Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021

emtelco
CX & BPO

Nos apasiona la innovación y la excelencia, consideramos el **cliente** como el centro de nuestra Organización e integramos **capacidades digitales y el mejor talento** con el fin de **ofrecer experiencias memorables con nuestros productos y servicios**.

Pasión

Innovación

Confianza

Integridad

Simplicidad

*Enamorar no requiere explicación, simplemente **¡lo hacemos!** y eso se ve reflejado en nuestros Valores, que reúnen lo mejor de nosotros para ENAMORAR.*

Contenido

01. Mensaje de la Gerente General _____ 5

02. Sobre este Informe _____ 8

03. Nuestro Perfil Corporativo _____ 12

04. Emtelco, y su Gestión Empresarial _____ 23

05. Emtelco, y su Gestión Financiera _____ 36

06. Emtelco, y su Gestión Ambiental _____ 50

07. Emtelco, y su Gestión con los Grupos de Interés _____ 55

08. Principios del Pacto Global y objetivos de desarrollo sostenible _____ 72

Mensaje de la Gerente General

01. Mensaje de la Gerente General

Durante este 2021, nuestra Compañía enfrentó retos asociados a la reactivación económica de nuestro país, los cuales nos llevaron a seguir transformándonos en pos del crecimiento de nuestros clientes, los usuarios de las marcas que representamos y de seguir creando esas experiencias memorables que nos representan.

Estos retos nos llevaron a imaginar nuevas formas de ejecutar los procesos, de satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios, de crear momentos que fueran recordados, de ejecutar acciones que aporten al crecimiento del país y a diseñar soluciones que nos ayuden a seguir liderando el mercado; por eso, a pesar de los limitantes que pudieron surgir en el camino, nos abrimos paso a creer en que todo es posible.

Este tiempo que termina es una muestra de nuestra fortaleza y de que los resultados se alcanzan teniendo el mejor talento, generando soluciones, productos y procesos eficientes, centrando toda nuestra experiencia en el cliente y buscando la excelencia en todo lo que hacemos. Por esto, estoy muy complacida de presentar este informe de Gestión y Sostenibilidad del 2021, en el que se evidencian los resultados de un trabajo hecho con dedicación, profesionalismo y mucho amor. Por lo cual me permito resaltar algunos aspectos de gran importancia para esta vigencia:

- La gestión comercial permitió cerrar el año con la incorporación a nuestra familia Emtelco de 5 nuevos clientes, donde parte de éstos nos permitieron fortalecer nuestra experiencia en el sector salud, ratificándonos como uno de los principales proveedores de ese sector de la economía.

- Logramos la renovación de varios contratos comerciales, los cuales conservamos a través de la participación en procesos licitatorios, demostrando así la confianza de nuestros clientes en la oferta de valor y el modelo de relacionamiento de emtelco.

- Durante el año contamos en promedio con un equipo de humano de más de 15,000 colaboradores a nivel nacional, enfocados en realizar una gestión con dedicación, amor y compromiso.

- Logramos la certificación GMD/COPC, certificación internacional que sirve como guía para la mejora del desempeño, sentando las bases para una gestión enfocada en resultados y facilitar a las empresas avanzar rápidamente hacia la mejora del desempeño operativo. Así mismo, logramos mantener nuestras certificaciones bajo las normas ISO 27001, ISO 9001, y PCI DSS, que contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos y demuestran la conformidad de nuestro sistema de gestión interno frente a estas normas.

- Recibimos cinco (5) premios oro a nivel nacional, dos (2) premios a nivel latinoamericano, que nos ratifican como expertos creando las mejores soluciones y experiencias para nuestros clientes y usuarios. Desde el foco de nuestra responsabilidad social, enfocamos nuestras actividades en implementar buenas prácticas para impulsar el impacto social de Emtelco, mediante estrategias que favorecen los temas de equidad, la diversidad e inclusión en cada uno de nuestros procesos, es así como fuimos reconocidos por CUSO Internacional, Comfenalco Antioquia y La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y su Fundación, recibiendo así tres (3) reconocimientos en el año, integrado estas buenas prácticas para mejorar el bienestar de madres cabeza de familia, población con discapacidad, población LGBTIQ+ y migrantes venezolanos, entre otros.

- Dentro de nuestra estrategia de ser una empresa innovadora, focalizada en una ventaja competitiva con crecimiento rentable y sostenido, fuimos reconocidos por INNpulsa Colombia y el Ministerio TIC como una empresa en trayectoria Mega. Así mismo la revista DINERO nos reconoció como una de las 200 empresas más innovadoras cerrando la brecha en innovación ya que en el 2020 estábamos casi 12 puntos por debajo del promedio del ranking nacional y en el 2021 estamos solo un 1,33 por debajo, es decir redujimos la brecha en 10,4 puntos del promedio.

- Conseguimos un 85% en nuestra encuesta general de Clima Laboral, evidenciando una percepción positiva de los colaboradores en la satisfacción laboral.

- Como parte de la puesta en práctica de uno de nuestros atributos estratégicos "enamorados del talento" hicimos parte del programa "Empresas por la Vacunación" en el cual de manera solidaria adquirimos 31,000 dosis de vacunas contra el COVID-19 como una forma de proteger a nuestra gente y sus familias.

- Como resultado de la efectiva combinación de estrategias comerciales y operativas, durante 2021 obtuvimos una utilidad neta positiva por $36,296 millones de pesos, siendo 1,84 veces superior a la del 2020 ($19,639 MM).

- Y por último pero no menos importante, ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial, y con el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible apalancados en nuestro propósito como organización que logró ser sostenible financieramente y mantener la empleabilidad durante el 2021.

Es así, como paso a paso vamos alcanzando nuestra meta de convertirnos en la mejor Compañía del sector y ser un verdadero Experience Hub, atendiendo a nuestros clientes a través de modelos de relacionamiento que están a la vanguardia en tecnología, logrando gestionar de manera eficiente e innovadora las mejores experiencias de servicio, con personal motivado y calificado y poniendo en práctica las mejores estrategias operativas. Estoy segura de que el 2022 será un año que nos permitirá seguir creciendo, fortaleciéndonos y ratificado nuestro propósito de "Enamorar personas y Marcas".

Por último, quiero invitarlos a leer detenidamente este informe que resume los logros alcanzados, las metas esperadas y los datos que reflejan que somos una Compañía que sigue adelante, trabajando con el corazón.

MARITZA GARZÓN VARGAS

Gerente General

Sobre este informe

02. Sobre este Informe

Generalidades_____ 9

Modelo de Sostenibilidad_____ 10

Informe de Gestión y Sostenibilidad de Emtelco, vigencia 2021

[1] consolida los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad, así mismo, incorpora el *Informe de Gestión Anual de la Compañía*.

Generalidades

Los resultados de la gestión de Emtelco están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.

Los resultados de la gestión y la sostenibilidad hacen las veces de *Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas*, así como la alineación de nuestra gestión con los *Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.*

La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno - Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de la Compañía.

Verificación del reporte

Dentro del proceso de auditoría interna y atendiendo a criterios de veracidad y calidad de la información, se adelantó la verificación de datos y fuentes de información relacionados en el informe, aplicando normas internacionales de auditoría.

Contactos:

Erika María Vanegas Múnera
Profesional Control Interno y Auditoría
erika.vanegas@Emtelco.com.co

Luis Fernando González Rojas
Profesional Responsabilidad Social Empresarial
luis.gonzalez@Emtelco.com.co

Aprobado por Asamblea de Accionistas (marzo 2022).

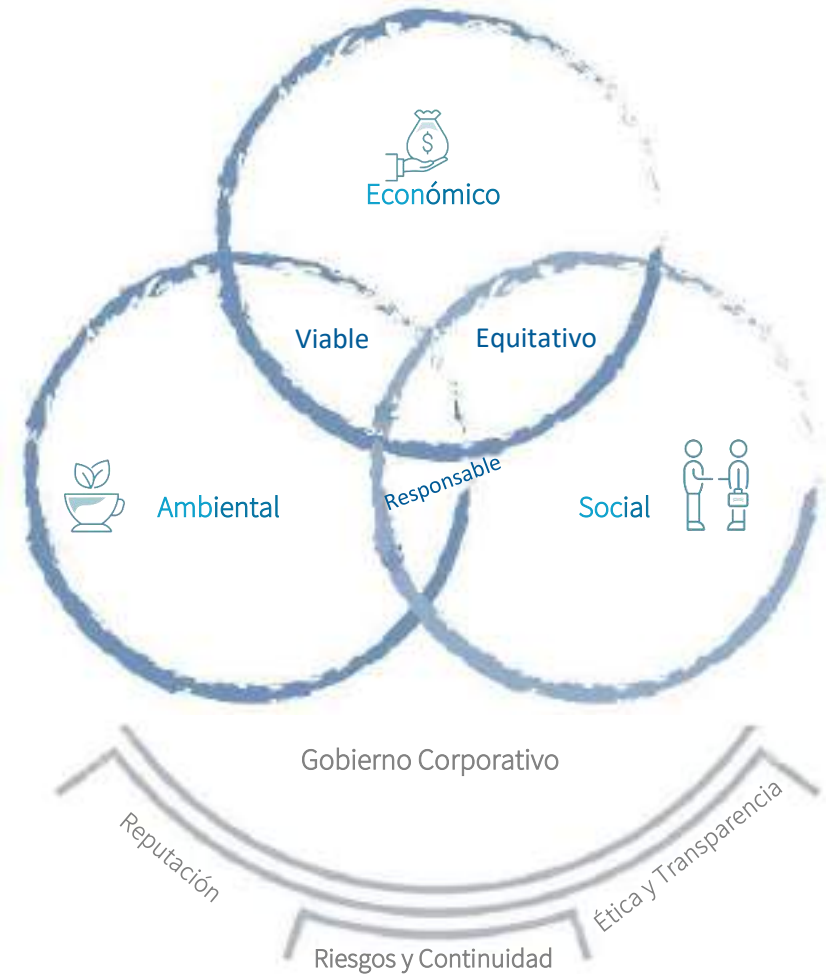
emtelco CX & BPO | enamoramos personas y marcas

[1] *Periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2021.*

Modelo de Sostenibilidad

Emtelco entiende la sostenibilidad como la creación de valor compartido con los grupos de interés en el contexto moderno donde prevalece una forma de vida digital, contribuyendo al desarrollo del país de manera similar, es así como en estos escenarios llenos de cambios y transformación para todos, continuamos identificando y gestionando los temas de mayor relevancia (*Inspirados por la Excelencia, Apasionados por la Innovación, Enamorados talento humano, Obsesionados en el cliente, Ética y Transparencia, Gestión responsable de la cadena de suministro, Responsabilidad ambiental operacional, Desarrollo social de las comunidades donde operamos, Gestión de residuos electrónicos , Eficiencia energética y Cambio climático*) para la sostenibilidad de la Compañía y sus grupos de interés, donde, estos temas se convierten en atributos gestionables por la administración y su equipo de trabajo.

Esta gestión apalanca nuestro propósito empresarial **"Enamorar personas y Marcas"** a través de nuestro modelo de desarrollo sostenible que toma en cuenta los fundamentos de la gestión ética y la transparencia, la gestión de riesgos, el buen gobierno corporativo y la gestión de la reputación. De esta forma, reducimos los riesgos sociales, económicos y ambientales, mejorando las oportunidades que ofrecen las tecnologías mediante el acceso, el uso responsable y la apropiación de las TIC.



Nuestro Perfil Corporativo

03. Nuestro Perfil Corporativo

Naturaleza y forma jurídica _____ 13

Estructura directiva _____ 14

Cambios significativos _____ 15

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio_____ 15

Dimensión de la Compañía _____ 16

Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura _____ 17

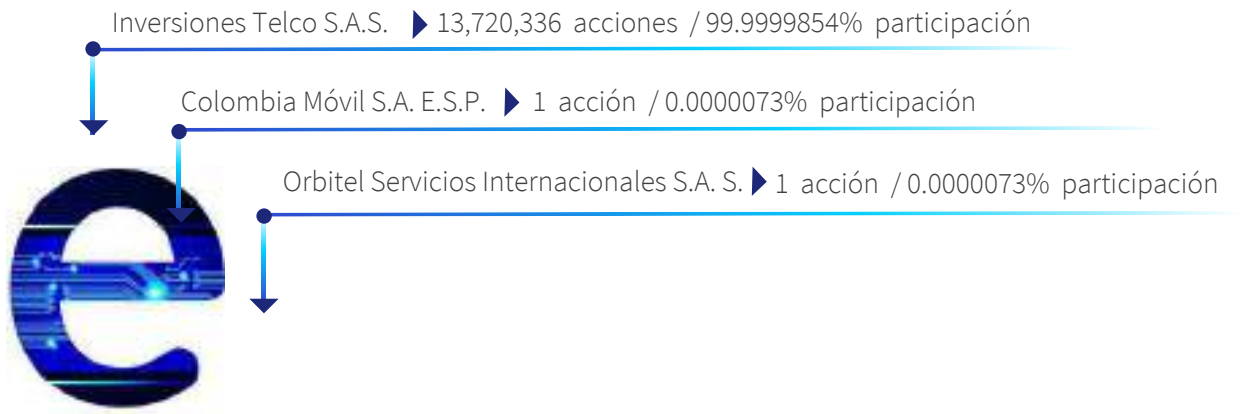
Asociaciones y gremios en los que participamos_____ 19

Premios y reconocimientos 2021 _____ 20

Naturaleza y forma jurídica

Emtelco S.A.S., es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta con capital público superior al 50%, entidad descentralizada indirecta, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas. Hace parte del Grupo Empresarial controlado por Millicom Spain S.L.

La siguiente es la composición accionaria de la Compañía al 31 de diciembre de 2021:



Órganos de gobierno, La Compañía tiene definida la siguiente estructura de gobierno, quiénes direccionan el actuar y velan por el cumplimiento de los objetivos corporativos:

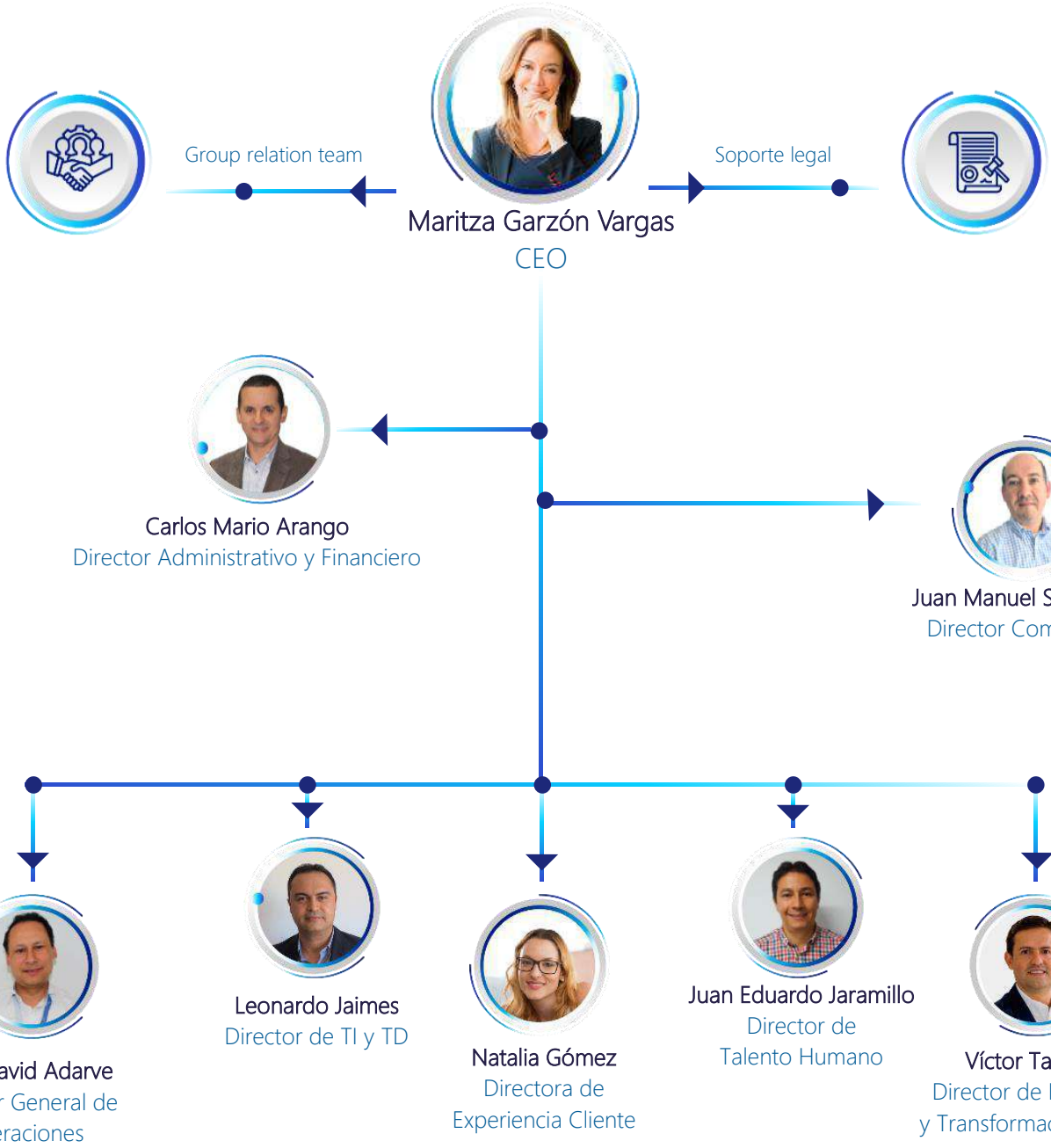
- **Asamblea General de Accionistas**, principal órgano de gobierno, que dirige la Compañía y establece sus objetivos y propósitos, de acuerdo con las funciones definidas en los estatutos sociales y en el Reglamento Interno. En 2021, la Asamblea General de Accionistas sesionó en 17 ocasiones, a través de una (1) reunión no presencial y dieciséis (16) mediante voto escrito.
- **Gerencia General**, encargada de la administración de la Sociedad, su representación legal y la gestión de los negocios. El Gerente General es nombrado por la Asamblea General de Accionistas, por mayoría simple de los votos representados en la reunión, y podrá ser removido en cualquier tiempo. Como Representante Legal tiene facultades para celebrar o ejecutar (*conforme a lo establecido en los estatutos*) todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad. El Gerente General tiene dos (2) suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas (*mayoría simple*).

- **Comités internos,** definidos como mecanismos asesores de cara a la toma de decisiones:

Comité de Dirección	Asesora y sirve de órgano consultivo de la Gerencia General en la toma de decisiones.
	Diseña la planeación estratégica de la entidad.
	Vela por el cumplimiento de las políticas corporativas definidas.
Comité de Conciliación	Estudia, analiza y formula políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.
	Fija directrices para manejo de las conciliaciones y demás asuntos litigiosos de la Compañía.
Comité de Archivo	Define las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos de la sociedad según lo definido en el Decreto 2578 de 2012.
Comité de Convivencia Laboral	Instancia para dar cumplimiento a las Resoluciones No. 652 de abril 30 de 2012 y No. 1356 del Ministerio del Trabajo del 16 de julio de 2012 respecto de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral de entidades públicas y Compañía s privadas.

Estructura directiva

Equipo directivo que durante 2021 y a la fecha lidera la gestión de la Compañía.



Cambios significativos

Durante el 2021 se mantuvo la estructura directiva, consolidándose durante el año la recién creada Dirección de Estrategia y Transformación Digital potencializando en la Compañía las áreas de innovación, proyectos, diseño de producto, laboratorio de soluciones digitales y especialmente el área de automatización. Adicionalmente, en esta vigencia se definió el equipo de **Inteligencia Digital DIX** que enfoco sus esfuerzos en definir estrategias que permitan ampliar el portafolio de productos y servicios, así como el crecimiento en el mismo. Desde el punto de vista tecnológico se fortaleció el área de desarrollo de soluciones con el fin de atender la gran demanda de Fábrica de Soluciones y desde el foco operativo se fortaleció el equipo gerencial para las operaciones de servicio al cliente en la cuidad de Bogotá.

Por otra parte y dada la continuidad de la emergencia sanitaria por el Covid-19 se conservó el modelo operativo definido, donde el 75% de nuestro personal operativo de Contact Center estuvo en el modelo de Trabajo en Casa o Home Office, lo que significó un robusto despliegue logístico y tecnológico.

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2021 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la Sociedad.

Dimensión de la Compañía

2021

$ 572,843 millones de Ingresos operacionales.

17,2 % Margen Ebitda

13,144 empleados,

distribuidos a nivel nacional
96% con contrato laboral directo.

+ de 60 marcas,

de los sectores público y privado.

Prestamos servicio desde Colombia a

11 países de América.

75% de los empleados operativos

en modelo Home Office.

281 proveedores,

95% nacionales,
5% internacionales
$25,629 millones en ahorros.

#OrgulloEmtelco

Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura

En 2021, diversificamos nuestro portafolio de productos y soluciones hacia una oferta cuya propuesta de valor se centra en crear las mejores experiencias para clientes y usuarios, así cumplir un nuestro máximo propósito: **Enamorar Personas y Marcas**.

Gestión de Experiencias - CX

Diseñamos soluciones y experiencias centradas en el Cliente, en sus necesidades y las expectativas de sus usuarios, lo que nos permiten brindar las mejores experiencias a los usuarios de las marcas que representamos.

Analytics

Gestionamos y potencializamos el conocimiento de las marcas que representamos a través del análisis de grandes cantidades de datos de acuerdo con la estrategia y perfil de sus usuarios.

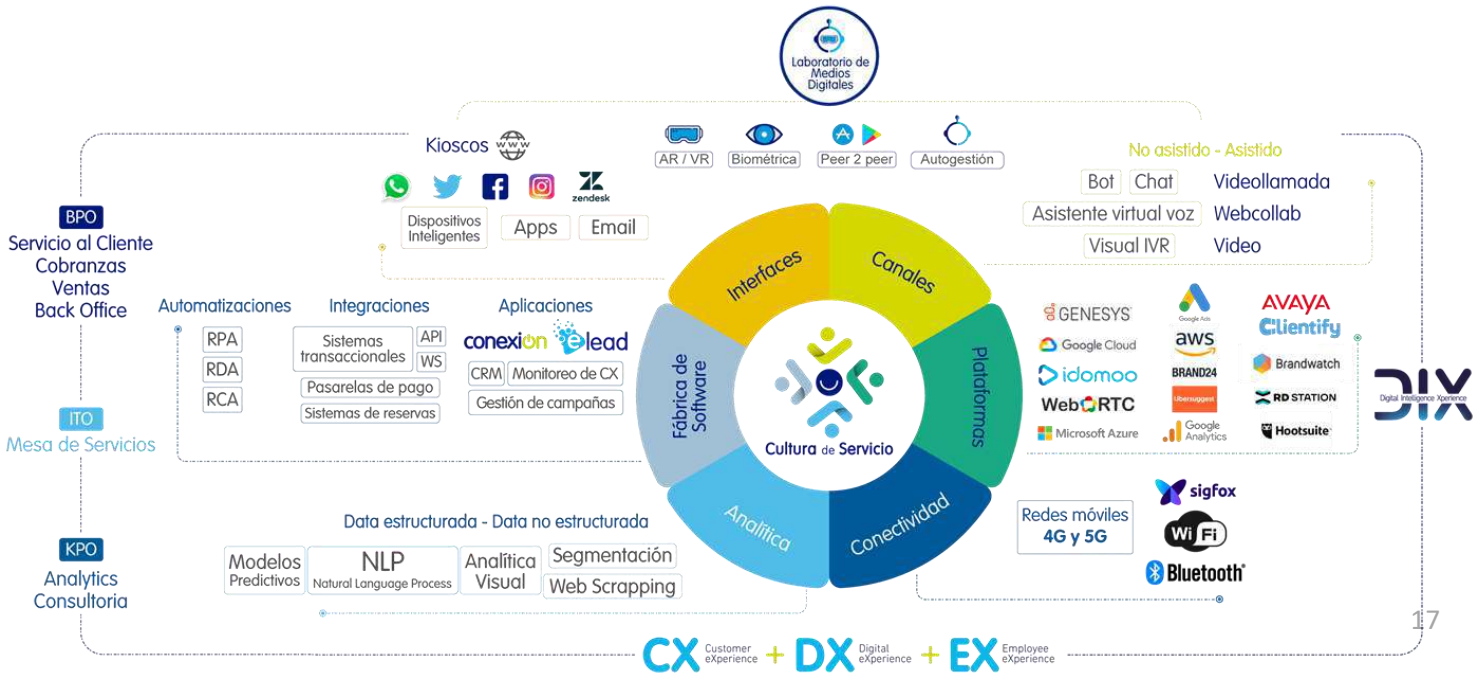
Soluciones Digitales – DX

Nos apasiona la innovación tecnológica ágil para la generación de soluciones, productos y procesos eficientes que permitan maximizar el valor y experiencia para clientes y usuarios.

Consultoría CX

Con nuestros expertos apoyamos en la identificación y desarrollo de nuevas habilidades y capacidades para la marca partiendo de su historia, experiencia y estrategias a recorrer.

Así, apoyamos a nuestros clientes en el desarrollo de su marca, diseñando experiencias que logren una vinculación emocional entre éstas y sus usuarios, todo esto lo logramos a través de nuestro ecosistema digital, enfocado 100% en entregar la mejor solución:



Mercados y sectores, al cierre del 2021 contamos con más de 60 marcas de los sectores públicos y privado que pueden acreditar la excelencia en la prestación de nuestros servicios:

Cobertura, al cierre del 2021, a nivel nacional, contamos con sedes en 3 ciudades**:** Medellín, Bogotá y Barranquilla, prestando servicios de *Contact Center, BPO Presencial y BPO Instalaciones y reparaciones,* impactando las siguientes regionales:

Regional Norte	La Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre, Norte de Santander, Córdoba.
Regional Occidente	Antioquia, Caldas, Chocó, Valle del Cauca.
Regional Centro	Bogotá D.C, Quindío, Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Huila, Tolima, Risaralda.
Regional Oriente	Arauca, Guaviare, Meta, Santander, Vichada.
Regional Sur	Cauca, Nariño, Putumayo, Caquetá.

A nivel internacional, prestamos servicios desde Colombia a **11 países de América** en el segmento de servicio al cliente y cobranzas a través del Contact Center:

México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Puerto Rico,	Panamá, Ecuador, Perú, Bolivia y Chile.

Información general

Empresa: Emtelco S.A.S.

Sitio web corporativo: www.Emtelco.com.co

Buzón corporativo: servicioalcliente@Emtelco.com.co

Fax corporativo nacional: (604) 3897071

Dirección de correspondencia: Medellín Calle 14 N° 52A - 174, sede Olaya - Código postal: 050024.

Con sedes operativas en: Bogotá - Barranquilla - Cali - Buga - Ibagué - Manizales – Pereira – Dos quebradas.

Redes Sociales:

Facebook: @emtelco	**Instagram**: emtelcooficial	**Twitter**: @emtelco	**LinkedIn**: emtelco	**Youtube**: Emtelco CX & BPO

Asociaciones y gremios en los que participamos

Descripción	Participación
Asociación Colombiana de BPO[2] (BPRO)	Miembro Junta Directiva.
Pacto Global	Adherido desde el 2012.
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI	Miembro de Junta Directiva.
Trayectoria MEGA	Participante del acompañamiento brindado por la Cámara de Comercio de Medellín.

[2] BPO (*Business Process Outsourcing),*

Premios y reconocimientos 2021

Durante 2021, la Compañía obtuvo diversos reconocimientos que ratifican nuestra experiencia en el sector, así sumamos más de 60 premios nacionales e internacionales con los cuales ratificamos ser el mejor aliado para enamorar personas y marcas.

¡Emtelco recibe dos nuevos galardones en el Premio LATAM 2021!

Nuestra experiencia ofreciendo soluciones de Contact Center y BPO a nuestros clientes corporativos, fue reconocida una vez más y galardonada con dos nuevas estatuillas en el Premio Latinoamericano a las mejores Organizaciones para la interacción con Clientes, ALOIC

¡Emtelco recibe cinco premios Oro en el marco del 18 Customer Experiencie Summit 2021 por la Asociación Colombiana de BPO BPrO!

Oro a Mejor Administración del Capital Humano.

Oro a Mejor Contribución Tecnológica.

Oro a Mejor Estrategia de Cobranza.

Oro a Mejor Estrategia Multicanal.

Oro a Mejor Gestión Exportadora.

Emtelco recibe reconocimiento en Inclusión Laboral con enfoque de Género. Premios Inclusión 2021 por Comfenalco Antioquia

¡Reafirmamos que somos inclusión! Contamos con buenas prácticas de inclusión para mujeres cabeza de familia, población LGBTIQ+, personas en condición de discapacidad y migrantes venezolanos. Tenemos cerca de 10 programas que fomentan el bienestar de población vulnerable.

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y su Fundación, nos reconocieron en la Lista de Empresas INspiradoras 2021 gracias a nuestra iniciativa "La ruta de la inclusión"

Con nuestro nuevo reconocimiento de inclusión ¡Somos {in}spiración

con la cual buscamos impulsar el impacto social de Emtelco, mediante estrategias que favorecen la diversidad e inclusión en cada uno de nuestros procesos.

.

Reconocimiento asociado a *Responsabilidad Social e Inclusión* por CUSO Internacional.

Megai a la innovación empresarial

iNNpulsa Colombia y el Ministerio TIC reconocieron a Emtelco por culminar exitosamente el programa MEGAi.

La revista DINERO nos reconoció como una de las 200 empresas más innovadoras cerrando la brecha en innovación ya que en el 2020 estábamos casi 12 puntos por debajo del promedio del ranking nacional y en el 2021 estamos solo un 1,33 por debajo, es decir redujimos la brecha en 10,4 puntos del promedio

Emtelco, y su Gestión Empresarial

04. Emtelco, y su Gestión Empresarial

Entorno macroeconómico ____ 25

Resultados financieros ____ 25

Desempeño de los negocios ____ 25

Transformación digital e innovación ____ 26

Experiencia del cliente ____ 27

Informe de relaciones económicas entre Emtelco; Tigo, Filiales y Accionistas ____ 27

Gestión tecnológica ____ 28

Regulación y relaciones institucionales ____ 28

Contingencias legales ____ 29

Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor ____ 29

Cumplimiento de Normas ____ 29

Gestión transversal ____ 29

Retos y evolución previsible 2022 ____ 34

Entorno macroeconómico

La recuperación económica mundial proyectada para 2021, contrasta con las dificultades del año anterior, en el cual se presentó una caída del PIB en la gran mayoría de países debido a la pandemia por Covid-19. Apalancado en la vacunación, investigación y nuevas medidas para combatir la pandemia, el FMI proyectó un crecimiento de 5,9% en la economía mundial, a pesar de las nuevas variantes del virus y de la crisis de suministros generada por los desafíos logísticos de transporte y contenedores que impacto globalmente las economías mayoritariamente en el segundo semestre de 2021.

Para América Latina se proyectó un crecimiento económico de 6,3% y para Colombia, se proyectó el 7,6%, siendo el país el tercero con mayor crecimiento de la región impulsado por la reactivación económica de la mayoría de los sectores como consecuencia del buen ritmo de vacunación (Colombia fue el cuarto país de la región que más vacunas aplicó a su población). Por otro lado, dicho crecimiento se limitó por tres factores importantes: el paro nacional, la crisis de suministros derivando en escasez de materias primas y la devaluación del peso colombiano frente al dólar como resultado de la incertidumbre de los mercados. Como consecuencia de estos últimos, el desempleo en el país para noviembre cerró en 10,8% y el IPC cerro el año en 5,62%, incrementando el costo de bienes y servicios para los colombianos.

No obstante las condiciones económicas y sociales adversas del 2021, en Emtelco continuamos presentando sólidos y sostenidos crecimientos en las operaciones de clientes actuales y la llegada de nuevos clientes, que en conjunto con eficiencias internas, automatizaciones y la incursión decidida en nuevos productos digitales, nos permitió obtener positivos resultados y ver el futuro con optimismo asumiendo el reto de la continua transformación digital.

Resultados financieros

Los ingresos operacionales para 2021 cerraron en $572,843 millones de pesos ($477,395 en 2020) y una utilidad neta positiva por $36,296 millones de pesos (19,639 en 2020). Al cierre del 2021, Emtelco mantiene una posición financiera sólida.

Las estrategias en esta perspectiva están enfocadas principalmente en alcanzar la MEGA declarada para 2025 en cuanto a:

- Crecimiento de ingresos en negocios existentes o de base instalada.
- Mejora en los márgenes.
- Generación de mayores ingresos por nuevos modelos de negocio.
- Control y eficiencias operativas en costos y gastos.

Desempeño de los negocios

El 2021 fue un año completamente retador, donde la Compañía enfoco todos sus esfuerzos en continuar y estabilizar las operaciones desde el modelo de Home Office, siempre en pro de garantizar la continuidad de los negocios de nuestros clientes aportando con nuestra dedicación a la satisfacción de sus usuarios y enamóralos cada día de las marcas que representamos. Cerramos el año con el 75 % de nuestros colaboradores operativos bajo el modelo de home office conectados para la atención del servicio. Adicionalmente incorporamos a nuestra familia Emtelco 5 nuevos clientes que confiaron en nuestro propósito y depositaron su confianza en que, con nuestra gestión diaria Enamoraremos a sus usuarios de su marca y sus resultados.

En 2021 nos consolidamos como el Contact Center con la mayor operación del sector salud, con la incorporación a nuestro portafolio de 3 clientes de este sector, adicionalmente implementamos diferentes robots y RPA (Automatización Robótica de Procesos) y opciones de autogestión que redundaron en una mayor eficiencia en la atención generando mejores resultados.

Además, durante este año logramos la certificación GMD/COPC certificación internacional específica para Contact Centers lo cual reconoce que Emtelco operara con los mejores estándares de la industria a nivel mundial.

Otro impacto relevante durante la gestión del 2021 se enfoca en nuestro talento humano, ya que, además de las actividades desarrolladas en el año para su bienestar emocional, laboral y familiar, desde Emtelco desplegamos toda una estrategia de vacunación contra el COVID-19 buscado así que nuestro equipo de trabajo y sus familias contaran con el acceso a este recurso con mayor agilidad y oportunidad, cerramos el año logrando aplicar más de 18,000 dosis, aportando nuestro granito de arena para que el país se posicionara como el cuarto de la región que más vacunas aplico a su población.

Transformación digital e innovación

Durante 2021, La Compañía implementó cuatro nuevos productos lo cual permitió incrementar el portafolio de productos y soluciones, siempre apalancados en nuestra pasión por la innovación. Estos productos se enfocan en:

- Identificar las debilidades y fortalezas de los servicios que ofrecen nuestros clientes (Quality-e Aseguramiento CX), permitiendo así definir estrategias de mejoramiento y fortalecimiento de la experiencia.
- Automatizar la atención a través de canales digitales (eBot - Chatbot básico) para consultas sencillas y frecuentes.
- Estructurar la atención de primer nivel (eDesk Mesa de servicio nivel 1) para situaciones relacionadas con las TICS y acompañamientos a demanda.
- Soluciones de contacto telefónico y digital (eSolution Productos estándar del Contact Center) para gestionar las necesidades de servicio al cliente y ventas.

Se continuó con el fomento de la innovación, lo que nos permitió ser elegibles para ser beneficiados *con incentivos tributarios, horas de consultoría y acompañamiento*, donde:

- Obtuvimos beneficios tributarios a través del proyecto "*Modelo Digital Smart Workforce*" en la optimización de procesos misionales, a partir de la adopción de la tecnología RPA para la generación de experiencias memorables en el usuario.
- Contamos con acompañamiento de la Cámara de Comercio de Medellín para la definición de nuevo modelo de gobierno de producto, logrando, a través de su extensionista *Blaster,* un proceso mejorado, más eficiente y alineado a las expectativas de la Compañía, identificando los elementos importantes, su proceso y transiciones, los cuales tiene como propósito mejorar nuestro time to market y el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Adicionalmente, durante esta vigencia finalizamos la ejecución de las actividades de participación del programa Megai en compañía con Innpulsa y 10X Consultores, programa enfocando en ayudar a la evolución de las compañías identificando nuevas oportunidades de negocio o intra-emprendimientos. En 2021, con la finalización de este análisis, la Compañía implemento la idea *Centro de Inteligencia Digital* – DIX orientada a generar conocimiento sobre el comportamiento de los usuarios en los canales digitales a través del monitoreo y análisis de datos para co -crear estrategias de servicio al cliente efectivas, creando una estructura que soportara toda la gestión.

Desde el foco de innovación, durante 2021 definimos alcance, política, visión y gobierno del Sistema de Innovación Eureka, definiciones desarrolladas en la participación de Programa de la Cámara de Comercio de Bogotá sistemas de gestión de innovación. Como actividades estratégicas realizamos:

- Los primeros días de innovación, enfocados en compartir, homologar y fomentar la innovación en la organización a través de 6 charlas en temas técnicos de innovación, con participación de aproximadamente 1,716 personas,
- Premios RockStar, donde se premiaron 15 categorías y se realizaron reconocimientos especiales a las personas que actualmente son grandes promotores de la innovación en la organización.

Experiencia del cliente

En Emtelco todos los equipos estamos enfocados en generar momentos positivos a los usuarios de nuestros clientes corporativos y en darles una atención diferencial; por eso, nuestros resultados del año en la percepción del usuario final y en las mediciones de la calidad del servicio son muy positivos y reflejan nuestra obsesión por el cliente y por las interacciones memorables.

A continuación, presentamos el desempeño de los principales indicadores de percepción de los usuarios finales y de calidad:

- En el indicador que expresa los ***usuarios muy satisfechos con el servicio*** logramos resultados similares a los que teníamos antes de la pandemia, obteniendo cumplimiento de la meta propuesta como organización y superando los resultados de bench de industria para este indicador, cumplimos la meta propuesta en un 100,3% igual resultado de cumplimiento comparado con los bench de industria, además logramos mantener estos resultados durante todo el año de manera consistente. Con esto logramos retomar los buenos resultados que nos caracterizaron en este indicador en años anteriores.

- En la percepción del usuario final, respecto a la ***Solución en Primer Contacto (SPC o FCR),*** logramos una sobre ejecución de la meta de 2 puntos porcentuales (102% de cumplimiento), esto consecuencia del trabajo juicioso con la operación y las áreas de apoyo y que a su vez es pilar fundamental en el logro de los resultados de otros frentes como lo son la satisfacción del consumidor con el servicio.

- Respecto a los indicadores que reflejan la calidad del servicio prestado tuvimos una evolución positiva al cierre del año, superando en un 1,4% respecto al cierre de 2020 en el indicador con enfoque a usuario final y en un 2,5% en el indicador con enfoque en el negocio. Estos resultados nos permiten continuar demostrando que estamos comprometidos tanto con la experiencia del cliente, como con los resultados del negocio y, por tanto, vamos evolucionando de manera positiva en la calidad del servicio que ofrecemos al mercado.

Los anteriores resultados son el reflejo del trabajo colaborativo de todas las áreas y del talento que aporta a la construcción y entrega de las mejores experiencias de cliente. Igualmente, de la iniciativa "*Unidos para Enamorar*" en la que nos enfocamos en trabajar junto con las áreas de apoyo en temas fundamentales de los modelos de relación en las operaciones y lograr que lo que diseñamos se vea reflejado en cada interacción.

Con los clientes de base instalada trabajamos en iniciativas de cara a los consumidores para facilitar y mejorar su experiencia logrando llevar el componente de experiencia más allá del servicio que prestamos y generar valor para los clientes al realizar aportes en cómo los clientes llegan al consumidor final, esto lo logramos incorporando evaluaciones de usabilidad en sus aplicaciones móviles, centros de ayuda y en general en los diseños de ejecución del servicio.

En eficiencias e innovación participamos activamente en el entendimiento de los procesos de cara al cliente y en el rediseño de estos para fomentar la autogestión y en los diseños de procesos a través de la automatización con robots y pantallas únicas.

Informe de relaciones económicas entre Emtelco; Tigo, Filiales y Accionistas

Desde la óptica comercial, Emtelco presta los servicios de S*ervicio al Cliente, Ventas, Retención, Instalaciones y Reparaciones, y Soporte a Procesos* a sus partes relacionadas. Desde la óptica de abastecimiento, Emtelco tiene contratos con algunas partes relacionadas para la ejecución de su objeto social o funcionamiento, como es el caso de contratos de telefonía fija, hosting, collocation, telefonía móvil, SMS, larga distancia, servicios públicos y arrendamientos. Todas estas operaciones son realizadas en condiciones de mercado y en cumplimiento de la normatividad vigente.

En los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en los estados financieros de 2021 se informa sobre la intensidad de las relaciones económicas existentes entre Emtelco, sus accionistas y partes relacionadas. Emtelco pertenece al grupo empresarial controlado de manera directa por Inversiones Telco S.A.S. e indirectamente por las sociedades Millicom Spain S.L., Peak Record S.L., Peak Five S.L., Global Albion S.L. y Global Locronan S.L., situación de grupo que se encuentra debidamente inscrita ante la Cámara de Comercio de Medellín.

La Emtelco no celebró operaciones con sus administradores.

Gestión tecnológica

Durante el 2021 iniciamos la migración de nuestra plataforma Core de Contact Center, plataforma posicionada en el mercado como líder y visionaria según los estudios realizados por Gartner y Forrester, dicha solución refuerza el modelo de continuidad del negocio, con un alto grado de confiabilidad y capacidad de recuperación ante desastres. Adicionalmente fortalecimos nuestra infraestructura tecnológica especialmente en la ejecución del plan de continuidad de negocio y controles de seguridad en el modelo de operación home office, lo que ha garantizado la permanencia de las operaciones para cada uno de nuestros clientes durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.

A continuación, enumeramos algunos aspectos que apalancaron una mejor gestión tecnológica durante el año:

- Aprovisionamiento de su capacidad de cómputo como servicio LaaS en el nuevo Centro de Datos, llevando allí el crecimiento y la ampliación de las operaciones del negocio logrando con esto una mayor capacidad, disponibilidad, seguridad, escalabilidad y rendimiento.
- Se realizaron actividades de robustecimiento, actualización de sistema operativo y virtualización de infraestructura, logrando atender los crecimientos de la operación y optimizando los servicios de tecnología para la Compañía.
- Continuamos con el desarrollo de soluciones como*: IVR transaccionales, Chats, cobrowse, Callback, ClicToCall, Bots, CRM´s, WhatsApp, asistentes digitales, chatbots, entre otros*, lo cual aumenta las capacidades de atención en virtud de la estrategia de nuestros clientes corporativos y Emtelco.
- Se realizó el despliegue de las soluciones tecnológicas para los clientes nuevos acorde con la propuesta comercial, los cuales incluyeron conectividad, infraestructura, canales de voz, canales digitales y soluciones a la medida para la prestación del servicio.
- Fortalecimos los controles de seguridad para los escenarios de conectividad de la operación Home Office.
- Implementamos la nómina electrónica en Emtelco.
- Aseguramos la plataforma de telefonía para garantizar el nuevo modelo de marcación en Colombia.
- Actualizamos los componentes de la plataforma (*Sip Server, RM, MCP, RS, Framework, UCS, Chat Server, Interaction Server, URS*) para garantizar una infraestructura optima y estable.
- Se realizó migración de la tecnología de telefonía E1/PRI a troncal SIP, asegurando la actualización de la plataforma para evitar obsolescencia tecnológica.

Regulación y relaciones institucionales

La actividad de Emtelco no es regulada específicamente; por tanto, la normatividad general aplicable en su gestión es la vigente para empresas que desarrollan actividades en materia de soporte a procesos de negocio.

Contingencias legales

La Empresa tiene pasivos contingentes con relación a los juicios y otros riesgos legales que surgen en el curso normal de los negocios.

Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor

Emtelco respeta la normatividad y cumple a cabalidad con la ley sobre Propiedad Intelectual, por lo cual actualiza los procesos implementando prácticas que permitan garantizar un adecuado uso del software. Sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la obligación de utilizar únicamente software original y legalizado, en pro del cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual y realizamos auditorías para asegurar su cumplimiento. En línea con lo anterior, todo el software de la Compañía es adquirido legalmente mediante licenciamiento.

A través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos con empleados y proveedores, protegemos como secretos empresariales la información privilegiada y los datos sensibles con el propósito de que las personas u organismos que acceden a este tipo de información en cumplimiento de un deber o con miras a celebrar o a ejecutar un contrato, adquieran la obligación de reserva y queden sujetos a las consecuencias legales que conllevaría su transgresión.

Cumplimiento de Normas

Emtelco adelantó la evaluación, con resultado favorable, sobre el desempeño de los sistemas de revelación y control de la información, cumpliendo con los estándares fijados por el Grupo Empresarial. De otro lado, en cumplimiento de lo previsto por la Ley 1676 de 2013, la administración declara que Emtelco no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, Emtelco cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social integral, lo que se informa en cumplimiento de los artículos 11 y 12 del Decreto 1406 de 1999. La Compañía se encuentra a paz y salvo por este concepto y no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

Así mismo, se deja expresa constancia que el presente Informe no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de Emtelco.

Gestión transversal

Sistemas de Gestión y Calidad Corporativa, con excelentes resultados en la gestión del 2021, logramos:

- Recertificar el Sistema de Gestion Integral (SGI) bajo la norma ISO 9001 versión 2015 por ICONTEC
- Certificar las sedes Industriales y Aguacatala en la ciudad de Medellín en la norma ISO 27001 por Control Case, ampliando así el alcance a 4 sedes.
- Certificar la operación de Canales Digitales de Tigo, bajo la norma COPC - GMD, por Kenwin, convirtiéndonos en la 1er compañía certificada en Colombia.
- Certificar la Compañía en la norma ISO 45001 versión 2018 por ICONTEC con alcance a 5 de nuestras sedes Aguacatala, Olaya, Industriales en Medellín; Instalaciones y Reparaciones en Itagüí y el Dorado en Bogotá.
- Certificar 20 nuevos auditores internos bajo la norma ISO 9001:2015.
- Actualizar la política del Sistema de Gestion Integral (SGI) incorporando las normas que lo conforman.
- Se ejecutó el Programa de Auditorías Internas a través de auditorías remotas cumpliendo con las actividades programas en un 97%.

- Se continuo con la campaña propuesta desde el 2020 para dar cierre a los hallazgos de auditorías anteriores, la cual tuvo gran acogida logrando el cierre de más de 100 planes de acción de manera efectiva.
- Se estructuró el proyecto para la creación del CRM para a gestión de las PQRSF de la organización.

Como retos para el año 2022, desde el SGI nos enfocaremos en:

- Certificar a los auditores internos en las normas NTC 5801, ISO 45001 e ISO 27001.
- Fortalecer el SGI incluyendo el Sistema de Innovación bajo la norma NTC 5801.
- Recertificar el SGI bajo las normas GMD e ISO 27001, realizando la modificación de sus actuales alcances.
- Ejecutar las auditorías de seguimiento para las normas ISO 9001 e ISO 45001.
- Realizar la implementación del CRM de PQRSF para la organización.

Reputación corporativa

Durante 2021 realizamos rastreo a las conversaciones directamente relacionadas con la marca, a través de herramientas digitales que nos permitieron medir la reputación y el nivel de conversaciones alrededor de Emtelco, analizando: *relevancia emocional, productos y servicios, visión y liderazgo, responsabilidad social, innovación y análisis de métricas.*

Como resultado de este rastreo, la reputación en canales digitales referencia resultados **aceptables**, donde:

Se ha alcanzado el crecimiento en el porcentaje de preguntas y a su vez en las palabras claves relacionadas.	Incremento en las conversaciones de marca en más de un 8% respecto a la competencia.
La marca sigue estando por encima de la competencia en cuanto a su impacto digital, especialmente por el desarrollo y evolución de redes sociales.	Tuvimos conversaciones positivas en torno a Mujeres TIC y el conversatorio liderado por la Secretaría de la Mujer en donde se habló de violencia de género en los ambientes laborales.
Se logra observar un crecimiento en las tendencias alrededor de Emtelco, esto debido principalmente a temáticas como transformación digital.	La comunicación neutra sigue estando orientada a medios de comunicación que hablan sobre las ofertas laborales que hay en Emtelco.

Datos tomados del Social Listening de noviembre del 2021.

Satisfacción en el servicio (calidad y atención), durante el 2021 alcanzamos un resultado general del 94% (95% en 2020) en la satisfacción con el servicio suministrado por emtelco, calificada como buena y muy buena, es decir el denominado TTB (Top Two Box), donde nuestros clientes resaltan la puntualidad, el compromiso, la responsabilidad e innovación en la gestión del servicio.

- De nuestros procesos destacaron el acompañamiento y el compromiso.
- De nuestro conocimiento del negocio del cliente destacaron el interés de emtelco el ser un aliado para el cumplimiento de los objetivos.
- De nuestro compromiso con los objetivos del cliente destacaron la planeación para un trabajo sinérgico.
- De nuestra flexibilidad destacaron la rapidez y eficiencia en implementar acciones en pro del servicio.
- De nuestra Proactividad destacaron nuestro conocimiento para proponer soluciones.
- De nuestra Comunicación con el Cliente destacaron la oportunidad, disponibilidad y el uso de canales que permiten mayor agilidad,
- De nuestra Calidad en la Prestación del Servicio, destacaron la propuesta de mejoras y acciones en pro de contar con una mejor experiencia.

Es de resaltar que nuestro indicador NPS del 2021 se ubicó en 66,7%, superando el año 2020 que marcó 64,9%.

Gestión de Riesgos, el proceso de gestión de riesgos en Emtelco se lleva a cabo de forma continua de acuerdo con lo establecido en la política, a lo largo del año 2021 el equipo directivo y el área de gestión de riesgos participaron activamente en esta gestión; y se desarrollaron planes de tratamiento de acuerdo con los principales riesgos estratégicos identificados para la Compañía.

La filosofía empresarial y la estrategia de crecimiento de la Compañía nos exigió contar con programas de gestión y gobierno corporativo que cumplieran con los más altos estándares internacionales; además de respetar plenamente el marco legal local e internacional.

A nivel operativo, se brindó apoyo metodológico a los responsables de la identificación y análisis de riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información para procesos; y aseguramos que los procesos de la cadena de valor con las correspondientes matrices de riesgos, ejecutando revisión, actualización y seguimiento semestralmente.

Identificamos los riesgos operacionales de nuestros clientes, para implementar controles y asegurar el cumplimiento de las obligaciones comerciales y contractuales. Adicional, se actualizaron los riesgos éticos y los programas de cumplimiento relacionados con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, así como los asociados con los riesgos de corrupción, soborno y soborno trasnacional.

En 2021 la Gestión Integral de Riesgos presentó un alto nivel de desempeño, donde obtuvo mayor conciencia y responsabilidad sobre la gestión de riesgos en los diferentes alcances, así como, una alta rendición y documentación de riesgos y controles. La gestión integral de riesgos tuvo un alcance amplio, cubriendo objetivos estratégicos, de procesos, proyectos y contratos con base en la metodología establecida.

Continuidad del Negocio, en el año 2021 y manteniendo la estrategia "*trabajo en casa*" actualizamos nuestro BIA o análisis de impacto de negocio, planes operativos e integrando nuevas estrategias de continuidad de negocio de acuerdo con la identificación de los activos críticos ante la materialización de una interrupción y/o incidente en escenarios establecidos. En el segundo semestre de 2021 se realizaron pruebas de continuidad de negocio de manera integrada con el equipo de Seguridad y Salud en el trabajo en las diferentes sedes de la Compañía donde logramos evidenciar la efectividad de los planes ejecutados.

Seguridad de la Información, en 2021 enfocamos nuestros esfuerzos en continuar con la maduración del sistema; implementando nuevos controles para trabajo en casa; reflejando un excelente resultado en la auditoria de seguimiento bajo la norma ISO 27001:2013 la cual se realizó en el mes de septiembre; dando como resultado cero no conformidades, además, se mantuvo la recertificación PCI DSS 3.2 cumpliendo los objetivos de seguridad integrados a la estrategia general de Emtelco. Se recibieron a satisfacción 11 auditorías, de las cuales cuatro fueron de nuestros clientes, dos de certificación con entes externos y cinco internas para cumplimiento del sistema.

Realizamos la implementación del centro de ciberseguridad 7x24x365.

En el 2022 continuaremos fortaleciendo la estrategia de nuestro plan de sensibilización, cultura de seguridad y protección de datos con el fin de garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y privacidad de la información.

Protección de datos personales, en 2021 fortalecimos nuestro ***programa de protección de datos personales*** realizando actualizaciones a las políticas, procedimientos y prácticas corporativas para el manejo adecuado y protección de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y terceros de quienes recolectamos este tipo de información, de conformidad con lo estipulado en la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas reglamentarias.

Desde el Grupo Empresarial se desarrolló la auditoría de protección de datos, donde su conclusión general especificó que "*Emtelco se encuentra razonablemente preparado para probar a sus grupos de interés, que ha implementado un estándar de responsabilidad demostrada que le permite acreditar el cumplimiento legal de la Ley 1581, sus decretos reglamentarios y las diferentes guías SIC. Se destaca el compromiso del Área de Control Interno y el oficial de Protección de Datos para mantener el Programa integral de protección de datos*"

Durante 2021, la Compañía no tuvo reclamaciones con relación a fuga de información, ni incidentes derivados a una mala protección de la información, asegurando así el correcto manejo de los datos que están almacenados en los diferentes medios. Se atendieron de manera oportuna todas las solicitudes asociadas a los derechos de los titulares de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad aplicable.

Para el año 2022 se continuará garantizando la implementación y adopción efectiva de nuestra política de protección de datos personales, así como la gestión y disposición de todos los instrumentos necesarios para cumplir con las normas que rigen la materia y aplicación de buenas prácticas dentro de la organización.

Gestión de la ética y la transparencia

Comprometidos con un actuar ético y transparente durante 2021 fortalecimos y actualizamos nuestro Programa de Ética y Cumplimiento, a través de:

- Revisión y actualización de políticas de acuerdo con el nuevo marco normativo.
- Definición, mejoramiento e implementación del modelo de matriz de riesgos.
- Auditoría Interna a nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial y SAGRILAFT.
- Ajuste a nuestro procedimiento de Debida Diligencia.
- Monitoreo a clientes, empleados, miembros de junta directiva, proveedores y accionistas, así como Debidas Diligencias Ampliadas.
- Reportes externos a entes de control como la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF).
- Campañas de comunicación y planes de formación innovadores.
- Presentaciones periódicas sobre la gestión de nuestro Programa ante el Comité de Ética, la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas.

Resultado de nuestro trabajo, cerramos el año con:

- El 100% de nuestro Equipo Directivo y el 96% de nuestros empleados activos capacitados en Código de Ética, Anticorrupción y Antisoborno, Conflicto de Interés, Regalos y atenciones, SAGRLAFT, Interacción con funcionarios de Gobierno, Eventos y Patrocinios y Canales Éticos.
- El 100% de la Gerencia de Compras capacitados en el proceso de Debida Diligencia.
- El 100% de nuestros miembros de Junta Directa presentaron su Declaración Anual de Conflicto de Interés.
- El 99 % de nuestros empleados activos presentaron su Declaración Anual de Conflicto de Interés.
- El 100% de nuestros proveedores estratégicos fueron capacitados en nuestro Programa de Ética y Cumplimiento.

Siendo fieles a nuestra premisa de "*Cero Tolerancia ante cualquier acto de corrupción*" continuamos alentando a nuestros grupos de interés a utilizar los canales de denuncia disponibles de manera anónima. Al cierre del 2021 recibimos y gestionamos 128 casos en la línea ética, además se presentó un caso de discriminación y acoso el cual fue analizado y tratado por el comité de ética generando las acciones correspondientes.

Nuestros mecanismos de consulta y reporte son:

Página web	http://www.Emtelco.com.co/contacto
Portal interno de Ética y Cumplimiento	http://www.Emtelco.com.co/ZonaE/empresa#empresa_normatividad
Correo electrónico	línea-etica@Emtelco.com.co / sagrilaft@Emtelco.com.co
Línea Ética	018000517871
Formulario ROI (*Reporte de Operación Inusual*)	https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1

Durante el año 2021 no detectamos operaciones que estuvieran en contra de los principios establecidos en la Política de Anticorrupción y Antisoborno, alineada con las prácticas de protección de Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) y la Antibribery and Anticorruption Policy (AB/AC) y el estatuto de soborno transnacional. Durante esta vigencia no se presentaron quejas de derechos humanos.

Adaptándonos a las nuevas dinámicas del entorno, para 2022, seguiremos fortaleciendo y consolidando nuestra cultura ética, así como, nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Retos y evolución previsible 2022

Como retos para el año 2022 la Compañía se proyecta:

- Continuar con el fortalecimiento del portafolio de clientes, apalancando las soluciones digitales.
- Fortalecer los canales de comunicación con los colaboradores con la inmediatez y oportunidad que lo requieren.
- Fortalecer las mejores prácticas que enriquecen las experiencias de los clientes y usuarios.
- Fortalecer las estrategias de continuidad de negocio y seguridad de la información para afrontar los cambios que surjan de acuerdo con las reglamentaciones legales y de entes de control paras los modelos operativos de la Compañía y cada uno de nuestros clientes.
- Diseñar y probar un DRP personalizado para la ciudad de Bogotá, buscando optimizar los servicios de TI en caso de presentarse un desastre.
- Integrar el SOC (Centro de seguridad) a nuestro centro de monitoreo el cual vela por la infraestructura, seguridad y confidencialidad de la información para Emtelco y nuestros clientes.

Emtelco, y su Gestión Financiera

05. Emtelco, y su Gestión Financiera

Informe de Revisor fiscal _____ 39

Estados financieros _____ 48

Notas a los Estados Financieros _____¡Error! Marcador no definido.

emtelco
CX & BPO

Estados financieros

Año finalizado al 31 de diciembre del 2021 y 2020
Con Informe del Revisor Fiscal

E S T A D O S F I N A N C I E R O S

Emtelco S.A.S.

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2021 y 2020,
e Informe de Revisor Fiscal

Deloitte & Touche Ltda.
Nit. 860.005.813-4
Carrera 7 No. 74-09
Ed. Deloitte
Bogotá
Colombia

Tel: +57 (601) 426 2000
www.deloitte.com/co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los accionistas de
Emtelco S.A.S.

INFORME SOBRE LA AUDITORIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Opinión

He auditado los estados financieros adjuntos de Emtelco S.A.S. (en adelante "la Empresa"), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, los estados de resultado, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la Empresa al 31 de diciembre de 2021, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Fundamento de la Opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Mis responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor. Soy independiente de la Empresa de acuerdo con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros en Colombia y he cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proporcionar una base razonable para expresar mi opinión.

Responsabilidad de la Administración y de los responsables del Gobierno en relación con los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, y por el control interno que la gerencia considere relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de errores significativos, bien sea por fraude o error.

Al preparar los estados financieros la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Empresa para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, salvo que la Administración tenga la intención de liquidar la Empresa o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno son responsables de supervisar el proceso para reportar la información financiera de la Empresa.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de error material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto, se puede esperar razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia, aplico mi juicio profesional y mantengo una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Asimismo:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseño y aplico procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtengo evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtengo un conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Empresa.

- Evalúo lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.

- Concluyo sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, concluyo sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Empresa para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluyo que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que exprese una opinión modificada. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden causar que la Empresa deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evalúo la presentación, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos relevantes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunico a los encargados de gobierno de la Empresa, entre otros asuntos, el alcance y oportunidad planeados de la auditoría y los resultados significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno, si la hubiere, identificada durante la auditoría.

Otros Asuntos

Los estados financieros separados por el año terminado el 31 de diciembre de 2020, que se incluyen para propósitos comparativos únicamente, fueron auditados por otro revisor fiscal quien expresó una opinión sin salvedades el 4 de marzo de 2021.

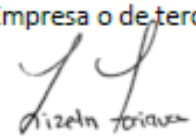
Deloitte.

INFORME SOBRE OTROS REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

De acuerdo con el alcance de mi auditoría, informo que la Empresa ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad, la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos e incluye la constancia por parte de la Administración sobre no haber entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores; y la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. Al 31 de diciembre de 2021, la Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Según el artículo 4 del Decreto 2496 de 2015 que modifica el numeral 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015, el revisor fiscal aplicará las ISAE, en desarrollo de las responsabilidades contenidas en el artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación del cumplimiento de las disposiciones estatutarias y de la asamblea o junta de socios y con la evaluación del control interno. Asimismo, según el Artículo 1.2.1.5 de dicho Decreto, para efectos de la aplicación del artículo 1.2.1.2, no será necesario que el revisor fiscal prepare informes separados, pero sí que exprese una opinión o concepto sobre cada uno de los temas contenidos en ellos. El Consejo Técnico de la Contaduría Pública expedirá las orientaciones técnicas necesarias para estos fines.

Con base en la evidencia obtenida en desarrollo de mi revisoría fiscal, durante el año 2021, en mi concepto, nada ha llamado mi atención que me haga pensar que: a) los actos de los administradores de la Empresa no se ajustan a los estatutos y/o a las decisiones de la asamblea o junta de socios y b) no existen o no son adecuadas las medidas de control interno contable, de conservación y custodia de los bienes de la Empresa o de terceros que estén en su poder.



LIZETH MAYERLY FORIGUA CORTES
Revisor Fiscal
T.P. 166312-T
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

3 de marzo de 2022

Introducción

Información Corporativa

Emtelco S.A.S. (en adelante "Emtelco" o la "Empresa"), es controlada por Millicom Spain S.L. sociedad que ejerce control directo sobre Inversiones Telco S.A.S., (en adelante "Inversiones Telco"), e indirecto sobre Emtelco. Su mayor accionista es Inversiones Telco con el 99,9999854% de las acciones en circulación.

Emtelco es una sociedad de capital mixto, mayoritariamente público, organizada bajo la forma de una sociedad por acciones simplificada, del orden municipal, de carácter comercial, con personería jurídica propia, plena autonomía administrativa y capital independiente. Fue constituida por Escritura Pública número 1401 del 21 de julio de 1994, otorgada por la Notaría Veintiuno de Medellín y se transformó en una sociedad por acciones simplificada (SAS) mediante Acta No. 40 del 2 de diciembre de 2014 de la Asamblea de Accionistas, registrada el 14 de diciembre de 2014 en la Cámara de Comercio de Medellín. Su domicilio social es Medellín y su duración es indefinida como persona jurídica.

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y contact center, incluyendo entro otros: gestión de procesos de soporte en front office y back office a través de los diferentes medios de contacto, procesos de gestión y administración de información, gestión de procesos tecnológicos, procesos de gestión del talento humano, prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e interventorías, alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad, así como la comercialización de los bienes que hagan parte de dicha infraestructura y de servicios prestados por terceros, entre otros.

Control y Vigilancia

De acuerdo con su naturaleza y operación la Empresa se encuentra sujeta a la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

Estados Financieros

Bases de Preparación

La Empresa, de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por la Ley 1314 de 2009 reglamentada, compilada y actualizada por el Decreto 938 de 2021, Decreto 1432 de 2020 y anteriores, prepara sus estados financieros de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia - NCIF, las cuales se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) junto con sus interpretaciones, traducidas al español y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por su sigla en inglés) vigentes al 31 de diciembre de 2018.

En la preparación de estos estados financieros, la Empresa ha aplicado las políticas contables, y los juicios, estimaciones y supuestos contables significativos descritos más adelante.

La Empresa tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, el 31 de diciembre de 2021. La moneda funcional de la Empresa es el peso colombiano que a su vez es la moneda de presentación. Los estados financieros se presentan en millones y los montos se redondean a la unidad de millón más cercana, excepto donde se indique de otra forma.

Los estados financieros se prepararon sobre la base del costo histórico, a excepción de algunos renglones que incluyen instrumentos financieros y financiamiento de deuda (medido a valor razonable), y la propiedad y equipo bajo arrendamiento (inicialmente medido por el valor presente neto de los pagos futuros del contrato de arrendamiento).

El siguiente lineamiento que la Empresa aplica se encuentra incluido en los decretos mencionados y constituye excepción a las NIIF emitidas por el IASB (por sus siglas en inglés).

Conversión de Moneda Extranjera

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio de cierre de la moneda funcional vigente a la fecha de cierre del año sobre el que se informa. Todas las diferencias se imputan al estado de resultados.

La siguiente tabla muestra las tasas de conversión de moneda para las operaciones de la Empresa al 31 de diciembre:

Tasa/Año	2021	2020
Tasa de cierre dólares americanos	**3,981.16**	**3,432.50**
Tasa de cierre euro	**4,527.38**	**4,199.84**

Las partidas no monetarias que se miden en términos de su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones originales.

Introducción (continuación)

Estados Financieros (continuación)

Conversión de Moneda Extranjera (continuación)

Las partidas no monetarias que se miden por su valor razonable en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio a la fecha en la que se determine ese valor razonable.

Clasificación de Partidas Corrientes y no Corrientes
Un activo se clasifica como activo corriente cuando se mantiene principalmente para propósitos de negociación o se espera que sea realizado en un plazo no mayor a un año, posterior a la fecha de presentación, el efectivo o equivalentes de efectivo, no está sujeto a restricciones por su intercambio o para su uso en la cancelación de un pasivo al menos un año después del periodo sobre el que se informa. Los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

Un pasivo se clasifica como corriente cuando no tiene el derecho al final del periodo sobre el que se informa de aplazar la liquidación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa, los demás pasivos se clasifican como pasivos no corrientes.

Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos
La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la Administración utilice el juicio al aplicar las políticas contables de la Empresa. Igualmente, requiere el uso de ciertas estimaciones y suposiciones contables críticas que afectan los montos reportados de los activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, y los montos reportados de los ingresos y gastos durante el período del informe. Estas estimaciones se basan en el mejor conocimiento que tenga la Administración sobre los eventos y acciones en curso y los resultados reales finalmente pueden diferir de estas estimaciones. Las áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad, o las áreas donde los supuestos y estimaciones son significativos para los estados financieros se describen a continuación:

Juicios
En la preparación de los presentes estados financieros, se usó el criterio administrativo en la aplicación de las políticas contables NCIF y el tratamiento contable. En particular, se hizo un uso importante del criterio administrativo en relación con los siguientes elementos:

- Pasivos contingentes - para determinar si una provisión debe o no ser contabilizada como pasivo (ver nota 24).
- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 10).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 7).
- Tasas de descuento aplicadas a provisiones de retiro de activos y arrendamientos.

Estimaciones y Supuestos Contables Significativos
Las estimaciones son continuamente evaluadas y se basan en la experiencia histórica y en otros factores, incluidas las expectativas de eventos futuros que se crean razonables bajo las circunstancias.

Debido a las incertidumbres inherentes a este proceso de evaluación, los resultados reales pueden diferir de las estimaciones originales. Las estimaciones están sujetas a cambios en la medida que se disponga de nueva información que pueda afectar significativamente los resultados operativos futuros. Se usaron estimaciones importantes en relación con los siguientes elementos:

- Reconocimiento de la propiedad y equipo y los activos intangibles al costo histórico a la fecha de adquisición (ver notas 15 y 16).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 15 y 16).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, los riesgos legales y fiscales (ver nota 22).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 13).
- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 18 y 19).
- Impuesto corriente y diferido (ver nota 7).
- Plazo de contratos de arrendamiento de derecho de uso incluyendo opciones de renovación (ver nota 10).
- Pagos basados en acciones (Ver nota 4).
- Posiciones inciertas (Ver nota 24).

Introducción (continuación)

Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos (continuación)

COVID-19 Análisis del Impacto en la Empresa

Durante el 2021, la pandemia tuvo un impacto importante y heterogéneo en la economía, pero sus fortalezas estructurales le permiten consolidar una rápida recuperación. Parte de las mejoras en los indicadores de pobreza y desigualdad se perdieron con el COVID-19, pese al esfuerzo del gobierno el punto de partida social impone retos mayores al país. Se planteó una reforma tributaria que trajo consigo apoyos económicos a los empresarios. El plan de vacunación avanza, por lo que se da apertura del comercio, eventos, conciertos, capacidad hotelera.

Emtelco ha tenido un rol destacado durante la contingencia relacionada con el COVID-19, conectando a los usuarios con las marcas que representa y gestionando las interacciones que han aumentado significativamente desde el inicio de la contingencia. Las líneas de atención de sectores como Salud, Telecomunicaciones, Servicios Públicos y Comercio han tenido crecimientos acelerados y es por esto que la Empresa realizó un despliegue operativo, humano y tecnológico que permitiera la continuidad del servicio con excelentes niveles de calidad y que garantizara la seguridad de los colaboradores y sus familias, otro escenario son los servicios que la Empresa presta de forma presencial, ha venido restableciéndose con mayor normalidad debido a que se ha reactivado los sectores económicos lo que ha permitido y prestar el servicio de forma física en las sedes de los clientes corporativos.

Implicaciones Contables:

Durante el 2021 el mundo aprendió a convivir con la pandemia. Debido a las vacunas, se mantuvo un grado de apertura mayor que en el 2020. Finalizando el 2021, las perspectivas económicas disminuyeron debido a las nuevas variantes del COVID-19, la Empresa estableció revisiones mensuales de las líneas de los estados financieros para identificar los impactos derivados de la pandemia y como resultado se han identificado las siguientes implicaciones contables:

- Deterioro de cuentas por cobrar: la Empresa continúa monitoreando la probabilidad de impago de los clientes, sobre lo cual no se ha evidenciado un impacto significativo a diciembre 31 de 2021 (ver nota 18).

- Arrendamientos: La Empresa dentro de la revisión continua de sus contratos de arrendamientos, determinó la aplicabilidad del expediente práctico del párrafo 46B “Concesiones de arrendamiento relacionadas con Covid-19” de la NIIF16, el cual establece el reconocimiento contable de los posibles cambios en los contratos de arrendamiento que pudieran presentarse con ocasión de pandemia ocasionada por el Covid-19, evidenciando un impacto al 31 de diciembre de $1.167.

- Ingresos por servicios BPO: en algunos casos, debido a que el servicio prestado es presencial, han venido reestableciéndose con mayor normalidad, al 31 de diciembre de 2021 presentó una disminución de $516 en comparación con el 2020 (ver nota 1).

Finalmente, a la fecha de estos estados financieros, se ha determinado que no hay incertidumbres materiales que puedan generar dudas significativas concernientes a la capacidad de negocio en marcha de la Empresa.

Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) Aceptadas en Colombia que Fueron Adoptadas por la Empresa a Partir del 1 de Enero de 2021

Al 31 de diciembre de 2021 no se presentan nuevas normas, mejoras o modificaciones aplicables a los presentes estados financieros.

Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia Emitidas aún no Vigentes

Las normas e interpretaciones que han sido publicadas, pero no son aplicables a la fecha de los presentes estados financieros, son reveladas a continuación. La Empresa adoptará esas normas en la fecha en la que entren en vigencia, de acuerdo con los decretos emitidos por las autoridades locales.

Introducción (continuación)

Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia Emitidas Aún no Vigentes (continuación)

Normas IFRS Nuevas y Modificadas que aún no son Efectivas

Las siguientes normas han sido emitidas por el IASB, pero aún no son efectivas en Colombia:

Nuevas Normas e Interpretaciones	
IFRS 10 e IAS 28 (modificaciones)	Venta o contribución de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto
Modificaciones a IAS 1	Clasificación de los pasivos como corrientes o no corrientes.
Modificaciones a IFRS 3	Referencias al marco conceptual
Modificaciones a IAS 16	Propiedad, Planta y Equipo - antes de ser utilizados
Modificaciones a IAS 37	Contratos onerosos - costos de cumplir con un contrato
Mejoras anuales a IFRS ciclo del 2018 – 2020	Modificaciones a IFRS 1 Primera adopción de las Normas Internacionales de Información financiera, IFRS 9 Instrumentos Financieros, IFRS 16 Arrendamientos y la IAS 41 Agricultura
Modificaciones a la IAS 1 y a las declaraciones de prácticas 2 de IFRS	Revelación de las políticas contables
Modificaciones a la IAS 8	Definición de las estimaciones contables
Modificaciones a la IAS 12	Impuestos diferidos relacionados a los activos y pasivos que surgen de una sola transacción.
NIIF 9	Reforma a la tasa de interés de referencia Fase 1 y 2.

La Empresa no espera que la adopción de los estándares antes mencionados tenga un impacto importante en los estados financieros en períodos futuros, excepto como se indica a continuación:

Modificaciones a IAS 1: Clasificación de Pasivos como Circulante y no-Circulante

Las modificaciones a IAS 1 afectan solo a la presentación de los pasivos como circulantes y no circulantes en el estado de situación financiera y no por el monto o tiempo en el cual se reconoce cualquier activo, pasivo, ingreso o gasto, o la información revelada acerca de esas partidas.

Las modificaciones aclaran que la clasificación de los pasivos como circulantes y no circulantes se basa en los derechos de la existencia al final del periodo de reporte, especifica que la clasificación no se ve afectada por las expectativas acerca de si la Empresa va a ejercer el derecho de aplazar la cancelación del pasivo, explicar que existen derechos si hay convenios que se deban cumplir al final del periodo de reporte, e introducir una definición del 'acuerdo' para dejar en claro que el acuerdo se refiere a la transferencia de efectivo de la contraparte, instrumentos de capital, otros activos o servicios.

Las modificaciones son aplicadas retrospectivamente para periodos anuales que inician en o después del 1 de enero de 2023, con la aplicación anticipada permitida. Adoptada en Colombia mediante Decreto 938 de 2021.

Modificaciones a IAS 16: Propiedad, Planta y Equipo - Antes de ser Usados

Las modificaciones prohíben la deducción del costo de un activo de propiedad, planta o equipo cualquier ingreso de vender el activo después de que esté listo para usarse, por ejemplo, ingresos mientras el activo se lleva a la ubicación y se realiza el acondicionamiento necesario para que sea operable en la manera que está destinado de acuerdo con la administración. Por consiguiente, una entidad debe reconocer esos ingresos por ventas y costos en resultados. La Empresa mide los costos de esas partidas conforme a la IAS 2 Inventarios.

Las modificaciones aclaran el significado de 'probar si un activo funciona adecuadamente'. Ahora IAS 16 especifica esto como una evaluación en la cual el desempeño físico y técnico del activo es capaz de ser usado en la producción o en el suministro de bienes o servicios, para renta u otros, o propósitos administrativos.

Si no se presenta por separado en el estado de resultados integrales, los estados financieros deberán revelar las cantidades de ingresos y costos en resultados relacionados a partidas que no son una salida por las actividades ordinarias de la Empresa, en la línea de partida(s) en el estado de resultados integrales donde se incluyan los ingresos y costos.

Las modificaciones son aplicadas retrospectivamente, pero solo a las partidas de propiedad, planta y equipo que son traídas a la ubicación y condiciones necesarias para que sean capaces de operarse como la administración lo tiene planeado en o después del inicio del periodo en el cual se presentan los estados financieros de la entidad en los cuales aplique por primera vez las modificaciones

Introducción (continuación)

Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia Emitidas Aún no Vigentes (continuación)

Modificaciones a IAS 16: Propiedad, Planta y Equipo - Antes de ser Usados (continuación)

La Empresa deberá reconocer el efecto acumulado de la aplicación inicial de las modificaciones como un ajuste al balance en las utilidades retenidas (o algún componente de capital, que sea apropiado) al inicio del primer periodo que se presente.

Las modificaciones son efectivas para periodos anuales que inicien el 1 de enero de 2023 con opción de aplicación anticipada. Adoptada en Colombia mediante Decreto 938 de 2021.

Modificaciones a IAS 37: Contratos Onerosos - Costos por Cumplir un Contrato

Las modificaciones especifican que los 'costos por cumplir' un contrato comprende los 'costos relacionados directamente al contrato'. Los costos que se relacionan directamente a un contrato consisten en los costos incrementales y los costos por cumplir un contrato (ejemplo: mano de obra o materiales) y la asignación de otros costos que se relacionen directamente para cumplir un contrato (como la asignación de la depreciación a las partidas de propiedad, planta y equipo para cumplir el contrato).

Las modificaciones aplican para contratos en los cuales la Empresa no ha cumplido aún con todas sus obligaciones al inicio del periodo anual de reporte en los cuales la Empresa aplique por primera vez las modificaciones. Los comparativos no deben reformularse. En cambio, la Empresa debe reconocer el efecto acumulado de la aplicación inicial de las modificaciones como un ajuste al balance en las utilidades retenidas o algún otro componente de capital, como sea apropiado, para la fecha de aplicación inicial.

Las modificaciones son efectivas para periodos anuales que inicien el 1 de enero de 2023 con opción de aplicación anticipada. Adoptada en Colombia mediante Decreto 938 de 2021.

Modificaciones Anuales a las Normas IFRS 2018-2020

Las Modificaciones anuales incluyen la modificación a las siguientes normas:

IFRS 1 Adopción por Primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

La modificación provee alivio adicional para la subsidiaria que adopta por primera vez después que su matriz con respecto a la contabilidad por las diferencias acumuladas por conversión. Como resultado de las modificaciones, una subsidiaria usa la excepción de IFRS 1: D16(a) ahora puede elegir mediar los efectos acumulados por conversión de las operaciones extranjeras a valor en libros que serpia lo que se incluye en los estados consolidados de la matriz, basado en la fecha de transición de la matriz a IFRS, si no hubo ajustes por los procedimientos de consolidación y por los efectos de combinación de negocios en los que la matriz adquirió a la subsidiaria. Una elección similar está disponible para una asociada o negocio conjunto que usa la excepción en IFRS 1: D16(a).

Las modificaciones son efectivas para periodos anuales que inicien el 1 de enero de 2023 con opción de aplicación anticipada. Adoptada en Colombia mediante Decreto 938 de 2021.

IFRS 9 Instrumentos Financieros

La modificación aclara que al aplicar la prueba del '10%' para evaluar si se debe dar de baja un pasivo financiero, una entidad incluye solo las cuotas pagadas o recibidas entre la entidad (el prestatario) y el prestador, incluyendo cuotas pagadas o recibidas por la entidad o el prestador.

Las enmiendas son aplicadas prospectivamente a las modificaciones o cambios que ocurran en o después de la fecha que la Empresa aplica por primera vez la enmienda.

La modificación es efectiva para periodos anuales que empiezan en o después del 1 de enero de 2023, con opción a aplicación anticipada. Adoptada en Colombia mediante Decreto 938 de 2021.

IFRS 16 Arrendamientos

Las modificaciones eliminan la figura del reembolso por mejoras a los arrendamientos.

Como las modificaciones a la IFRS 16 solo son con respecto a un ejemplo ilustrativo, no hay fecha de inicio establecida.

Enmiendas a la IAS 1 y a las Declaraciones de Prácticas 2 de IFRS Revelación de Políticas Contables

Las enmiendas cambian los requerimientos a la IAS 1 con respecto a la revelación de las políticas contables. La modificación reemplaza los términos "políticas contables significativas" con "información de las políticas contables materiales". La información de las políticas contables son materiales cuando se considera que, en conjunto con otra información incluida en los

Introducción (continuación)

Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia Emitidas Aún no Vigentes (continuación)

Enmiendas a la IAS 1 y a las Declaraciones de Prácticas 2 de IFRS Revelación de Políticas Contables (continuación)

estados financieros de una entidad, pueden influir en la toma de decisiones de los usuarios primarios de los estados financieros de uso general y que son hechos en la base a dichos estados financieros.

Los párrafos de soporte en la IAS 1 se modifican para aclarar la información de las políticas contables que se relacionan a transacciones inmateriales, otros eventos o condiciones que sean por sí solos materiales.

Para darle soporte a estas modificaciones, el IASB ha desarrollado una guía y ejemplos para explicar y demostrar la aplicación de los "4 pasos del proceso de materialidad" descrito en las declaraciones de las prácticas 2 de IFRS.

Las modificaciones a la IAS 1 estarán vigentes por los periodos anuales que empiecen el 1 de enero de 2021, con opción a aplicación anticipada y son aplicadas prospectivamente. Las modificaciones a las declaraciones de las prácticas 2 de IFRS no contienen una fecha de vigencia o requerimientos de transición.

Modificaciones a la IAS 8 Definición de las Estimaciones Contables

Las modificaciones reemplazan la definición de un cambio en estimaciones contables. Bajo la nueva definición, las estimaciones contables son "cantidades monetarias en los estados financieros que son sujetas a medir incertidumbre".

La definición de un cambio en las estimaciones contables fue eliminada. Sin embargo, el IASB mantuvo el concepto de cambios en una estimación contable en la norma con las siguientes aclaraciones:

- Un cambio en una estimación contable son los resultados de nueva información o un nuevo desarrollo no son las correcciones de un error.

- Los efectos de un cambio en un dato de entrada o una técnica de valuación usada para desarrollar una estimación contable son cambios en las estimaciones contables si no resultan de una corrección de errores de periodos previos.

El IASB agregó dos ejemplos (ejemplo 4-5) para la Guía de implementación de la IAS 8 que acompaña la norma. El IASB ha eliminado un ejemplo (ejemplo 3) ya que podría causar confusión por las modificaciones.

Las modificaciones estarán vigentes por los periodos anuales que empiecen el 1 de enero de 2023 para los cambios en las políticas contables y los cambios en estimaciones contables que ocurran en o después del inicio de dicho periodo con opción a aplicación anticipada.

Modificaciones a la IAS 12 Impuestos Diferidos Relacionados a los Activos y Pasivos que Surgen de una sola Transacción

Las modificaciones introdujeron otra excepción adicional aparte de la exención del reconocimiento inicial. En las modificaciones, una entidad no aplica la excepción de reconocimiento inicial para las transacciones que dan lugar a diferencias temporales gravables y deducibles.

Dependiendo en la ley aplicable de impuestos, las diferencias temporales gravables y deducibles pueden darse en el reconocimiento inicial de un activo y un pasivo en una transacción que no sea una combinación de negocios y no afecte la contabilidad ni las utilidades gravables. Por ejemplo, puede darse con un reconocimiento de un pasivo por arrendamiento y el correspondiente activo por derecho de uso aplicando la IFRS 16 Arrendamientos en la fecha del inicio de un arrendamiento.

Siguiendo las modificaciones a la IAS 12, se requiere que una entidad reconozca los impuestos diferidos activo y pasivo, con el reconocimiento de cualquier impuesto diferido activo estando sujeto al criterio de recuperabilidad.

El IASB también añade un ejemplo ilustrativo a la IAS 12 que explica cómo se aplican las modificaciones.

Las modificaciones aplican a las transacciones que ocurran en o después del primer periodo comparativo del periodo que se presenta. Adicionalmente, al inicio del primer periodo comparativo una entidad reconoce:

- Un impuesto diferido activo (en la medida que sea probable que el ingreso gravable está disponible contra la diferencia temporal deducible) y un impuesto diferido pasivo para todas las deducciones gravables y temporales asociadas con:

  - Activos por derecho de uso y pasivos por arrendamientos.
  - Desmantelamiento restauración y pasivos similares que correspondan a montos reconocidos como parte de los costos relacionados al activo.

- El efecto acumulado al inicio de la aplicación de las modificaciones como un ajuste en los saldos iniciales de las utilidades retenidas (o algún otro componente de capital, como corresponda) a la fecha.

Las modificaciones estarán vigentes por los periodos anuales que empiecen el 1 de enero de 2023, con opción a aplicación anticipada.

Certificación de los Estados Financieros

Correspondiente al año finalizado al 31 de diciembre de 2021

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de la Empresa bajo cuya responsabilidad se prepararon los estados financieros, certificamos:

Que, para la emisión de los estados financieros adjuntos de Emtelco S.A.S., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio por el año terminado en esa fecha, los cuales, conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras tomadas fielmente de los libros.

Dichas afirmaciones, explícitas e implícitas, son las siguientes:

Existencia: Los activos y pasivos de Emtelco S.A.S., existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el año.

Integridad:

- Los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Empresa.
- Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.

Derechos y obligaciones: Los activos representan probables beneficios económicos futuros y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros, obtenidos o a cargo de Emtelco S.A.S. en la fecha de corte.

Valuación: Todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados.

Presentación y revelación: Los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

Maritza Garzón V.
Maritza Garzón Vargas
Representante Legal

Zolanlli Giraldo López
Contadora
Tarjeta Profesional 131182-T

Emtelco, y su Gestión Ambiental

06. Emtelco, y su Gestión Ambiental

Gestión Ambiental _____ 51

Eficiencia Energética _____ 51

Huella de Carbono _____ 52

Responsabilidad Ambiental Operacional_____ 52

Cultura ambiental_____ 53

Gestión de Residuos Electrónicos _____ 53

Gestión Ambiental

Considerando el análisis de los impactos ambientales incorporados con las actividades de operación en el sector de Contact Center & BPO, para Emtelco es de suma importancia cooperar para la preservación, cuidado y restauración del medio ambiente, por lo que en 2021 seguimos cumpliendo con firmeza este compromiso, respetando y reforzando nuestra política de sostenibilidad, brindando pautas ambientales orientadas a prevenir, reducir, controlar y compensar los aspectos ambientales resultantes de su operación.

Para este fin Emtelco cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental - SGA enmarcado en el modelo NTC ISO 14001:2004, que además se incorpora de acuerdo con los requisitos establecidos en el Registro Uniforme de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente – SSOA para Contratistas – RUC®.

Eficiencia Energética

Es importante resaltar que durante el 2021, dimos continuidad a las iniciativas de uso eficiente y racional de la energía, lo que nos permitió continuar generando ahorros durante el año que ayudaron a disminuir las emisiones Gases Efecto Invernadero (GEI).

La gestión se centró en desarrollar las siguientes iniciativas:

- Continuidad a la implementación de la modalidad Home Office para el personal operativo y administrativo.
- Mantener en la ejecución de prácticas ofimáticas y la compra de tecnología eficiente en el consumo de energía en las diferentes sedes a nivel nacional.
- Eficiencia energética con luminarias tipo LED en la operación.
- Seguimiento y mantenimiento preventivo y/o correctivo en sistemas de aire acondicionado y plantas eléctricas alternas existentes.
- Cierre de sedes desde las 10 pm, hasta las 05:00 am del día siguiente, y todos los domingos y festivos del año.
- Unificación a la sede industriales de las operaciones que requieren de disponibilidad 24 horas.

En 2021 se logró una disminución en el consumo energético en un 17,2% comparativamente con el año 2020.

Consumo de Energía	2021	2020
GJ/año	6,898	7,833
kwh/año	1,916,078	2,175,816
kwh/colaborador/mes	24	29
kwh/colaborador/año	293	354
Variación kwh/colaborador/año	-17,2%	-23,3%

Para el periodo actual, en el cual se reporta el informe de gestión, Emtelco no posee paneles solares para la generación de energía en sus instalaciones.

Huella de Carbono

En 2021 continuamos con nuestro inventario de gases alcance 1, 2 y 3, bajo el Protocolo de Gases Efecto Invernadero World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute WRI.

Alcance[3]	2021	2020
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 1	1	0.4>>
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 2	242	442
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 3	17	11
Total, emisiones alcance (1,2,3)	261	453

>> El dato reportado en el informe 2020 fue de 458 Ton CO2 equivalente, valor que cambia luego de una revisión y validación de la información asociada a los reportes de los consumos de ACPM, en los que se evidenció la diferencia.

Emtelco reconoce que su operación implica la generación de emisiones de CO2 directas e indirectas que aportan al cambio climático, principalmente derivadas del consumo eléctrico y desplazamiento de empleados. La organización continúa gestionando a través del programa "uso racional y eficiente de la energía (PUREE)" y el programa de "sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)".

Dentro de estos programas se desarrollaron iniciativas encaminadas a disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI): en alcance 1, hacemos uso de plantas eléctricas en momentos de contingencias y la aplicación de iluminación de alta eficiencia energética; en alcance 2, los equipos adquiridos por la compañía tienen porcentajes de eficiencia alta; y en alcance 3: incluye los viajes aéreos que se han reducido gracias a la optimización y aprovechamiento de las Tecnologías de la información y Comunicación TIC.

Al calcular nuestra huella de carbono del año 2021, identificamos una disminución en las emisiones de uno de los alcances, donde se presentó disminución en las emisiones alcance 2 por la continuidad de la modalidad home office y la disminución de consumo energético, y la utilización herramientas tecnológicas que facilitaron la comunicación para el cumplimiento de las actividades.

Es importante resaltar que también gracias a la continuidad de las iniciativas de eficiencia energética y la optimización de las TIC Implementadas por la compañía, no hubo un crecimiento mayor en las emisiones.

Durante el año 2021 no fueron declaradas multas o sanciones (monetarias o no monetarias) ni reclamaciones ambientales por el incumplimiento a la legislación y/o normativa ambiental. Por lo anterior se entiende, que Emtelco cumple con la normativa ambiental vigente, y que por ello no ha desembolsado dinero en el pago de multas o sanciones que contraríen la Política de Sostenibilidad, los Programas Ambientales de la Compañía u otras normas.

Responsabilidad Ambiental Operacional

Las medidas para prevenir, mitigar, contrarrestar y remediar los factores ambientales y sociales afectados por la Compañía continuamos gestionándolos a través de los Programas Ambientales establecidos en el SGA para el 2021, logrando:

- reducir un 17% en la generación total de residuos con respecto a 2020, alcanzando 111,007 Kg. Lo anterior a través del modelo home office implementado tanto para el personal administrativo y operativos.

[3] Unidades en Ton de CO2 equivalente

- Actualizar el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos, según la Resolución 2184 de 2019, la cual establece el nuevo código de colores para la separación de residuos sólidos.
- aumentar al 65% el porcentaje de residuos aprovechables (1% más que en 2020)
- Continuar con el fomento y promoción de la reducción del consumo de recursos naturales, a través de campañas de comunicación y sensibilización para todos nuestros colaboradores.
- Asegurar el seguimiento y control al consumo de recursos naturales de las diferentes sedes a nivel nacional.

Cultura ambiental

En 2021:

- Desarrollamos campaña de activación de los nuevos puntos ecológicos para la disposición de residuos sólidos en la fuente en las sedes de Medellín, Bogotá y Barranquilla.
- Para seguir adoptando y gestionando la cultura en torno a la gestión adecuada de residuos, se mantuvo la recolección de RAEE, pilas y baterías en las diferentes sedes de Emtelco a través de los puntos establecidos, adicionalmente, se realizó la interacción de e-card (carteleras digitales) que contenían información sobre la adecuada gestión de estos. A raíz de lo anterior se lograron recolectar y entregar para su correcta disposición final 7802,30 Kg de estos residuos.
- Publicamos en boletines digitales el nuevo código de colores, con el fin de dar una adecuada transición de los puntos ecológicos y capacitación ambiental para lograr una adecuada separación en la fuente.
- Se inició con la expectativa del Voluntariado Ambiental Emtelco, el cual permitirá la implementación de nuestra política de Sostenibilidad donde nos enfocaremos en la gestión de los impactos ambientales asociados a la operación de la Compañía.
- No tuvimos sanciones por incumplimientos de la normativa ambiental.
- Continuamos con el reconocimiento e inclusión de criterios ambientales en los diversos procesos de contratación y de compras con el propósito de realizar control operacional y evitar riesgos ambientales.

Gestión de Residuos Electrónicos

Gestión RAEE, La generación de residuos tecnológicos o electrónicos sigue siendo una problemática a nivel mundial, por tal razón como iniciativas a solucionar esta problemática se ha creado como nueva línea industrial el reciclaje de los RAEE.

En nuestro compromiso con el medio ambiente en la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos generados por la Compañía, continuamos con iniciativas para el manejo integral de éstos, incentivando la minimización, reutilización y reciclaje. Estos fueron entregados para una adecuada disposición final, a gestores ambientales autorizados.

Dentro de la gestión se incluye:

- En el año 2021 se aprovechó, se eliminó y se dispuso 1,471 kg de RAEE.
- Se gestionaron para aprovechamiento y/o destrucción pilas, acumuladores usados y baterías por un total de 4281 kg, con el fin de hacer una adecuada gestión de estas, obteniendo así, la aplicación de economía circular donde los diferentes materiales logran ser parte de otros procesos productivos.
- Bajo el Programa Colectivo Posconsumo de Iluminación Lúmina, un total 198 Kg residuos de luminarias fueron tratadas mediante destrucción controlada.

Gestión de Residuos Sólidos

Emtelco dentro de su sistema de gestión ambiental cuenta con el plan de manejo integral de residuos sólidos (PMIRS) como instrumento de autogestión y autorregulación importante dentro de la compañía. Basado en este, se realiza una adecuada

gestión integral de este tipo de residuos, con el fin de reciclar la mayor cantidad de material y además, se adoptan estrategias para reducir la generación de estos con el fin de contribuir con el cuidado del medio ambiente y cumplir con las normas legales vigentes aplicables a este tema.

Durante el 2021 se generaron un total de 111,007 Kg de residuos entre los cuales se encuentran residuos ordinarios e inertes, reciclables y peligrosos, a los cuales se les realiza un proceso selectivo dependiendo del tipo de residuo, ya sea de aprovechamiento, tratamiento especial o disposición final en el vertedero.

Emtelco vela por aprovechar la mayor cantidad de residuos sólidos posibles, con el fin de minimizar, prevenir y mitigar los impactos ambientales que éstos puedan generar en el medio ambiente.

En el 2021, se reciclaron aproximadamente **72,414 Kg** equivalentes al **65%** del total de los residuos sólidos generados. Las empresas prestadoras del servicio de tratamiento de residuos peligrosos notificaron un total de **5,950 kg** aprovechamiento, eliminación y disposición definitiva de los residuos mencionados**.**

Tipo de Residuos4 (kg)	Tipo de Gestion5 Final (kg)	Método de disposición[6]	2021	2020
Ordinarios e inertes	Disposición final	Vertedero	32,643	46,882
Reciclables (Papel, cartón, plástico, chatarra)	Aprovechamiento	Reciclaje	72,414	85,786
Peligrosos (RAEES, pilas y baterías, toners y luminarias)	Tratamiento	Aprovechamiento[7]	5,950	513,7
		Total Residuos	111,007	133,182

[4] total, de residuos por tipo

[5] G4-EN23 - Peso total de residuos por tipo gestión final

[6] G4-EN23 - Peso total de residuos por tipo gestión final

[7] Estas fueron recibidas por "Recopila" Programa de Gestión Ambiental y Recolección Selectiva de Pilas y Acumuladores de carácter colectivo. Dichas pilas fueron entregadas al gestor ambiental ECOTEC, para su posterior aprovechamiento.

Emtelco, y su Gestión con los grupos de interés

07. Emtelco, y su Gestión con los Grupos de Interés

Clientes Corporativos _____ 57

Colaboradores _____ 57

Proveedores _____ 66

Medios de comunicación _____ 68

Competidores y Colegas _____ 69

Comunidad _____ 69

Estado _____ 70

Clientes Corporativos

Durante el 2021 logramos grandes avances en eficiencia para nuestros clientes y para nuestra Compañía, llevando transacciones a opciones de autogestión tanto en canales digitales como en el audio respuesta a través de Bots y RPA, los cuales automatizan total o parcialmente las interacciones con los usuarios.

Logramos también afianzar nuestro modelo de trabajo en casa, con aproximadamente un 75% de nuestro personal operativo de Contact Center operando bajo la modalidad Home Office, manteniendo nuestros indicadores de calidad y eficiencia.

El año 2021 fue de grandes retos para lograr la permanencia de muchos de nuestros clientes (*más de 5 clientes continuaron con nosotros*), donde a través de procesos licitatorios logramos continuar siendo sus aliados estratégicos.

Implementamos diversas estrategias de mercadeo y comunicación con nuestros clientes corporativos, fortaleciendo la relación con ellos (en todos los niveles de las empresas), brindándoles experiencias memorables, por medio de eventos digitales, contenido de valor, boletín mensual, invitaciones a eventos de sector y más.

Además celebramos la incorporación de 5 nuevos clientes, de los sectores Salud, Cajas de compensación y Educación, Compañías que creen en nuestra promesa de valor y depositaron su confianza en que, con nuestra gestión diaria, enamoraremos a sus usuarios de su marca y sus promesas de servicio.

Colaboradores

Y si hablamos del amor, hablamos del motor que impulsa cada acción de nuestras vidas y en nuestro caso particular, **hablamos de la fuerza que mueve a los colaboradores de nuestra Compañía,** que los hace levantarse cada día con la ilusión de crear, solucionar y enamorar.

Es así como en 2021 cerramos el año con una Familia de **13,144 colaboradores:**

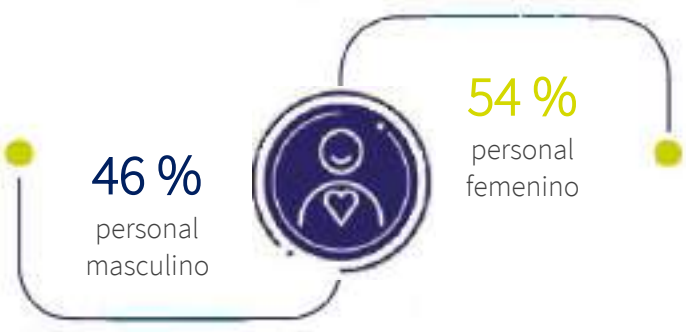
12,555 colaboradores con contrato laboral directo.

93 colaboradores contratados a través de la empresa de servicios temporales.

496 con contrato de aprendizaje directo.

Nuestros colaboradores se encuentran en diferentes zonas del país, reflejando que somos un referente de empleo a nivel nacional.

Regional	Total colaboradores	%
Regional Centro	3,544	27%
Regional Norte	175	1%
Regional Occidente	9,321	71%
Regional Oriente	43	0,3%
Regional Sur	61	0,5%



57% del personal es menor 30 años

41% del personal entre 30 y 50 años

2% del personal es mayor 50 años

Emtelco, durante la vigencia dio cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003), regulada por el Sena, cerrando el año con 496 (310 mujeres, 186 hombres) para estudiantes en práctica y aprendices en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.

Estos resultados son muestra de la gestión que realizamos como Compañía para retener a nuestro talento, de la intervención que hacemos en los momentos de verdad durante el viaje de experiencia que viven nuestros colaboradores con nosotros, y de los diferentes programas y actividades asociadas a las dimensiones de bienestar y familia, salud mental, experiencia del cuidado, reconocimiento y desarrollo del talento, que hacen parte de la calidad de vida que nos proponemos brindar. Así mismo, nos interesamos por conocer los motivos por los cuales finalizan su relación laboral con nosotros y generar a las áreas las alertas necesarias para incrementar los niveles de permanencia de nuestros colaboradores. Durante esta vigencia entrevistamos a 5,208 colaboradores.

Gestión del Talento Humano en Emtelco

Durante 2021 desarrollamos diferentes estrategias apalancadas en nuestro pilar estratégico Enamorados del Talento, así definimos e implementamos actividades que llevaran a que nuestros colaboradores mejoraran su experiencia, es así como: Desde el Desarrollo del Talento Humano, diseñamos y ejecutamos diferentes estrategias con enfoque virtual, fortaleciendo las habilidades en entornos digitales y desarrollando el liderazgo como uno de los ejes primarios, donde:

- Implementamos la ***Escuela de líderes***, impactando a 1,362 lideres, 651 mujeres y 711 hombres, los cuales participaron en 16 cursos virtuales y 3 espacios sincrónicos donde potencializamos las capacidades y las habilidades para ***inspirar, empoderar y transformar*** a través del desarrollo de diferentes temáticas que tienen como propósito potencializar los conocimientos y descubrir la magia de vivir un liderazgo inspirador que llevara a sus equipos de trabajo a obtener mejores resultados desde el trabajo en equipo y metas claras.

- ADN Líderes: esta estrategia nos permitió entregarles a nuestros líderes una serie de contenidos (libros, videos, podcast, infografías, películas, tips), basados en el microlearning, con enfoque desde el ser, saber y hacer. Durante 2021 - 1,075 líderes participaron en la estrategia de autodesarrollo, 520 mujeres y 555 hombres.

- Semilleros: implementamos ruta de aprendizaje en el *ser, saber-hacer*, para cargos claves de nuestra organización con el propósito de preparase en los temas relevantes que ayudan a un crecimiento interno. Iniciamos este año con líderes CX y supervisores, impactando a 131 colaboradores, 68 mujeres y 63 hombres a nivel nacional.

- Feedback, con el objetivo de apalancar nuestro modelo de liderazgo entrenamos a 646 líderes con personal a cargo en la metodología Feedback, 263 mujeres y 383 hombres.

- Acompañamos en la definición de 78 planes de desarrollo, ajustados a las necesidades de manera individual o grupal para fortalecer las competencias y habilidades, donde participaron 1,804 colaboradores de la operación.

- Desarrollamos capacitaciones en temas del "Saber - Hacer", sobre temas relevantes para desarrollar capacidades intelectuales del cargo, que a su vez apalancan el logro de objetivos estratégicos. En el 2021 fueron 411 colaboradores a nivel nacional, con una inversión de $192 millones de pesos.

Actividad	Mujeres	Hombres	Colaboradores impactados por año		Horas de gestión por año	
			2021	2020	2021	2020
Capacitaciones Alta Gerencia	5	7	12	12	47	677
Capacitaciones Staff	207	192	399	755	8,690	13,480

Total	212	199	411	802	8,737	14,157

Desde la Innovación en la gestión del aprendizaje, en 2021 continuamos consolidando nuestra estrategia de aprendizaje digital enmarcados en el uso de diferentes plugins y recursos de nuestras plataformas e-learning y de gestión de contenido, desarrollando aplicaciones y ambientes digitales a la medida que permitan optimizar el proceso, a la vez que se genera una grata experiencia en el mismo. En la etapa inicial impactamos a 17,897 aspirantes, a través de:

- *Ambientes nivel pro*, enfocado en que tanto aspirantes como colaboradores desarrollen la habilidad de interactuar eligiendo el mejor camino o errando en un inicio hasta llegar al camino ideal, integrando las transacciones con las emociones y las situaciones reales.
- *Social media learning*, enfocado en el uso de redes sociales como Facebook, Youtube e Instagram que generan mayor engagement para con las ofertas y/o recursos de aprendizaje.
- *Microlearning*: seguimos dando continuidad a la estrategia de segmentación de contenidos mediante objetos y estrategias de aprendizaje digital como videos, magazines, noticieros que se posicionan positivamente por su continuidad y creatividad.

Generando más de 9,000 micro contenidos impactando a nuestros aspirantes y colaboradores a nivel nacional. Adicionalmente con la adopción de estas metodologías logramos una reducción de 44 días en 22 programas, con un promedio de 2 días por ruta generando y eficiencia en espacios físicos para laboratorios que se traducen en menores costos. Así mismo logramos como resultado del proceso un gap de calidad de tan solo 3,27 puntos en nuevos Creadores de Experiencia con respecto a los antiguos.

Gestión del conocimiento y mejora al desempeño

En el 2021 cerramos con 64 bibliotecas de conocimiento, 13 más en comparación con el año 2020, de las cuales se rediseñaron 6 con el propósito de mejorar la experiencia en búsqueda y disponibilidad de la información. Al final del año registramos 7,770,000 interacciones en las mismas. Por otro lado, se desarrollaron más de 268 experiencias de aprendizaje para actualizar conocimiento y/o mejorar habilidades de acuerdo con los cambios recibidos por nuestros clientes y a las oportunidades evidenciadas en indicadores de desempeño. Todas las acciones se llevaron a cabo mediante distintos recursos digitales como: podcast, videos interactivos, e-cards, infografías, micro cursos, evaluaciones, quices, entre otros.

Adicionalmente realizamos 1,200 intervenciones de manera focalizada con Creadores de Experiencia para mejora de su desempeño con un indicador de efectividad del 85%.

Desde el área de Nómina, se realizó la implementación de la nómina electrónica, cumpliendo así con resolución 000013 de 2021 de la DIAN. Adicionalmente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, participamos en el programa “Sacúdete”, liderado por el Ministerio de Trabajo, donde obtuvimos apoyo económico por la contratación de personas entre 18 y 28 años, ampliando así posibilidad de generación de nuevos empleos y reducir la desocupación de la población joven del país.

Desde la oficina de Selección y Vinculación del Talento Humano, apoyamos la generación de empleo de calidad, buscando adaptar y equilibrar la vida personal y laboral teniendo en cuenta los cambios generados en las metodologías de trabajo tradicionales, por lo cual apoyamos todo nuestro proceso en metodologías virtuales, contribuyendo así con alternativas viables que aportaron a la salud pública y al cuidado de las personas.

Es así como, en términos de vinculación de personal, durante la vigencia 2021, vinculamos 13,552 colaboradores, lo que representa un incremento del 20% respecto al año anterior (Año 2020: 11,215 colaboradores).

Regional	Total colaboradores	%
Regional Centro	4,284	32%
Regional Norte	224	2%
Regional Occidente	8,954	66%
Regional Oriente	44	0,3%
Regional Sur	46	0,3%
Total	13,552	100%

74% del personal es menor 30 años.

26% del personal entre 30 y 50 años.

0,4% del personal es mayor 50 años.

Desarrollamos nuestro proceso de Atracción de Talento e Incorporación 100% virtual, brindando experiencias positivas a los candidatos a través de la autogestión, disminución de tiempos y costos de desplazamiento, fomentando y fortaleciendo la necesidad de estilo de vida digital, aportando al cuidado del medio ambiente y optimizando recursos en estas áreas, además acompañamos diferentes estrategias de desarrollo como semilleros de 1,063 aspirantes a líderes, seleccionando los 132 mejores, aptos para ejercer el liderazgo dentro de la Compañía.

Diversidad e inclusión, desde el foco social, contribuimos positivamente en la generación de una sociedad más sostenible y equitativa, mejorando la calidad de vida de individuos y familias con menos oportunidades, en condiciones de desigualdad, pobreza y falta de educación.

La diversidad y la inclusión se convierten en pilares que orientan el actuar de cada persona y cada proceso en Emtelco, generando una cadena de valor más competitiva, desde la perspectiva de los resultados, la innovación y el impacto social; además, la inclusión transforma personas y marcas, aportando seguridad, sentido de pertenencia, disposición al cambio, estabilidad y buen ambiente laboral en los colaboradores.

Nuestra Compañía es referente de trabajo para todo tipo de poblaciones, porque fomentamos la empleabilidad y la educación, brindamos igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en temas de crecimiento y desarrollo, y en la postulación de cargos de liderazgo o áreas específicas masculinizadas o feminizadas.
La premisa para nosotros es respetar toda expresión de diversidad y asegurar valorar a las personas por sus talentos y habilidades profesionales desde el ser y el hacer, por lo que durante todo el viaje que recorre un colaborador con nosotros, es decir, desde la selección hasta la desvinculación, velamos por el respeto y la inclusión, para cuidar así, la experiencia que ellos viven con nosotros.

Como Compañía, reconocemos que las poblaciones más diversas e incluyentes demuestran mejores dinámicas sociales que se traducen en mayores niveles de bienestar; de aquí nace la importancia de trabajar la igualdad al interior de la organización con cuatro poblaciones específicas que se encuentran en mayor medida expuestos a sufrir maltratos contra sus derechos fundamentales: mujeres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad, migrantes y refugiados y población LGTBIQ+.

Durante el 2021, brindamos la oportunidad de un empleo digno y equitativo a más de 3,000 personas en condición de vulnerabilidad, cerramos el año con un 24,5% respecto al total de los colaboradores, creciendo en un 17% respecto al año anterior (19,03%).

Dimensiones	Diciembre
Migrantes Venezolanos	253
Diversidad de Genero	95
Madres Cabeza de Familia	280
Personas en condición de discapacidad	73
Total	3,221

Así mismo, realizamos **grupos cerrados a la medida,** en convenio con algunas instituciones técnicas y tecnológicas, lo que nos permite contribuir a las personas con empleabilidad, oportunidades de educación en etapa lectiva y productiva, y con herramientas para su crecimiento personal y laboral, durante 2021, 329 personas (127 mujeres / 202 hombres) participaron en 10 grupos en Técnica en Contact Center, Institución IME:

- Técnica en Contact Center, Institución IME.
- Técnica en Asistente en Mercadeo, Institución CESDE.
- Técnica en Contact Center y BPO, SENA.
- Técnico laboral Asesor de call center y servicio al cliente, CENSA.
- Técnica en Asesoría Comercial, Institución CEMPED.
- Técnico en telecomunicaciones, redes de datos, cableado estructurado y mantenimiento de equipos de cómputo, Institución: CENSA.
- Técnica Auxiliar Administrativo, CESDE.
- Técnico Laboral Asistente en Logística, CESDE.
- Técnico Laboral Asistente en Contact Center, Politécnico Mayor.
- Técnico Laboral como Administrativo, con enfoque en salud, CESDE.

Así mismo, logramos apoyar con patrocinios en etapa lectiva a 114 estudiantes (72 mujeres, 42 hombres) de los siguientes programas académicos:

- Técnico en Asistencia Administrativa, Institución SENA.
- Tecnología en Gestión del Talento Humano, SENA.
- Técnica Auxiliar Administrativo, CEMPED.
- Técnica en Salud Pública, SENA.
- Tecnología en Gestión Empresarial, SENA.
- Tecnología en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Institución: SENA.
- Tecnología en Electricidad Industrial, SENA.

Y, además, durante este año, participamos en aproximadamente 14 ferias laborales y educativas virtuales y presenciales, con el apoyo de nuestros aliados estratégicos (Alcaldía de Medellín, Alcaldía de Bello, Instituciones educativas, Universidades y Agencia pública de empleo), esta estrategia fortalece nuestros procesos de atracción de talentos para empleabilidad y educación.

Adicionalmente, durante 2021 vinculamos 535 personas en el marco del *Fomento de primer empleo* para las cuales Emtelco fue su primer empleo formal (con registro en el Sistema de Seguridad Social) incrementando este número en un 194%

respecto al año anterior (2020 – 182%). Se hicieron ajustes a algunos perfiles con enfoque en medición de habilidades más que en la experiencia, promoviendo el primer empleo y ampliando la oportunidad a más personas para el inicio de su vida laboral formal.

Desde el foco de ambiente laboral, diseñamos y desarrollamos al interior de Emtelco la encuesta de clima laboral, la cual se aplicó a nivel administrativo y operativo.
A nivel general, participaron:

7,058 empleados a nivel nacional

Resultados:

Percepción positiva de los empleados en la satisfacción laboral del **85%** (87% en 2020).

A Nivel Administrativo, obtuvimos una satisfacción laboral del 90%, con la participación de 966 colaboradores (444 mujeres y 522 hombres).

A Nivel Operativo, obtuvimos una satisfacción laboral del 84%, con la participación de 6,092 colaboradores (3,463 mujeres y 2,629 hombres).

Dimensiones	Nivel administrativo		Nivel operativo	
	2021	2020	2021	2020
Satisfacción	90%	92%	84%	86%
Liderazgo	89%	88%	85%	85%
Motivación a la labor	92%	93%	85%	87%
Estabilidad laboral	79%	79%	73%	75%
Condiciones laborales	92%	93%	87%	88%
Camaradería y hospitalidad	95%	96%	92%	93%
Salario emocional	82%	82%	75%	74%
Áreas de apoyo	91%	90%	85%	84%
Ética y cumplimiento	89%	89%	88%	88%

Estos resultados se han impulsado gracias a las diferentes actividades, programas y estrategias, desarrolladas desde un ambiente digital a través de talleres, espacios de información y conversaciones.

Desde el foco de bienestar laboral, y con nuestro enfoque digital, durante 2021 desarrollamos actividades de integración familiar, recreación y educación, como: *celebración de fechas especiales, Bingo en familia, Estudiante estrella, Webinar educativos, experiencias a la medida, campaña financiera, ferias de vivienda y educación, concierto de madres, kit´s futboleros, cartas a santa, concurso de árboles, entre otros*, buscando fortalecer el vínculo laboral y familiar de nuestro talento humano, generar satisfacción y entregar las mejores experiencias. Impactamos a **+ 12,816 colaboradores** (5,344 hombres y 7,472 mujeres) a nivel nacional.

Además, a través de los siguientes beneficios y actividades logramos estar más cerca de nuestros colaboradores, apoyándolos en sus proyectos personales y familiares:

Tiquetera emocional	1,401 colaboradores (717 hombres - 684 mujeres), donde, el día por cumpleaños fue el más solicitado con un 34%
Fondo de crédito	680 colaboradores (330 hombres y 350 mujeres).

	7 líneas de crédito, + usada Credifácil con un 65%. + de $ 770 millones a nivel nacional.
Póliza patronal	14,160 colaboradores 82 reclamaciones 58 indemnizaciones Valor pagado de $178 millones de pesos
Emtelcopoints	8,800 colaboradores, otorgándoles puntos para redimir en una plataforma ecommerce.
Los MÁS	Exaltamos la labor, compromiso y excelencia de 402 colaboradores a nivel nacional
Quinquenios	Reconociendo la antigüedad y lealtad de 385 colaboradores a nivel nacional en las categorías de 5, 10, 15, 20 y más años.
Estudiante Estrella	Reconocimos los mejores promedios académicos de 30 colaboradores (16 mujeres y 14 hombres) con un aporte económico para el pago de su matrícula. $ 30 millones.
Alianzas comerciales, educativas y financieras.	82 alianzas, 30% más que en 2020 apoyando a nuestros colaboradores en sus proyectos de vivienda, turismo, educación y recreación.
Entretenimiento en casa	18,239 visitas, donde en este sitio web nuestros colaboradores disfrutaron de contenidos virtuales de entretenimiento.
Comunidad de madres “Red de amor”	155 madres, 82 de ellas gestantes y 73 lactantes participaron en charlas con profesionales, para promover que el proceso de gestación, lactancia y cuidado del bebé.
Salas Lactancia	Habilitadas en Medellín y Bogotá, donde las madres lactantes cuentan con un espacio privado, digno, higiénico y cálido.
Salud Mental	Línea de acompañamiento emocional. Primeros auxilios psicológicos. 503 colaboradores (317 mujeres y 186 hombres), incremento del 331% de solicitudes, frente al 2020. Se desarrollaron 12 actividades, enfocadas en manejo del estrés, violencia de género, salud mental, gratitud, entre otros con la participación de 679 colaboradores (368 mujeres y 311 hombres).
Conversemos con el Gerente	3 espacios al año donde escuchamos y conocimos las percepciones y el sentir en la organización de nuestros empleados. Impactando aproximadamente a 1,200 colaboradores,

Desde el foco de Cultura Organizacional, Durante 2021 realizamos un ejercicio de análisis de los aspectos relevantes y necesarios para la cultura de la Compañía, reafirmando que nuestro enfoque es continuar siendo una **Organización humana, responsable y competitiva,** es así como fortalecimos nuestro pilar estratégico “Experiencia del Colaborador”, desarrollando estrategias que “enamoren a nuestro talento” impulsando la gestión humana, favoreciendo la experiencia de las personas, promoviendo su bienestar laboral, mental y emocional, incrementando índices de calidad de vida, fomentando el liderazgo, la diversidad e inclusión.

Otro aspecto ganador durante la vigencia 2021 fue la definición de los **"Acuerdos de oro"**, los cuales nos permitieron promover y generar hábitos que favorecen el bienestar y la salud mental de las personas en las diferentes formas de trabajo.

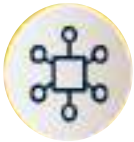
"Nuestros Acuerdos de oro"

Ten la mejor actitud

Vive en armonía

Define y cumple tus propósitos

Cuida cada minuto de tu tiempo



Elige el mejor canal y asegura una respuesta oportuna

Haz de cada encuentro una gran experiencia

En esta vigencia, impactamos con nuestros acuerdos a personal administrativo (1,000 colaboradores) como etapa inicial, además generamos espacios de conversación con 53 líderes de primer nivel donde reflexionamos sobre la percepción de las formas de trabajo y nuestros "Acuerdos de oro".

En cuanto a la **Gestión del Desempeño** seguimos consolidando nuestra herramienta "Soy Talento" que nos permite gestionar el desempeño de nuestro talento humano administrativo, a través de la medición de metas y competencias individuales. Durante el 2021 se realizaron 1,050 evaluaciones para cierre de objetivos del 2020, que corresponden al 94% de la población evaluada inicialmente. Además, se asignaron objetivos de desempeño para un total de 1,312 personas que corresponden al 97% de la población objetivo para este año.

Asociación Sindical, Emtelco finaliza el año con un total de 486 empleados afiliados activos a la organización sindical ASOTRAEMTELCO y 441 a la organización sindical SINTROADCO, para un total de 927, lo que representa el 7% del total de personal de la Compañía.

El aumento de personal afiliado corresponde a que en 2021, se conformó una nueva organización sindical denominada *SINTRADOADCO "Asociación Sindical de Trabajadores Operativos y Administrativos de EMTELCO"*, con la cual, se logró suscribir la primera Convención Colectiva de Trabajo, afirmando de esta manera, que la compañía es respetuosa del derecho de asociación y los derechos colectivos de nuestros colaboradores.

De igual forma, para el 2021, la Organización sindical *ASOTRAEMTELCO*, continúa con la vigencia de su laudo arbitral expedido desde el mes de junio de 2018, y estando a la espera del fallo de un nuevo tribunal de arbitramento toda vez que no hubo un acuerdo en la etapa de arreglo directo para la negociación del año 2020; no obstante, la empresa, continuará dando cumplimiento al laudo arbitral vigente entre las partes.

Para este año, no se registró ningún tipo proceso administrativo sancionatorio, emprendido por las organizaciones sindicales en contra de Emtelco, derivado de incumplimientos o retrasos con los compromisos y obligaciones exigidas en la Convención Colectiva o laudo arbitral.

Para el año 2021, se hizo la medición de la percepción del personal, en cuanto a considerar si la Empresa cuenta con políticas y procesos de relaciones laborales que promueven y respetan los derechos laborales de los colaboradores; en este sentido, se obtuvo un resultado del 94% de acuerdo para el área administrativa y 89% de acuerdo para área de operación.

Desde el Foco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se desarrollaron actividades enfocadas en fortalecer la documentación en el Sistema de Gestión Integral, a través de políticas orientadas en velar *por la protección y promoción de la salud de los empleados.* Adicional a todo el soporte documental, se ejecutaron programas orientados al fortalecimiento de aspectos enfocados en el autocuidado, protección personal, capacitación, mejoramiento de condiciones locativas, seguimientos médicos, entre otros, actividades que permitieron prevenir las enfermedades y las lesiones causadas por las condiciones de trabajo, todo esto, alineado con el cumplimiento de la legislación legal vigente en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.

Los colaboradores tienen una destacada participación en la construcción y vigilancia de este sistema a través de sus representantes ante el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST), el cual sesionó durante todo el año generando propuestas de mejoramiento, bienestar de los colaboradores frente a las condiciones evidenciadas, control y efectividad del sistema, adicionalmente, contamos con el comité de convivencia laboral el cual vela por proteger a los colaboradores respecto a los riesgo psicosociales que puedan afectar su salud.

Es así, como durante el 2021,

- Cumplimos con el 90% del plan de trabajo anual propuesto y a su vez se da cumplimiento del 100% de la política del sistema de gestión.

- Cumplimos los protocolos de bioseguridad frente la emergencia sanitaria generada por el Covid-19 en todas las sedes de la Compañía; encuesta diaria de validación de síntomas, entrega de elementos de protección personal, inspecciones mensuales y recorridos permanentes, seguimientos a casos positivos y sospechosos a través de la línea Lisa, tamizajes médicos, campañas educativas y capacitaciones.

- Logramos vincular al plan empresarial de vacunación a nuestros colaboradores y sus familias, logrando aplicar más de 18,000 dosis contra el COVID19.

- Se dio cumplimiento a la resolución 1401 de 2007, en lo que respecta a la notificación e investigación del 100% de los accidentes de trabajo ocurridos en el 2021, además se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de estas investigaciones.

- Se realizaron las inspecciones de seguridad contempladas en el cronograma, alcanzando un 106% de cumplimiento, validando las condiciones locativas, orden y aseo, protocolos de bioseguridad, riesgo químico, ergonomía, seguridad vial, alturas, comportamientos inseguros, cumplimiento en el uso de los elementos de protección personal.

- En el marco del plan estratégico de seguridad vial, se realizaron: exámenes psicosensométricos, entrega de elementos de protección personal, capacitación en seguridad vial, inspecciones de motos, verificación de documentos y multas e infracciones, esto con el fin de controlar los riesgos asociados a la labor; lo que permitió que obtuviéramos el reconocimiento en buenas prácticas en seguridad vial, sello plata, otorgado por la red empresarial de seguridad vial.

- Se realizaron mediciones de higiene *(Iluminación, ruido y confort térmico*), en todas las sedes, con el propósito de garantizar ambientes de trabajo adecuados para la ejecución de las tareas en las áreas. Las desviaciones identificadas son incluidas dentro del plan de mejoramiento de condiciones de trabajo.

- En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente resolución 1409 de 2012, la Compañía cuenta con la Unidades Vocacionales de Aprendizaje en Empresa - UVAE que garantiza la continuidad del plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas, con una intervención a nivel nacional.

- Se actualizó la matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles de seguridad y salud en el trabajo para todas las operaciones y sedes de la compañía.

- Se realizaron los exámenes médicos de ingreso, periódicos, post incapacidad y egreso, con el propósito de garantizar y verificar el estado de salud de los colaboradores y la vinculación a los sistemas de vigilancia epidemiológicos diseñados por la organización.

- Se ejecutaron campañas de promoción y prevención en salud, ejecución de los sistemas de vigilancia epidemiológicos, osteomuscular, psicosocial, de voz y audición, semana de la salud, estilos de vida saludable, programa de pausas activas.

- Se realizaron mesas de salud periódicas, revisando los casos médicos de la organización y los casos críticos por ausentismo, logrando intervenir al 100% de los colaboradores con recomendaciones y/o restricciones médicas.

- Se ejecutó proyecto de transformación de cultura frente al autocuidado “un pacto por la seguridad y la vida” con los colaboradores reincidentes en accidentalidad.

- Se ejecutaron procedimientos de control operacional dentro de la ejecución de tareas de alto riesgo, buscando identificar desviaciones frente los estándares de seguridad definidos, lo que podría generar la ocurrencia de accidentes de trabajo, tomando las respectivas medidas de intervención y cancelación de la tarea de alto riesgo a realizar.

- Se dio continuidad al programa sin dependencia y sus campañas de sensibilización de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y tabaco, en el cual, se le brinda orientación psicológica a los colaboradores y direccionamiento para un adecuado manejo de la enfermedad con su respectiva EPS.

- Se cuenta con plan maestro de emergencias que contempla las amenazas y vulnerabilidad de la Organización, Comité Operativo de Emergencias, Plan de Ayuda Mutua, y adicional se cuenta con brigada de emergencia debidamente capacitada y dotada con los recursos necesarios para contrarrestar los eventos que puedan materializarse. Se realizaron 13 simulacros a nivel nacional, dando cobertura a cada una de las sedes.

- Dentro del plan de capacitación en SST, se ejecutaron temas relacionados con Inducción y reinducción en SST, roles y responsabilidades, socialización de la política y los objetivos del SG-SST, prevención consumo SPA, protocolos de bioseguridad, manejo del estrés, marcha segura, autocuidado, marcha segura y prevención de accidentes, promoción de estilos de vida saludable, higiene postural y pausas activas, certificación en alturas, seguridad vial, entre otros.

Verificaciones externas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se verifico el cumplimiento legal del Sistema de Gestión de la compañía, a través de las autoevaluaciones realizadas, una de ellas por la ARL bajo la resolución 0312 de 2019, la cual mide el cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de

gestión de la seguridad y salud en el trabajo, con una calificación del 98,7%, aumentando en 4 puntos el resultado de 2020; y la otra, por el Consejo Colombiano de Seguridad bajo el Decreto 1072 de 2015, con resultado de 98,68%.

De igual manera, se verificó al grado de cumplimiento, a través de la auditoría RUC, realizada por el Consejo Colombiano de Seguridad, obteniendo un resultado de 84 puntos, 1 más que en la auditoría de 2019. Finalmente, y a manera de consolidar la conformidad de nuestro SG-SST, se obtuvo el otorgamiento de la certificación ISO 450001, auditoría ejecutada por el ICONTEC.

Proveedores

Durante el año 2021 se continuó con el mejoramiento de la relación con nuestros proveedores a través estrategias como comunicación dirigida y diseñada especialmente para ellos, que incluyó: campaña de propósito Emtelco, campaña de nuevo sitio web para proveedores de Emtelco, campaña de ética y cumplimiento para el manejo de regalos y atenciones en fin de año, notificaciones sobre cambios en los procesos de gestión de proveedores al interior de la Compañía y cambios asociados a la aplicación de nueva legislación como la Ley de pago en plazos justos, entre otros. Celebramos también la publicación de nuestro primer boletín dirigido especialmente a contratistas Emtelco en el mes de noviembre.

Como parte del ecosistema de innovación, se invitó a nuestros proveedores a participar del programa iNNpulsaTec (iniciativa del Ministerio de Comercio e iNNpulsa Colombia), con el fin de apalancar y acelerar proyectos estratégicos innovadores de las empresas. Finalizando el año, invitamos a nuestros proveedores a participar con sus iniciativas en innovación, responsabilidad social e inclusión y gestión ambiental, en donde se recibieron más de una docena de iniciativas.
Otra estrategia encaminada al desarrollo de nuestros proveedores fue desplegar a partir del último trimestre del año, las capacitaciones trimestrales en procesos Emtelco, encaminados a mejorar su desempeño en temas administrativos, de ética y cumplimiento, sostenibilidad, ambiental, entre otros.

Así mismo realizamos nuestro encuentro anual de proveedores 2021 en donde:

- Capacitamos a nuestros proveedores en: *transparencia y ética empresarial, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y protección de dato*s, y temas de analítica para las empresas con la charla "*3 estrategias efectivas para acercarte a tus clientes*".
- Se entregó el resultado general de la evaluación de proveedores,
- Se resaltaron y reconocieron las mejores prácticas aplicadas por nuestros proveedores en *innovación* para la empresa Integra, *en responsabilidad social* para la empresa Coopebombas y en *sostenibilidad ambiental* para la empresa AS transportes.

Comprometidos con las prácticas empresariales responsables y con el cumplimiento de los requisitos legales, se realizó la debida diligencia a los oferentes que presentaron sus propuestas en las diferentes invitaciones a ofertar, publicadas durante el año 2021. Para ello, desde el primer contacto se comprometieron en el cumplimiento de buenas prácticas empresariales, realizaron la declaración de procedencia de recursos y prevención de fraude, declararon sus posibles conflictos de interés y su compromiso con el manejo de información y datos personales, a través de la firma de los diferentes formatos que lo certifican. Además, con el fin de mantener actualizada la normatividad que aplica durante toda la vigencia de la relación contractual con nuestros proveedores, se actualizaron las minutas en propiedad intelectual, sistema de autocontrol y gestión de riesgos contra el lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAFT), precios y formas de pago.

Finalmente, el 99% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente.

Para el cierre de la vigencia 2021 se lograron ahorros por valor de $25,629 millones en los procesos de negociación y el total de proveedores fue de 281, con una composición del 95% proveedores nacionales y 5% proveedores internacionales.

Se continuó con la tipificación de nuestros proveedores de acuerdo con el impacto en el negocio y en la complejidad de adquisición del bien o servicio en el mercado. Durante el año se auditó la aplicación de estándares de seguridad y salud en el trabajo conforme a la resolución 0312-2019 para nuestros proveedores con prestación de servicios en la categoría de críticos según el manual de contratistas de Emtelco, para estas auditorías se implementó un aplicativo de gestión de documentación con alertas sobre cumplimiento y registro de los planes de acción en caso de aplicar. Para 8 de estos proveedores se encontraron hallazgos, y se solicitaron los respectivos planes de mejora.

En cuanto al acompañamiento de nuestros proveedores en la implementación y gestión de los diferentes lineamientos corporativos y normas asociadas a nuestra gestión, también se realizó la auditoría a un proveedor crítico, asociado al cumplimiento integral de sus obligaciones contractuales, como también en seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo y las diferentes normas asociadas, con un resultado favorable.

Se dio continuidad a la evaluación trimestral de proveedores por parte de los supervisores de contratos, incluyendo cada uno de los contratos u órdenes de compra suscritos, midiendo su desempeño en cuanto a cumplimiento y entrega del bien y/o servicio; calidad y cumplimiento de las especificaciones técnicas; servicio postventa; gestión administrativa, cuidado del medio ambiente, entre otros; y las acciones, seguimiento y planes de mejora para quienes presentaron una evaluación deficiente. La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de **4,5** (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son **confiables y recomendables**.

Finalmente, para conocer la percepción de nuestros proveedores con Emtelco, se realizó la encuesta de satisfacción año 2021, encontrando que la satisfacción general de los proveedores de Emtelco es del 97% superando la meta esperada del 95%.

Medios de comunicación

En el 2021 se desarrolló una estrategia de comunicación y relacionamiento con medios, la cual se ejecutó con el fin de fortalecer el branding de la Compañía, al mismo tiempo que se usó para difundir el portafolio de productos y servicios de ésta. Es así, como durante este año, hicimos presencia en diferentes medios de comunicación de gran relevancia para nuestros clientes potenciales, como El Tiempo, Portafolio, Dinero y La Nota Económica.

Competidores y Colegas

Durante 2021, la compañía tuvo presencia activa en medios de comunicación, asistencia a congresos, webinars virtuales fortaleciendo el portafolio de productos/servicios/soluciones para capturar Clientes y lograr acercamientos comerciales.

Comunidad

El 2021 fue un año de reactivación económica posterior al impacto generado por la llegada del covid-19, razón por la que nuestra Compañía participó como generador de empleo activo para el sector de Contact Center & BPO, el cual fue considerado como esencial. En ese sentido, Emtelco ha podido mantener y generar empleo durante la contingencia sanitaria, lo cual nos permitió fortalecernos y apoyar a otras empresas con servicios para que continúen con sus operaciones.

Estado

En 2021 divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Emtelco 2020, presentando los resultados de las acciones realizadas durante dicho año.

Principios del **Pacto Global** y objetivos de **desarrollo sostenible**

emtelco
CX & BPO

08. Principios del Pacto Global y objetivos de desarrollo sostenible

Teniendo en cuenta el análisis de temas para la sostenibilidad y temas materiales, a continuación, referenciamos los resultados de la gestión del 2021 y el aporte tanto para los principios de pacto global, como para los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Diez Principios, los Diez Principios del Pacto Global derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Resultados de la gestión del 2021 y el aporte para los principios de Pacto Global, como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Fuente: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

Durante la vigencia 2021 la Compañía no fue objeto de opiniones respecto a derechos humanos.

Gestión Ética y transparente, para crear confianza entre los grupos de interés.
Principio - Principio 10

Indicador	2021	2020
(%) Porcentaje de los empleados activos fueron capacitados en programa de ética y cumplimiento:	96%	94%
(%) Porcentaje de líderes capacitados en el "Programa de ética y cumplimiento efectivo" que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.	96%	100%
(%) Porcentaje de los empleados activos que completaron su declaración anual de conflicto de intereses.	99%	99%
(#) Número de canales para denuncias y consultas, de situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos	3	3
(#) Número de denuncias.	128	114
(#) Número de denuncias con gestión y cierre.	115	109

Obsesionados con el Cliente

Indicador	2021	2020
Diseño de Experiencia	Usuarios muy satisfechos con el servicio 103%. En 2021 1,4 % los indicadores con enfoque al usuario final y 2,5% para el indicador del negocio.	100% clientes nuevos.
Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)	2 puntos porcentuales (102% de cumplimiento).	1 punto porcentual (101% de cumplimiento)
Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.	Mejoras en las definiciones de productos existentes.	▪ Mejoras en las definiciones de productos existentes
Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.	Mejora experiencia con las marcas, Modelo de trabajo en casa.	Mejora experiencia con las marcas, Modelo de trabajo en casa.
Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos.	0 reclamaciones	0 reclamaciones

Gestión del talento humano, satisfacción, desarrollo y bienestar de los colaboradores

Principio 3 - Principio 4 - Principio 5 - Principio 6

Indicador	2021	2020
Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.	Tiquetera emocional - Los MAS - Fondo de crédito - Póliza patronal - Alianzas comerciales, educativas y financieras – Quinquenios - Salud mental - Salas de lactancia - Entrenamiento en casa - Red de amor, para madres lactantes y en gestación.	Tiquetera emocional - Los MAS - Fondo de crédito - Póliza patronal - Alianzas comerciales, educativas y financieras – Quinquenios - Salud mental - Salas de lactancia - Entrenamiento en casa - Red de amor, para madres lactantes y en gestación.
Medición de Clima Laboral	Satisfacción nivel administrativo 90%. Satisfacción operativa 84%.	Satisfacción nivel administrativo 92%. Satisfacción operativa 86%.
Capacitaciones	411 colaboradores. 8,737 horas año.	106 colaboradores. 2,331 horas año.
% de cumplimiento de estándares mínimos en SST	98,7% de cumplimiento resolución 0312 de 2019.	94,5% de cumplimiento resolución 0312 de 2019.
% de personal afiliado a la asociación sindical	7,09% de la población de planta.	5,7% de la población de planta.
Vinculación personal	Vinculamos 13,552 colaboradores.	Vinculamos 11,215 colaboradores.

Innovación

Indicador	2021	2020
Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.	Proyecto implementación del modelo (Quality-e Aseguramiento CX). Automatizar la atención a través de canales digitales (eBot Chatbot básico (eDesk Mesa de servicio nivel 1). eSolution Productos estándar del contact center) para gestionar las necesidades de servicio al cliente y ventas.	Proyecto implementación del modelo Digital Smart Workforce en la optimización de procesos misionales. "Fábricas De Productividad" Proyecto Diseño y prototipado de soluciones IoT para el Servicio Técnico Proactivo
Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).		
Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.	Adopción de la tecnología RPA para la generación de experiencias memorables en el usuario.	Implementación de la Firma Electrónica que fue de vital importancia para digitalizar en un 100% los procesos de selección y vinculación del talento humano.
Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.	Definimos alcance, política, visión y gobierno del Sistema de Innovación Eureka en la participación de Programa de la Cámara de Comercio de Bogotá.	Continuación con el fortalecimiento del conocimiento en innovación.
Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.	Finalización de la participación del programa Megai en Compañía con Innpulsa y 10X Consultores.	Participación del programa Megai en Compañía con Innpulsa y 10X Consultores.

Desarrollo social de las comunidades donde operamos

Principio 6

Indicador	2021	2020
Generación de empleo de calidad.	13,144 colaboradores. 1,555 directos. 93 temporal. 496 contrato aprendizaje.	14,474 colaboradores. 13,657 directos. 363 temporal. 454 contrato aprendizaje.
Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados	11 grupos cerrados convenio con entidades técnicas y tecnológicas para un total de 329 personas.	9 grupos cerrados, para un total de 295 personas.
Acceso de jóvenes a su primer empleo.	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena a 114 estudiantes.	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena.
Inclusión laboral a población vulnerable y minorías “Impact Sourcing”.	Migrantes 253. Madre cabeza de Familia 2800. Diversidad de Género 95. Discapacidad 73. 3,221 el 24,45% del personal.	Migrantes 282. Madre cabeza de Familia 2.285. Diversidad de Género 93. Discapacidad 94. 2,754, el 19,03% del personal.

Gestión ambiental

Principio 7 - Principio 9

Indicador	2021	2020
Aprovechamiento de residuos	65%	64%.
Consumo total de energía (Gigajulios).	6,898 GJ 17,2% inferior con relación al año 2020 del consumo.	7,832 GJ 23,3% inferior con relación al año 2019 del consumo.
Energía ahorrada por iniciativas de Eficiencia Energética. (Gigajulios).	0,935 GJ	2,967 GJ
Aprovechamiento de residuos electrónicos.	1417 kg de RAEE	185 kg de RAEE.
Total, emisiones alcance (1, 2, 3):	261 Ton CO2 equivalente	458 Ton CO2 equivalente.

Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8

Indicador	2021	2020
Transparencia en los procesos de selección de proveedores.	▪ 281 proveedores. ▪ 95% proveedores nacionales ▪ 5% proveedores internacionales.	▪ 263 proveedores. ▪ 95% proveedores nacionales. 5% proveedores internacionales.
Evaluaciones y auditorías de proveedores.	▪ La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,5 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.	La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4.4 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables. Auditoría a cuatro (4) proveedores en el cumplimiento de los estándares de seguridad de información y certificación ISO 27001.
Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales. Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.	Durante el 2021, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.	Durante el 2020, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.
Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores. Indicadores reportados: Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.	▪ El 99% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. ▪ Encuentro anual 2021 proveedores. ▪ Capacitación en políticas de Seguridad de la información, de Seguridad y salud en el trabajo y de Programa Transparencia y Ética Empresarial. También se dictó capacitación sobre Transformación digital.	▪ el 99% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. ▪ Encuentro anual 2020 proveedores. ▪ Capacitación en políticas de Seguridad de la información, de Seguridad y salud en el trabajo y de Debida diligencia a terceros. También se dictó capacitación sobre Transformación digital.

emtelco

CX & BPO

www.emtelco.com.co