DOSSIER FIDELITAS

TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S

Informe realizado a pedido de DIRECTV ARGENTINA S.A.

COLOMBIA

Diciembre 2021

Esta información es confidencial y de uso exclusivo de quien la solicita. Su finalidad es meramente orientativa en decisiones crediticias. No implica juicio de valor ni de solvencia de los informados. Su evaluación y las decisiones que el cliente tome son ajenas a Fidelitas.

Resumen Ejecutivo

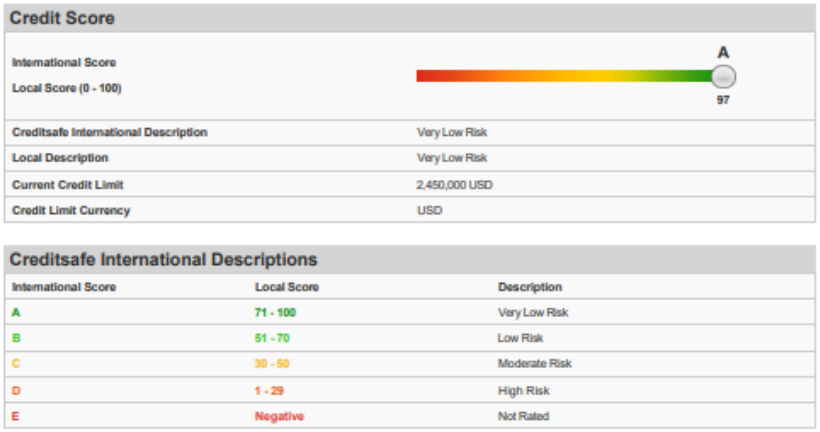
Según políticas de calificación de Empresa Solicitante SA

Historial de clasificaciones y límites

TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S fue constituida el 18 de noviembre de 2009, y el objeto social de la compañía es la realización de todo tipo de actividades de mercadeo y venta, para sí o para terceros que contraten sus servicios, utilizando para ello cualquier medio de comunicación o relación, y la prestación de servicios de telecomunicaciones. Es la filial en Colombia de TELEPERFORMANCE S.E., multinacional francesa con presencia en 80 países. La compañía opera bajo normas de Calidad ISO vigentes y cuenta con más de 35.000 empleados en sus sedes de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Tunja. Según notas de prensa, es la empresa de servicios de outsourcing más importante en Colombia. La empresa no registra deuda bancaria en mora ni tampoco cheques rechazados. No se detectaron juicios en su contra ni tampoco cuestiones de Integridad. Fueron encontradas notas de prensa negativas que informan sobre la violación de los derechos de los trabajadores y de sobre las malas condiciones laborales.

El balance cerrado el 31/12/2020, muestra que la compañía mantuvo una satisfactoria gestión económica, presentando un importante crecimiento de las Ventas del 82.6%, con satisfactorios márgenes Operativos (8% s/ventas vs 4.74% en el ejercicio precedente) y Finales (9% s/ventas vs 8%s/ventas en 2019). Financieramente se observa un panorama satisfactorio en base a su Capital de Trabajo de $268.595 Millones (26% s/activo) y a su Liquidez Corriente (pasó de 1.21 a 1.86). Los indicadores Patrimoniales también se mantuvieron dentro de parámetros adecuados a saber: la Solvencia Patrimonial cayó de 1.10 a 1.01 y el Endeudamiento Corriente pasó de 0.57 a 0.59. Las ventas declaradas a DIRECTV hasta el 03/2021(3 meses) totalizan $954 Millones de pesos colombianos. La empresa no informa ventas post balance.

Por lo expuesto, no existen aspectos que impidan operar con la analizada, aunque recomendamos monitorear las condiciones laborales de los empleados que prestan servicios a DIRECTV.



Credit Score

International Score Local Score (0 - 100)	A 97
Creditsafe International Description	Very Low Risk
Local Description	Very Low Risk
Current Credit Limit	2,450,000 USD
Credit Limit Currency	USD

Creditsafe International Descriptions

International Score	Local Score	Description
A	71 - 100	Very Low Risk
B	51 - 70	Low Risk
C	30 - 50	Moderate Risk
D	1 - 29	High Risk
E	Negative	Not Rated

Fuente: Externa

Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO 2

DATOS PRINCIPALES 5

CONSTITUCIÓN / ESTATUS JURÍDICO / DOMICILIOS / TELÉFONOS 5

RESEÑA HISTÓRICA / GENERALIDADES 6

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 6

ACTIVOS 8

INMUEBLES / RODADOS 8

PUBLICACIONES OFICIALES 8

OTRAS PUBLICACIONES 8

INFORMACIÓN ADICIONAL 11

PRODUCTOS / SERVICIOS / ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO 13

CERTIFICACIONES 14

CERTIFICACIONES DE CALIDAD 14

DISTINCIONES OBTENIDAS 16

ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA 17

EVOLUCIÓN MENSUAL/ DETALLE DE PERSONAL CONTRATADO 17

ESTRUCTURA SOCIETARIA Y VINCULACIONES 18

SOCIOS / ACCIONISTAS 18

VINCULACIONES / EMPRESAS RELACIONADAS 18

DIRECTIVOS 18

SITUACIÓN COMERCIAL 19

SEGUROS 19

MARCAS / PATENTES / LICENCIAS 19

PROVEEDORES 19

CLIENTES 19

COMPRAS ANUALES 20

VENTAS A DIRECTV 20

SITUACIÓN BANCARIA 21

SITUACIÓN BANCARIA 21

CHEQUES RECHAZADOS 21
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO INFORMADO 21

SITUACIÓN JUDICIAL 22
CARÁTULAS DE JUICIOS COMO DEMANDADO/DEMANDANTE (*) 22

COMPLIANCE 23
ANÁLISIS DE COMPLIANCE 23
INFORMACIÓN DE PRENSA 24

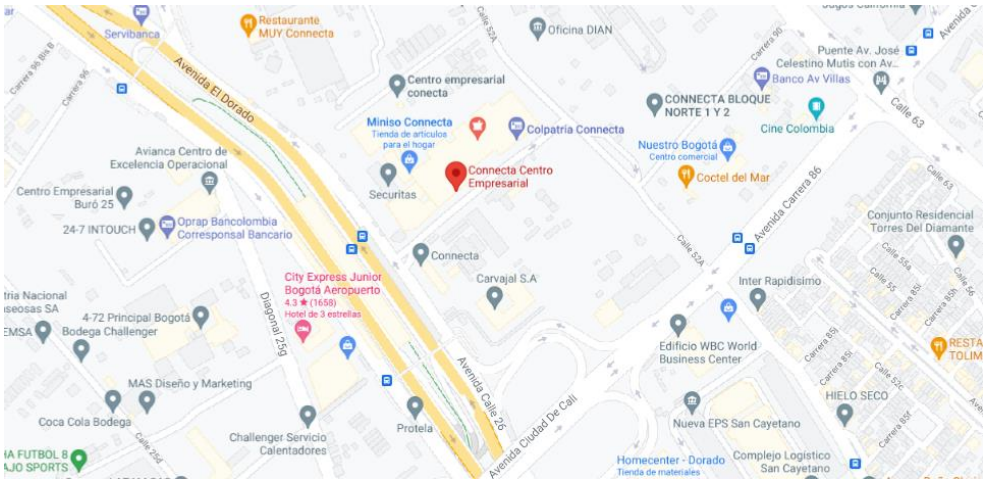
ESTADOS CONTABLES 26
EJERCICIOS 2018/2019/2020 26
ACTIVO 26
PASIVO / PATRIMONIO NETO 27
ESTADO DE RESULTADOS 28
ÍNDICES DE GESTIÓN 29
COMENTARIOS SOBRE LOS ESTADOS CONTABLES 30

DATOS PRINCIPALES

CONSTITUCIÓN / ESTATUS JURÍDICO / DOMICILIOS / TELÉFONOS

Razón Social	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S
Tipo de Empresa	Sociedad por Acciones Simplificadas
Número de identificación	900323853
Actividad Principal	518 - Data Processing, Hosting and Related Services 5614 - Business Support Services 517311- Wired Telecommunications Carriers
Fecha de Inscripción	01/01/2009
Domicilio Legal	Av. Calle 26 N. 92-32, Edificio B Piso 2 Centro Empresarial Connecta
Localidad	Bogotá D.C.
País	Colombia
Código Postal	CP 111071
Teléfono	6014049080
Website Principal	https://teleperformance.com/en-us/locations/colombia-site/colombia/
Contacto	Ricardo Torres Carvajal
Email	ricardo.torrescarvajal@teleperformance.com
Empleados	25522
Patrimonio neto al 2020	$ 529 831 320 000

Fuente: Empresa



Fuente: Externa

RESEÑA HISTÓRICA / GENERALIDADES

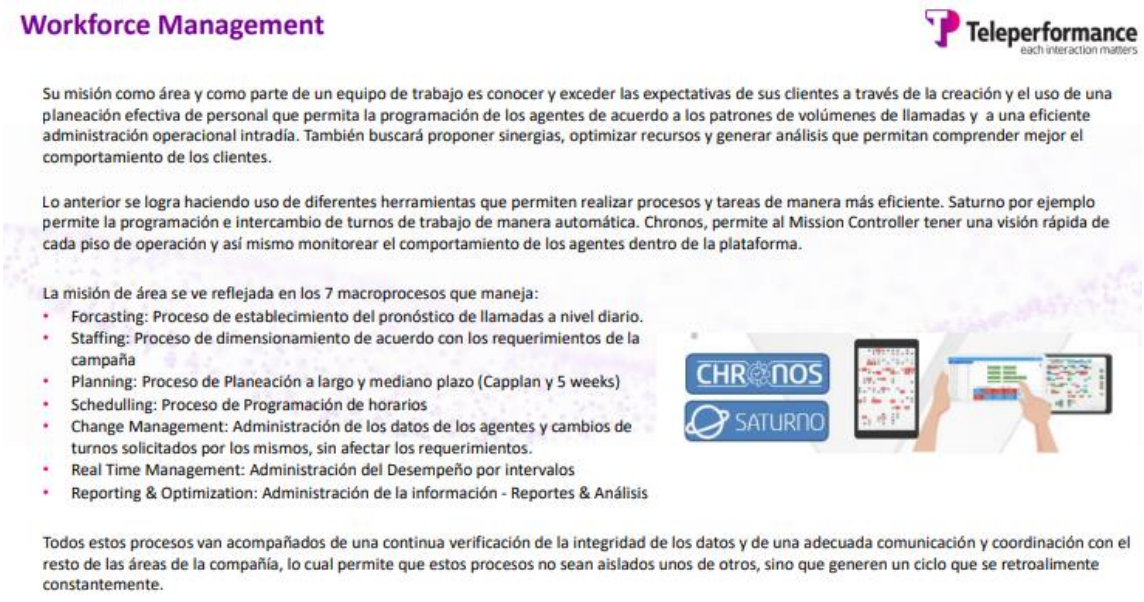
Teleperformance es un socio estratégico de las principales compañías del mundo, brindando soluciones y mejorando la experiencia del cliente durante cada interacción. Son el equipo de expertos en interacciones más grande del mercado: multicultural, altamente calificado y profundamente conocedor, con una amplia de soluciones omnicanal integradas, tecnología y los más altos estándares de seguridad. Teleperformance en Colombia tiene 28 sitios y más de 30.000 empleados en sus sedes de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Tunja. Es pionero en la modalidad Trabajo desde casa en todo el país. Teleperformance en Colombia está certificado por el Great Place to Work Institute®



Fuente: Empresa.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión



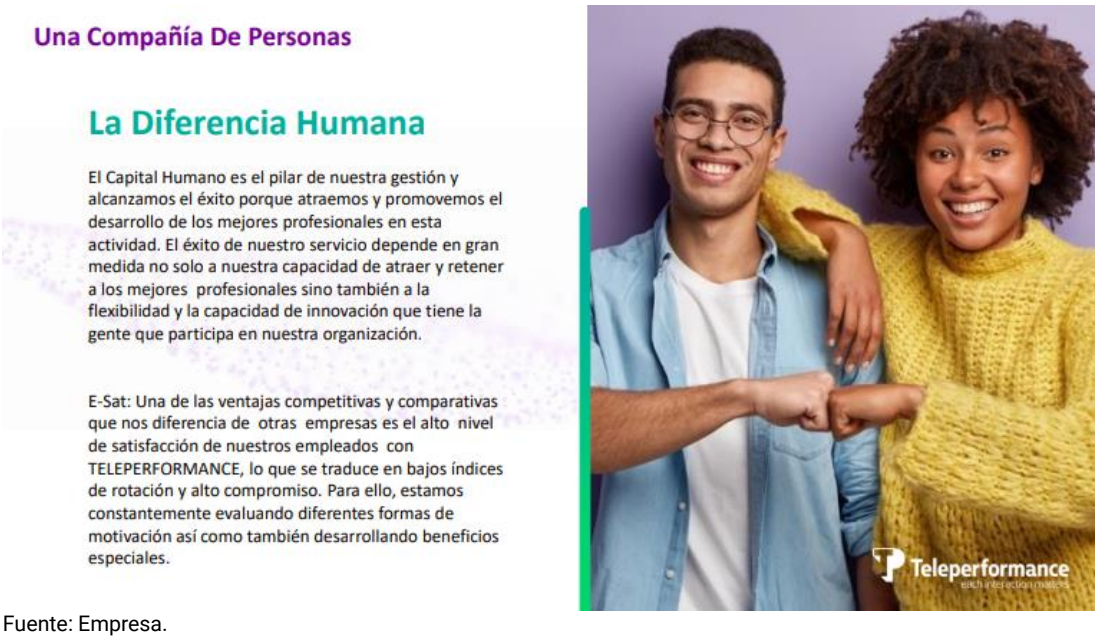
Fuente: Empresa.

Valores

"Cada uno de nuestros procesos internos, cada sistema que utilizamos en nuestro trabajo diario y cada persona que es formada en Teleperformance, persigue el objetivo de lograr la máxima satisfacción de todos los implicados en el proceso de atención al cliente. Teleperformance aplica las mejores prácticas en gestión del desempeño y compromiso con la excelencia a través de sus propias herramientas, procesos de gestión y estándares de seguridad"







Fuente: Empresa.

ACTIVOS

Inmuebles / Rodados

Tipo	Ciudad	Dirección	Area (metros cuadrados)
Inmueble	Bogotá, Colombia	Cr 106 15A-25 INTERIOR 30	4316

Teleperformance Colombia SAS no dispone de ninguna clase de vehículos a nombre propio.

Fuente: Empresa

PUBLICACIONES OFICIALES

No se detectó información.

OTRAS PUBLICACIONES

Teleperformance abrió una convocatoria de 10.000 vacantes para personas bilingües
Fuente: www.larepublica.co Fecha: 08/11/2021

Teleperformance, la empresa de callcenter, liderada por Andrés Bernal, abrió una convocatoria masiva de trabajo para 10.000 personas bilingües. Esta estará abierta para todo el país durante la temporada de fin de año.
Los empleos incluyen la modalidad trabajo en casa desde cualquier ciudad o municipio, así como la opción de ir presencialmente a la oficina en Bogotá, Barranquilla o Medellín.
Los interesados pueden aplicar en la página de TPjobscolombia.com, no se les exigirá ser profesionales ni tener experiencia laboral. Solo deben demostrar un nivel de inglés mínimo de 80% (no se les pedirá certificación en el manejo del idioma) y solo deberán ser mayores de edad. Los salarios van desde los $2 millones, se ofrecen diferentes horarios, todos los contratos son a término indefinido y la vinculación es directa
Adicionalmente, la empresa tiene también ofertas para idiomas como portugués, francés y alemán y para personas trilingües.

Teleperformance Colombia se automatiza gracias a Avaya y Google Cloud
Fuente: www.prensariotila.com Fecha: 14/07/2021

En la búsqueda de potenciar sus servicios y gracias a la integración de tecnología de Avaya para Centros de Contacto y Google Cloud, hoy **Teleperformance** ofrece reconocimiento de lenguaje natural a sus clientes, aumentando así el nivel de automatización de su Centro de Contacto y disminuyendo el esfuerzo de los clientes.
Sobre la base de la colaboración conjunta para ampliar las capacidades de Inteligencia Artificial (IA) en los Centros de Contacto, Avaya y Google Cloud se han unido para proporcionar Avaya AI Virtual Agent, desarrollado con Google Contact

Center AI para ayudar a las organizaciones a administrar de manera más efectiva el volumen de consultas entrantes que se mantiene en aumento, especialmente en momentos como el actual.
Avaya AI Virtual Agent es una solución de implementación rápida que no solo ayuda a administrar el gran aumento en la cantidad de consultas de los clientes, sino que también permite reducir los tiempos de espera, brindar respuesta inmediata las 24 horas, los 7 días de la semana, y liberar a los agentes activos de la organización para hacer frente a interacciones más complejas con los clientes. Utilizando los algoritmos de redes neuronales de aprendizaje profundo más avanzados, Speech-to-text de Google Cloud realiza un reconocimiento de voz con una precisión incomparable que hoy soporta más de 120 idiomas. Adicional a ello, con la implementación de esta tecnología los clientes no necesitarán navegar por un menú de opciones ya que gracias a la capacidad del reconocimiento de lenguaje natural el cliente es dirigido directamente a donde lo necesita agilizando así los tiempos de respuesta mientras brinda una experiencia muy positiva para los clientes.
Deiby Alexander Fandiño, IT infrastructure & Operations Director de Teleperformance indica: 'Al adoptar las capacidades de IA en el Centro de Contacto junto con el procesamiento de lenguaje natural para interacciones de Google Cloud, combinadas con el liderazgo de Avaya, en Teleperformance Colombia aprovechamos la Inteligencia Artificial para mejorar la experiencia de nuestros clientes con interacciones mucho más personalizadas, inteligentes y reveladoras, lo que nos permite responder de manera más efectiva al gran flujo de interacciones de nuestros Centros de Contacto'.
Frost & Sullivan predice que los Contact Center y los proveedores de servicios tienen enormes oportunidades en América Latina y el Caribe al respaldar la automatización de procesos comerciales y las iniciativas de autoservicio inteligente de las empresas en el corto y mediano plazo.
De acuerdo con una encuesta de Gartner a directores de Tecnología, solo el cuatro por ciento de las empresas ha implementado interfaces de conversación, pero el 38 por ciento planea implementarlas o experimentar activamente con ellas.
Juan Pablo Gómez, Consultor Corporativo Avaya Latinoamérica, afirma: 'Nuestra pasión es empoderar al mundo y nos complace unirnos a Google Cloud en este importante esfuerzo al aplicar la Inteligencia Artificial y las soluciones innovadoras de acuerdo a las necesidades de los clientes actuales. Sabemos que el trabajo que estamos realizando ahora tendrá un impacto muy positivo y, en el largo plazo, que mejorará las capacidades de los Centros de Contacto del futuro'.

Teleperformance Colombia es elegida la compañía latinoamericana del 2020
Fuente: www.valoraanalitik.com Fecha: 22/06/2021

La firma consultora Frost&Sullivan entregó este reconocimiento a **Teleperformance Colombia** por su liderazgo en el mercado colombiano. Teleperformance (TP) se consolida como el jugador más importante de la industria BPO en Colombia. Así lo certifica el más reciente análisis del mercado de Latinoamericano de servicios de subcontratación de centros de contacto realizado por Frost & Sullivan, que reconoció a la multinacional francesa con el premio a la Compañía Latinoamericana del Año 2020. Ver más en Empresas. Este reconocimiento confirma la excelencia de las organizaciones en términos de crecimiento en su mercado y valida el alto grado de innovación con productos y tecnologías, así como su liderazgo al generar un mayor valor para los clientes y una mejor penetración en la industria. En otras palabras, los premios Frost & Sullivan a las mejores prácticas exaltan a las empresas por sus logros sobresalientes y desempeño superior en áreas como liderazgo, innovación tecnológica, servicio al cliente y desarrollo de productos estratégicos.
Para validar y certificar los resultados de este análisis, expertos de la industria comparan a los participantes de un mismo mercado -en este caso de telecomunicaciones- y miden su desempeño a través de entrevistas a profundidad, análisis y una extensa investigación secundaria para identificar las mejores prácticas.
Tras más de 26 años de experiencia en el marcado colombiano, la multinacional francesa hoy es la compañía referente en el país por facilitar la transformación digital de las empresas al demostrar cómo la experiencia del cliente puede ser remota, automatizada e inteligente, sin la necesidad de afectar el servicio. El año pasado, a raíz de la pandemia, TP Colombia se transformó al pasar de trabajar de forma presencial, a un modelo híbrido en el que la mayoría de sus colaboradores están desempeñando sus tareas desde casa, bajo una figura que se conoce como Work at Home (WAH). De hecho, de sus más de 42.000 empleados, 37.000 (88,1%) continúan trabajando en estas condiciones, en más de 200 ciudades y municipios.
En términos de tecnología, la marca también viene dando pasos agigantados. Para resaltar, el trabajo que está desarrollando en la Transformación de Negocios Digitales, en el que ha implementado plataformas que permiten transformaciones en los procesos internos y externos de las empresas. De hecho, la multinacional continúa desarrollando de manera intensiva soluciones de automatización de procesos robóticos (RPA), para que las empresas mejoren la viabilidad de sus procesos de back-office, generen eficiencias significativas, automaticen las interacciones de front-office, reduzcan costos y, en última instancia, sean más competitivas. "También, estamos implementando las mejores prácticas globales en áreas como ciberseguridad, herramientas de autogestión dinámica y tecnologías de reconocimiento facial y de voz para mejorar los sistemas de control de acceso", dijo Andrés Bernal, CEO de Teleperformance Colombia.
Esta apuesta tecnológica igualmente le ha permitido a TP Colombia adquirir nuevos clientes y dar valor agregado a los ya existentes. Sobresale, por ejemplo, el desarrollo de un centro de mando en el que se gestiona y controla diferentes operaciones en tiempo real. Del mismo modo, ha creado recientemente varias aplicaciones innovadoras para proporcionar a sus agentes y empleados los medios para realizar intercambios de tiempo de sus turnos, seguimiento de sus métricas y reducir el desgaste potencial y la falta de cumplimiento de turno.

Nuevo presidente en Teleperformance Colombia
Fuente: www.technocio.com Fecha: 23/02/2020

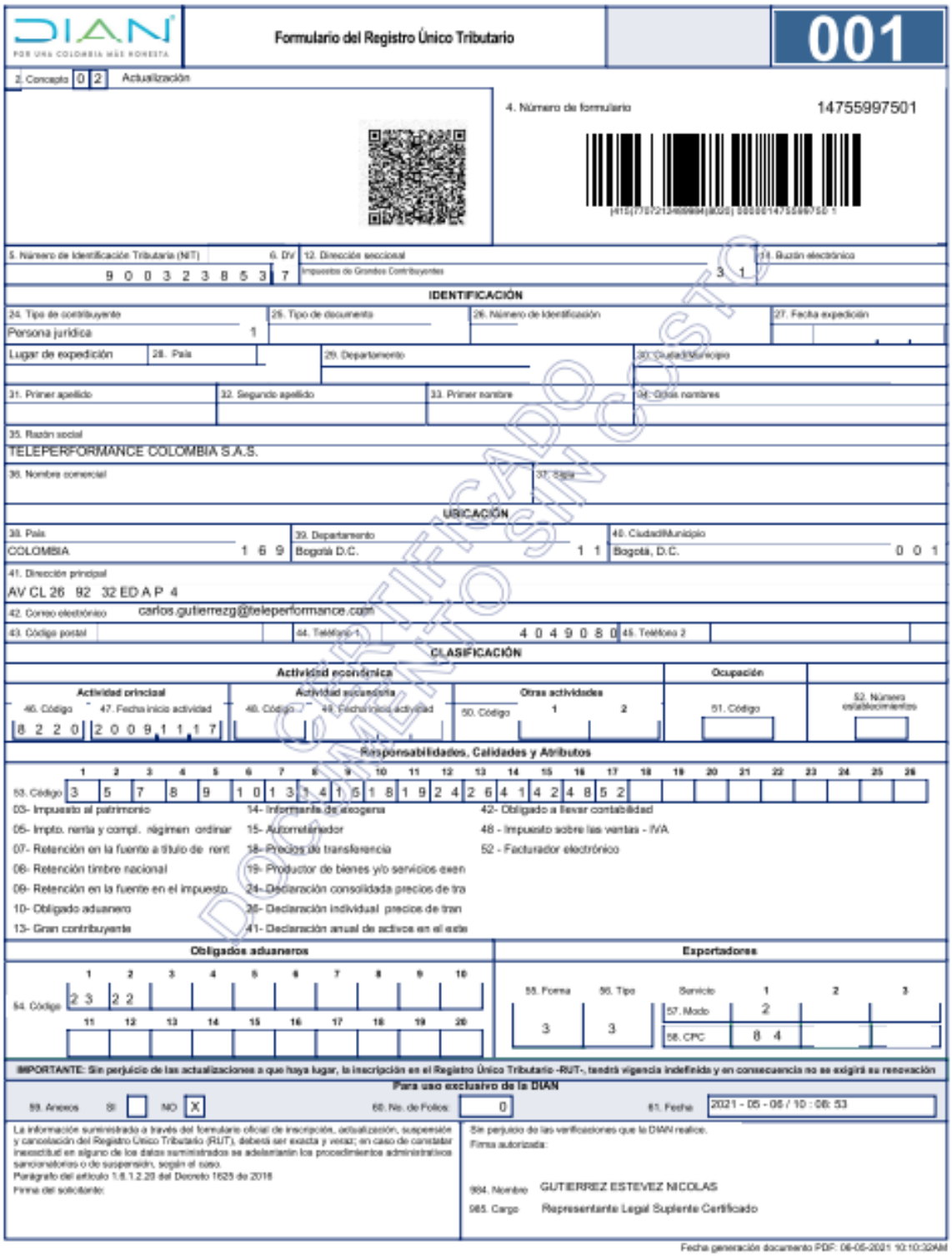
Teleperformance, multinacional francesa que hace presencia en 80 países, anuncia el nombramiento de Andrés Bernal como nuevo presidente/CEO de la multinacional en Colombia, Perú y Guyana.
En esta posición, Andrés será el responsable de identificar nuevas oportunidades de negocio y de continuar desarrollando la estrategia de crecimiento en el país, posicionando a Teleperformance como expertos en interacciones que conectan a las marcas con sus clientes y que se ha convertido en el más confiable proveedor en soluciones de cliente omnicanal, en donde el componente humano es clave en todas las interacciones, ya sea atención al cliente, soporte técnico, adquisición de clientes, soluciones digitales, analítica, back-office y otros servicios especializados.

Andrés Bernal es Ingeniero Industrial con especialización en Finanzas de la Universidad de los Andes y un executive MBA del INALDE. Se destaca su experiencia en múltiples países lo que le ha permitido especializarse en diferentes áreas y culturas. Durante sus 22 años de trayectoria profesional, Andrés se ha destacado en posiciones regionales y locales muy relevantes en la industria de servicios y tecnología. Durante el año 2019 Teleperformance anunció la apertura de 7 nuevos sites: 4 en el norte de Bogotá, 1 en Medellín y 2 más en ciudades intermedias, para lo cual efectuó una inversión de €$34 millones de Euros. Igualmente, la compañía puso en marcha una ambiciosa campaña de atracción de talento joven bilingüe y hoy, con más de 25 mil empleados, se consolida como uno de los empleadores más grandes de Colombia

Teleperformance Colombia, primer contact center y BPO del país en obtener la certificación PCI
Fuente: www.contactcenterhub.es Fecha: 25/02/2011

Teleperformance Colombia recibió la certificación PCI DSS, estándares en protección de datos para la industria de pago con tarjeta de crédito. La compañía se convierte así en el primer contact center del país en contar con este estándar mundial que le permite garantizar a sus clientes y usuarios los más estrictos niveles de seguridad para sus transacciones con tarjetas de crédito. La certificación PCI lograda por Teleperformance Colombia es un significativo paso dado por la compañía para elevar los estándares de calidad que en materia de contact center y BPO se ofrecen en Colombia y facilitarán la implementación de servicios para el mercado nearshore y offshore en donde se exige que los proveedores de estos servicios cuenten con esta certificación para garantizar óptimas condiciones de seguridad en las transacciones.
Asimismo, comprueba los niveles de excelencia alcanzados por la Compañía, que lleva sirviendo más de 15 años a las principales empresas del país y a multinacionales norteamericanas y europeas del sector de telecomunicaciones con talento colombiano

INFORMACIÓN ADICIONAL



DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario — **001**

2. Concepto: 02 Actualización

4. Número de formulario: 14755997501

5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 900323853 — 6. DV: 7 — 12. Dirección seccional: Impuestos de Grandes Contribuyentes — 13. Buzón electrónico: 31

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica 1 — 25. Tipo de documento — 26. Número de identificación — 27. Fecha expedición

Lugar de expedición — 28. País — 29. Departamento — 30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido — 32. Segundo apellido — 33. Primer nombre — 34. Otros nombres

35. Razón social: TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.

36. Nombre comercial — 37. Sigla

UBICACIÓN

38. País: COLOMBIA 169 — 39. Departamento: Bogotá D.C. 11 — 40. Ciudad/Municipio: Bogotá, D.C. 001

41. Dirección principal: AV CL 26 92 32 ED A P 4

42. Correo electrónico: carlos.gutierrezg@teleperformance.com

43. Código postal — 44. Teléfono 1: 4049080 — 45. Teléfono 2

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal — 46. Código: 8220 — 47. Fecha inicio actividad: 2009-11-17

Actividad secundaria — 48. Código — 49. Fecha inicio actividad

Otras actividades — 50. Código 1 — 2

Ocupación — 51. Código — 52. Número establecimientos

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 35 — 07 — 08 — 09 — 10 13 — 14 — 18 — 19 24 — 26 — 41 42 — 48 — 52

03- Impuesto al patrimonio
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
13- Gran contribuyente
14- Informante de exogena
15- Autorretenedor
18- Precios de transferencia
19- Productor de bienes y/o servicios exen
24- Declaración consolidada precios de tra
26- Declaración individual precios de tran
41- Declaración anual de activos en el exte
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico

Obligados aduaneros

54. Código: 23 22

Exportadores

55. Forma: 3 — 56. Tipo: 3 — Servicio — 57. Modo: 2 — 58. CPC: 84

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI [ ] NO [X] — 60. No. de Folios: 0 — 61. Fecha: 2021 - 05 - 06 / 10 : 06: 53

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre: GUTIERREZ ESTEVEZ NICOLAS
985. Cargo: Representante Legal Suplente Certificado

Fecha generación documento PDF: 06-05-2021 10:10:32AM

DOCUMENTO CERTIFICADO SIN COSTO

Cámara de Comercio de Bogotá
Sede Virtual

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 22 de noviembre de 2021 Hora: 16:06:27
Recibo No. AB21623056
Valor: $ 6,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B216230569568A

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: TELEPERFORMANCE COLOMBIA S A S
Nit: 900.323.853-7 Administración : Direccion Seccional De Impuestos De Bogota, Regimen Comun
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matricula No. 01946147
Fecha de matricula: 18 de noviembre de 2009
Último año renovado: 2021
Fecha de renovación: 30 de marzo de 2021
Grupo NIIF: Grupo I. NIIF Plenas

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Avenida Calle 26 N 92-32 Edificio B Piso 2
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: angelica.holguinperilla@teleperformance.com
Teléfono comercial 1: 4049080
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Avenida Calle 26 N 92-32 Edificio B Piso 2
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: notificacionesjudiciales@teleperformance.com
Teléfono para notificación 1: 4048080
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona juridica NO autorizó para recibir notificaciones

Página 1 de 16

gnature Not Verified
Constanza del Pilar Pinzón Trujillo

Se Adjunta documentación

PRODUCTOS / SERVICIOS / ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO

Nuestra Plataforma Omnicanal

Teleperformance
each interaction matters

Teleperformance pone a disposición de sus clientes la herramienta TPClient, una plataforma Omnicanal y Modular, lo que permite brindar a nuestros clientes trazabilidad entre canales, una experiencia homogénea y un programa de implementación por etapas,
Adicionalmente, TPClient ha sido diseñado para contar con una excelente capacidad de integración con otras plataformas y sistemas, brindando complementariedad y agilidad,

Una fortaleza muy importante de nuestra herramienta radica en su sistema de flujos de trabajo automáticos, lo que nos permite minimizar las curvas de aprendizaje, mejorar la calidad y brindar una experiencia a medida de sus clientes y sobre todo, de sus motivos de contacto,

TPClient es un desarrollo realizado íntegramente en Colombia

LAS **PRINCIPALES CARACTERISTICAS** DE **TP CLIENT** INCLUYEN:



Nuestra Plataforma Omnicanal

Teleperformance
each interaction matters

TP Client facilita el manejo de las interacciones con los clientes finales, incluso en los canales más específicos, proporcionando una experiencia fluida para los clientes finales y una solución eficiente para los clientes.

TP Client permite incluir el módulo de Redes Sociales, donde se pueden gestionar las interacciones de los clientes a través de las principales redes sociales.

- **Social media:** Reduzca los silos de la compañía en el monitoreo de redes sociales y la atención al cliente con el manejo de cuentas de la compañía.
- **Instant Messaging:** Ofrece una experiencia moderna de mensajería en tiempo real que los clientes aman Facebook Messenger, WeChat, WhatsApp y Apple Business Chat.



Nuestra Plataforma Omnicanal

Teleperformance
each interaction matters

Teleperformance Client

TP Client es nuestro CRM omnicanal y modular propiedad de Teleperformance. Permite brindar a nuestros clientes trazabilidad entre canales, una experiencia homogénea y eficiente además de gestionar las campañas de salida.

Flujos de trabajo:

TP Client permite crear flujos de trabajo automatizados para rastrear casos de clientes y garantizar una resolución de problemas constante.

Base de conocimiento y simulaciones:

En TP Client se transforman documentos estáticos de Knowledge Base en herramientas gráficas dinámicas paso a paso. También crea tutoriales activos para casi cualquier proceso.

Configuración flexible:

TP Client tiene una configuración modular y flexible para crear una experiencia personalizada para sus clientes. Permite agregar módulos y canales cuando sea necesario.

Integración API:

Fácil integración de API con otros CRM, ERP, sistemas heredados y/o plataformas omnicanal para traer información de otras aplicaciones a cada caso.

Interacciones Omnicanal:

TP Client facilita el manejo de las interacciones del cliente a través de canales de alto y bajo volumen, proporcionando una experiencia perfecta para el cliente y una solución eficiente para los clientes.

TP REPORTS

Teleperformance
each interaction matters

Contamos con una capa de reportería robusta. TP Reports es nuestro sistema de información que integra todos los procesos que intervienen en la gestión de un centro de contacto y asegura que la información sea confiable y ágil. A través de la estandarización en los reportes se optimizan los recursos y se mejoran los tiempos de respuesta, proporcionando informes a nivel corporativo, de la operación y en tiempo real, dando así soluciones dinámicas que permitan tomar decisiones de negocio.

Su arquitectura permite un manejo dinámico y seguro de la información, minimizando posibles errores en la manipulación de los datos y generando actualizaciones automáticas con visualizaciones cómodas y rápidas.

Herramientas de desarrollo:

- Motor de base de datos SQL Server
- Para la visualización PowerBI & Reporting Services. Ingreso a través de la web, solo dentro de las instalaciones de Teleperformance.
- Credenciales de inicio conectadas con CCMS.

Contamos con reportes por industria y servicio; sin embrago ofrecemos reportes personalizados según las necesidades y requerimientos de nuestros clientes. Algunos reportes que proponemos sean contemplados son:

- Ticket promedio
- SPH – Sales per Hour
- Efectividad
- Nivel de Servicio
- Nivel de Atención
- Calidad

GRÁFICOS INTUITIVOS Y TENDENCIAS



PROMOTERS VS DETRACTORS (NPS)



Analítica

Teleperformance
each interaction matters

Teleperformance pone a disposición de sus clientes varios modelos analíticos orientados a las diferentes campañas y objetivos propuestos, como se muestra a continuación:

CAMPAÑAS INBOUND Y REPORTERÍA ANALÍTCA

- **Modelos de segmentación de clientes:** Solución orientada al análisis del comportamiento de los clientes en los diferentes canales de contacto, con el fin identificar aquellos que generan mayor esfuerzo al comunicarse con la línea para dar solución a sus requerimientos.
- **KPI 360:** Herramienta operativa soportada en analítica que permite el seguimiento y la planeación semanal de los procesos a nivel director, teniendo como principal objetivo conocer de manera integral el comportamiento de los diferentes indicadores que intervienen dentro del proceso en función de la excelencia operativa.

MODELOS ANALÍTICOS ORIENTADOS AL CROSSELLING, FIDELIZACIÓN DE CLIENTES Y A LA GESTIÓN DE CAMPAÑAS OUTBOUND

- **Propensity Score:** Solución analítica orientado a predecir el comportamiento de los clientes para potenciar las ventas/pagos, aumentar el crosssell y/o el upsell, teniendo como foco principal:
- Aumentar el volumen de ventas/pagos
- Incrementar el ticket promedio
- Diseñar productos, servicios y campañas
- Focalizar estrategias de marketing
- **Market Basket:** Modelo analítico que ofrece un sistema de recomendación de productos a los clientes a partir de sus preferencias e historial de compra con el objetivo de aumentar tanto el volumen de ventas aprovechando la llamada entrante del cliente (cross – selling) como crear ofertas dirigidas.
- **Churn anlytics:** Modelo predictivo que permite generar un set de estrategias y algoritmos para atacar el churn (attrition) asegurando rentabilidad y fidelización del cliente, enfocándose en predicción churn voluntario e involuntario, análisis de tipping-point, análisis preventivos basados en causa raíz y minimización de pérdida subscribers / non-subscribers.

Fuente: Empresa.

CERTIFICACIONES

Certificaciones de Calidad

Certificado	Expedido por	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
ISO 9001	BVQI Colombia Ltda.	19/02/2020	18/02/2023
ISO 14001	BVQI Colombia Ltda.	19/02/2020	18/02/2023
ISO 45001	BVQI Colombia Ltda.	19/02/2020	18/02/2023
ISO/IEC 27001	BVQI Colombia Ltda.	02/11/2016	01/11/2022



BUREAU VERITAS Certification

TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S. / TELEDATOS ZONA FRANCA S.A.S. / TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C.
Entidad Contratante: Avenida Calle 26 No. 92 - 32 Edificio A Piso 4
Bogotá D.C., Colombia

Este es un certificado Multi-Sitio, el(los) sitio(s) adicional(es) se lista(n) en la(s) siguiente(s) página(s)

BVQI Colombia Ltda. Certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación

ISO 9001:2015
Alcance de la Certificación

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA COMPAÑÍAS GLOBALES EN TODO EL MUNDO (INCLUYENDO LOB: CONSULTORÍA, ATENCIÓN AL CLIENTE / ATENCIÓN, ADQUISICIÓN / VENTAS DE CLIENTES, BACK OFFICE / BPO Y SOPORTE TÉCNICO).

Fecha Original de Inicio de la Certificación: 19 Febrero 2020
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo: NA
Fecha de Auditoría de Recertificación: NA
Fecha de Inicio del ciclo de Certificación: 19 Febrero 2020

Sujeto a la continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 18 Febrero 2023

Certificado No. CO20.00482 Versión: No. 1 Fecha de Revisión: 19 Febrero 2020

Carolina Prieto Carranza
Gerente Técnico.

ACREDITADO ONAC ISO/IEC 17021-1:2015 18-CSG-007

Dirección del Organismo de Certificación: BVQI Colombia Ltda. Calle 72 No 7-82 Piso 3 Edificio Acciones & Valores Bogotá D.C. Colombia

Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.

Para comprobar la validez de este certificado por favor llamar al +57 (1) 3129191

Página 1 de 3

Rev. 2.5, 09 Marzo 2018



BUREAU VERITAS Certification

TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S. / TELEDATOS ZONA FRANCA S.A.S. / TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C.
Entidad Contratante: Avenida Calle 26 No. 92 - 32 Edificio A Piso 4
Bogotá D.C., Colombia

Este es un certificado Multi-Sitio, el(los) sitio(s) adicional(es) se lista(n) en la(s) siguiente(s) página(s)

BVQI Colombia Ltda. Certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación

ISO 14001:2015
Alcance de la Certificación

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA COMPAÑÍAS GLOBALES EN TODO EL MUNDO (INCLUYENDO LOB: CONSULTORÍA, ATENCIÓN AL CLIENTE / ATENCIÓN, ADQUISICIÓN / VENTAS DE CLIENTES, BACK OFFICE / BPO Y SOPORTE TÉCNICO).

Fecha Original de Inicio de la Certificación: 19 Febrero 2020
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo: NA
Fecha de Auditoría de Recertificación: NA
Fecha de Inicio del ciclo de Certificación: 19 Febrero 2020

Sujeto a la continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 18 Febrero 2023

Certificado No. CO20.00483 Versión: No. 1 Fecha de Revisión: 19 Febrero 2020

Carolina Prieto Carranza
Gerente Técnico.

ACREDITADO ONAC ISO/IEC 17021-1:2015 18-CSG-007

Dirección del Organismo de Certificación: BVQI Colombia Ltda. Calle 72 No 7-82 Piso 3 Edificio Acciones & Valores Bogotá D.C. Colombia

Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.

Para comprobar la validez de este certificado por favor llamar al +57 (1) 3129191

Página 1 de 3

Rev. 2.5, 09 Marzo 2018



BUREAU VERITAS Certification

TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S
TELEDATOS ZONA FRANCA S.A.S.
TELEPERFORMANCE PERU -
GUYANA CALL CENTER INC.
Entidad Contratante: Calle 26 No. 92 - 32
Bogotá D. C., Colombia

Este es un certificado Multi-Sitio, el(los) sitio(s) adicional(es) se lista(n) en la(s) siguiente(s) página(s)

BVQI Colombia Ltda. Certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación

ISO/IEC 27001:2013
Alcance de la Certificación

PROVEER SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y DE TECNOLOGÍA ASOCIADOS, SEVICIOS DE GRABACIÓN DE VOZ, PLATAFORMAS DE DATOS, REDES DE COMUNICACIONES, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS Y CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC).

Declaración de Aplicabilidad: 4 de Mayo de 2019

Fecha Original de Inicio de la Certificación: 2 Noviembre 2016
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo: 1 Noviembre 2019
Fecha de Auditoría de Recertificación: 20 Agosto 2019
Fecha de Inicio del ciclo de Certificación: 30 Diciembre 2019

Sujeto a la continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 1 Noviembre 2022

Certificado No. CO19.03314 Versión: No. 1 Fecha de Revisión: 30 Diciembre 2019

Alexander Toro Montoya
BVQI Colombia LTDA.

ACREDITADO ONAC ISO/IEC 17021-1:2015 18-CSG-007

Dirección del Organismo de Certificación: BVQI Colombia Ltda. Calle 72 No 7-82 Piso 3 Edificio Acciones & Valores Bogotá D.C. Colombia

Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.

Para comprobar la validez de este certificado por favor llamar al +57 (1) 3129191

Página 1 de 4

Rev. 2.5, 09 Marzo 2018



BUREAU VERITAS Certification

TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S. / TELEDATOS ZONA FRANCA S.A.S. / TELEPERFORMANCE PERÚ S.A.C.
Entidad Contratante: Avenida Calle 26 No. 92 - 32 Edificio A Piso 4
Bogotá D.C., Colombia

Este es un certificado Multi-Sitio, el(los) sitio(s) adicional(es) se lista(n) en la(s) siguiente(s) página(s)

BVQI Colombia Ltda. Certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación

ISO 45001:2018
Alcance de la Certificación

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA COMPAÑÍAS GLOBALES EN TODO EL MUNDO (INCLUYENDO LOB: CONSULTORÍA, ATENCIÓN AL CLIENTE / ATENCIÓN, ADQUISICIÓN / VENTAS DE CLIENTES, BACK OFFICE / BPO Y SOPORTE TÉCNICO).

Fecha Original de Inicio de la Certificación: 19 Febrero 2020
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo: NA
Fecha de Auditoría de Recertificación: NA
Fecha de Inicio del ciclo de Certificación: 19 Febrero 2020

Sujeto a la continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 18 Febrero 2023

Certificado No. CO20.00535 Versión: No. 1 Fecha de Revisión: 19 Febrero 2020

Carolina Prieto Carranza
Gerente Técnico.

ACREDITADO ONAC ISO/IEC 17021-1:2015 18-CSG-007

Dirección del Organismo de Certificación: BVQI Colombia Ltda. Calle 72 No 7-82 Piso 3 Edificio Acciones & Valores Bogotá D.C. Colombia

Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.

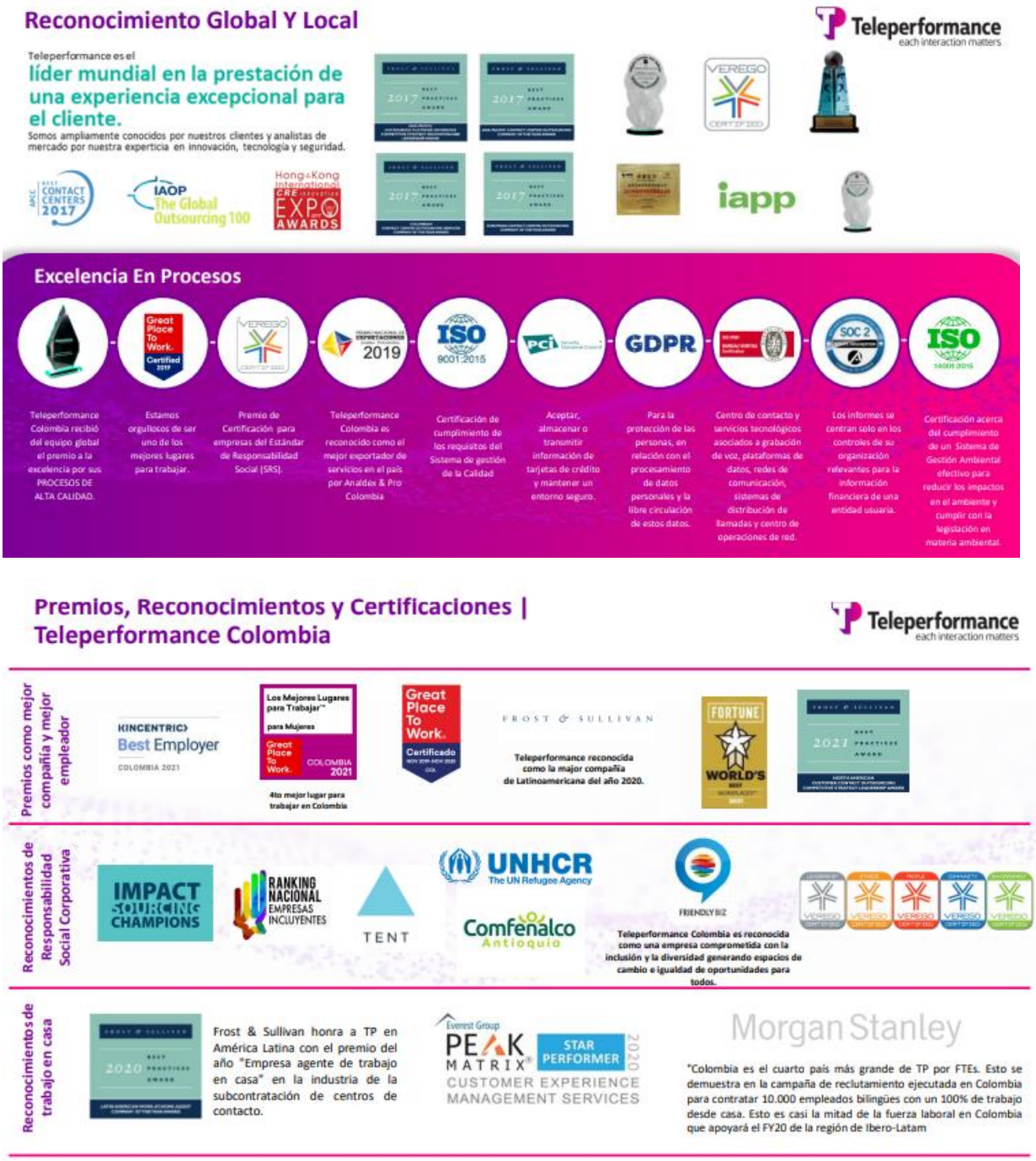
Para comprobar la validez de este certificado por favor llamar al +57 (1) 3129191

Página 1 de 3

Rev. 2.5, 09 Marzo 2018

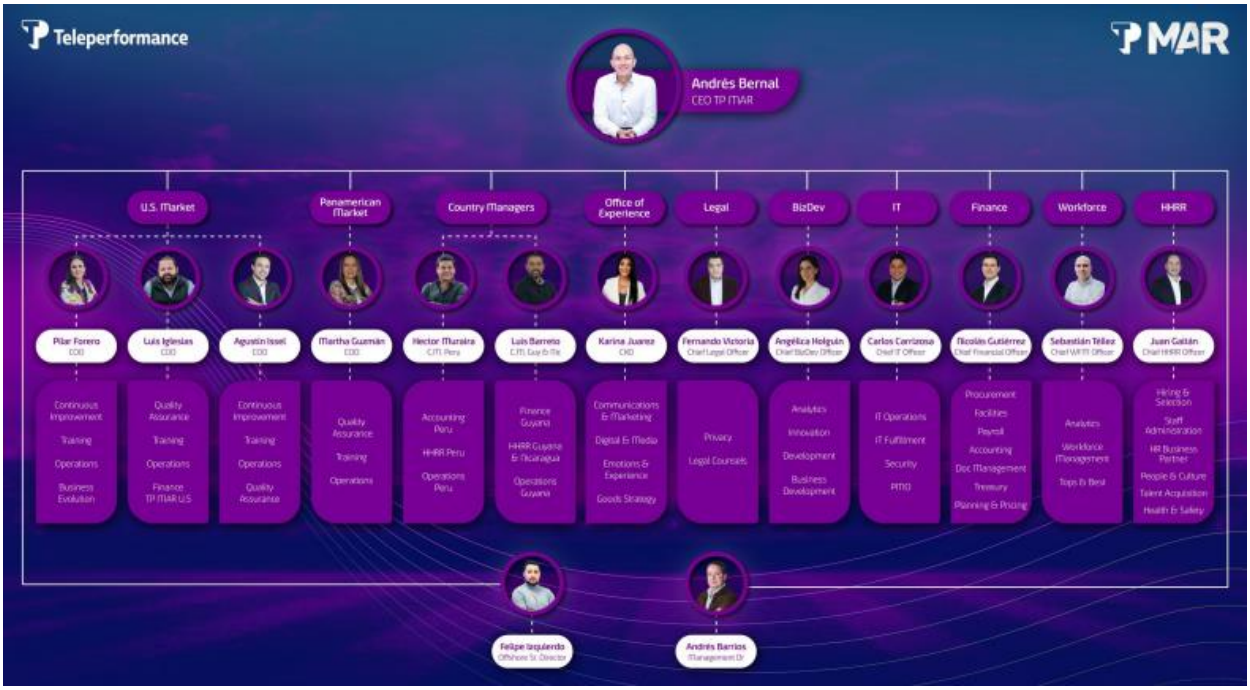
Fuente: Empresa.

Distinciones Obtenidas



Fuente: Empresa.

ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA



Fuente: Empresa.

EVOLUCIÓN MENSUAL/ DETALLE DE PERSONAL CONTRATADO

Año	Personal Producción	Personal Comercial	Personal Administración	Total del Personal
2019	23340	12	2170	25522
2020	35708	30	2620	38358
2021	35422	44	3627	39093

Fuente: Empresa.

Estructura Societaria y Vinculaciones

Socios / Accionistas

Nombre y Apellido / Razón Social	Nacionalidad o País de Origen	Tax ID	%
TELEPERFORMANCE S.E.	Francia	IE 19638	100

Fuente: Empresa.

Vinculaciones / Empresas Relacionadas

No declara.

Directivos

Nombre y Apellido	Nacionalidad	Tax ID	Cargo
ANDRES IVAN BERNAL GUTIERREZ	Colombia	79671717	Presidente
FERNANDO VICTORIA PEÑA	Colombia	80184116	Vicepresidente Legal
MARTHA SOFIA GUZMAN ARANGO	Colombia	42874425	Vicepresidente de Operaciones
NICOLAS GUTIERREZ ESTEVEZ	Colombia	80424388	Vicepresidente Financiero

Fuente: Empresa.

Situación Comercial

SEGUROS

Tipo de Seguro	Compañía aseguradora	Nro. de Póliza	Suma Asegurada	Moneda
Responsabilidad Civil Profesio	Confidencial	Confidencial	$ 0	Confidencial
Responsabilidad Civil Extracon	Confidencial	Confidencial	$ 0	Confidencial
Responsabilidad daño Ciberneti	Confidencial	Confidencial	$ 0	Confidencial
Infidelidad de Riesgos Financi	Confidencial	Confidencial	$ 0	Confidencial
Todo Riesgo Daño Material	Confidencial	Confidencial	$ 0	Confidencial
Directores y Administradores	Confidencial	Confidencial	$ 0	Confidencial

Fuente: Empresa

MARCAS / PATENTES / LICENCIAS

No se detectó información.

PROVEEDORES

N°	Razón Social	Tax ID	Nacionalidad	Monto Anual Ventas	Moneda
1	LENOVO COLOMBIA	900030538	China	$ 0	USD
2	SECURITAS COLOMBIA	860023264	Estados Unidos	$ 0	USD
3	AVAYA COLOMBIA	830011068	Estados Unidos	$ 0	USD

Fuente: Empresa

CLIENTES



Fuente: Empresa.

COMPRAS ANUALES

Industria del Cliente	País de Origen	%Participación ventas (netas)	Moneda
Financial Services and Banks	España	6,6%	COP
Financial Services and Banks	Colombia	6,2%	COP
Consumer Goods	Bélgica	5,9%	COP
Healthcare & Pharmaceutical	Colombia	5,9%	COP
Healthcare & Pharmaceutical	Colombia	4,2%	COP
Travel, Tourism and Accommodation	Argentina	3,9%	COP
Financial Services and Banks	Colombia	3,9%	COP
Retail, E-retailers and Wholesale Trade	Argentina	3,8%	COP
Travel, Tourism and Accommodation	Panama	3,8%	COP
Cable / Satellite Providers / Pay TV	Chile	3,5%	COP

VENTAS A DIRECTV

Mes / Año	Ventas	Moneda
01/2021	$ 284 830 783	COP
02/2021	$ 342 579 836	COP
03/2021	$ 327 389 966	COP
Total:	**$ 954 800 585**	**COP**

Fuente: Empresa

Situación Bancaria

SITUACIÓN BANCARIA

No registra deuda bancaria en mora.

Fuente: Externa.

CHEQUES RECHAZADOS

No registra cheques rechazados.

Fuente: Externa.

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO INFORMADO

No se detectó información.

Situación Judicial

CARÁTULAS DE JUICIOS COMO DEMANDADO/DEMANDANTE (*)

No se registran juicios en su contra ni tampoco reclamos.

Compliance

ANÁLISIS DE COMPLIANCE

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S - 9003238537
Fecha: 03-12-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: ANDRES IVAN BERNAL GUTIERREZ - 79671717
Fecha: 03-12-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: FERNANDO VICTORIA PEÑA - 80184116
Fecha: 03-12-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: MARTHA SOFIA GUZMAN ARANGO - 42874425
Fecha: 03-12-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: NICOLAS GUTIERREZ ESTEVEZ - 80424388
Fecha: 03-12-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: TELEPERFORMANCE S.E. - IE19638
Fecha: 03-12-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

INFORMACIÓN DE PRENSA

UNI Américas repudió la decisión de Teleperformance Colombia de instalar cámaras en los hogares de sus trabajadores
Fuente: www.latamgremial.com Fecha: 09/08/2021

Los trabajadores de la empresa de centros de llamadas manifestaron su preocupación por el nuevo contrato de trabajo, emitido en marzo, y que permite el monitoreo de cámaras con tecnología de inteligencia artificial em los hogares de los empleados de la multinacional.
Según señaló el portal de noticias NBC News, el sistema de vigilancia que pretende implementar **Teleperformance** incluye el análisis de voz y el almacenamiento de datos recopilados de los miembros de la familia del trabajador, incluidos los menores.
En los últimos días trascendió el testimonio de varios empleados que afirmaron que sus supervisores amenazaron con sacarles sus cuentas de trabajo si no firmaban el documento.
La empresa confirmó a través de su página web, que ofrece un monitoreo a través del software TP Cloud Campus para permitir que el personal trabaje de forma remota en más 19 mercados. Un caso similar ocurrió en las oficinas de Alabania, los trabajadores se quejaron ante el Comisionado de Protección de Datos e Información por la propuesta de introducir monitoreo de video en sus hogares.
En los primeros días de agosto los empleados presentaron una serie de pedidos a través del Sindicato Utraclaro y TIC, entre las que se destacan el derecho a la libertad de reunión sin temor a represalias, vigilancia menos intrusiva, pago de horas extra, descansos de 30 segundos entre llamadas, procesos disciplinarios más claros y cobertura del costo del equipo utilizado para trabajar desde casa, incluida una silla y un escritorio, como así como una conexión a Internet confiable.
“Queremos que los trabajadores de Teleperformance tengan la libertad de afiliarse a un sindicato sin temor a perder sus puestos de trabajo”, señaló Yuli Higuera, presidenta del sindicato al medio de comunicación. La organización cuenta con 1.200 miembros en Colombia y actualmente 100 trabajadores de Teleperformance se han unido al sindicato.

Los trabajadores de telecentros para las grandes empresas de tecnología en Colombia exigen negociar sobre los salarios, el control, la salud y la seguridad
Fuente: www.uniglobalunion.org Fecha: 09/08/2021

Los trabajadores contratados de telecentros en Colombia que prestan servicio a algunas de las empresas tecnológicas más grandes del mundo han informado a su empleador de su decisión de sindicalizarse. En calidad de miembros de Utraclaro y con el apoyo de UNI Global Union, estos trabajadores de Teleperformance se están sindicalizando para mejorar sus puestos de trabajo combatiendo la vigilancia extrema, acabando con el pago incompleto de salarios y aumentando los salarios.
Teleperformance, el gigante de la subcontratación con sede en París, creció rápidamente en Colombia durante la pandemia hasta convertirse en el mayor empleador privado del país y sus 42.000 empleados de los telecentros son, en medida cada vez mayor, un elemento fundamental de la cadena de valor mundial para empresas tecnológicas como Apple, Uber, Google y Tinder, entre otras. Los trabajadores de Colombia prestan asistencia telefónica y de texto a clientes y proveedores de clientes de toda América Latina, Estados Unidos y Europa. Un subgrupo de trabajadores también ofrece interpretación simultánea a proveedores de servicios sanitarios y organismos gubernamentales de Estados Unidos
Hablando de las presiones de ser constantemente vigilado mientras se trabaja en casa, un trabajador al servicio de Amazon en Teleperformance Colombia, que desea permanecer en el anonimato por miedo a las represalias, dijo
“Me parecía incómodo... yo a veces me pongo de pie porque me duele la espalda y pensaba ‘si me levanto me van a decir que no estoy en mi puesto’. Si le quería decir algo a mi familia igual, porque ellos dicen que tienes que tener la mirada hacia el computador. Todo lo que fuera lejos del pc me daba miedo o me ponía incómoda. Está prohibido que haya otras personas cerca de ti.” Una vez que los trabajadores notifican a la empresa su afiliación a Utraclaro, el sindicato de telecentros de Colombia, y presentan sus reivindicaciones de negociación, el empleador está obligado por ley a negociar. Los trabajadores han presentado varios problemas graves para su negociación, entre ellos:
- Vigilancia invasiva en el hogar. Teleperformance transfirió aproximadamente el 60% de sus empleados al teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 y la mayoría de estos trabajadores ha firmado, o ha sido presionada para firmar, nuevos contratos que permiten a la empresa grabar en vídeo a los trabajadores en su casa, así como recoger, almacenar y compartir los datos de los trabajadores, incluidos los datos biométricos, con terceros. Los trabajadores también deben dar su consentimiento para que Teleperformance almacene los datos recogidos de los menores y otros miembros de la familia.
- Pago incompleto. Los trabajadores afirman que Teleperformance no les paga el tiempo que dedican a entrar y salir del sistema de la empresa del telecentro, ni los momentos en que el sistema no funciona. Además, los trabajadores denuncian que la empresa no compensa a los trabajadores durante los cortes de electricidad e Internet, algo habitual en Colombia, aunque los trabajadores siguen estando obligados a permanecer en el trabajo.
- Salario mínimo. Un número considerable, por no decir la mayoría, de los trabajadores de Teleperformance en Colombia ganan el salario mínimo, equivalente a sólo 243 dólares al mes.

Teleperformance tiene un historial de antisindicalismo virulento en Colombia y en todas sus operaciones mundiales, que abarcan 80 países y emplean a 383.000 personas. La empresa ha echado a trabajadores colombianos que previamente habían intentado formar un sindicato, así como despedido a empleados colombianos que se habían sindicalizado para exigir medidas de seguridad más estrictas durante la pandemia.
El Punto Nacional de Contacto (PNC) francés para las directrices de la OCDE sobre empresas multinacionales consideró que las acciones de la empresa en Colombia eran "contrarias a la libertad sindical de los troubadours, tal y como recomiendan las Directrices de la OCDE, por lo que se asemejan a prácticas antisindicales".
En sus recomendaciones, publicadas el 30 de julio de 2021, el PNC francés pide a Teleperformance que garantice, lo antes posible, que sus "filiales colombianas respeten el derecho de los trabajadores a constituir o afiliarse a sindicatos y organizaciones representativas de su elección". "Los beneficios y la remuneración de los ejecutivos de Teleperformance se han disparado, y el número de trabajadores ha aumentado rápidamente, pero los trabajadores no han compartido el éxito de la empresa", dijo Yuli Higuera, Presidenta de Ultraclaro. "Esta es una oportunidad para que Teleperformance pase de ser conocida como el mayor empleador del país a ser uno de los mejores del país. Esa transformación comienza con el inicio de

las negociaciones con los empleados". Utraclaro ayudó recientemente a los trabajadores de Colombia a conseguir un contrato sindical en Atento, otra empresa multinacional de telecentros. El sindicato negoció mejores salarios y condiciones y el fin de los contratos de duración determinada para los trabajadores. El trabajo precario y los contratos de corta duración también son problemas que afectan a los trabajadores de Teleperformance.

"Teleperformance es una empresa multimillonaria que vende servicios a las empresas más ricas del mundo y durante la pandemia, su rentabilidad récord ha sido a costa de los trabajadores", dijo Christy Hoffman, Secretaria General de UNI Global Union. "Los trabajadores en Colombia se están organizando en un entorno increíblemente difícil porque quieren su parte justa y una vida mejor para su familia".

"Los empleados de los telecentros son una fuerza de trabajo a menudo invisible, pero importante, que ha permitido que la tecnología y otros sectores sigan funcionando durante la pandemia COVID-19, y ahora en Colombia y más allá, forman parte de un movimiento mundial para hacer que las cadenas de suministro y de valor sean más éticas y responsables", continuó.

Según la Confederación Sindical Internacional, Colombia es uno de los peores lugares del mundo para ser trabajador, sin ninguna garantía de derechos laborales. Más de 1.000 líderes sociales y sindicales han sido asesinados en el país en los últimos cinco años. Más de 100.000 empleados de Teleperformance se encuentran en países donde se violan sistemáticamente los derechos de los trabajadores. UNI Global Union representa a 20 millones de trabajadores calificados y de servicios en 150 países, incluidos 3 millones en el sector de la información, las comunicaciones, la tecnología y los servicios. Coordina una alianza mundial de sindicatos de Teleperformance y busca un acuerdo global con la empresa para establecer normas sobre las condiciones y el cumplimiento de los derechos humanos en todas sus operaciones.

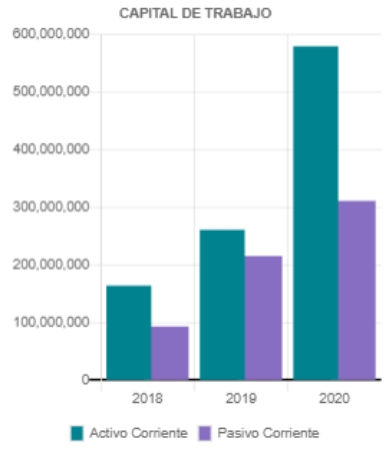
Estados Contables

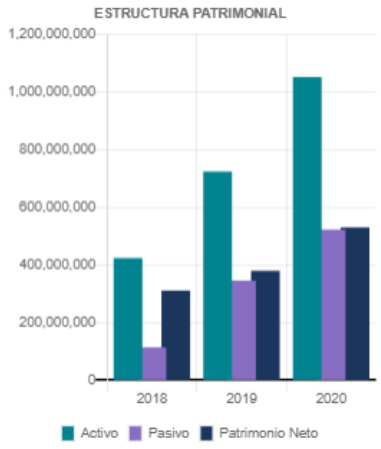
EJERCICIOS 2018/2019/2020

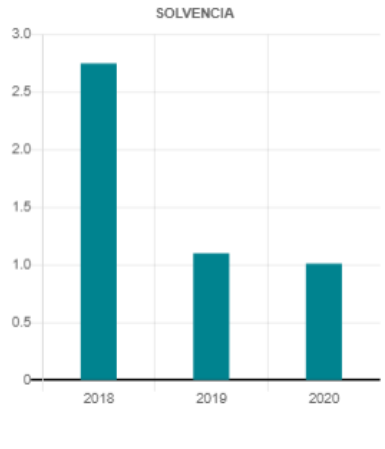
Activo

Fecha Balance	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Caja y Banco	15 493 126	8 414 034	74 980 945
Inversion Corriente	0	0	0
Anc Creditos Por Ventas	147 794 676	250 935 481	484 083 900
Otros Créditos	0	0	0
Bienes Cambio	0	0	0
Bienes Intangibles	0	0	0
Otros Activos Corrientes	531 643	1 514 146	20 637 465
Total Activo Corriente	163 819 445	260 863 661	579 702 310
Credito Por Venta	126 841 452	126 841 452	126 841 452
Otros Créditos No Corrientes	0	0	0
Otras Inversiones No Corrientes	51 858 741	53 891 137	0
Bienes De Uso Valor De Origen	83 379 150	147 697 729	204 657 120
Depreciación Acumulada	7 579 923	13 427 066	18 605 193
Bienes De Uso	75 799 227	134 270 663	186 051 927
Activos Intangibles	5 024 740	11 421 944	18 706 437
Otros Activos No Corrientes	0	136 692 720	141 007 394
Total Activo No Corriente	259 524 160	463 117 916	472 607 210
Total Activo	423 343 605	723 981 577	1 052 309 520

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos



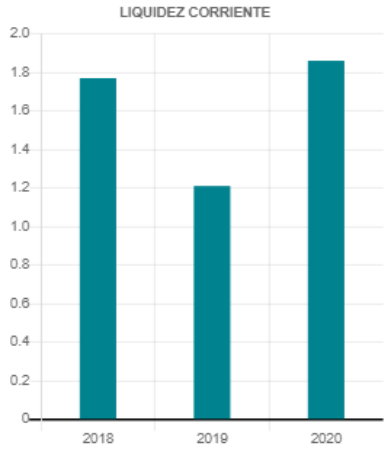


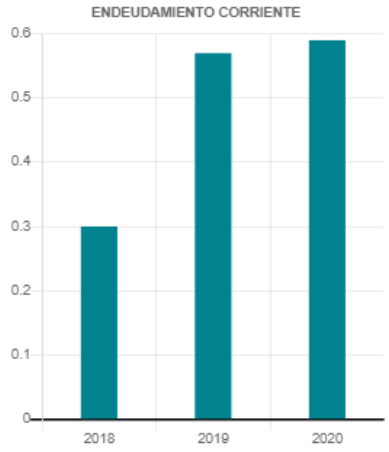


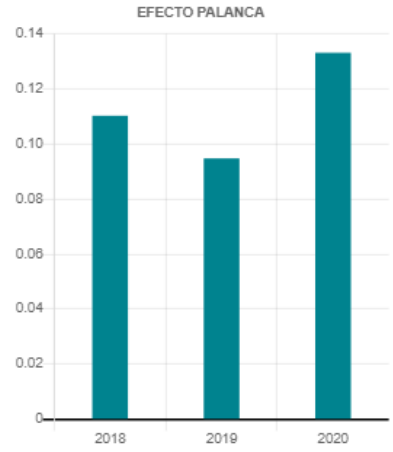
Pasivo / Patrimonio Neto

Fecha Balance	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cuentas Por Pagar (Deudas Comerciales)	53 705 779	127 051 998	125 860 845
Prestamos (Deudas Bancarias)	0	0	0
Remuneraciones Y Cargas Sociales	32 985 959	43 301 570	78 650 077
Cargas Fiscales	4 444 541	8 894 375	64 965 529
Anticipos Clientes	0	0	0
Otros Pasivos	1 521 505	36 026 725	41 630 085
Total Pasivo Corriente	92 657 784	215 274 668	311 106 536
Cuentas Por Pagar	0	0	0
Prestamos	0	510 683	462 610
Deudas Fiscales	20 382 813	22 735 485	25 314 875
Otros Pasivos (No Corrientes)	0	106 565 342	185 594 179
Previsiones	0	0	0
Total Pasivo No Corriente	20 382 813	129 811 510	211 371 664
Total Pasivo	113 040 597	345 086 178	522 478 200
Capital Social	110 031 030	203 610 300	110 031 030
Resultados No Asignados	200 271 978	175 285 099	419 800 290
Patrimonio Neto	310 303 008	378 895 399	529 831 320

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos



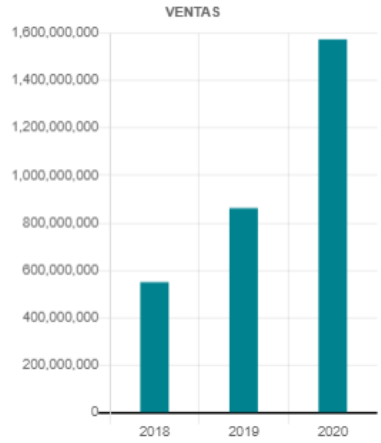


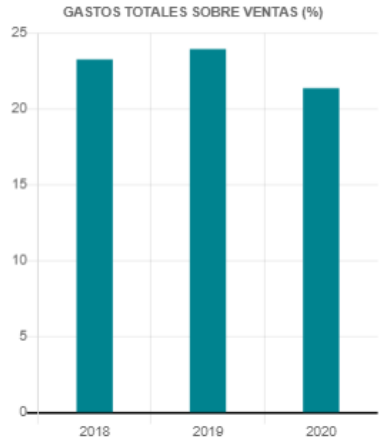


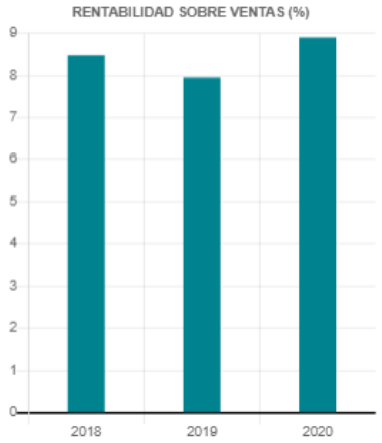
Estado de Resultados

Fecha Balance	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Ventas	550 258 366	862 365 978	1 574 237 520
Compras Del Ejercicio	0	0	0
Costos de las mercaderías, productos, servicios vendidos	383 913 146	588 217 870	1 017 644 829
Resultado Bruto	166 345 220	274 148 108	556 592 691
Amortizaciones	20 821 220	0	57 042 343
Gastos de Comercialización	0	0	0
Gastos de Administración	114 795 165	168 570 120	238 011 196
Gastos Financieros	13 299 001	38 021 861	98 615 035
Otros Ingresos	28 897 455	30 037 328	95 000 641
Otros Egresos	4 935 546	4 370 223	80 773 319
Resultados financieros y por tenencia (incluyendo result.por exposición a inflación)	3 828 285	2 032 397	0
Impuesto A Las Ganancias	19 373 582	26 663 238	94 108 601
Resultado	46 667 666	68 592 391	140 085 181

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos







Índices de Gestión

Fecha Balance	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Liquidez Corriente Activo Corriente / Pasivo Corriente	1,77	1,21	1,86
LIQUIDEZ SECA (Acida) (Act.Corriente - Bs.Cambio) / Pas.Corriente	1,77	1,21	1,86
Endeudamiento Corriente Pasivo Corriente / Patrimonio Neto	0,30	0,57	0,59
Endeudamiento Activo Fijo Pasivo No Corriente / Bs. de Uso	0,27	0,97	1,14
Solvencia Patrimonial Patrimonio Neto / Pasivo Total	2,75	1,10	1,01
Capital De Trabajo Activo Corriente - Pasivo Corriente	71 161 661,00	45 588 993,00	268 595 774,00
Inversiones De Bienes De Uso Patrimonio Neto / Bs. de Uso	4,09	2,82	2,85
Margen Bruto (Utilidad Bruta / Ventas) * 100	30,23	31,79	35,36
Margen Neto (Utilidad Neta / Ventas) * 100	8,48	7,95	8,90
Retorno Sobre Patrimonio Utilidad Neta / Patrimonio Neto	0,15	0,18	0,26
Rotacion De Activos Ventas / Activo Total	1,30	1,19	1,50
Rotacion Activo Fijo Ventas / Bs. de Uso	7,26	6,42	8,46
RENTABILIDAD S/ACTIVO (Utilidad Neta / Activo Total) * 100	11,02	9,47	13,31
EBITDA / PASIVO (Resultado del ejercicio + Amortizaciones + Gastos Financieros + Impuesto a las ganancias) / Pasivo Total	0,89	0,39	0,75
Rotacion De Creditos Ventas / Creditos por Ventas	3,72	3,44	3,25
Rotacion De Inventarios Costo Mercaderias / Bs.de Cambio	0,00	0,00	0,00
PRESTAMOS / P.N. Prestamos / Patrimonio Neto	0,00	0,00	0,00
PRESTAMOS / (VENTAS/12) Prestamos / (Ventas / 12)	0,00	0,00	0,00

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos

Comentarios sobre los Estados Contables

Para el análisis de la situación económica financiera y patrimonial del cliente se utilizaron los Estados Contables (no auditados) correspondientes a los ejercicios 2018, 2019 y 2020 (fecha de cierre 31/12).

Moneda: pesos colombianos.

Principales indicadores

Económicos:

- Las ventas del ejercicio cerrado en 12/2020 alcanzaron un total de $1.574 Billones lo que representa el crecimiento nominal de 82.55% con respecto al ejercicio anterior ($862.365 Millones en 12/2019).
- Los Costos Directos y los Gastos de Estructura disminuyeron, respectivamente, del 68.2% al 64% y del 24% al 21% su incidencia sobre las Ventas, por lo que se obtuvo un Resultado Operativo de $125.857 Millones, equivalente al 8%s/ventas vs 4.74% en el ejercicio precedente.
- Se registraron Otros Ingreso por $95.000 Millones y Otros Egresos por $80.773 Millones
- Luego después de deducir el cargo por Impuesto a las Ganancias por $94.108 Millones, la compañía mostró un Resultado Final de $140.085 Millones lo que represento el 9% de las ventas vs $68.592 Millones (8%s/ventas) en 2019.

En resumen, la compañía presentó una adecuada performance económica con incremento de la Facturación y con optimo nivel de rentabilidad Operativa y Final.

Financieros

- A Diciembre 2020 la empresa mostraba que la reducción del Pasivo Corriente y el incremento de Activo Corriente produjeron una mejora significativa de los indicadores de Liquidez y Capital de Trabajo, pasando de 1.21 y $45.588 Millones (6% s/activo) a 1.86 y $268.595 Millones (26% s/activo), respectivamente.
- La compañía no especifica deudas bancarias en el corto plazo.

En resumen, la situación financiera a 12/2020 era satisfactoria sustentándose en los indicadores de Liquidez Corriente Capital de Trabajo.

Patrimoniales

- El Patrimonio Neto mostro un aumento de 40% con respecto al ejercicio anterior ($ 529.831 Millones en 12/2020 vs $378.895 Millones en 12/ 2019)
- Del total del PN, 20% corresponden a Capital por lo que se considera ajustado su conformación.
- La estructura de financiamiento mostraba que el pasivo representaba el 50% del Activo y que del Activo Total el 55% es corriente.
- El indicador de Solvencia patrimonial es de 1.01 y el Endeudamiento Corriente de 0,59 (1.10 y 0.57, respectivamente, en el ejercicio anterior)

En resumen, la situación patrimonial a 12/2020, si bien presentaba una ajustada conformación del PN, al mismo tiempo mostraba un satisfactorio nivel de Solvencia y de Endeudamiento Corriente.

Períodos Analizados				2018/2019/2020			
Concepto	Expresado por	Valor	Grade	Concepto	Expresado por	Valor	Grade
Analisis Patrimonial				**Analisis Financiero**			
Solvencia	ratio	3,23	10	Liquidez corriente	ratio	1,13	5
Endeudamiento corriente	ratio	0,34	10	Liquidez acida	ratio	1,02	10
Capital corriente	%	4,0%	2	Rotación del pasivo corriente días	días	225	1
Activo no Cte sobre Activo	%	71,1%	1	Rotación de las cuentas a cobrar	días	4	10
Financiación del activo no cte.	ratio	1,12	10	Efecto Palanca	ratio	0,04	6
Deuda bancaria sobre Pasivo	%	13,5%	10	**Analisis de Eficiencia**			
Deudas Comerciales sobre Pasivo	%	13,2%	10	Gastos Financieros sobre Ventas	%	3,1%	10
Análisis de rentabilidad				Gastos Comerciales sobre Ventas	%	4,4%	10
Rentabilidad de la inversión total	%	6,4%	4	Gastos Administración sobre Ventas	%	6,0%	10
Rentabilidad ordinaria de la inversión	%	16,5%	6	Gastos Totales sobre Ventas	%	13,5%	10
Rentabilidad ordinaria sobre el activo	%	11,7%	4	Vida restante de Bienes de Uso	años	6	5
Resultado bruto sobre ventas	%	19,3%	1	Rotación de bienes de cambio	días	46	10
Rentabilidad sobre Ventas	%	3,0%	5	Rotación del activo	veces	1,30	1
Costo del financiamiento	%	15,4%	10	Total			
Rentabilidad Operativa	%	2,7%	3	67,09			
EBITDA/Ventas	%	15,6%	7				
EBITDA/Intereses	%	5,14	10				

