

Marzo de 2014

## Emtelco se destaca en el 2013 convirtiéndose en un referente en la industria de Contact Center & BPO de Colombia

- Con un incremento en sus ingresos del 60.1% y logrando culminar el año 2013 con una plantilla que superó las 10,800 personas, aumentando su talento humano en 5,019 colaboradores frente al año anterior, esta filial del grupo UNE EPM Telecomunicaciones ratifica su liderazgo en crecimiento en el sector de Contact Center & BPO de Colombia, perfilándose como un excelente aliado de negocios y un referente generador de empleo para el país.
- Por sus certificados de calidad y seguridad de la información, la prestación de sus servicios hacia otros países como España, Estados Unidos y en próximas semanas a México, Emtelco se convierte en un gran representante entre las compañías del sector.

Desde su inicio hace once años, Emtelco dio un paso más allá en el negocio del relacionamiento y la atención a clientes, gracias a que logró convertirse en una empresa que, además de enfocar sus esfuerzos en propuestas de valor para entregar soluciones de contacto basadas en canales de interacción como las REDES SOCIALES, la ATENCION PRESENCIAL, el servicio PUERTA A PUERTA y el SERVICIO TELEFÓNICO, hoy da un paso diferencial en su portafolio para garantizar la experiencia end to end a clientes, es decir, está en la capacidad de atender las interacciones dadas en todo el ciclo de la preventa, venta y posventa. Es así como además de ofrecer un servicio superior en el día a día de su trabajo, certifica una operación centrada en la sostenibilidad.

Según su balance de 2013, los resultados que apoyan esta afirmación son contundentes frente al año inmediatamente anterior, cerrando el 2013 con:

- Un **crecimiento del 30% en su portafolio de clientes**, los cuales se encuentran en distintos sectores económicos como Financiero, Telecomunicaciones, Gobierno, Servicios Públicos Domiciliarios, Transporte Aéreo, entre otros representativos grupos empresariales.

- Generación de ingresos derivados de su operación comercial, situados por encima de los **\$254.000 millones de pesos**, y un crecimiento del **60,1%** frente al año anterior.
- Una utilidad operacional de **\$10.783 millones de pesos**, mostrando un crecimiento con respecto al año 2012 del **23,3%**.
- Como referente empleador en el sector, culminó el año con cerca de **11 mil colaboradores** distribuidos en **más de 100 ciudades y municipios del país**, aumentando su planta en **5.019** colaboradores frente al año anterior, es decir **creció en un 88%** en cuanto a generación de empleo.
- Amplió la cobertura de sus sedes a nivel nacional contando en total con **18 instalaciones físicas**, 11 de ellas en Medellín, 3 en Bogotá, 1 en el Quindío, 1 en Risaralda y 2 en el Valle del Cauca.
- Realizó la prestación de sus servicios hacia los mercados de España y Estados Unidos a través de la venta de tarjetas para llamadas internacionales, soporte y servicio al cliente.
- En cuanto a reconocimientos, recibió por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, distinción Oro por tener **la Mejor operación de Contact Center y Call Center**, **la Mejor operación de Tercerización de Procesos de negocio**, **el mejor programa de Responsabilidad Social Empresarial** y distinción *plata por hacer la Mejor Contribución Tecnológica*.
- Obtuvo la certificación en la **Norma PCI DSS V.2.0**, la cual convirtió a Emtelco en la primera compañía colombiana del sector en cumplir con el estándar internacional que garantiza a los usuarios los más estrictos niveles de seguridad en las transacciones con tarjetas débito y crédito.

Estos positivos resultados están apalancados en la implementación de dos estrategias clave para la Empresa. Por un lado, la **diversificación del portafolio de sus servicios** a través de su nueva unidad de negocio denominada **‘Premisas del Cliente’**, que busca atender y ser un aliado de las compañías en la entrega y aprovisionamiento de sus productos y servicios en los hogares colombianos, lo que le da a Emtelco la posibilidad de estar presente en todo el ciclo del servicio, desde la preventa hasta la posventa.

Y por otro, la voluntad de apoyar al crecimiento positivo de la sociedad con el gran compromiso que tiene en cuanto a **sostenibilidad y responsabilidad social empresarial**. No en vano, y con el fin de velar por el bienestar de la comunidad, Emtelco crea diversos programas de inclusión social, entre ellos se encuentra **‘Formación para la vida laboral’** dirigido a jóvenes de los estratos 1 y 2 de diferentes comunas de Medellín, con miras a la inserción laboral de más de **500 jóvenes** en estado de vulnerabilidad.

El segundo programa se desarrolló en asocio con la Secretaría de Gobierno y la Alcaldía de Medellín, que busca entregar a jóvenes líderes barriales de los estratos 1 y 2 nuevas alternativas de vida al ofrecerles una opción laboral en Emtelco, después de recibir un entrenamiento especializado en las actividades derivadas de la prestación de servicios de relacionamiento. Al cierre de 2013 **más de 100** jóvenes en alto riesgo psicosocial se

lograron impactar, y de estos, **más de 90** fueron incluidos en los procesos de selección de la compañía.

## **Más de los impactos sociales de Emtelco**

El interés de Emtelco por una sociedad equitativa y balanceada se ve reflejado en el impacto social que tuvo en el 2013, con una población beneficiada de **35.000 personas**, de las cuales el 92% se encontraron en los estratos 1, 2 y 3. Además, el **84%** de su personal está conformado por bachilleres, técnicos y tecnólogos, para el **95%** de su talento humano es su primera experiencia laboral, el **91%** tiene una edad inferior a 35 años y el **36%** de la población es madre cabeza de hogar.

Los resultados obtenidos en el 2013 le dan a Emtelco el enorme reto de continuar realizando una gestión sostenible, buscando el equilibrio entre hacer empresa y ser rentables, pero con valores orientados a la búsqueda de un bienestar duradero para sus accionistas, clientes, colaboradores, aliados y la comunidad en general.

**Para mayor información:**  
**Oficina de Mercadeo y Comunicaciones EMTELCO**  
**Teléfono: 3897000 ext. 6103-6106**  
**Correo electrónico: [comunicacionesemtelco@emtelco.com.co](mailto:comunicacionesemtelco@emtelco.com.co)**