DOSSIER FIDELITAS

Fidelitas

MULTIENLACE 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

CONCLUSIÓN

MULTIENLACE SAS fue fundada el 6 de marzo de 1997 y tiene como objeto social principal suministrar soluciones integrales para la Administración de la Relación con los Clientes (CRM), mediante la subcontratación de la infraestructura de Centro de Contactos. La compañía tiene domicilio principal en la ciudad de Medellín y operaciones en Bogotá D.C, Itagüí, Cali, Barranquilla y Montería. Es controlada por STRATTON SPAIN SL (España, 100%). Opera bajo normas ISO de calidad y declara contar con 15.900 empleados registrados y con 851 empleados subcontratados. No registra deuda bancaria en mora ni tampoco cheques rechazados. No se registran juicios en su contra, cuestiones de Integridad ni tampoco Prensa Negativa.

Desde el punto de vista contable, la empresa presentó a 12/2020 una situación Económica satisfactoria, presentando aumento de Ventas (12%) y una ligera reducción de Costos, manteniendo una satisfactoria Rentabilidad Final de 9% s/ventas vs 10% s/ventas en el ejercicio anterior. La situación patrimonial se mantuvo aceptable, con un bajo Endeudamiento Corriente (0.52), adecuada Solvencia (0.91), pero con una reducida Capitalización ($33.400 Millones, equivalente al 11%s/PN y el 10% s/pasivo). Financieramente, mantuvo aceptables niveles de Liquidez Corriente (1.33) y de Capital de Trabajo ($48.592 Millones, cifra equivalente al 8% del activo). La empresa no envió el detalle de clientes e informa que DIRECTV presenta una participación del 11% en el total de Ventas de la empresa. Por otro lado, informa que a 12/2020 vendió $25.327 Millones de pesos colombianos a DIRECTV, lo que representa una dependencia económica del 4%, indicando una inconsistencia en los datos informados. Las Ventas post balance ($488.199 Millones en 10 meses) indicaría un ligero incremento de las Ventas.

Por lo expuesto, la empresa presentó una situación adecuada, en líneas generales, por lo que no vemos inconvenientes en operar con normalidad.

Credit Score

International Score	A
Local Score (0 - 100)	82
Creditsafe International Description	Very Low Risk
Local Description	Very Low Risk
Current Credit Limit	5,300,000 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
CONCLUSIÓN 2

DATOS PRINCIPALES 5
CONSTITUCIÓN / ESTATUS JURÍDICO / DOMICILIOS / TELÉFONOS 5
RESEÑA HISTÓRICA / GENERALIDADES 6
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 7
ACTIVOS 7
INMUEBLES / RODADOS 7
PUBLICACIONES OFICIALES 7
OTRAS PUBLICACIONES 8
INFORMACIÓN ADICIONAL 10
PRODUCTOS / SERVICIOS / ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO 12
CERTIFICACIONES 12
CERTIFICACIONES DE CALIDAD 12
DISTINCIONES OBTENIDAS 13
ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA 14
EVOLUCIÓN MENSUAL/ DETALLE DE PERSONAL CONTRATADO 14
PERSONAL SUBCONTRATADO 14

ESTRUCTURA SOCIETARIA Y VINCULACIONES 15
SOCIOS / ACCIONISTAS 15
VINCULACIONES / EMPRESAS RELACIONADAS 15
DIRECTIVOS 15

SITUACIÓN COMERCIAL 16
SEGUROS 16
MARCAS / PATENTES / LICENCIAS 16
PROVEEDORES 16
CLIENTES 16
COMPRAS ANUALES 17
VENTAS A DIRECTV 17

SITUACIÓN BANCARIA **18**

SITUACIÓN BANCARIA 18

CHEQUES RECHAZADOS 18

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO INFORMADO 18

SITUACIÓN JUDICIAL **19**

CARÁTULAS DE JUICIOS COMO DEMANDADO/DEMANDANTE (*) 19

COMPLIANCE **20**

ANÁLISIS DE COMPLIANCE 20

INFORMACIÓN DE PRENSA 21

ESTADOS CONTABLES **22**

ÍNDICES DE GESTIÓN 25

DATOS PRINCIPALES

CONSTITUCIÓN / ESTATUS JURÍDICO / DOMICILIOS / TELÉFONOS

Razón Social	MULTIENLACE SAS
Tipo de Empresa	Sociedad por Acciones Simplificada
Número de Identificación	8110089636
Actividad Principal	Actividades de centros de llamadas (Call center)
Fecha de Inscripción	01/01/1997
Domicilio Legal	Carrera 37A 8 43 Edificio Rose Street, Medellín
Localidad	Antioquia
País	Colombia
Código Postal	CP 050021
Teléfono	5105700
Website Principal	https://www.grupokonecta.com/somos-globales/colombia/
Contacto	Gloria Eugenia Pérez Mejía
Email	juridica@grupokonecta.com
Empleados	15900
Patrimonio neto al 2020	$ 279 084 671 000 (Pesos Colombianos)
Autoridad Registral	XXXXXXXX

Fuente: Empresa



Fuente: Externa

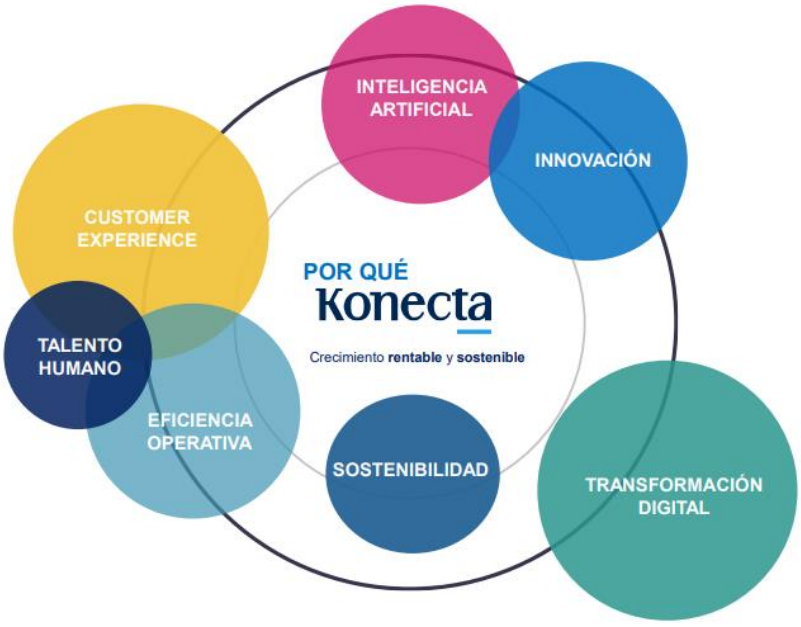
RESEÑA HISTÓRICA / GENERALIDADES

La actividad se inició en el año 2010 en Bogotá, creando 400 posiciones para dar respuesta a las demandas de un gran operador para sus servicios de ADSL, Móvil Provisioning y OTC. A lo largo de los años, la alta especialización les ha permitido obtener una mayor eficacia, convirtiéndolos en un socio estratégico para acompañar los objetivos de negocio de sus clientes, asegurándoles rentabilidad, satisfacción de sus usuarios y un óptimo posicionamiento de marca.

En 2016 adquiere Allus Global BPO Center, bajo el nombre de Multienlace en Colombia, empresa que acumula más de 20 años de experiencia tras su creación como un proyecto de mejoramiento de los Sistemas de Audiorespuesta de dos importantes entidades financieras del país. Tras 11 años posicionada como referente en el sector de Contact Center del país latinoamericano, inició su expansión internacional, poniendo en marcha las primeras operaciones hacia el mercado hispano de Estados Unidos.

En la actualidad, Konecta es la empresa líder en la Industria de Relacionamiento con Clientes en Colombia, con grandes expectativas de crecimiento a corto plazo tanto con operaciones nacionales, como nearshore y offshore, lo que les permitirá seguir siendo un referente en el país en cuanto a la fidelización y efectividad en los servicios.







MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad.

Visión

“Ser la compañía líder global de BPO y Contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes.”

Valores

Innovación
Desarrollo sostenible
Profesionalidad
Integridad
Excelencia

ACTIVOS

Inmuebles / Rodados

No declara.

PUBLICACIONES OFICIALES

No se detectó información.

OTRAS PUBLICACIONES

Trabajo sí hay: Cumbre del empleo ofrece oportunidades a más de 6 mil jóvenes en Medellín
Fuente: www.infobae.com Fecha: 30/06/2021

A esta cumbre pueden acceder jóvenes de los 18 a 28 años, y en ella estarán disponibles ofertas institucionales públicas y privadas de 480 empresas aliadas. El evento está abierto hasta este 30 de junio en el centro de eventos Plaza Mayor de la capital antioqueña. Las secretarías de Juventud y Desarrollo Económico, junto con otras dependencias de la Alcaldía de Medellín, diferentes entidades y empresas, traen la 'Cumbre del Empleo Joven', un espacio para facilitar el acceso de las juventudes al mundo laboral y establecer un diálogo colectivo entre representantes del sector académico, gubernamental y productivo que permita fortalecer la empleabilidad y disminuir las brechas que afectan a los jóvenes.
"Este será un espacio donde propiciaremos diálogos entre diferentes sectores y actores de la ciudad. Tradicionalmente, las políticas públicas no se han hecho de la mano de las juventudes. Nosotros queremos que este sea un espacio donde se generen insumos, resultado de las conversaciones y reflexiones de los jóvenes. Queremos que las políticas públicas de empleo a nivel nacional, departamental y municipal sean el resultado de esta gran Cumbre de Empleo", manifestó el secretario de la Juventud, Alejandro Matta Herrera.
El evento es uno de los primeros con gran aforo que se realiza en la ciudad y cumplirá con todos los protocolos de bioseguridad exigidos por el Centro de Convenciones Plaza Mayor y la Alcaldía de Medellín.
"Nos hemos comprometido a generar un enfoque diferencial para nuestros jóvenes. Poder avanzar en el proceso de reactivación económica, como lo ha hecho Medellín, ha sido fundamental. Hace un año llegamos a un pico del 25% de desempleo que significó medio millón de personas desempleadas en el Área Metropolitana por causa del Covid-19, pero la ciudad avanzó positivamente hasta llegar a una cifra del 15% terminando el 2020. Ahora bien, tenemos una meta de reactivación económica para el 2021 y es recuperar por lo menos 50 mil empleos de los 100 mil que perdimos en pandemia; tenemos estrategias claras para lograrlo", aseguró Alejandro Arias Secretario de Desarrollo Económico de Medellín.
La Oficina Pública de Empleo con más de 480 aliados, la Secretaría de Innovación Tecnológica, el SENA, la Fundación EPM, Comfama, Comfenalco y empresas como One Link, Solvo Global, Misión Empresarial, Empleamos, **Multienlace**, Supermercados La Vaquita y Grupo Estación S.A.S. acercarán posibilidades laborales a los asistentes al evento. También se prestará el servicio de registro de hoja de vida y perfilamiento frente a vacantes existentes. La Secretaría de Participación Ciudadana anunció que esta semana comienzan labores 72 gestores territoriales jóvenes que apoyarán la gestión de las juntas de acción comunal. Estos hacen parte de los 478 nuevos empleos para personas de entre 18 y 28 años que aportará esta dependencia en 2021 al Plan Joven, y Reactivación social y Económica de la Medellín Futuro. La Cumbre del Empleo Joven también reunirá 35 emprendimientos juveniles de las cadenas de valor moda, alimentos, belleza y economías creativas.
"El reto más grande que ha representado para mí como emprendedora en Medellín es hacer crecer la marca, que ustedes puedan conocer un concepto totalmente diferente y también alineado con las artes plásticas. Estos espacios me han ayudado a visualizar muchísimo mi proyecto, a darme a conocer y a que ustedes puedan llevar uno de estos productos a sus hogares", expresó Carolina Puerta, artista plástica y emprendedora.
Los diálogos sobre el trabajo decente, las visiones del sector productivo sobre el empleo joven, la reactivación económica joven, el trabajo del futuro, el valor de la diversidad y el Valle del Software también hacen parte de la programación con invitados y representantes de la ONU, Conecta Iberoamérica, Fenalco, Proantioquia, ProMedellín, Acopi, Comfenalco, Comfama, Confiar, Ruta N, I.U. Pascual Bravo, Corporación Trabajo Decente, Escuela Nacional Sindical, Viva la Ciudadanía, PionerasDev, TaskMe, Matt Movilidad, Flexport, Asobares, Café Crear Unidos y la Plataforma de la Juventud.

Konecta lanza un modelo de gestión "work from home" para call centers (100% en la nube)
Fuente: www. infonegocios.info Fecha: 02/06/2020

La compañía de origen español especializada en la prestación de servicios BPO y experiencia de cliente lanzó a nivel mundial Konecta Cloud. Se trata de un nuevo modelo de gestión de centros de contacto con servicios basados en "Work From Home" (trabajo desde casa), desarrollado bajo los más altos estándares de seguridad, calidad y eficiencia. Cuenta con el respaldo global de Genesys® y de Amazon Web Services (AWS). Esta solución permite la gestión 100% digital y "en la nube" de todos los procesos del negocio: contratación, entrenamiento, operación y gestión de experiencia del cliente en todos los canales.
La iniciativa se presenta al mercado bajo dos propuestas de valor:
-Business Services, con toda la potencia de "Konecta, desde la nube"; y -Digital Technologies: soluciones tecnológicas de contact center as a Service-, basadas en un modelo Cloud 100% digital.
La solución integra un conjunto de aplicaciones avanzadas enfocadas en la mejora de la experiencia del cliente, cualquiera sea el canal de contacto, logrando así una perfecta articulación entre tecnología, gestión de capital humano y experiencia del cliente. Ambas soluciones están desarrolladas bajo un modelo de gestión remoto que permite a los agentes trabajar desde cualquier lugar en la mejora y consolidación de la gestión de los servicios BPO CRM -asesoramiento, venta, atención, cobros y back office, entre otros- alcanzando la máxima calidad, eficiencia y seguridad.
"Se ha consolidado el cambio de paradigma; la sociedad interactúa de otra manera y lo hace, sobre todo, a través de las tecnologías digitales, como es el caso del despegue del comercio online, que seguirá creciendo, lo que exigirá atención y operaciones en remoto. Para ello hemos construido un modelo de control de gestión que potencia la calidad del trabajo, el rendimiento y la productividad de los asesores, se trata de una nueva forma de gestionar los proyectos, más colaborativa y con equipos dispersos. Este nuevo modelo aporta grandes beneficios como la flexibilidad y es por ello que será una solución que complemente a la actual. Los servicios alrededor de Konecta Cloud van a ser muy relevantes para que los clientes aceleren y adapten la transformación digital de su negocio y de los procesos con sus clientes en los nuevos tiempos", subrayó **Jesús Vidal Barrio Rivas**, consejero delegado de Konecta Global.
"Estamos muy orgullosos de presentar una solución de nivel mundial que nos permitirá ampliar nuestro espectro de negocios, ofrececiendo una propuesta de valor que responde a las actuales necesidades y exigencias de un mercado cada vez más dinámico y que demanda propuestas flexibles, seguras y escalables, que incrementen la competitividad de las empresas y garanticen la excelencia en la relación con sus clientes. Sin dudas, Konecta Cloud nos permitirá afianzar nuestro crecimiento hacia el futuro, y seguir liderando nuestro posicionamiento en el mercado", afirmó Iván Morero, CEO de Konecta Argentina

Allus creció 28% y generó 2.400 empleos durante el 2013
Fuente: www.portafolio.co Fecha: 27/11/2013

José Roberto Sierra Vélez, presidente de Allus Colombia, no duda en calificar como excepcional el desempeño que ha tenido su empresa este año. La sonrisa que acompaña este balance se basa en un crecimiento superior al 28 por ciento en la facturación durante el 2013. Mientras que el 2012 culminó con un resultado operacional de 181 mil millones de pesos, esta firma, reconocida como la número uno en el país en el campo de los call centers y la externalización de procesos de negocios (BPO) -con 18 a 20 por ciento del mercado según cifras del gremio-, al culminar el presente año verá ascender la cifra a 230 mil millones de pesos.

Según Sierra, un motivo adicional de satisfacción es que los servicios exportados también se incrementan del 6 al 12 por ciento, siendo sus principales destinos Estados Unidos y Argentina, aunque igualmente atienden usuarios en Canadá y Panamá. España es un país en el que están poniendo sus ojos.

“Llevamos 5 años con un crecimiento promedio de 14 por ciento y eso es satisfactorio, pero más lo es que este último año hayamos podido crear 2.400 nuevos puestos de trabajo”, anotó Sierra ayer durante la inauguración de una nueva sede de la empresa en el puerto seco de Medellín, aledaño al aeropuerto Olaya Herrera. Actualmente, esta firma del grupo brasileño Contax tiene sedes en la capital antioqueña, lo mismo que en Bogotá, Barranquilla y Cali, y genera 8.800 empleos.

Allus cuenta entre sus clientes a importantes empresas como Bancolombia, Davivienda, BBVA, Banco de Bogotá, Sura, Nueva EPS, Colsubsidio, Éxito y el periódico Miami Herald.

De acuerdo con Sierra, una de las claves para permanecer y crecer es entender la naturaleza cambiante del sector en el que se encuentra, donde se ha pasado de la clásica comunicación telefónica a requerir una oferta que integre múltiples canales como medios electrónicos, redes sociales y aplicaciones para teléfonos móviles. “Estos últimos implican tener una capacidad de respuesta muy rápida y acertada, porque cualquier error se multiplica de manera exponencial”, explicó.

Pero también se trata de ofrecer servicios especializados, pues en muchos de los casos tienen incluso médicos y economistas haciendo los contactos con públicos de entidades de salud y entidades financieras. “Hemos evolucionado mucho. En un principio solo establecíamos la primera comunicación y las empresas asumían de ahí en adelante la relación con el cliente, pero ahora nos piden todo el servicio de atención en el tiempo e incluso concretar ventas”, añadió el presidente de Allus Colombia. Para el directivo, el país sigue teniendo gran potencial de crecimiento en este negocio, con ventajas competitivas como la calidad y el compromiso de su talento humano, su infraestructura de comunicaciones a precios que logran mejorar su competitividad, por el buen español que se habla y una relación positiva entre valor-costo mucho mejor que la existente en países como EE. UU. No obstante, reitera que el bilingüismo es un aspecto en el que hay que mejorar.

Aunque sabe que será muy difícil volver a obtener un crecimiento como el del 2013, aspira a que en el 2014 este se mantenga en dos dígitos.

RÁPIDA EXPANSIÓN

La sede inaugurada ayer por Allus tiene un área superior a los 6.600 metros cuadrados y capacidad para 1.400 puestos de trabajo, en los que laborarán 2.100 empleados. En ella la compañía invirtió 4.500 millones de pesos. Allí, la empresa posee 12 salas para capacitación y condiciones de bienestar.

“El crecimiento en infraestructura va de la mano con la evolución hacia la gestión de la experiencia de los clientes, la innovación permanente de nuevos productos y la implementación de estrategias para garantizar el desarrollo de nuestra gente", dijo su presidente en Colombia, José Roberto Sierra. Además, anunció que para enero o febrero próximo abrirán otra de una magnitud similar en Bogotá, que ha requerido una inversión de 5.000 millones de pesos y contará con 1.000 puestos para que 1.400 asesores atiendan repartidos en turnos.

INFORMACIÓN ADICIONAL



DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto: 02 Actualización

4. Número de formulario: 14792852206

5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 811008963 | 6. DV: 6

12. Dirección seccional: Operativa de Grandes Contribuyentes 31

14. Buzón electrónico

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: MULTIENLACE S.A.S.

36. Nombre comercial: MULTIENLACE | 37. Sigla

UBICACIÓN

38. País: COLOMBIA 169

39. Departamento: Antioquia 05

40. Ciudad/Municipio: Medellín 001

41. Dirección principal: CR 37 A 8 43 ED ROSE STREET P 7 OF 701

42. Correo electrónico: mberlinghierio@grupokonecta.com

43. Código postal: 5867 | 44. Teléfono 1: 5105700 | 45. Teléfono 2

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal — 46. Código: 0220 | 47. Fecha inicio actividad: 1997/03/06

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

Otras actividades — 50. Código 1 | 2

Ocupación — 51. Código

52. Número establecimientos: 3

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 35 | 07 | 09 | 10 | 13 | 14 | 15 | 18 | 19 | 41 | 42 | 48 | 52

03- Impuesto al patrimonio
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de renta
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
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: 22 | 23

Exportadores

55. Forma: 1 | 56. Tipo: 2 | Servicio 1: 57. Modo 2 | 58. CPC 84 | 2 | 3

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 - 10 - 14 / 11 : 50: 09

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 1.6.1.2.23 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante:

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

964. Nombre: SIERRA VELEZ JOSE ROBERTO
965. Cargo: Representante legal Certificado

Fecha y hora de generación documento PDF: 09-11-2021 04:47:04PM

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
Fecha de expedición: 03/11/2021 - 10:12:48 AM

Recibo No.: 0021957258 Valor: $00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: SakkbmbHdbavdhoc

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com 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: MULTIENLACE S.A.S.

Sigla: No reportó

Nit: 811008963-6

Domicilio principal: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

MATRÍCULA

Matrícula No.: 21-224522-12
Fecha de matrícula: 01 de Marzo de 1997
Último año renovado: 2021
Fecha de renovación: 16 de Marzo de 2021
Grupo NIIF: 2 - Grupo I. NIIF Plenas.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 37 A 8 43 ED ROSE STREET PISO 7 OF 701
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico: juridica@grupokonecta.com
Teléfono comercial 1: 5105700
Teléfono comercial 2: No reportó
Teléfono comercial 3: No reportó
Página web: No reportó

Dirección para notificación judicial: Carrera 37 A 8 43 ED ROSE STREET PISO 7 OF 701
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico de notificación: juridica@grupokonecta.com
Teléfono para notificación 1: 5105700
Teléfono para notificación 2: No reportó
Teléfono para notificación 3: No reportó

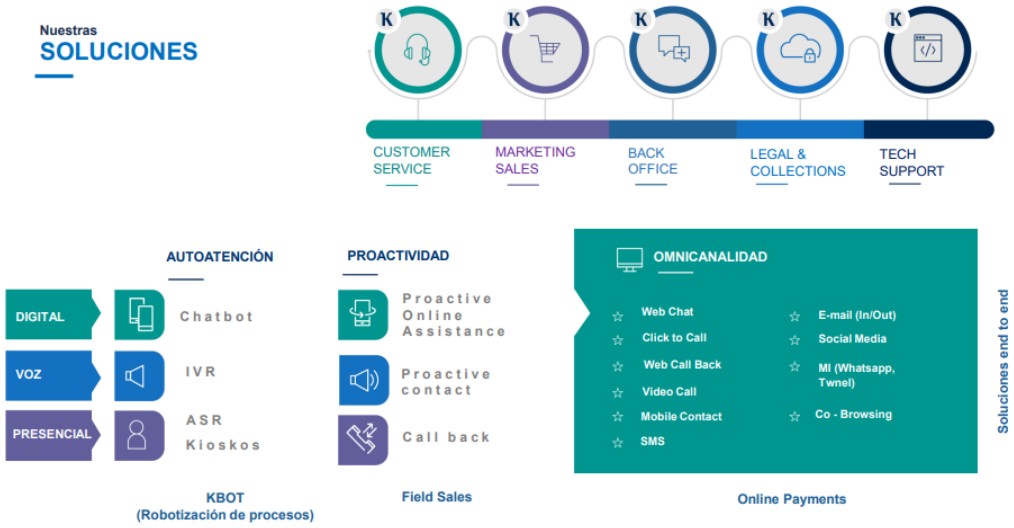
La persona jurídica MULTIENLACE S.A.S. SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad

Página: 1 de 15

Se adjunta Información (Pág. 1 de 15)

Fuente: Empresa

PRODUCTOS / SERVICIOS / ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO



Fuente: Empresa

CERTIFICACIONES

Certificaciones de Calidad

Certificado	Expedido por	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
ISO 9001:2015	ICONTEC/IQNET	25/07/2021	24/07/2024
ISO/IEC 27001:2013	ICONTEC/IQNET	27/09/2019	26/09/2022


ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
ICONTEC certifies that the Organization´s Management System of:
MULTIENLACE S.A.S.
Carrera 37 A No. 8 - 43 Piso 7, oficina 701, Medellín, Antioquia, Colombia.
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal cubiertas por la certificación en el anexo
ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been audited and approved based on the specified requirements of:
ISO 9001:2015
Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:
This certificate is applicable to the following scope:
Diseño, implementación y operación de líneas de servicio al cliente en Centros de Contacto (contact centers).
Design, implementation and operation of customer service lines in contact centers.
Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC
Certificado: SC644-1
Certificate:
Fecha de Aprobación: 2001 03 21
Fecha de Renovación: 2021 07 25
Fecha de Vencimiento: 2024 07 24
Fecha Última Modificación: 2021 07 14
Fecha de Restauración:
Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo


THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
CERTIFICATE
ICONTEC has issued an IQNet recognized certificate that the organization:
MULTIENLACE S.A.S.
Carrera 37 A No. 8 - 43 Piso 7, oficina 701, Medellín, Antioquia, Colombia.
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal cubiertas por la certificación en el anexo
has implemented and maintains a
Quality Management System
for the following scope:
Diseño, implementación y operación de líneas de servicio al cliente en Centros de Contacto (contact centers).
Design, implementation and operation of customer service lines in contact centers.
which fulfils the requirements of the following standard
ISO 9001:2015
Issued on: 2001 03 21
Expires on: 2024 07 24
This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document
Registration Number: CO- SC644-1
Alex Stolchitou
President of IQNet
Roberto Enrique Montoya-Villa
CEO of ICONTEC





Fuente: Empresa

Distinciones Obtenidas





Latam Aloic Awards

- Mejor estrategia Omnicanal
- Mejor estrategia en la Organización
- Mejor empresa BPO
- Mejor estrategia de Desarrollo Humano

"Ser significativo, clave para el liderazgo, la felicidad y el bienestar, como motores de resultados sobresalientes"

ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA



EVOLUCIÓN MENSUAL/ DETALLE DE PERSONAL CONTRATADO

Año	Personal Producción	Personal Comercial	Personal Administración	Total del Personal
2019	11928	7	1842	**13777**
2020	13760	8	2126	**15894**
2021	13730	10	2160	**15900**

Fuente: Empresa.

PERSONAL SUBCONTRATADO

Año	Personal Producción	Personal Comercial	Personal Administración	Total del Personal
2019	0	0	0	**0**
2020	0	0	0	**0**
2021	851	0	0	**851**

Fuente: Empresa

Estructura Societaria y Vinculaciones

Socios / Accionistas

Razón Social	Nacionalidad	Tax ID	%
STRATTON SPAIN SL	España	B-85025724	100

Fuente: Empresa

Vinculaciones / Empresas Relacionadas

No se detectó información.

Directivos

Nombre y Apellido	Nacionalidad	Tax ID	Cargo
JESUS VIDAL BARRIO RIVAS	España	PAK758201	Presidente
JAIME ANDRES EUSSE TOLEDO	Colombia	98557289	Vicepresidente Administrativo y Financiero
ANDRES FERNANDO HERMIDA CASTILLO	Colombia	98740700	Vicepresidente de Operaciones
CARLOS ALBERTO GONZALEZ MORENO	Colombia	98664329	Vicepresidente de Operaciones
JOSE ROBERTO SIERRA VELEZ	Colombia	3353483	Gerente General

Fuente: Empresa

Situación Comercial

SEGUROS

Tipo de Seguro	Compañía aseguradora	Nro. de Póliza	Suma Asegurada	Moneda
Póliza Multiriesgo para todas	Suramericana	900000453487	$ 105 655 558 093	COP
Responsabilidad Civil Extracon	Suramericana	1003087-8	$ 16 000 000 000	COP
Póliza Infidelidad y riesgos	Seguros Mundial	NB–100000065	$ 10 000 000 000	COP
Póliza responsabilidad Civil	Suramericana	900000619962	$ 5 000 000 000	COP
Póliza Responsabilidad civil	Zurich	EOFF-17784161-1	$ 1 000 000	USD
Póliza Responsabilidad civil	Allianz	022884004	$ 1 000 000	USD

Fuente: Empresa

MARCAS / PATENTES / LICENCIAS

No se detectó información.

PROVEEDORES

N°	Razón Social	Tax ID	Nacionalidad	Monto Anual Ventas	Moneda
1	Avaya Communication de Colombia S.A.	830.011.068-9	Colombia	$ 5 616 726 422	COP
2	Compucom S.A.S	860.353.611-5	Colombia	$ 2 419 447 463	COP
3	Information Systems Sudamericana S.A.S.	900.145.046-6	Colombia	$ 2 248 192 663	COP

Fuente: Empresa

CLIENTES

N°	Razón Social	Tax ID	Nacionalidad	Monto Anual Ventas	% Participación
1	Cliente 1	Información confidencial	--	--	27.1 %
2	DIRECTV (Total)	--	--	--	11.2 %
3	Cliente 3	Información confidencial	--	--	8.7 %
4	Cliente 4	Información confidencial	--	--	6.9 %
5	Cliente 5	Información confidencial	--	--	5.8 %
6	Otros clientes	Información confidencial	--	--	40.3%

Fuente: Empresa

CLIENTES



Fuente: Empresa

COMPRAS ANUALES

Mes	Ventas	Compras	Moneda
Enero 2021	$ 48 724 899 790	$ 7 050 369 613	COP
Febrero 2021	$ 48 114 801 086	$ 7 416 571 813	COP
Marzo 2021	$ 51 613 493 921	$ 8 180 626 946	COP
Abril 2021	$ 48 523 246 799	$ 7 390 783 702	COP
Mayo 2021	$ 48 067 361 776	$ 7 284 245 570	COP
Junio 2021	$ 46 795 533 852	$ 7 402 153 340	COP
Julio 2021	$ 48 296 847 244	$ 7 477 866 890	COP
Agosto 2021	$ 48 589 885 399	$ 7 590 556 606	COP
Septiembre 2021	$ 49 206 667 871	$ 7 686 386 017	COP
Octubre 2021	$ 50 267 229 507	$ 7 812 236 679	COP
Total	**$ 488 199 967 245**	**$ 75 291 797 176**	**COP**

Fuente: Empresa

VENTAS A DIRECTV

Año	Ventas	Moneda
12/2018	$ 31 256 985 223	COP
12/2019	$ 26 907 474 851	COP
12/2020	$ 25 237 043 711	COP

Fuente: Empresa

Situación Bancaria

SITUACIÓN BANCARIA

No se detectó información.

CHEQUES RECHAZADOS

No se detectó información.

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO INFORMADO

No declaró.

Situación Judicial

CARÁTULAS DE JUICIOS COMO DEMANDADO/DEMANDANTE (*)

No se registran juicios en su contra ni tampoco reclamos.

Fuente: Externa

Compliance

ANÁLISIS DE COMPLIANCE

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: MULTIENLACE SAS - 8110089636
Fecha: 01-12-2021

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: JESÚS VIDAL BARRIO RIVAS - PAK758201
Fecha: 01-12-2021

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: CARLOS ALBERTO GONZÁLEZ MORENO - 98664329
Fecha: 01-12-2021

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: ANDRÉS FERNANDO HERMIDA CASTILLO - 98740700
Fecha: 01-12-2021

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: JAIME ANDRÉS EUSSE TOLEDO - 98557289
Fecha: 01-12-2021

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: JOSE ROBERTO SIERRA VÉLEZ - 3353483
Fecha: 01-12-2021

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

No se detectó información de prensa negativa.

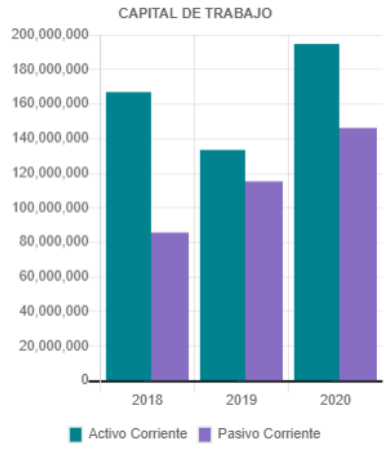
Estados Contables

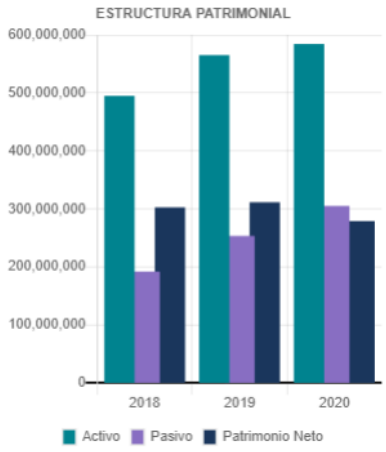
Ejercicios 2018/2019/2020

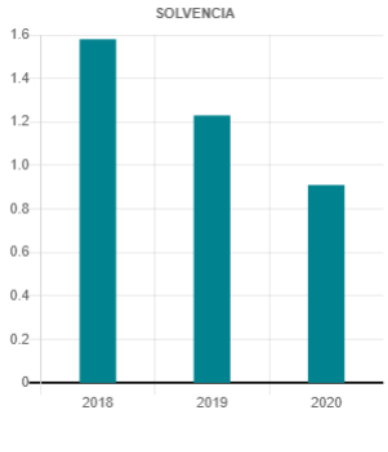
Activo

Fecha Balance	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Caja y Banco	16 270 613	20 098 426	95 389 550
Inversion Corriente	0	0	0
Anc Creditos Por Ventas	97 649 461	96 694 497	68 697 591
Otros Créditos	36 695 366	356 523	3 409 645
Bienes Cambio	0	0	0
Bienes Intangibles	0	0	0
Otros Activos Corrientes	16 313 069	16 331 697	27 266 330
Total Activo Corriente	166 928 509	133 481 143	194 763 116
Credito Por Venta	77 576 496	0	0
Otros Créditos No Corrientes	0	0	0
Otras Inversiones No Corrientes	0	121 657 278	90 462 424
Bienes De Uso Valor De Origen	60 710 753	79 189 751	103 436 202
Depreciación Acumulada	5 519 159	23 632 408	47 439 516
Bienes De Uso	55 191 594	55 557 343	55 996 686
Activos Intangibles	191 343 987	194 241 684	200 600 396
Otros Activos No Corrientes	3 895 283	60 321 702	42 513 413
Total Activo No Corriente	328 007 360	431 778 007	389 572 919
Total Activo	494 935 869	565 259 150	584 336 035

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos



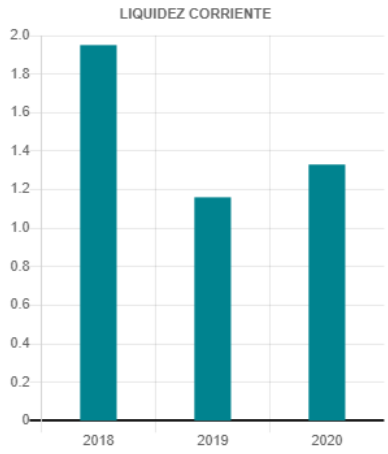


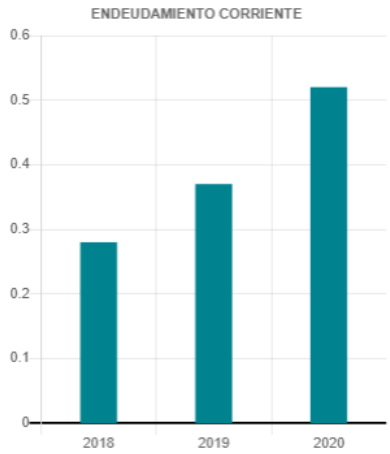


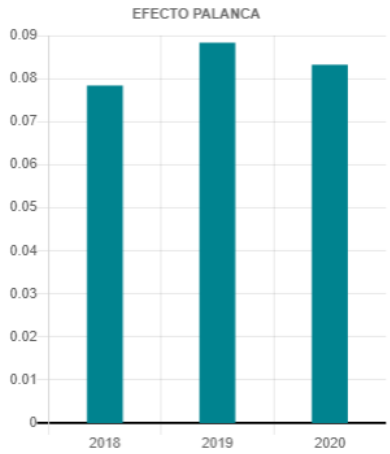
Pasivo / Patrimonio Neto

Fecha Balance	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cuentas Por Pagar (Deudas Comerciales)	22 436 464	30 331 840	34 244 036
Prestamos (Deudas Bancarias)	25 238 983	13 722 987	13 180 783
Remuneraciones Y Cargas Sociales	22 627 461	30 723 556	43 967 388
Cargas Fiscales	12 664 299	15 054 878	24 953 183
Anticipos Clientes	0	0	0
Otros Pasivos	2 750 726	25 432 995	29 824 843
Total Pasivo Corriente	85 717 933	115 266 256	146 170 233
Cuentas Por Pagar	0	0	0
Prestamos	69 019 079	69 002 864	102 754 393
Deudas Fiscales	37 419 116	39 283 167	44 187 146
Otros Pasivos (No Corrientes)	0	30 072 492	12 139 592
Previsiones	0	0	0
Total Pasivo No Corriente	106 438 195	138 358 523	159 081 131
Total Pasivo	192 156 128	253 624 779	305 251 364
Capital Social	30 454 642	33 400 536	33 400 536
Resultados No Asignados	272 325 099	278 233 835	245 684 135
Patrimonio Neto	302 779 741	311 634 371	279 084 671

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos



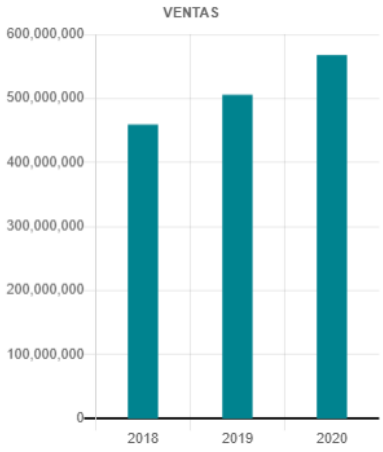


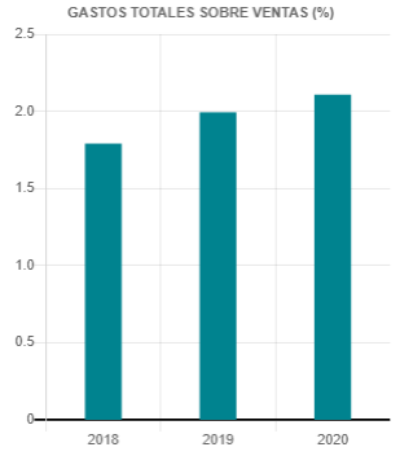


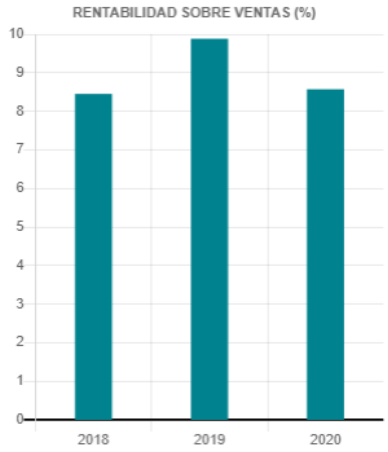
Estado de Resultados

Fecha Balance	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Ventas	459 089 390	505 576 444	567 593 292
Compras Del Ejercicio	0	0	0
Costos de las mercaderías, productos, servicios vendidos	410 984 912	453 024 386	499 742 237
Resultado Bruto	48 104 478	52 552 058	67 851 055
Amortizaciones	22 291 645	14 562 246	51 299 445
Gastos de Comercialización	0	0	0
Gastos de Administración	0	0	0
Gastos Financieros	8 220 622	10 076 733	11 963 232
Otros Ingresos	0	0	9 586 186
Otros Egresos	0	0	0
Resultados financieros y por tenencia (incluyendo result.por exposición a inflación)	16 552 329	22 526 493	1 454 856
Impuesto A Las Ganancias	17 644 244	15 074 947	18 306 348
Resultado	38 791 941	49 926 871	48 622 517

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	1,95	1,16	1,33
LIQUIDEZ SECA (Acida) (Act.Corriente - Bs.Cambio) / Pas.Corriente	1,95	1,16	1,33
Endeudamiento Corriente Pasivo Corriente / Patrimonio Neto	0,28	0,37	0,52
Endeudamiento Activo Fijo Pasivo No Corriente / Bs. de Uso	1,93	2,49	2,84
Solvencia Patrimonial Patrimonio Neto / Pasivo Total	1,58	1,23	0,91
Capital De Trabajo Activo Corriente - Pasivo Corriente	81 210 576,00	18 214 887,00	48 592 883,00
Inversiones De Bienes De Uso Patrimonio Neto / Bs. de Uso	5,49	5,61	4,98
Margen Bruto (Utilidad Bruta / Ventas) * 100	10,48	10,39	11,95
Margen Neto (Utilidad Neta / Ventas) * 100	8,45	9,88	8,57
Retorno Sobre Patrimonio Utilidad Neta / Patrimonio Neto	0,13	0,16	0,17
Rotacion De Activos Ventas / Activo Total	0,93	0,89	0,97
Rotacion Activo Fijo Ventas / Bs. de Uso	8,32	9,10	10,14
RENTABILIDAD S/ACTIVO (Utilidad Neta / Activo Total) * 100	7,84	8,83	8,32
EBITDA / PASIVO (Resultado del ejercicio + Amortizaciones + Gastos Financieros + Impuesto a las ganancias) / Pasivo Total	0,45	0,35	0,43
Rotacion De Creditos Ventas / Creditos por Ventas	4,70	5,23	8,26
Rotacion De Inventarios Costo Mercaderias / Bs.de Cambio	0,00	0,00	0,00
PRESTAMOS / P.N. Prestamos / Patrimonio Neto	0,31	0,27	0,42
PRESTAMOS / (VENTAS/12) Prestamos / (Ventas / 12)	0,21	0,16	0,20

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos

SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Para el análisis de la situación Económica Financiera y Patrimonial del cliente se utilizaron los Estados Contables correspondientes a los ejercicios 2018, 2019 y 2020 (fecha de cierre 31/12). Información auditada sin salvedades.

Moneda: pesos colombianos.

Principales indicadores

Económicos:

- Los Ingresos del ejercicio cerrado en 12/2020 alcanzaron un total de $567.593 Millones. Al compararse con los Ingresos del 2019 ($505.576 Millones) se obtuvo un incremento interanual del 12.3%.
- Los Costos Directos pararon del 90% al 88% su participación sobre las Ventas. Los Gastos financieros totalizaron $11.963 Millones, equivalente al 2% de las Ventas.
- En función de lo expuesto la empresa registró una Ganancia Operativa Neta de $37.581 Millones, lo que representó el 6.6% de las Ventas vs 5.4% s/ventas en el ejercicio anterior.
- Se registraron Otros Ingresos por $11.041 Millones, correspondientes a método de participación patrimonial y a Ingresos financieros.
- El Impuesto a las Ganancias correspondiente al ejercicio fue de $18.306 Millones.
- De acuerdo con lo expuesto en los párrafos precedentes, se registró una Ganancia Final de $48.622 Millones, cifra que representó el 10% de las Ventas vs $49.926 Millones (9% s/ventas) en el ejercicio anterior.

La empresa presentó a 12/2020 una situación Económica satisfactoria, presentando aumento de Ventas y una ligera reducción de Costos, manteniendo un satisfactorio Resultado Final.

Financieros:

- El indicador de Liquidez Corriente pasó de 1.16 a 1.33, mejorando y manteniéndose en parámetros aceptables.
- El Capital de Trabajo mostró un saldo de $48.592 Millones, cifra equivalente al 8% del activo, considerándose ajustada su relación.

En resumen, la situación Financiera a 12/2020 era aceptable por sus indicadores de Liquidez y Capital de Trabajo.

Patrimoniales:

- El Patrimonio Neto a 12/2020 fue de $279.084 Millones vs $311.634 Millones en el ejercicio anterior. Exhibe una reducida capitalización ($33.400 Millones, equivalente al 11%s/PN y el 10% s/pasivo).
- La estructura de financiamiento mostraba que el Pasivo representaba el 52% del Activo, siendo las obligaciones bancarias exigibles a largo plazo la principal fuente de apalancamiento.
- La Solvencia se redujo de 1.23 a 0.91 y el Endeudamiento Corriente pasó de 0.37 a 0.52, manteniéndose en niveles adecuados.

La compañía presentó a 12/2020 un cuadro Patrimonial aceptable, con una adecuada Solvencia y un Endeudamiento bajo, pero con una reducida capitalización.

CUADRO SCORE

Períodos Analizados				2018/2019/2020			
Concepto	Expresado por	Valor	Grade	Concepto	Expresado por	Valor	Grade
Analisis Patrimonial				**Analisis Financiero**			
Solvencia	ratio	1,04	9	Liquidez corriente	ratio	1,36	8
Endeudamiento corriente	ratio	0,47	10	Liquidez acida	ratio	1,36	10
Capital corriente	%	8,1%	3	Rotación del pasivo corriente días	días	3.585	1
Activo no Cte sobre Activo	%	68,6%	2	Rotación de las cuentas a cobrar	días	44	10
Financiación del activo no cte.	ratio	1,12	10	Efecto Palanca	ratio	0,08	10
Deuda bancaria sobre Pasivo	%	38,0%	7	**Analisis de Eficiencia**			
Deudas Comerciales sobre Pasivo	%	11,4%	10	Gastos Financieros sobre Ventas	%	2,1%	10
Análisis de rentabilidad				Gastos Comerciales sobre Ventas	%	0,0%	10
Rentabilidad de la inversión total	%	16,7%	8	Gastos Administración sobre Ventas	%	0,0%	10
Rentabilidad ordinaria de la inversión	%	26,7%	8	Gastos Totales sobre Ventas	%	2,1%	10
Rentabilidad ordinaria sobre el activo	%	13,4%	4	Vida restante de Bienes de Uso	años	2	1
Resultado bruto sobre ventas	%	11,5%	1	Rotación de bienes de cambio	días	-	10
Rentabilidad sobre Ventas	%	8,8%	10	Rotación del activo	veces	0,95	1
Costo del financiamiento	%	4,0%	10	Total			
Rentabilidad Operativa	%	6,2%	5	78,72			
EBITDA/Ventas	%	21,5%	9				
EBITDA/Intereses	%	10,45	10				

