

Centro de atención telefónica LATEM (BPO) ya en funcionamiento



MERGERSCORP

Centro de atención telefónica LATEM (BPO) ya en funcionamiento

Project Call Center es una plataforma consolidada de externalización de procesos empresariales (BPO) y de centro de atención omnicanal que opera en Panamá (sede central) y Colombia.

Huella de la plataforma y la infraestructura

La empresa cuenta con dos plantas de producción con más de 240 empleados directos y capacidad integrada para ampliar la plantilla sin necesidad de realizar inversiones inmobiliarias inmediatas:

- Ciudad de Panamá (sede central)
- Colombia

Cartera de clientes y concentración comercial

La empresa ofrece servicios de cobro, atención al cliente, ventas y asistencia técnica en cuatro sectores principales: servicios financieros, telecomunicaciones, comercio minorista y servicios públicos, y tecnología.

- Escala actual: 10 contratos activos con clientes que dan servicio a 154 puestos facturables contratados, con una duración contractual restante de entre 1 y 5 años.

Resultados financieros y perspectivas

Tras un rápido crecimiento de los ingresos, que alcanzó su máximo en 3,26 millones de dólares en 2024, los resultados sufrieron una contracción en 2025, junto con una reducción del margen operativo.

Métrico	2021	2022	2023	2024	2025 (Cierre de la dirección)
Ingresos	0,37 millones de dólares estadounidenses	2,19 millones de dólares estadounidenses	2,96 millones de dólares estadounidenses	3,26 millones de dólares estadounidenses	2,49 millones de dólares estadounidenses
EBITDA	N/A	-0,14 millones de dólares estadounidenses	-0,60 millones de dólares estadounidenses	0,15 millones de dólares	-0,64 millones de dólares estadounidenses
Margen EBITDA	N/A	-6.4%	-20.2%	4.6%	-25.5%

Las cifras históricas incluyen una combinación de estados financieros auditados (2021), informes recopilados (2024) y cifras internas de gestión mensuales pendientes de conciliación.

Estrategia de expansión y plan de crecimiento

- Base contratada: La base principal, de unas 150 plazas, sigue protegida gracias a que los vencimientos de los contratos están escalonados entre 2026 y 2036.

TARGET PRICE
\$ 3,200,000

GROSS REVENUE
\$ 3,260,000

EBITDA
\$ 0

BUSINESS TYPE
Centro de llamadas

COUNTRY
Panamá

BUSINESS ID
L#20261175

- **Ampliación de la capacidad para 2030:** El plan comercial de la dirección tiene como objetivo ampliar la capacidad hasta **un total de 504 plazas facturables para 2030**.
- **Apalancamiento operativo:** Las instalaciones físicas que ya tenemos en Panamá y Colombia tienen capacidad de sobra para absorber el crecimiento previsto del número de plazas sin necesidad de ampliar los contratos de alquiler a corto plazo.

Ventajas de la inversión frente a aspectos clave de la diligencia debida

Ventajas principales

- **Activo «llave en mano» con todas las licencias:** cuenta con autorizaciones reglamentarias poco comunes en Panamá (estatus de centro de llamadas según la Ley 42 y concesión a largo plazo de la ASEP).
- **Arbitraje regional:** la presencia en dos países combina los contratos en dólares de Panamá con la mano de obra eficiente de Colombia.
- **Validación de primer nivel:** historial probado de proyectos completados con éxito para empresas regionales de primer nivel de los sectores financiero y de las telecomunicaciones.

Áreas clave de la diligencia debida

- **Concentración de clientes:** las entidades de ITS (Panamá y Colombia) representan el 68 % de la facturación prevista para 2026.
- **Ejecución del plan de reestructuración:** revertir la caída de los ingresos prevista para 2025 (-23 % interanual) y la contracción del margen EBITDA (-25,5 %) mediante la disciplina operativa.
- **Conversión de la cartera de proyectos:** Validar la viabilidad comercial de la cartera de proyectos sin contratos de 350 plazas necesaria para alcanzar los objetivos de 2030.

The information contained herein does not constitute an offer to sell or a solicitation of an offer or a recommendation to purchase securities under the securities laws of any jurisdiction, including the United States Securities Act of 1933, as amended, or any US state securities laws, or a solicitation to enter into any other transaction

The projected financial information contained in the Memorandum is based on judgmental estimates and assumptions made by the management of the target Company, about circumstances and events that have not yet taken place. Accordingly, there can be no assurance that the projected results will be attained. In particular, but without prejudice to the generality of the foregoing, no representation or warranty whatsoever is given in relation to the reasonableness or achievability of the projections contained in the Memorandum or in relation to the bases and assumptions underlying such projections and you must satisfy yourself in relation to the reasonableness, achievability and accuracy thereof.

By delivering this Memorandum, neither MergersUS Inc., nor its authorized agents are making any recommendations regarding the acquisition or strategies outlined herein. Interested parties shall exercise independent judgment in, and have sole responsibility for, determining whether an acquisition of the Company is suitable for them, and neither MergersUS Inc, nor its authorized agents have responsibility to, and will not, monitor the condition of interested parties to determine that an acquisition is or remains suitable for them. Among other things, suitability of an acquisition will depend upon an interested party's investment and business plans and financial situation.

This document is prepared for information purposes only. It is made available on the express understanding that it will be used for the sole purpose of assisting the recipients to decide whether they wish to proceed with a further investigation of the Proposed Transaction.

The recipients realize and agree that this document is not intended to form the basis of any investment decision or any other appraisal or decision regarding the Proposed Transaction, and does not constitute the basis for the contract which may be concluded in relation to the Proposed Transaction.

All information contained in this document may subsequently be updated and adjusted. MergersUS Inc. has not independently verified any of the information contained herein or on which this document is based. Neither the Company, nor its management or shareholders, nor MergersUS Inc. , nor any of their respective directors, partners, officers, employees or affiliates make any representation or warranty (express or implied) or accept or will accept any responsibility or liability regarding or in relation to the accuracy or completeness of the information contained in this document or any other written or oral information made available to any interested party or its advisers. Any liability in respect of any such information or any inaccuracy in or omission from the document is expressly disclaimed.

MERGERSCORP

© 2026 MergersCorp M&A International. All rights reserved.

© 2026 MergersCorp M&A International. MergersCorp™ M&A International is the collective brand name of independent affiliates of MergersCorp M&A International. For more details on the nature of our affiliation, please visit us on our website <https://www.mergerscorp.com/disclaimer>. MergersCorp M&A International is not a registered broker-dealer under the U.S. securities laws. MergersCorp M&A International does not offer or sell securities or provide investment advice or underwriting services. The articles or publications contained in this presentation are not intended to provide specific business or investment advice. The author or MergersCorp M&A International shall not be liable for any errors or omissions, or for any loss suffered by any person or organization acting or refraining from acting as a result of the content of this website. It is recommended that specific independent advice be sought before making any business or investment decision.

MERGERSCORP

WWW.MERGERSCORP.COM