

Marzo de 2013  
Oficina de Comunicaciones Emtelco

## **Emtelco se consolida como empresa líder en el sector de Contact Center & BPO en Colombia**

- Emtelco celebró el pasado 28 de febrero su décimo aniversario.
- Los ingresos de Emtelco para el 2012 presentaron un crecimiento del 24,5% frente al 2011, mientras que para el sector nacional de Contact Center y BPO los crecimientos actuales y proyectados promedios son del 13%.
- En el 2012 se adhiere al Pacto Global siendo esta la primera compañía colombiana del sector en hacer parte de esta iniciativa.
- Emtelco en el 2012 abrió su Operación de Contact Center en la ciudad de Bogotá.
- Esta compañía cerró el año 2012 con una plantilla que superó los 5.860 colaboradores.

Al cumplir en el pasado mes de febrero de 2013 diez años de operación como compañía de Contact Center y BPO, Emtelco se consolida como una de las empresas líderes en la creciente industria, con un amplio portafolio de productos encaminados a ofrecer servicios especializados para gestionar el relacionamiento entre las empresas y sus clientes basados en el conocimiento de su negocio y a través de diferentes medios de contacto: telefónicos, virtuales y presenciales.



Este liderazgo se ve reflejado en el crecimiento que ha presentado la compañía en sus ingresos, que para el 2012 estos aumentaron en un 24,5% frente al año anterior, los cuales estuvieron situados en \$158.646 millones de pesos y su utilidad neta ascendió en \$7.884 millones, un 16% más en relación con el 2011.

De la misma manera la base de sus clientes ha venido en aumento, es así como en lo corrido del 2012 esta se logró aumentar en un 46% en comparación con el 2011. Tal resultado obedece a una clara orientación de la compañía hacia el logro de su estrategia de expansión, por lo que en el mes de diciembre de 2012 Emtelco le dio apertura a su centro de operaciones en la ciudad de Bogotá complementando sus recursos técnicos y

administrativos con los que cuenta en su sede principal de Medellín, para lograr un contacto directo con sus clientes actuales y potenciales en la ciudad de Bogotá.

Además de evidenciarse su crecimiento en términos de ingresos, Emtelco también se ha convertido en un referente empleador en el sector, logrando culminar el año 2012 con una plantilla que superó las 5.860 personas, aumentando su planta en 550 colaboradores frente al año anterior, los cuales están distribuidos en 55 municipios de Colombia.

Para Emtelco uno de sus diferenciadores en el mercado radica precisamente en la cualificación de su Talento Humano, por ello sus procesos de selección, formación y desarrollo de competencias le apuntan a la estrategia corporativa. Es así como su gente es su principal motor debido a que es el soporte principal de la operación, son los encargados de llevar la valiosa labor de darle valor a cada contacto, buscando generar relaciones memorables y duraderas entre las empresas y sus clientes.

Un número importante de personas que hacen parte de Emtelco está compuesto por personas para quienes es su primera experiencia laboral: bachilleres, estudiantes de carrera técnicas, tecnologías y recién egresados; igualmente se cuenta con madres cabeza de familia, discapacitados y personas en situación de vulnerabilidad.

Ser un colaborador de Emtelco significa tener beneficios, como obtener reconocimientos al interior de la organización, recibir bonificaciones e incentivos por buen desempeño, contar con auxilios de recreación de vacaciones, tener un empleo digno, beneficiarse del fondo de crédito y el fondo de empleados, ascender en la organización gracias al plan carrera el cual permite a todos los colaboradores postularse a convocatorias internas, tener la oportunidad de estudiar y trabajar en forma simultánea, entre otros beneficios que hacen de Emtelco un gran lugar para trabajar.

## **Emtelco: primera compañía colombiana del sector de Contact Center y BPO adherida al Pacto Global**

Como parte de la gestión que viene adelantando en términos de responsabilidad social empresarial, Emtelco formalizó en el mes de diciembre de 2012 su adhesión a la red de organizaciones que integran en Colombia el Pacto Global, de la cual hacen parte importantes empresas en el país, siendo ésta la primera compañía colombiana del sector que se adhiere a este pacto, reiterando así su compromiso con los 10 principios universales que deben guiar el ejercicio empresarial en lo relativo a derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Rodrigo Ferreira Londoño, Director General de Emtelco, manifiesta el compromiso de la organización frente al cumplimiento de los principios que promueve el pacto global y hace un llamado a las empresas colombianas a que se sumen a esta iniciativa de ciudadanía corporativa “adherirnos a este pacto es muestra de una clara convicción y

compromiso para seguir por el desarrollo de una sociedad mejor y sostenible; debido al gran impacto que nuestra organización tiene en términos de generación de empleo hemos asumido un compromiso formal de apoyar y trabajar por los 10 principios del Pacto. Buscamos con nuestra capacidad de incidencia en nuestro Talento Humano, motivar a adquirir mayor conciencia sobre el papel que todos jugamos en la construcción de un mundo sostenible”.

## **Más de RSE: formación para la vida laboral**

En el 2012 y por segundo año consecutivo Emtelco lideró un programa de formación para la vida laboral con el fin de beneficiar a jóvenes estudiantes de grado décimo y once que se encuentran en situación de vulnerabilidad de los estratos 1 y 2 en las comunas dos y cinco de la ciudad de Medellín.



Este programa busca brindar nuevas alternativas de vida a los participantes y a su vez permite contar con una fuente de reclutamiento cualificada; es así como los beneficiarios se preparan para su incursión en el mundo laboral, lo que contribuye a disminuir el conflicto urbano que actualmente afecta a la ciudad.

En lo corrido del 2011 y 2012 Emtelco logró entrenar a más de 150 jóvenes con edades entre los 16 y 20 años, invirtiendo en total más de 1.600 horas, con el fin de prepararlos para la vida laboral impartiendo temas como:

- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Habilidades comunicativas
- ✓ Ortografía, redacción y dicción
- ✓ Inserción a la vida laboral
- ✓ Generalidades de Contact Center
- ✓ Habilidades en ventas y cobranzas
- ✓ Seminario de proyecto de vida

**Para mayor información:**

**Oficina de Comunicaciones Emtelco**

**Teléfono: 3897000 ext. 6103-6106**

**Correo electrónico: [comunicacionesemtelco@emtelco.com.co](mailto:comunicacionesemtelco@emtelco.com.co)**