

Ana Karina Quessep Alcové

Móvil 310-2436533

anakarinaq@Bpro.org

Perfil Profesional

Administradora de Empresas, Especialista en Gerencia de Mercadeo. Con más de 20 años de experiencia a nivel Gerencial en empresas de Servicios Financieros y Telecomunicaciones. Durante los últimos 12 años ha acompañado el desarrollo del sector de Business Process Outsourcing (BPO) a través de la gestión gremial a nivel nacional e internacional, logrando el posicionamiento del sector frente al Gobierno y sus diferentes stakeholders. Ha desarrollado proyectos en áreas de formación del Recurso Humano, innovación, tecnología, Inclusión Social y Empleabilidad en el sector. Acompaña la Junta Directiva Gremial en su gestión de relacionamiento con el gobierno y políticas públicas. Persona orientada a los resultados con alto nivel de relacionamiento y comunicación; visión disruptiva en el desarrollo de estrategias, resolución de conflictos y negociación, con enfoque en pensamiento estratégico, innovación, trabajo en equipo y liderazgo. Participante y conferencista en eventos internacionales de innovación y tecnología.

Formación Académica

- 1996 Gerencia de Mercadeo, Universidad Externado de Colombia
- 1993 Administradora de Empresas, Universidad Externado de Colombia

Experiencia Laboral

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE BPO - BPro – (Julio/2009 – A la fecha.)

Presidente Ejecutiva

Principales Responsabilidades:

- Fomentar el desarrollo del sector, y representar al sector y sus asociados frente al Gobierno y sus stakeholders con el fin de obtener políticas y servicios que acompañen el crecimiento del sector.
- Responsable de agrupar y consolidar las empresas del sector en el entorno gremial con el fin de fortalecerlo y lograr su posicionamiento, impulsando las mejores prácticas a nivel nacional e internacional, acompañando los procesos de transformación digital y adopción de tecnología para el sector.
- A cargo de la auto sostenibilidad gremial, manteniendo los ingresos y la salud financiera del mismo con el fin de gestionar recursos que permitan a las empresas a posicionarse dentro de un sector de clase mundial.
- Responsable por el diseño de estrategias de profesionalización del sector, enfocados a altos niveles de servicios, acompañando la generación de empleo.

Logros:

- Reconocimiento del sector como generador de empleo formal en el país.
- Consolidación de la gestión gremial en crecimiento de número de asociados.
- Posicionamiento de la Asociación logrando su reconocimiento como la primera Asociación dedicada al sector de BPO, premio Frost and Sullivan a la gestión Gremial, haciendo visible su desarrollo en Colombia, Latinoamérica y otros países de interés en la Unión Europea
- Creación de la Asociación Latinoamericana de Interacción con clientes ALOIC, integración de 8 países para compartir mejores prácticas.
- Premio Nacional y Premio Latam para la gestión de interacción con clientes.
- Desarrolló exitosamente 12 ediciones del Cx Summit convirtiéndolo en el más importante de Latam Integrar el gremio al consejo asesor presidencial.

COMCEL – CLARO (Junio /2000- Marzo /2005)

Gerente de Clientes Corporativos

Gerente de Ventas y Distribución

Gerente de Servicio al Cliente

Principales Responsabilidades:

- Creación y puesta en marcha del departamento de clientes corporativos, así como de las estrategias de penetración de mercado en este segmento a Nivel Nacional.
- Responsable de los procesos de integración del área de servicio a clientes con las demás áreas de la organización para la generación de información estratégica en la toma de decisiones.
- Creación y puesta en marcha de políticas de servicio al cliente, su dimensionamiento y definición en los diferentes canales existentes, así como proyección y crecimiento de estos.

Logros:

- Incremento del 40% de penetración del mercado en el segmento corporativo
- Tercerización del Centro de Contacto ampliando cobertura y estándares, permitiendo el enfoque en el negocio.

Experiencia con Juntas Directivas:

- Miembro del Consejo directivo de Infinitum -Tech - Actual
- Vicepresidente de y Miembro del consejo directivo de Aliadas - Alianza de Asociaciones y Gremios de Colombia - Actual
- Consejo Asesor Gremial – Presidencia de la República - 2020.
- Consejo Asesor Presidencial de Empresarias Colombianas- Comité de TIC y servicios.
- Comité de Ética y Autorregulación – BPro
- Consejo Directivo ALOIC (Asociación Latinoamericana de Interacción con clientes).
- Consejo Directivo Mesa Sectorial Sena - BPO

Formación Complementaria

- Juntas Directivas y Gobierno Corporativo - CESA - Actual.
- Juntas Directivas y Gobierno Corporativo - Universidad de los Andes – 2017.
- Singularity University - Noviembre 2017.
- Foro de Presidente Universidad de los Andes 2018
- Universidad de la Sabana – Forum - Diplomado en Gerencia de Servicios - Agosto 2000.

Idiomas

- Inglés-Avanzado FYU Universidad de la Florida -1999.

Reconocimientos y Afiliaciones

- Miembro Fundador, Presidente de Aloic Asociación Latinoamericana de Interacción con Clientes.
- Miembro de ALES (Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicio).
- Miembro Fundador -Mujeres TIC.
- Miembro de WIC- Women in Connection Colombia.
- Miembro de la Global Impact Sourcing Coalition -GISC
- Speaker Internacional de Innovación y Experiencia al cliente