



CÁMARA PARAGUAYA
DE CONTACT CENTER Y BPO

Resumen de gestión **CAPACC 2021**



Voicenter. Imagen referencia prepandemia.



La Cámara Paraguaya de Contact Center & BPO es el gremio que nuclea a los principales centros de contacto del país. Se creó en el año 2014 y tiene como prioridad promover la expansión y el fortalecimiento del sector, incrementando la generación de empleo formal y calificado.

Empresas asociadas



Mensaje del presidente

Crecimiento que no se detuvo para el sector de contact center y BPO

El 2021 para todas las empresas socias de la Cámara de Contact Center y BPO (CAPACC) fue un año desafiante, un tiempo de trabajo incansable, que demuestra sus frutos con el crecimiento a dos dígitos en el volumen de negocios que experimentan las empresas en Paraguay.

El sector de contact center y BPO es un segmento pujante, joven entre varios rubros, con mucho ímpetu de crecimiento por la demanda que tiene cada año. No hemos parado, a pesar de la pandemia, y ha sido un segmento elemental para que se sigan desarrollando varios servicios esenciales para la población. Hemos de recalcar, que este esfuerzo y la continuidad de los servicios se hizo cumpliendo todos los protocolos sanitarios que los organismos del Estado nos han dictado.

Convencidos de que la alianza entre los públicos y privados es clave para el desarrollo de sectores económicos y sociales del país, este año la Capacc fue partícipe de encuentros, reuniones y mesas técnicas de trabajo, con el fin de generar oportunidades, especialmente para ampliar las plazas y dar empleo a los jóvenes que conforman el segmento más amplio de la población del país.

Consideramos que brindar empleo digno con beneficios sociales y económicos, con todas las garantías de la ley, es el aporte más importante que brinda el sector, dando trabajo a más de 4.000 personas, de las cuales el 85 % son jóvenes de 18 a 35 años.

Existen oportunidades muy grandes para el Paraguay como exportador de servicios de contact center, por el alto estándar de calidad en los servicios, que son muy valorados por los clientes; y, además, se cuenta con certificación internacional que da fe de los esfuerzos que realizan cada una de las empresas socias de la Capacc.



Estamos convencidos de que, con un mayor posicionamiento, Paraguay va rumbo a convertirse en uno de los jugadores más importantes en la región, y por ello hemos iniciado, junto con la Red de Inversiones y Exportaciones (Rediex), la configuración de un proyecto que promete impulsar el sector dentro y fuera del país.

Actualmente se exportan servicios de contact center & BPO a Argentina, Chile, Brasil, Uruguay, Colombia y España.

Consideramos que para 2022 nos queda aún mucho por hacer y crecer en el segmento, por lo cual agradecemos a todos los socios de la Capacc el esfuerzo por mantener bien alto el estándar del servicio y por ser partícipes del trabajo mancomunado para el desarrollo conjunto del rubro.

Feliz y próspero año 2022.

Gustavo Villate,

Presidente de la Cámara de Contact Center y BPO de Paraguay



6 países prestan servicios de contact center de **Paraguay**

Impulso del proyecto de posicionamiento país en el sector de contact center y BPO a través de Rediex

La Cámara Paraguaya de Contact Center & BPO (Capacc) en el 2021 inició la apertura de la mesa de trabajo y presentación del borrador del proyecto “Estrategias de comunicación y marketing para

fortalecer el compromiso y el trabajo del sector de Contact Center en Paraguay y en la región” ante la Red de Inversiones y Exportaciones (Rediex), dependencia del Ministerio de Industria y Comercio (MIC).

Visita de autoridades de la **Rediex** a establecimientos de los socios

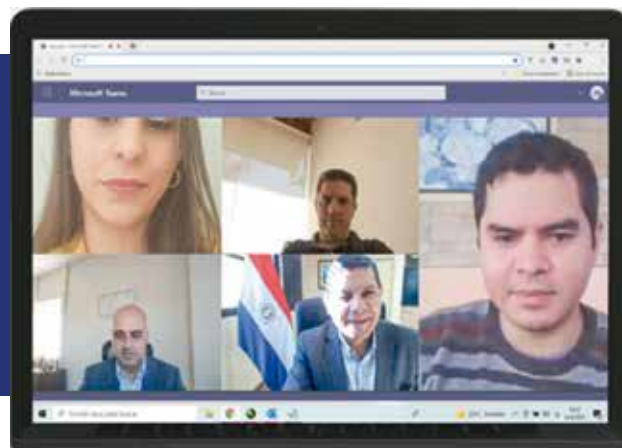


Estefanía Laterza, directora de la Red de Importaciones y Exportaciones (Rediex), dependencia del MIC, y su comitiva visitaron este año los centros de contacto de Voicenter y Avanza Paraguay, ambas empresas socias de la Capacc.

Dicha actividad se realizó con miras a nuevas oportunidades de inversión y de afianzar aún más al sector de contact center y BPO, tanto a nivel nacional como regional.

Articulación de proyectos con el MIC para potenciar las ventajas de la inversión del sector

Potenciar las ventajas del sector de contact center y BPO en alianza con el sector público fue el objetivo de la apertura de la mesa técnica de trabajo entre el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) y la Cámara Paraguaya de Contact Center y BPO (CAPACC).



Participaron por parte del MIC: el viceministro, Sr. Pedro Mancuello; Laura Minardi y Ángel Morel, de la Dirección General de Comercio de Servicios.



La Comisión Directiva de la Capacc participó de la mesa técnica con el equipo de la Dirección General de Seguridad Social del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), encabezada por su directora Mónica Recalde. Se abordaron algunos puntos fundamentales para la reglamentación de la Ley del Teletrabajo N.º 6738, que aún está en su fase de reglamentación en Paraguay.

La Cámara Paraguaya de Contact Center y BPO (Capacc) valoró la apro-

Participación activa del proyecto de Ley del Teletrabajo

8 empresas locales forman parte de la **CAPACC**

bación de la Ley N.º 6738/21 que regula el Teletrabajo.

Además, la Capacc sentó postura ante los organismos legislativos y la opinión pública referente a la modalidad de esta ley, por medio de publicaciones en los medios de prensa.

Capacc y Sinafocal acuerdan detalles para el plan de formación e inserción de jóvenes al primer empleo

Miembros de la Cámara Paraguaya de Contact Center & BPO (Capacc) y Sergio Isasi, coordinador de Acciones Formativas del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (Sinafocal), realizaron una reunión a fin de explorar las alternativas existentes para articular proyectos de formación e inserción de jóvenes al primer empleo.

Las empresas socias de la Capacc brindan oportunidades a miles de jóvenes que buscan la inserción al campo laboral por primera vez.



4000

puestos de trabajo genera la CAPACC

Capacc pidió al Ministerio de Trabajo la **flexibilización gradual de medidas en entornos laborales**

Miembros de la directiva de la Capacc fueron recibidos por la ministra de Trabajo, Carla Bacigalupo. Se trató acerca de la posibilidad de liberación del distanciamiento en los centros de contacto, cumpliendo las medidas sanitarias vigentes.

Esto permitirá aumentar la capacidad de atención de las empresas socias y el empleo a nivel local.



Empleo formal para jóvenes capacitados por el Ministerio de Trabajo

Jóvenes capacitados por programas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) se podrán incorporar a los puestos laborales que ofrecen desde la Capacc, esto se definió tras una reunión con la ministra del Trabajo, Carla Bacigalupo, y representantes del gremio de empresarios.

Además, se impulsará un proyecto denominado "Academia de Contact Center",

85%
de los empleos son ocupados por jóvenes de 18 a 25 años

que incorporará al Sistema Nacional de Promoción Profesional (SNPP) para capacitación de los instructores del ministerio y de los jóvenes.

Capacc se asocia a la **Cámara Nacional de Comercio y Servicios (CNCSP)**

La Capacc se asoció con la Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Paraguay (CNCSP), una entidad sin fines de lucro integrada por organizaciones gremiales, empresas y personas físicas o

jurídicas afines con su naturaleza y objetivos. Con esta asociación se promoverá la expansión de las actividades mercantiles y el fortalecimiento de las empresas locales.

La industria de contact center **al servicio de la población en pandemia**

La Capacc fue adjudicada por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) para brindar a la ciudadanía servicio a través de la línea gratuita VACUNATE 138, es exclusiva para responder consultas sobre la vacunación contra el COVID-19.

El sistema tiene cobertura para todo el territorio nacional, para las personas que deseen recibir información, sobre puestos de vacunación y atención especializada para casos determinados, además de orientar a la ciudadanía en la carga de datos para la inscripción en la página web: vacunate.gov.py.



Desarrollar el proyecto de posicionamiento de Paraguay en el sector de contact center, trabajo en conjunto con Rediex.



Seguir articulando proyectos en 2022 en alianza público – privada.

Proyecciones y objetivos de la Capacc para el 2022



Inclusión de nuevas empresas como aliadas o socias de la Capacc.



Aumentar la presencia de la Capacc en medios de prensa para difundir el trabajo a nivel país y en la región.