publicación, Konecta se mueve, crea, diseña e imagina nuevas soluciones para ir de la mano de nuestros clientes, para ayudar en lo posible a que estos tiempos difíciles lo sean menos.

Espero que los contenidos que pueblan estas páginas te sirvan de inspiración, como inspirador es, en mi opinión, el servicio Salud Responde de la Junta de Andalucía, una fantástica iniciativa que nos desgrana su Director, José María González.

El amplio abanico de posibilidades que se abre en el sector ante la externalización de servicios por parte de la Administración Pública y la Inteligencia Emocional son tan sólo algunos de los reportajes que encontrarás en este número de la revista. Que los disfrutes.

Recibe un cordial saludo,

Edición:  
Grupo Konecta  
Av.de la Industria, 49.  
28108 Alcobendas. Madrid  
Tel.: 902 193 106  
www.grupokonecta.com

Depósito legal: M-46642-2008

# Hoy en K

- **Noticias k** ● Konecta BTO premiado como Mejor Outsourcer • 3
- **Espíritu K** ● Miguel Fernández Director General de Konecta BTO • 6
- **En Clave K** ● Externalización en la Administración Pública. En busca de la eficiencia • 8
- **Protagonista K** ● José María González, Director de Salud Responde • 10
- **Sector K** ● Protección de Datos en los call centers • 13
- **Materia K** ● Inteligencia emocional, la emoción de los inteligentes • 14
- **RSC con K** 16 ● **K opina** ● En la actual situación económica, ¿qué importancia cobra el outsourcing? • 19



# Noticias K



## Konecta BTO premiado como Mejor Outsourcer

Konecta BTO ha recibido el Premio CRC de Oro a la Categoría "Mejor Outsourcer 2008", galardón otorgado por la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto, IFAES e IZO System por la Operativa Bancaria Santander como mejor operación de Back Office.

## Grupo Konecta en la Feria de Call Center

La última edición del Salón Call Center acogió a alrededor de 1.500 profesionales del sector y contó con la participación de José Ignacio González Alemán, Director General de Operaciones de Grupo Konecta, en el panel de expertos del Salón.

En el evento se pusieron sobre la mesa algunos de los problemas que acechan al sector, así como posibles aspectos destinados a dinamizar su operatividad, como la gestión de los recursos humanos, la fidelización de los clientes, la disminución de costes, la optimización de la eficiencia o el offshoring aplicado al Call Center.

## Grupo Konecta recibe un reconocimiento por sus acciones en materia de discapacidad

La Consejería de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía ha galardonado al Grupo Konecta en la III Edición del Premio Andaluz a las Buenas Prácticas en la atención a personas con discapacidad en la modalidad "Aceptación de las diferencias".

Este premio supone un reconocimiento a la labor del Grupo en favor del colectivo de personas con discapacidad, contribuyendo a su inserción al mercado laboral.

Los premios se desarrollaron en conmemoración al Día Internacional de las Personas con Discapacidad, y quieren mostrar a toda la sociedad el trabajo de calidad que se realiza en Andalucía en la atención a estos colectivos, siendo el ámbito empresarial uno de ellos.

Con este galardón, el Grupo Konecta ve reconocida su apuesta por el bienestar social y su colaboración en proyectos que favorecen la igualdad de oportunidades para colectivos en riesgo de exclusión, apoyando firmemente la formación e integración de los que tienen mayores dificultades de inserción social y laboral.



## El embajador de Colombia inaugura una jornada sobre offshore organizada por Grupo Konecta

El pasado 11 de diciembre tuvo lugar en la Embajada de Colombia la jornada "Un modelo de gestión cada vez más extendido: El Offshore", organizada por Konecta BTO. El acto fue inaugurado por el Embajador de Colombia, D. Carlos Rodado, el Presidente de Grupo Konecta, D. José María Pacheco, y el Consejero Comercial de la Embajada de Colombia, D. Juan Gabriel Pérez.

Al acto asistieron compañías líderes como AON, Cetelem, Vodafone, Mundial Assistance, Grupo Prevención, Tecnom o Altitude Software, entre otras.



En la jornada se habló de los grandes cambios que ha experimentado Colombia, es-

pecialmente en su desempeño económico ya que, gracias a la estrategia adelantada por el Gobierno actual, se ha logrado en los seis años de gobierno un crecimiento del 7,52% en 2007.

Esta mejora, liderada en su mayoría por la inversión extranjera directa, se consolida como el mayor crecimiento económico del país desde 1995. Como prueba de ello, Colombia ha sido considerada como el primer país reformista en América Latina por segundo año consecutivo en materia de facilitación de negocios, según la publicación "Doing Business" del Banco Mundial.

La inversión extranjera y el comercio son el eje sobre el cual gira el fortalecimiento económico del país. La estabilidad y seguridad que se brinda a los inversores extranjeros ha generado un círculo virtuoso en torno a esta actividad, permitiendo que más de 150 empresas españolas disfruten de grandes beneficios. Lo anterior, debido a que Colombia cuenta con un acuerdo de protección de las inversiones españolas, un acuerdo para evitar la doble tributación con España, incentivos atractivos para promover la

inversión extranjera y regímenes especiales de comercio exterior dentro de un entorno de estabilidad económica, jurídica, política y social.

Según la Asociación Colombiana de Call Centers, en el año 2007 el sector facturó 400 millones de dólares y un crecimiento anual del 40%. En la actualidad, el sector genera más de 45.000 empleos con una previsión en los próximos años que llegue a 150.000, quedando aún un largo recorrido.

Desde 2005, el offshore está cada vez más extendido, tanto en España como en el resto del mundo. La reducción de costes, junto a un adecuado esquema de comunicaciones, están en la base de toda decisión para elegir un destino distinto al del país de origen para llevar a cabo una estrategia de offshoring. Este modelo de negocio en la actualidad es una realidad.

En la jornada se expuso el caso práctico de ONO, cuyo Director del SAC (Servicio de Atención al Cliente), D. Javier Palacio, afirmó que en ONO han apostado por el offshore, incrementando la calidad y la excelencia del servicio.

## Los empleados de Konecta triunfan en los Premios Fortius

Víctor Manuel Fernández Albuérne y Carol Aguilar Morales han sido los dos profesionales de Konecta galardonados en la primera edición de los Premios Fortius, un certamen concebido por la Asociación Española de Expertos en Contact Centers (AEECCC) y por Altitude Software que tiene por objeto recompensar públicamente el esfuerzo de los mejores agentes, coordinadores y supervisores del año en nuestro país.

Víctor Manuel Fernández recibió el Premio Fortius 2008 al Mejor Supervisor, reconocido con una beca para realizar gratuitamente el Master Europeo de Gestión en Contact del ICEMD. Por su

parte, Carol Aguilar Morales recibió el Premio Fortius 2008 al Mejor Agente en Campaña Saliente y recibirá un curso de formación gratuito organizado por la AEECCC.

Estos galardones distinguen la profesionalidad y la calidad del trabajo realizado por los profesionales de los centros de contacto, y cuentan con el patrocinio del Instituto de Marketing Directo y Comercio Electrónico (ICEMD) y con la colaboración de International Faculty for Executives (IFAES) y sus dos medios de comunicación, la revista Call Center Magazine y CallCenterNoticias.com.

## Grupo Konecta participa en la VI Conferencia de RSE organizada por FOMIN en Cartagena de Indias

Grupo Konecta participó en la VI Conferencia de RSE organizada por El Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia.

Esta edición estuvo dedicada íntegramente a los negocios inclusivos, iniciativas empresariales que, además de generar beneficios empresariales, crean valor social y económico al integrar a personas de bajos ingresos o en situaciones de vulnerabilidad en sus actividades productivas. Un tipo de negocio que contribuye a que estas personas se conviertan en socios, ya sea como proveedores de bienes y servicios, distribuidores o cualquier tipo de relación comercial que beneficie a ambas partes.

Algunos de los temas que se abordaron fueron la solución a la pobreza a través

de la innovación empresarial, la provisión y acceso a productos y servicios básicos para el mercado, las herramientas de gestión para la medición del impacto empresarial y social, así como estrategias de comunicación de resultados, los modelos de negocios alternativos y empresariado social y los desafíos y oportunidades desde un punto de vista sectorial.

Grupo Konecta, de la mano de Konecta Consultoría, participó con la ponencia "Una experiencia de inclusión a gran escala", llevada a cabo por Rafael Salgueiro López, Profesor de Planificación Estratégica y RSC, de la Universidad de Sevilla. En representación de Grupo Konecta asistieron Miguel Fernández, Director General de Konecta BTO, Patricio Martínez, Director de Konecta Chile y Román Gómez-Millán, Director de Desarrollo de Konecta Consultoría.



## José María Pacheco, Presidente de Grupo Konecta, candidato por Andalucía y Extremadura del Premio Emprendedor del año 2008

José María Pacheco, Presidente de Grupo Konecta, ha sido elegido candidato por Andalucía y Extremadura para la final nacional del Premio Emprendedor del Año 2008 de Ernst & Young.

El Premio Emprendedor del Año es una iniciativa de Ernst & Young y actualmente se celebra en 45 países de los cinco continen-

tes. Se trata del galardón más prestigioso y conocido en el ámbito internacional que premia la labor y la actividad de los empresarios y las empresas emprendedoras.

Algunos de los premiados en ediciones anteriores han sido: Grupo Sánchez-Ramade, AC Hoteles, Panda Software, Vozcento, SOS Cuétara y Grupo Barceló.

# “El outsourcing se ha convertido en un aliado para las empresas, sobre todo en tiempos de crisis”

## ¿Qué actividades desarrolla Konecta BTO?

Konecta está formado por empresas especializadas en la externalización de procesos de negocio en el ámbito de los servicios globales, el marketing, el empleo y la consultoría. Constituido en 1999, hoy es uno de los primeros grupos españoles de servicios integrales de outsourcing, con una facturación de 267 millones de euros en 2008 y una plantilla superior a las 12.000 personas, distribuidas en 19 centros de trabajo en España, Portugal, Marruecos, Argentina, Chile, Reino Unido, Colombia y México.

Nuestro ámbito de actuación es muy amplio, por la gran diversidad de actividades y servicios que prestamos: desde la realización de operaciones administrativas y la gestión del back office, al cobro de impagados; desde la atención al cliente en sus diferentes modalidades, a la digitalización y catalogación de documentos. Además, estos servicios se complementan con otros prestados desde el propio Grupo Konecta en las áreas de marketing directo, consultoría, empleo y formación.

Para todo ello, contamos con una fuerte estructura tecnológica centralizada y basada en Tecnología IP, aumentando la competitividad y proporcionando alto valor añadido y soluciones multicanal para nuestros clientes.

Nuestros servicios de BPO, por tanto, favorecen la reducción de costes, la optimización de los procesos, la eficiencia operativa, la mejora de la calidad, el control del tiempo y tienden a la especialización, reflejada en un profundo conocimiento del mercado. Konecta posee un conocimiento probado en el sector, cuenta con tecnología propia y aplica economías de escala, ahorrando los costes fijos a sus clientes.

## ¿Hasta dónde puede llegar la externalización de los procesos de negocio? Como Director General de Konecta BTO, ¿cuáles son sus retos más inmediatos?

Realmente, la externalización de procesos de negocios, o “BPO”, se ha convertido en una herramienta importante para todas las organizaciones. Nos encontramos en plena expansión por las necesidades del propio mercado.

El sector del BPO tiene un largo recorrido, hasta ahora se vienen externalizando con cierta intensidad de una manera parcial algunos de los procesos, como es el call/contact center, determinadas áreas del back office, e incluso procesos mucho más complicados como son la iniciación, seguimiento y ejecución de procedimientos judiciales para la recuperación de los créditos impagados, pudiendo llegar a la preparación de la acción judicial del mismo.

Estamos orgullosos de ser líderes en el sector del BPO y, para 2009, nuestro reto es desarrollarnos y crecer en el mercado internacional, ofrecer un mayor valor añadido a nuestros clientes, con más especialización y con

Entrevista  
Miguel Fernández  
Director General  
de Konecta BTO



“En esta nueva situación económica, ofrecemos a nuestros clientes nuevos servicios orientados a maximizar las ventas, retención y fidelización de clientes”



# Espíritu K

un fuerte componente de asesoramiento que nos permita seguir mejorando nuestro compromiso y calidad.

## ¿Qué porcentaje de importancia le daría a la tecnología y al capital humano en el negocio de Grupo Konecta?

Es difícil hablar de porcentajes de importancia entre la tecnología y el capital humano en las actividades que desarrolla Grupo Konecta, pues ambos activos son inseparables e imprescindibles para ofrecer un servicio de calidad.

Con el outsourcing se aumenta el rendimiento y la flexibilidad de los recursos humanos, lo que permite disponer de una infraestructura que se adapta a las necesidades del negocio en cada momento. Es importante recalcar la agilidad en la adaptación a los procesos de innovación tecnológica, lo que mejora la capacidad de respuesta de la compañía frente a los cambios.

La utilización de la tecnología VoIP, las redes de circulación de datos, los sistemas de telefonía, de marcación, de grabación... proporcionan ventajas competitivas claras: menores costes de mantenimiento y gestión y mayor capacidad de absorción del trabajo. Esto se traduce en una mayor competitividad y un mejor servicio que siempre redundan en beneficio del cliente final.

## En el contexto económico actual ¿considera que es una época de oportunidades para el sector del outsourcing?

En el mercado actual, el outsourcing se ha convertido en un aliado para las empresas, sobre todo en tiempos de crisis. Ahora más que nunca hacemos el ejercicio de analizar nuestros procesos productivos, de la naturaleza y de la estructura de nuestros costes, por este motivo crece la demanda de soluciones que aporten flexibilidad, eficiencia, ca-

lidad, que no impliquen la pérdida del control sobre los procesos, que sean sostenibles en el tiempo y que nos permitan centrarnos realmente en el core business de nuestro negocio.

En este entorno, los outsourcers en general y Grupo Konecta en particular, con nuestra amplia y contrastada experiencia en servicios BPO, tenemos una magnífica oportunidad para captar nuevos clientes, para crecer en volumen de negocio con los actuales y para penetrar en sectores y mercados que hasta ahora han sido más reacios a plantearse un proyecto de externalización de procesos que hoy en día es, me atrevería a decir, imprescindible para ser competitivo.

## ¿Cómo se pueden beneficiar las compañías de la externalización de servicios en una situación como la actual?

Está demostrado que el outsourcing es una herramienta o modelo que permite a las compañías reducir sus costes operativos, optimizar las inversiones en tecnología sin que por ello se produzca un estancamiento o pérdida de competitividad y minimizar los costes de estructura. Esto se consigue aprovechando las economías de escala de las inversiones que realizamos los outsourcers en estos recursos y que son elementos inseparables, como comentaba antes, del capital humano que aportamos.

Nosotros ponemos y mantenemos las plataformas de operación y la tecnología necesaria para la ejecución de los procesos, nos encargamos de la selección y formación de las personas que los realizan, asumimos la planificación y la ejecución de las tareas internas de front y back office, así como el control de las tareas realizadas por los agentes externos que forman parte inseparable del proceso. Nos comprometemos con la estrategia comercial y con los resultados de

nuestros clientes, asumiendo funciones decisorias para cumplir con los objetivos del negocio.

Para la puesta en marcha de servicios integrales de outsourcing es preciso tener el músculo económico y financiero suficiente para abordar procesos permanentes de transformación tecnológica que atiendan a las necesidades de los clientes. Sólo las empresas o grupos más fuertes tienen esa capacidad.

Konecta “acompaña” y está presente con sus clientes en todo el ciclo de vida, aportando soluciones eficaces mientras las compañías centran sus esfuerzos, tiempo y recursos en aquellas actividades que les aportan mayor valor añadido, delegando otros trabajos en terceros.

## ¿Qué nuevos servicios se han implantado? ¿Cuáles son los más demandados?

En estos momentos se están demandando servicios de cobros (Legal & Collections) y en la actualidad estamos presentando dichos servicios para muchos de nuestros clientes con excelentes resultados.

Además, en esta nueva situación económica, ofrecemos a nuestros clientes nuevos servicios orientados a maximizar las ventas, retención y fidelización de clientes. Todos estos servicios cuentan con herramientas tecnológicas para potenciar la productividad y resultados.

## ¿Cuáles son los planes estratégicos de Konecta para el futuro?

La estrategia de Konecta consiste en seguir creciendo e integrando su infraestructura en los proyectos internacionales de desarrollo, para ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones a sus necesidades. Buscamos posicionarnos en países que ofrezcan garantías para cumplir con éxito nuestros objetivos: profesionalidad, calidad y resultados.

La última encuesta sobre la calidad de los servicios públicos del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) ponía de manifiesto que tan sólo un 39,7% de los ciudadanos tiene una imagen positiva del funcionamiento de las Administraciones Públicas en España, mientras que más de la mitad posee una imagen neutra o negativa.

# En Clave K

## Externalización en la Administración Pública En busca de la eficiencia



Desgraciadamente, esta imagen negativa del sector público español no sólo se trata de percepción, sino de una realidad, ya que la cifra de los desencantados aumenta hasta un 66,8% cuando se les pregunta sobre si han tenido dificultades a la hora de realizar gestiones o trámites en las oficinas de la Administración Pública.

Desde hace años, la eficacia y la eficiencia en la gestión es una de las asignaturas pendientes del Sector Público español y una necesidad cada día más acuciante. José Viñals, Subgobernador del Banco del España, lo dejaba patente en la presentación del libro *Estrategias para un Gobierno eficaz*, al subrayar que “la búsqueda de un gobierno eficaz no es una opción, sino una obligación de los responsables de la Administración Pública en una sociedad democrática. Responsabilidad que emana de la necesidad de garantizar que el dinero que se recauda de los contribuyentes a través del sistema fiscal se

gestione para alcanzar la máxima eficiencia en la satisfacción de las necesidades de la sociedad”.

Para muchos expertos, la búsqueda de esta eficiencia pasa, sin duda, por la externalización de los servicios en el sector público, algo que ya es muy común en sectores como el tributario o incluso el sanitario. “La externalización ha sido frecuente desde hace muchos años en cuestiones tan delicadas e importantes como, por ejemplo, el proceso de recaudación —explica Jesús Maza, Director General de Consultoría de Grupo Konecta—; un gran porcentaje de las funciones que tienen que ver con los procesos de recaudación, especialmente en Administraciones Locales, Autonómicas y Provinciales, se realiza buscando el apoyo de empresas externas que mejoren su servicio”.

Un hecho que Fernando Serrano, Defensor del Contribuyente del Área de Gobier-

no de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid, defendía recientemente a través de unas declaraciones al diario *Expansión*: “La externalización de los servicios tributarios no es algo exclusivo de la Administración Tributaria española, sino que se puede hablar de una tendencia mundial a optimizar recursos, lo que pasa por exteriorizar determinados servicios”.

### La enseñanza del “chico”

Para Jesús Maza, la creciente competitividad en el propio sector público y la necesidad de prestar un servicio eficiente, eficaz y efectivo hacen que ahora sea el momento idóneo para el Outsourcing. “Nos encontramos inmersos en una situación en la que la Administración Pública se tiene que plantear dar un paso adelante y externalizar aún más sus servicios, porque ahora tiene que empezar a competir para dar más y mejor servicio a sus ciudadanos, y en muchas ocasiones, para



esto no es suficiente con los recursos humanos propios de la Administración, sino que debe reforzar su actuación con el apoyo de empresas externas”.

Su experiencia de más de 15 años en contacto con la Administración Pública lleva a este directivo a afirmar que son las Administraciones más pequeñas las que más servicios están externalizando y, en un futuro cercano, “las que más lo van a hacer”.

“Hoy día muchos ayuntamientos se plantean como objetivo buscar la mayor eficiencia en la atención a sus empresas y ciudadanos, como una forma de atraer la riqueza y las inversiones a sus municipios. Y esta eficiencia no se puede lograr ampliando la nómina de los funcionarios, ya que tiene un perjuicio directo en el bolsillo del contribuyente. Por esto la fórmula de la externalización de servicios públicos es una alternativa clara para poder competir entre las administraciones, y alcanzar la eficiencia deseada”.

Servicios como información al ciudadano, al contribuyente, Hacienda y salud son los que más fácilmente se externalizan: “Los servicios de cara al ciudadano son los más externalizados, porque es donde se obtienen las mayores plusvalías en

cuanto a imagen y rentabilidad política; es decir, es donde el ciudadano percibe rápidamente las mejoras. El siguiente paso será en el futuro externalizar también el *back-office* municipal”, explica.

Julio Gómez-Pomar, Director del Centro PwC & IE del Sector Público y ex Secretario de Estado de Administraciones Públicas, ha codirigido un Estudio sobre la eficiencia y la competitividad en el sector público en el que aboga por la implantación del concepto de *management público*. “Hoy día son muchas las organizaciones públicas que están apostando por la prestación de servicios electrónicos. Sin embargo, la implantación de la administración electrónica, hacia la que inexorablemente hay que ir, requiere una transformación profunda de la forma en la que están organizados los servicios y diseñados los procedimientos. Hay un grave problema en el *back-office* que hay que abordar con decisión”, explicó recientemente en una entrevista.

#### Un futuro brillante

Esta decisión no puede tardar mucho en llegar, ya que la Unión Europea ha puesto en marcha el Plan i2010, cuyo objetivo fundamental es el desarrollo de la administración electrónica, de tal modo que para

el 2010 el 100% de la contratación pública estará disponible por vía telemática.

En la externalización de la Administración Pública queda más camino por recorrer que camino recorrido, y en él tenemos mucho que aprender de otros países vecinos, como Francia o Inglaterra. “Los ingleses son los líderes en este aspecto, ya que tienen casi todos los servicios públicos externalizados”, explica Maza. Pero, según el Director General de Konecna Consultoría, tendrá que producirse un hecho fundamental para que nos encontremos cerca de los países punteros en la materia: “Habrá un salto cualitativo cuando se consiga externalizar el INEM a través de agencias privadas, ahí será cuando estaremos cerca de los ingleses, algo que todavía queda muy lejos”.

En este futuro que se dibuja, Konecna tiene mucho que decir, ya que actualmente el Grupo presta a la Administración diversos servicios de atención al ciudadano en distintas Administraciones Públicas. También puede colaborar en los procesos de recobro, recuperación de impuestos y trámites tributarios e, incluso, en una etapa posterior, en la tramitación administrativa de licencias, cobros, etc. Son procesos que se repiten y, si se externalizan, la experiencia demuestra que se puede ahorrar mucho tiempo.



José María González, malagueño licenciado en Medicina, es el Director de Salud Responde, un innovador programa de información y servicios sanitarios que depende de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Un servicio público que, el año pasado, gestionó más de 18 millones de solicitudes de los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma.



José María González  
Director de Salud Responde

“El tiempo es oro y pretendemos  
acercar el servicio al ciudadano”

“Nosotros no sólo queremos ser receptores, sino ser proactivos. Por eso, nos ponemos en contacto con el ciudadano de forma activa”

### ¿En qué consiste Salud Responde?

Salud Responde es el Centro de Información y Servicios de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Es un programa que nació con un objetivo claro: facilitar la accesibilidad del ciudadano al sistema sanitario. De ahí que funcione las 24 horas del día los 365 días del año y además sea multicanal. Es el primer CRM público dentro del sector sanitario en España y dispone de una amplia cartera de servicios.

### ¿Cuál ha sido su evolución?

Se puso en marcha en 2003 y hemos crecido mucho. Salud Responde comenzó con el servicio de Cita Previa en el distrito de Jaén, en agosto de 2003, y también con el de segunda opinión médica. A lo largo de todo este tiempo se ha ampliado la Cita Previa para toda la Comunidad (damos servicio en torno al 92 - 93% de toda la Comunidad Autónoma) y también se ha ampliado la cartera de servicios.

### ¿Cuáles fueron los motivos de la puesta en marcha del programa Salud Responde?

En principio nació para facilitar la Cita Previa, evitar que la gente llame a su Centro de Salud y comunique. Para permitir que el ciudadano consiga su cita a cualquier hora del día o de la noche. El ciudadano decide a qué hora y cómo se pone en contacto con el sistema.

### ¿A través de qué medios se pueden comunicar los ciudadanos con el programa Salud Responde?

El ciudadano se puede poner en contacto con nosotros a través de cualquier canal (teléfono, correo electrónico, SMS...) y nosotros le respondemos a través del mismo medio.

El medio más utilizado, en un 99% de los casos, es el teléfono. La gente prefiere el contacto telefónico porque además es muy cómodo para pedir una Cita Previa, que es lo que se solicita el 95 - 96% de las ocasiones. En tres segundos se atiende la llamada y en 45 - 46 segundos se da la cita. Es muy sencillo.

### ¿Cómo se beneficia el ciudadano de este Programa?

Se evitan desplazamientos innecesarios a los Centros de Salud, se hace uso de las nuevas tecnologías y se puede acceder a cualquier tipo de información: recibir datos sobre los niveles de polen por si eres alérgico, preguntar qué medicaciones son incompatibles con otras, hacer un seguimiento de un paciente al que se le ha dado el alta...

Además, Salud Responde ha nacido con una característica muy importante: la proactividad. Nosotros no sólo queremos ser receptores, sino ser proactivos. Por eso, nos ponemos en contacto con el ciudadano de forma activa, sobre todo con los más necesitados en este sentido, como por ejemplo, las personas mayores. Otra cosa que queremos hacer es aumentar la satisfacción al ciudadano que, en estos años, ha crecido de forma exponencial. Ha aumentando los índices de satisfacción hasta en un 50 - 60%.

### ¿Conoce bien el ciudadano este servicio?

El ciudadano conoce el servicio perfectamente. Esto se constata cuando, por ejemplo un lunes, el 2% de la población andaluza se pone en contacto con Salud Responde. Estamos hablando de más de 110.000 personas que realizan una solicitud: Cita Previa, información, servicios y consejos sanitarios, información sobre el tabaquismo, sobre el sida, recomendaciones saludables para afrontar las altas temperaturas en verano, seguimientos de altas hospitalarias, niveles de polen, salud bucodental, etc. Su potencialidad, su interrelación y su interacción con el ciudadano son enormes.

### ¿Se han notado los beneficios del programa en el funcionamiento de la Sanidad Pública Andaluza?

Sí, por ejemplo, se evitan las colas en los Centros de Salud, con lo que aumenta el confort y el espacio. Además, las personas que están trabajando en los Centros lo pueden hacer más relajados, sin la presión del teléfono. Yo siempre digo que cuando se pone en marcha un sistema tiene que haber satisfacción para los tres actores: para el ciudadano fundamentalmente, para el profesional del Centro de Salud y para la propia Administración.

### ¿Cuántas llamadas puede gestionar Salud Responde?

En 2008 se dieron más de 17 millones de Citas Previas. Y en total, de toda la cartera de servicios, hubo 18 millones de solicitudes.

### ¿Cuántas personas gestionan el servicio?

Por un lado está la sede central de Salud Responde, que funciona las 24 horas del día y está en un moderno e innovador edificio en Jaén, donde trabajan 350 profesionales: teleoperadores, informáticos, gestores administrativos, médicos, enfermeras...

Además de esto, para la Cita Previa tenemos seis plataformas, una de ellas es la de Konecta, en la que trabajan de lunes a viernes de 7,30 a 22 horas. Dependiendo del día de la semana y del número de llamadas que se reciban hay un número determinado de personas. Por ejemplo, los lunes, pueden llegar a trabajar 700 - 800 personas.



“Las plataformas de Konecta se han integrado bastante bien porque han entendido la filosofía de mejora continua de calidad y nuevas tecnologías que queremos imprimir a la atención al ciudadano”

# Protagonista K

## ¿Desde cuándo colaboran con Konecta?

Desde la primavera pasada, desde el mes de marzo, y nos prestan el servicio de Cita Previa. Su proceso es bastante sencillo: el usuario llama para pedir la cita y el operador le pide una identificación (número de tarjeta sanitaria, DNI o bien nombre, apellidos y provincia en la que reside). Se valida la información de este usuario en las bases de datos de usuarios de todos los ciudadanos de Andalucía: sabemos cuál es su Centro de Salud y su médico, y accedemos a la agenda del médico. Miramos la hora y el día que el ciudadano quiere y, si está disponible, le anotamos la cita.

## ¿Cuál es su percepción del servicio prestado por parte de Konecta?

Muy buena. Las plataformas se han integrado bastante bien porque han entendido la filosofía de mejora continua de calidad y nuevas tecnologías que queremos imprimir a la atención al ciudadano. Y, en un entorno complejo como el sanitario, se han adaptado bien y están ofreciendo un servicio muy bueno.

## ¿Cuáles fueron los principales criterios de decisión del concurso en el que se adjudicó a Konecta la prestación del servicio?

Barajamos varios criterios: el económico, la capacidad de ampliación de las plataformas, la respuesta ante averías, la selección de personal, la acreditación de calidad y la adaptación a la norma ISO, entre otros.

## ¿Cree que la externalización de servicios tiene futuro en la Administración Pública?

Sí, nosotros estamos muy satisfechos con este proceso de externalización. De hecho, vienen muchas autoridades de casi todas las comunidades autónomas y desde distintos países: Chile, Bulgaria, etc., para interesarse por el proyecto.

## ¿Cuáles diría que son las ventajas para la Administración Pública de externalizar servicios?

Las ventajas son muchas, como por ejemplo la flexibilidad. Nosotros funcionamos 24 horas al día, pero el 50% de las llamadas se concentra de 8 a 12 y tienes que tener personas que atiendan en estas puntas. Además, en caso de que se produzca cualquier contingencia, se pasan las llamadas de una plataforma a otra, con lo que el ciudadano no lo nota. Éstas son sólo algunas de las ventajas.

## ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de Salud Responde para este año que empieza?

Extensión de la Cita Previa a toda la Comunidad. Consolidarnos con los criterios de calidad que tenemos ahora mismo y añadir nuevos temas al servicio Andalucía 24 horas sobre consejos sanitarios: salud mental, cuidados paliativos y oncología; y también un servicio de teletraducción, de tal forma que personas que no son hispanohablantes se integren en el sistema sanitario. Vamos a dar traducción en diferentes idiomas las 24 horas: inglés, francés, árabe, chino, ruso... El tiempo es oro y pretendemos acercar el servicio al ciudadano.



El pasado 28 de enero se celebró el Día Europeo de la Protección de Datos, una efeméride cuyo objetivo es impulsar el conocimiento entre los ciudadanos de este derecho fundamental, que está presente en gran parte de nuestra vida cotidiana.

## Protección de Datos en los call centers

Como es fácil imaginar, la Protección de Datos es una de las facetas que más se cuidan en un call center, ya que el trabajo diario con información personal hace imprescindible el máximo rigor en su tratamiento.

Pese a que hace algunos años muchos centros de contacto "suspendían" en lo que a la protección de datos se refiere, según el Director del Centro de Sistemas de Información de Muprespa, Pedro Serrera Cobos, "en la actualidad las empresas que gestionan servicios de contact center han realizado un notable esfuerzo por adecuarse a la legislación vigente".

La legislación vigente no es otra que la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, norma que se ha endurecido aún más gracias a un nuevo Reglamento de Desarrollo, en vigor desde el 19 de enero de 2008.

Este nuevo Reglamento registra importantes novedades: incluye expresamente en su ámbito de aplicación los ficheros y tratamientos de datos no automatizados, establece como datos de carácter básico y no de nivel alto los ficheros de nóminas, establece la necesidad de documentar en el manual de seguridad las empresas tratadoras de datos de las que se disponen y los permisos que se les dan para la realización de este tratamiento. Se exige también de manera expresa al responsable de esos ficheros que conceda al interesado un medio sencillo y gratuito para revocar su consentimiento a la cesión de los mismos.

### Datos fuera de nuestras fronteras

Hasta el momento, uno de los principales quebraderos de cabeza de los contact center ha sido la cesión de datos a empresas o filiales fuera de la Unión Europea, como quedó patente en la jornada "Legalidad en los contact centers: ¿dónde están los límites?", organizada por Altitude Software y la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (AEECCC).

Así lo reconocía María José Blanco, Subdirectora del Registro General de Protección de Datos de la Agencia Española de Protección de Datos: "El problema surge con la subcontratación; si la empresa prestadora del servicio tiene sede en España y contrata el servicio con una filial suya en un tercer país con un nivel de protección de datos menor, la Agencia exige que el contrato de garantías esté firmado por el responsable del fichero exportador de datos y por el importador de datos en ese tercer país sin garantías de protección de datos igual a la europea".

Sin embargo, este escollo cada vez es menor, ya que muchos países, en especial los latinoamericanos, han encontrado en los call centers un buen filón para sus economías y se están aplicando en la aprobación de completas y seguras leyes de protección de datos.


## Sector K Outsourcing



### Decálogo de Protección de Datos en los contact center

1. Obtención legítima de datos personales
2. Información al interesado de la procedencia de los datos, la finalidad de su uso, la identidad del responsable del fichero y la posibilidad de ejercer el derecho a cancelación
3. Prohibición de llamadas automáticas
4. Evitar contactos comerciales con ciudadanos que hayan mostrado su deseo de no recibir contactos telefónicos
5. Información sobre grabación de llamada
6. Atención de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
7. Firma del contrato entre el responsable del fichero y el encargado del tratamiento
8. Transferencia internacional de datos autorizada mediante resolución administrativa por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en caso de que el país de destino no figure como país seguro en las listas de la AEPD.
9. Cumplimiento de las medidas de seguridad, controles de acceso, registros de consulta, modificación de registros, etc.
10. Deber secreto y garantías de la confidencialidad y secreto profesional de los trabajadores del call center.

Fuente: Pedro Serrera Cobos



¿Por qué no siempre los que parecen más inteligentes son los triunfadores? Aquéllos que nos parecían en clase los más brillantes se quedaron en el camino, mientras otros, más mediocres en los estudios, son hoy los que gestionan las empresas punteras. ¿Por qué unos son más capaces que otros para enfrentar contratiempos, superar obstáculos y ver las dificultades bajo una óptica distinta?

## Inteligencia Emocional

### La emoción de los inteligentes

Luis entró a trabajar en una empresa de diseño luciendo un espléndido currículum y un elevado coeficiente intelectual. Sin embargo, su incapacidad para afrontar situaciones de estrés y su incomunicación con los compañeros le hicieron fracasar en la compañía. Pese a su coeficiente intelectual, Luis era incapaz de gestionar sus emociones, disponía de escasa Inteligencia Emocional, un término acuñado por primera vez en 1990 por los profesores John Mayer y Peter Salovey.

El término Inteligencia Emocional no se popularizó hasta cinco años más tarde, cuando llegó a las librerías el libro del mismo título, de Daniel Goleman quien, a partir de entonces, sería conocido como el gurú de la inteligencia emocional.

En “Inteligencia emocional”, Goleman afirmaba que el coeficiente intelectual no garantiza el éxito social. “En el mejor de los casos, el coeficiente intelectual parece aportar tan sólo un 20% de los factores determinantes del éxito”. El 80% restante es el resultado de la inteligencia emocional, que incluye otro tipo de factores, como el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia o la capacidad para motivarse a uno mismo.

#### **Las cinco aptitudes**

Goleman definió la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”, y basó su teoría en cinco

aptitudes emocionales divididas en dos grandes grupos: aptitud personal y aptitud social.

La aptitud personal engloba el conocimiento de uno mismo, la capacidad de manejar las emociones y utilizar nuestras motivaciones más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos. Por su parte, la aptitud social se basa en empatizar, manejar bien las emociones e interpretar las situaciones y redes sociales.

Desde la publicación del libro de Goleman, son muchos los eruditos que han escrito sobre inteligencia emocional, un concepto que se ha filtrado en todos los aspectos de nuestra vida. O si no, pregúntese si a alguien se le ocurre hoy en día contratar a un candidato a un puesto de trabajo basándose tan sólo en sus conocimientos y no en otras consideraciones como su empatía, su capacidad para trabajar en equipo, su tolerancia al cambio, su optimismo o sus dotes de liderazgo.

#### **La empresa emocionalmente inteligente**

La persona emocionalmente inteligente no sólo lo es en su entorno familiar, sino

que también es altamente competitiva en su entorno laboral.

Y, si la puesta en práctica de estas aptitudes le puede llevar a alcanzar altas cotas en la escala social, el ser emocionalmente inteligente le hará ejercer un liderazgo efectivo y saludable en su trabajo ya que, según Goleman "quienes alcanzan los más altos niveles poseen un gran control de sus emociones, son personas motivadas que transmiten su entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros".

Son muchos los ejemplos reales que confirman la teoría; por ejemplo, la compañía de seguros Met Life llevó a cabo un estudio entre un grupo de sus comerciales. Aquellos que obtuvieron una alta calificación en optimismo vendieron durante los dos primeros años en la empresa un 37% más que los que fueron calificados como pesimistas. Por su parte, la compañía de cosméticos L'Oreal comprobó que los vendedores reclutados en base a sus habilidades emocionales vendían más que los seleccionados con procedimientos regulares y mostraron unos niveles de fidelidad y permanencia en la empresa mucho mayor.

#### **Los cinco poderes**

No se puede hablar de la empresa emocionalmente inteligente sin mencionar los "5 poderes" de la profesora Rosabeth Moss Kanter, quien afirmó, en 1989, que "la inteligencia racional o cognitiva no es la única garantía de éxito en el ámbito laboral, sino tan sólo un factor que, unido a las necesidades emocionales y espirituales, motiva a la fuerza laboral a ser más productiva".

En función de esta afirmación desarrolló sus "5 poderes" para la gestión de los negocios: el Poder de la voz (que las personas veteranas transmitan su conocimiento a los noveles), el poder de la imaginación (la creatividad como clave del éxito profesional), el poder de la retribución (a través de acciones sociales), el poder del compromiso y la lealtad y el poder de la asociación.

Ante una situación de crisis como la actual, sólo queda preguntarse una cosa: ¿Quién preferiría que dirigiera su empresa, una persona con un elevado coeficiente intelectual o un líder creativo, perceptivo, empático, sociable y comunicativo capaz de adaptarse y adaptar la organización a los nuevos requerimientos del mercado? En sus emociones encontrará la respuesta.



## La clave de un buen servicio, la calidad

Grupo Konecta continúa aplicando unos estrictos controles de calidad en el servicio que presta a sus clientes y que van mucho más allá de la tradicional monitorización de los agentes telefónicos. Por eso, cuenta con los sistemas más avanzados de emisión-recepción de llamadas, CTI, CRM y sistemas de grabación que aportan los datos necesarios para asegurar la calidad del servicio.

Actualmente, Konecta aplica sus controles de calidad no sólo en los tradicionales Call Center, sino en sus centros de Back Office y de Gestión Documental, donde se definen puntos de control y valores objetivos a conseguir. Además, el Departamento de Calidad de Konecta realiza auditorías internas para verificar que los requisitos del cliente se cumplen y, en caso de detectarse desviaciones, éstas se solucionan adecuadamente.

Por todo esto, Grupo Konecta dispone de un sistema de calidad certificado por AENOR, según las normas ISO 9001:2000.

Además, Grupo Konecta cuenta con el certificado de auditoría SAS 70, referen-

cia internacional que constata la identificación de los controles suficientes para garantizar la calidad del servicio prestado y la evaluación de su efectividad y funcionamiento. Al mismo tiempo, SAS 70 garantiza la confianza de la información financiera de la compañía y su modelo de control interno.

### Filosofía empresarial enfocada a la calidad

Para Konecta, la calidad comienza desde el mismo momento en el que se toma contacto con el cliente. Por eso, es fundamental conocer sus necesidades y proponerle la mejor solución en cuanto a calidad, precio y recursos utilizados, tanto humanos como técnicos.

Una vez el servicio se ha puesto en marcha en la fecha prevista y en las condiciones acordadas, Konecta realiza un gran esfuerzo en disminuir el periodo de consolidación o carencia, hasta llegar a cumplir los objetivos pactados con el cliente.

Con el fin de conseguir la satisfacción del cliente con el servicio recibido, Konecta

asigna un Responsable de Servicio que cuenta con personal de supervisión y coordinación. En este sentido, es muy relevante la labor de los agentes de calidad y formadores.

### Agentes de calidad y formadores

Los responsables del servicio vigilan el cumplimiento de los objetivos del cliente, analizando los datos de los sistemas tecnológicos y de los proporcionados por el personal del servicio. En caso de desviaciones, proponen las correspondientes acciones correctivas y propuestas de mejora.

En cuanto a los agentes de calidad, trabajan en la definición y aplicación de estándares de evaluación que permitan detectar puntos de mejora en la calidad del servicio ofrecido por los agentes.

En cuanto al personal de formación, su labor se centra en asegurar que los agentes que atienden el servicio conocen la información que les permitirá realizar su trabajo correctamente, tanto para las nuevas incorporaciones, como en las variaciones que el servicio pueda sufrir.

## Observatorio de Accesibilidad

Fundación Konecta, en colaboración con Fundación ONCE, Fundación Empresa y Sociedad y 30 grandes empresas españolas se ha embarcado en el "II Observatorio de Accesibilidad", un estudio que pretende analizar la situación actual de las empresas españolas en accesibilidad a las nuevas tecnologías y proponer recomendaciones de mejora al sector empresarial en su conjunto.

Con este fin, Technosite, empresa especializada de la Fundación ONCE, está llevando a cabo un trabajo de campo evaluando la accesibilidad de dos o tres aplicaciones internas de cada empresa (ERP, CRM, Intranet...). A estas compañías se les hace

entrega de un informe confidencial sobre su situación y las recomendaciones que les ayudarán a mejorar y, a medio plazo, les permitirían contratar a personas con discapacidad.

El acto de presentación de este Observatorio se celebrará durante el segundo semestre en el Palacete de la ONCE. Entre las empresas patrocinadoras se encuentran OHL, Banco Popular, INFORMA D&B, Grupo Fundosa y Grupo Konecta, algunas de las compañías ya diagnosticadas son Aguirre Newman, Correos, DKV Seguros, Barclays, Garrigues, Microsoft, Repsol, Sanitas, Sol Meliá, Grupo Siro, Indra, Banco Popular, INFORMA D&B y Grupo Konecta.





## Creación Escuela Taller y CEE

Fundación MAPFRE y Fundación Konecta se han unido para acometer conjuntamente un proyecto piloto de creación de una Escuela Taller en Almendralejo. Esta escuela cubrirá las carencias formativas de 40 personas con discapacidad con una formación eminentemente práctica.

Grupo Konecta se ha comprometido a insertar a un porcentaje de estas personas al mercado laboral a través del Centro Especial de Empleo que se creará en Almendralejo (Badajoz) y a través de otras empresas de la zona.

Tras un análisis previo de la zona, se han detectado los siguientes perfiles más demandados: teleoperadores, auxiliares administrativos, recepcionistas, personal de mantenimiento y limpieza integral. En el futuro, el objetivo será ampliar este modelo a otras localidades como Avilés o Sevilla, donde el Grupo Konecta ya tiene presencia.

## Formación y Mentoring para personas con discapacidad

Dell Computer ha aprobado para este año un proyecto por el que se formarán 10 alumnos con discapacidad durante cuatro meses en competencias comerciales

Los directivos de Dell Computer realizarán un mentoring con cada uno de los jóvenes, promoviendo así el voluntariado corporativo. Una vez finalizado el proyecto, Fundación Konecta buscará otras empresas donde insertar laboralmente a estos alumnos, además de en Dell Computer y en Grupo Konecta.



## El 37% del equipo humano de Konecta pertenece a colectivos en riesgo de exclusión

Gracias a los proyectos impulsados desde Fundación Konecta, el Grupo cuenta con una plantilla diversa y multicultural: un 24% de sus profesionales son mayores de 45 años, un 11% son inmigrantes y un 2,4% son personas con discapacidad.

Uno de los medios a través de los que Konecta selecciona a este último colectivo son las ferias, como la II Feria de Empleo para personas con discapacidad que tuvo lugar en IFEMA durante los pasados 24 y 25 de noviembre, organizada por la Consejería de Empleo y Mujer y la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, a la que acudieron más de 10.000 visitantes.

Fundación Konecta participó, por segundo año consecutivo, con un stand en el que se recogieron 515 currículum, lo que supone un incremento importante, si se tienen en cuenta los 280 currículum recopilados en la edición anterior. De éstos, un total de 13 personas con discapacidad ya se han insertado en el Grupo Konecta.

## Casi 1.500 empleados de Grupo Konecta pasaron por las aulas en 2008

Durante 2008, 1.444 alumnos de las distintas empresas del Grupo Konecta, la mayoría agentes y coordinadores de las distintas plataformas, se han beneficiado de la formación ofrecida por la compañía a través de Puntoform.

Desde 2004, Puntoform es la empresa que trabaja como proveedor de formación para Grupo Konecta y sus clientes internos, además de ofrecer una amplia gama de posibilidades también a clientes ajenos al Grupo.

Actualmente, Puntoform depende de Natalia Guardiola Osborne, Directora General de Empleo, y, junto a Konecta ETT y a Konecta Seeker, son las tres compañías especializadas en aportar soluciones de calidad en el ámbito de los RRHH, y cuenta con varias áreas especializadas en diferentes proyectos: Proyectos Call Center, Proyectos Públicos y Subvenciones, Proyectos y formación In-Company y Proyectos de Consultoría y Calidad para Call Center.

Según la Directora de Puntoform, Rosa Pastor, "la acción formativa por parte de

Grupo Konecta durante 2008 ha sido muy satisfactoria, llegando a una inmensa mayoría de trabajadores y tratando desde este punto solventar la mayoría de las necesidades de formación de los empleados". Se impartieron todo tipo de cursos, tanto presenciales como a distancia y on-line, de diferentes materias, siendo los más demandados los cursos de Calidad y Atención al Cliente.

Las Habilidades de Comunicación y las Técnicas de Venta fueron dos de los cursos estrella, además de la formación de producto, que se imparte directamente en campaña a través de los agentes de calidad. Por otra parte, Puntoform también se centra en una formación de calidad en idiomas, facilitando a los alumnos un plan de formación por el que puedan acceder a un título oficial y homologado. También se imparten cursos específicos de tecnología y otros cursos puntuales atendiendo a nuevas normativas.

En términos generales, la formación en Konecta se dirige a todos los empleados,

aunque quizá con especial interés en los empleados de producción, agentes, coordinadores y supervisores. Además, siguiendo su política de responsabilidad social y empresarial, Konecta también ofrece especial atención a colectivos con discapacidad, programando cursos con un enfoque especializado a través de grandes expertos en la materia, que conocen muy bien las necesidades y peculiaridades de estos colectivos, tratando de aportar soluciones y de ofrecerles además, a través de Fundación Konecta, un puesto de trabajo estable adaptado a sus necesidades.

Para 2009, Rosa Pastor sólo tiene un deseo: "Esperamos formar a todos o casi todos los empleados de Konecta con cursos más específicos, abarcando temas de actualidad, potenciando el desarrollo personal y profesional de cada individuo y aportando, por tanto, un valor a su crecimiento. Además, en el 2009 apostaremos sobre todo por la formación on-line, potenciando esta modalidad como herramienta de formación continua".



## V Edición del Curso FREMAP, mucho más que formación

Los alumnos del Curso de FREMAP 2008/2009 visitaron, durante el pasado mes de enero, las instalaciones de Konecta en Alcobendas. El curso, que tiene como objeto capacitar para integrar laboralmente a personas con discapacidad física como consecuencia de un accidente laboral, cuenta con una parte teórica y una práctica, en la que se encuadra la visita a los contact centers de Konecta.

Con objeto de integrar laboralmente a los estudiantes, un técnico de selección de Grupo Konecta se ha desplazado al Hospital FREMAP para entrevistar personalmente a cada uno de los participantes en el curso, evaluar sus perfiles y ver si pueden integrarse a la compañía. También se ha impartido un Taller de Empleo, para que su búsqueda de un puesto de trabajo sea más efectiva y eficaz.

# K opina



**Enrique Magro**  
Director de Marketing, Voiceware

El outsourcing de servicios es una práctica habitual en el contexto empresarial. En momentos de crisis, cuando las empresas han de dimensionar sus recursos para afrontar resultados inferiores a los objetivos marcados, es cuando el outsourcing es la mejor alternativa para mantener un nivel de servicio adecuado con costes de estructura mínimos.

Día tras día, las empresas de outsourcing son conscientes de la importancia que tiene proporcionar servicios eficaces, con un nivel de calidad excelente y con un coste contenido (eficiente). Para conseguir este objetivo, el mejor aliado de estas empresas es la innovación tecnológica.

Desde Voiceware Comunicaciones, aportamos soluciones de última tecnología, ayudando a las empresas de outsourcing en el incremento de su competitividad y aumentando la calidad en su servicio. Así las empresas que apuesten por externalizar servicios en estos momentos de crisis descubrirán lo rentable que les resulta esta fórmula.

Voiceware Comunicaciones ha desarrollado innovadores proyectos tecnológicos junto con Konecta, y muchas de las mayores empresas en nuestro país han confiado a Konecta servicios de valor para sus clientes y servicios internos, con la seguridad de saber que tanto por tecnología como por el alto nivel de preparación de sus empleados, la calidad del servicio está garantizada (en ocasiones, mejorando incluso el nivel de servicio de los departamentos internos de la empresa, y a menor coste).

## En la actual situación económica, ¿qué importancia cobra el outsourcing?



**José Ignacio Núñez**  
Responsable Trade Marketing, ABC

En condiciones económicas normales, la elección del outsourcing o externalización se ve favorecida por varios factores. La elevada competencia y la necesidad de mejorar constantemente la relación calidad/precio, la creciente complejidad de los procesos, la incesante sofisticación de la tecnología, los cambios de la demanda y la necesidad de contar con personal cada vez más cualificado aconsejan apoyarse cada vez más en la colaboración de compañías especializadas.

La situación económica actual hace que las empresas se planteen recortar gastos sin dejar de ser competitivas. La externalización es una opción que se vuelve más atractiva en época de vacas flacas, ya que nos permite concentrar recursos en el núcleo básico del negocio, que es lo que realmente da valor a los clientes, y externalizar el resto de actividades con el fin de mejorar el rendimiento y reducir los costes. De esta manera podemos disponer de una infraestructura que se adapta a las necesidades del negocio en cada momento, de ahí que en una situación como la actual, de crisis económica, se convierta en un sector en alza.

El ahorro que supone la externalización de un servicio de atención al cliente y la adecuada gestión de éste puede convertir un contact center en una línea de negocio adicional. Es vital entender el contact center de esta manera y no como un centro de coste. Hoy en día, más que hablar de outsourcing como una estrategia, podríamos decir que es una necesidad.



EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DEL MUNDO DEL CONTACT CENTER Y DEL BPO:  
Nuevas soluciones, escenarios y actitudes empresariales para  
conseguir la excelencia en la gestión de los clientes.

PARTICIPE EN EL MAYOR ENCUENTRO  
INTERNACIONAL PARA DIRECTIVOS  
QUE INTEGRAN EL MUNDO DEL  
CONTACT CENTER.

20 y 21 mayo 09

**Expocontact 09**  
Plazas limitadas

Hotel Mirasierra Suites  
C/ Alfredo Marquerie, 43  
28034 Madrid

Si desea participar como **sponsor** en esta nueva edición o **recibir más información**, llame a los teléfonos **91 484 57 13 • 620 09 68 32** (preguntar por Eva Blanco), o bien puede enviar un correo electrónico a **eblanco@konecta.es**

Con la colaboración de

