

Diciembre 28 de 2015

Emtelco cierra 2015 con un excelente balance

- La Empresa alcanzó las metas definidas para el año y fue galardonada con **cinco reconocimientos** nacionales e internacionales por parte de la industria, resaltando sus estrategias de relacionamiento.
- Obtuvo la aprobación de la **recertificación bajo las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y la certificación PCI DSS 3.1**
- Emtelco **ratificó su compromiso social con la generación de empleo e impulsó el desarrollo social** mediante su programa **¡Qué Nota Trabajar en Emtelco!**

Medellín, diciembre 28 de 2015, Emtelco, Compañía de Contact Center y BPO que cuenta con el respaldo de **Millicom y EPM**, logró durante 2015 superar las expectativas, alcanzando las metas definidas para este año y obteniendo importantes reconocimientos y distinciones que fortalecen su enfoque estratégico de garantizar la mejor experiencia al cliente y la excelencia en el servicio de principio a fin.

El foco estratégico en experiencia cliente le permitió a Emtelco gestionar durante el transcurso de 2015 el relacionamiento de más de 60 empresas, dentro de los cuales se **incluyen 21 nuevos clientes**; abarcando los sectores: telecomunicaciones, *utilities*, cajas de compensación, gobierno, transporte, turismo, educación, salud y comercio; con una cobertura de más de 160 ciudades y municipios de Colombia y la prestación de servicios a cinco países de América y Europa.

Así mismo, **evolucionó su cultura y su marca**, adaptándose a nuevas tendencias de consumo, donde el mundo digital es una de las vías principales para la interacción y la generación de momentos memorables; lo cual le permite **darle mayor valor a sus clientes y usuarios**, transformando el servicio para conectar a las personas con las experiencias que entregan las marcas.

Un 2015 muy dinámico:

Gracias a la excelencia en la prestación de sus servicios, Emtelco fue seleccionado entre un grupo de empresas para participar en el programa InnCeleR **que busca la aceleración corporativa para emprendimientos multiplicadores de valor y de innovación**. Este programa es operado por Cuántica en alianza con Innpulsa y Ruta N, para promover la innovación dentro de la Organización y hallar las mejores oportunidades de negocio en el sector de Contact Center y BPO.

Sumado a lo anterior, Emtelco ha recibido durante este año, **cinco reconocimientos** de la industria en Colombia y Latinoamérica que refuerzan su posicionamiento y su liderazgo en el sector:

Premios LATAM Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes – ALOIC 2015:

- Plata por Mejor Operación de Empresa Tercerizadora.
- Bronce por Mejor Estrategia Multicanal.

Premio Nacional Excelencia de la Industria de Contact Center y BPO de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO:

- Plata por Mejor Estrategia de Servicio al Cliente.
- Plata por Mejor en Responsabilidad Social.
- Plata por Mejor Operación de Tercerización de Procesos.

Por otro lado, la Empresa **obtuvo la recertificación de calidad bajo las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009**, lo que le permite a Emtelco asegurar el sello de calidad de los servicios de Contact Center y BPO, para continuar dándole vida a su promesa de servicio y fortalecer la confianza en cada uno de sus procesos. Además pasó en menos de un año de la certificación de **Payment Card Industry Data Security Standard PCI DSS 2.0 al reconocimiento PCI DSS 3.1** garantizando que la operación de sus clientes se realice en un entorno tecnológico seguro, protegiendo la información contra amenazas cibernéticas.

Expandiendo fronteras

Este periodo de dinamismo, permitió a Emtelco, **inaugurar en marzo su nueva operación en Barranquilla**, la primera en el norte de Colombia, reforzando la estrategia de expansión en el territorio nacional que ha implementado en los últimos años. Esta nueva sede tiene **capacidad para más de 200 colaboradores** y cuenta con la infraestructura física y tecnológica adecuada para atender a los usuarios finales de los clientes corporativos.

Frente a este balance anual, Juan Ignacio Palacio, Gerente General de Emtelco, comentó: “La industria de Contact Center y BPO se ha destacado por su continuo crecimiento, mostrando cifras positivas durante los últimos años. El fortalecimiento de Emtelco ha respondido a las necesidades de las empresas de buscar aliados estratégicos en el relacionamiento con sus servicios y obtener apoyo en la generación de experiencias positivas a sus consumidores en cada punto de contacto, y en nuestra Compañía han encontrado soluciones innovadoras y efectivas que les permiten fidelizar a sus usuarios”.

Compromiso social

Reafirmando su compromiso con el empleo en Colombia, Emtelco se posiciona como un **referente empleador con más de 14.000 colaboradores**, que entregan mejores experiencias de relacionamiento.

En su propósito de impulsar el progreso de sus grupos de interés cuenta con el programa **¡Qué Nota Trabajar en Emtelco!**, que le permite aportar al desarrollo sostenible. Este, tiene como objetivo facilitarle a los jóvenes la incursión al mundo laboral, creando espacios formativos y de capacitación en temáticas direccionadas a reconstruir tejido social, generando competencias necesarias para un desempeño adecuado en el ámbito organizacional.

¡Qué Nota Trabajar en Emtelco! es desarrollado en alianza con ASIA Ignaciana, Asociación de Ex Alumnos del Colegio San Ignacio y **ha beneficiado a más de 500 jóvenes, en 3.400 horas invertidas, vinculando a más del 30% de participantes a la Organización.**

Por otra parte, Transparencia por Colombia destacó las **políticas y mecanismos de transparencia empresarial de Emtelco**, en la Octava Medición de Transparencia Empresarial, presentada en agosto, obteniendo un puntaje por **encima del promedio general de las 32 empresas evaluadas**. Estos resultados reafirman el compromiso de Emtelco con la sociedad, ya que esta medición tiene como objetivo evaluar prácticas de gestión empresarial a partir de los componentes de apertura, diálogo, reglas claras y control, con base en indicadores, principios y estándares internacionales que permiten identificar riesgos de corrupción institucional, y así, incorporar acciones de mejora en su gestión corporativa.

Proyecciones 2016

Emtelco tiene el enorme reto de continuar brindando oportunidades laborales a diferentes grupos poblacionales, destacándose en la industria con soluciones innovadoras y eficientes para todos los sectores, creciendo rentablemente con una gestión sostenible que le permita el bienestar duradero para sus grupos de interés, entregando las mejores experiencias de servicio y sorprendiendo así, a los usuarios de sus clientes.

Para mayor información:
Oficina de Comunicaciones Emtelco
Teléfono: 3897000 ext. 6347 – 6106
Correo electrónico: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co
www.emtelco.com.co