

Informe de Gestión y Sostenibilidad emtelco 2019

emtelco
CX & BPO





Somos una Compañía de **Customer Experience (CX)** y **BPO**, impulsada por talento creador de experiencias que **acercan y enamoran personas y marcas**, comprometidos con la evolución digital, la cual nos permite adaptarnos fácilmente a las realidades que día a día transforman el mundo, y, sobre todo, este mundo digital.



Pasión

Es el orgullo por nuestra Empresa y la **energía** que nos mueve la que asegura que los compromisos se cumplan con **emoción y alegría**, siempre llevando el nombre de nuestra Compañía cada vez más alto y sintiéndonos parte de un propósito de equipo en el que todos aportamos para crecer.



Innovación

Desarrollamos e implementamos **soluciones** que agregan valor a la Organización y a los clientes, generando competitividad sostenible. Consideramos diferentes escenarios viables y **asumimos riesgos** para alcanzar nuestras metas tomando como premisas la flexibilidad, la agilidad, la rentabilidad y el impacto.



Confianza

Consolidamos relaciones basadas en la **sinceridad y el respeto**, generando espacios que permitan expresar nuestras opiniones y valorar las diferencias para construir juntos. Estamos siempre dispuestos a **escuchar**, a considerar otros puntos de vista y lograr acuerdos que permitan alcanzar una visión compartida y ganadora.



Integridad

Actuamos siempre con **honestidad y transparencia** en todo lo que hacemos; **cumplimos nuestras promesas y compromisos**, manteniendo siempre los principios de **equidad y respeto** con todos nuestros públicos, creando un ambiente de **inclusión** que promueve el desarrollo de las personas.



Simplicidad

Cumplimos nuestros objetivos y compromisos eligiendo siempre la solución más **efectiva y simple** para nuestros clientes de manera sostenible y costo eficiente para la Compañía.

Contenido

01.	Mensaje de la Gerente General	6
02.	Sobre este informe	9
03.	Nuestro perfil corporativo	14
04.	Gestión económica y corporativa	25
05.	Gestión financiera	38
06.	Gestión ambiental	54
07.	Gestión grupos de interés	60
08.	Principios del Pacto Global	73

Mensaje de la Gerente General



01. Mensaje de la Gerente General

En un año enmarcado por un mercado cada vez más competitivo y una economía desafiante en términos macroeconómicos, en el que las nuevas tecnologías están transformando el sector del Contact Center y BPO, nos impusimos metas ambiciosas e iniciamos la búsqueda de nuevos caminos para generar un valor diferencial en nuestro portafolio de servicios. Bajo este contexto les presento el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2019, convencida de que entendimos la importancia de transformarnos y trabajar en equipo para alcanzar grandes resultados.

Hoy somos más de 12.600 colaboradores, haciendo realidad nuestro propósito superior de conectar y enamorar personas y marcas, y como líder de este increíble equipo humano, doy las gracias por la confianza depositada en esta Organización y por hacer posible que en 2019 hayamos logrado superar con éxito grandes retos, entre los que se destacan los siguientes hitos de Compañía:

- Consolidamos nuestro ecosistema digital, aprovechando las fortalezas internas y las tendencias del entorno, con el objetivo de encontrar nuevos modelos de negocio centrados en customer experience (CX) y digital experience (DX), para enfrentar el desafío de la transformación digital de emtelco y poder, así, estar a la vanguardia de la innovación y competir en el mercado con mayor eficiencia.
- Aumentamos vs. el 2018 en un 254 % las transacciones digitales.
- Recibimos la certificación ISO 27001 gracias a nuestras buenas prácticas en materia de seguridad, las cuales garantizan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de toda la información que gestionamos, convirtiéndose en una nueva ventaja comercial sobre nuestra competencia. Así mismo conseguimos la certificación en: la norma PCI en nivel 1 y en la ISO 9001 para el site de Barranquilla. Logrando también recertificarnos en ISO 9001 para los sites de Bogotá y Medellín.
- Fuimos reconocidos con siete (7) nuevos galardones nacionales e internacionales, ratificando nuestro liderazgo en el diseño y generación de experiencias de relacionamiento memorables, al poner al consumidor en el centro de nuestra estrategia, diseñando soluciones que respondieron y superaron sus expectativas.
- Desde el ámbito de responsabilidad social contribuimos en la generación de empleo pleno, productivo y trabajo decente, enfocando nuestros esfuerzos en población vulnerable.
- De acuerdo con la información disponible a la fecha, en el 2018 nos ubicamos dentro de los 3 primeros Contact Center del país y según la información preliminar que se conoce del sector para el 2019 nos mantendremos igualmente en este ranking.
- Durante la actual administración hemos logrado desde el año 2016 un crecimiento interanual del 20 % en clientes terceros, atendiendo el mandato de la Junta Directiva en desconcentrar la participación con los negocios por parte de los accionistas .

En Emtelco ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial, apalancando la sostenibilidad en la ética y la transparencia, en la gestión de riesgos, en la generación de una reputación positiva y en el fortalecimiento de una marca sólida y cercana. Los invito a leer este informe y conocer la gestión de la Compañía durante el 2019, los resultados financieros, el desempeño de los negocios, la gestión sostenible y el trabajo realizado por las diferentes áreas, así como los logros, avances y aprendizajes que nos permitirán iniciar una década con grandes oportunidades para caminar hacia el éxito. Estoy segura de que, de la mano de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y grupos de interés, seguiremos transformando y transformándonos, seguiremos creciendo, evolucionando y llevando nuestros servicios a otro nivel.

Infanzagación

Sobre este informe



02. Sobre este informe

Generalidades	10
Modelo de Sostenibilidad	11

Nuestro **Informe de Gestión y Sostenibilidad de emtelco, vigencia 2019** (1 de enero al 31 de diciembre 2019) consolida las acciones más relevantes en aspectos financieros, corporativos, ambientales 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, hace 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 y Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de la Compañía.

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

Contactos:

Juliana Marcela Henao Usuga

Coordinadora de Mercadeo y Comunicaciones

juliana.henao@emtelco.com.co

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 2020)

Modelo de Sostenibilidad

Durante 2019, continuamos trabajando con los asuntos relevantes para la sostenibilidad, los cuales fueron reafirmados en 2017 (*experiencia al cliente / gestión del talento humano / promoción innovación / gestión ética y transparente / gestión ambiental / desarrollo social / cadena de abastecimiento*), generando valor compartido con nuestros grupos de interés, fortaleciendo el estilo de vida digital y definiendo nuevas formas de interactuar con los clientes para ofrecerles experiencias de servicio memorables y duraderas. Este nuevo enfoque de contacto y disponibilidad están apalancadas en el acceso, el uso responsable y la apropiación de las TIC, lo que nos ha permitido desarrollar las operaciones con equilibrio económico, social, digital y ambiental:



Política de Sostenibilidad

La gestión sostenible está impulsada desde la Alta Dirección y todos los que trabajan en ella están comprometidos en la implementación de los siguientes lineamientos:

Incorporar proactivamente las dimensiones de la sostenibilidad en la toma de decisiones de la Compañía.

Asignar los recursos necesarios para la gestión, considerando los riesgos asociados.

Planificar, ejecutar y controlar las acciones para una adecuada gestión, implementando las mejores prácticas

Prevenir, mitigar, corregir y/o compensar los impactos negativos en su cadena de valor.

Cumplir la legislación y los compromisos voluntarios suscritos bajo las dimensiones económica, social y ambiental.

Potencializar los impactos positivos asociados al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones

Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés y con ellos promover la cultura de sostenibilidad.

Mejorar continuamente el desempeño del proceso de gestión de la sostenibilidad

Nuestro perfil corporativo

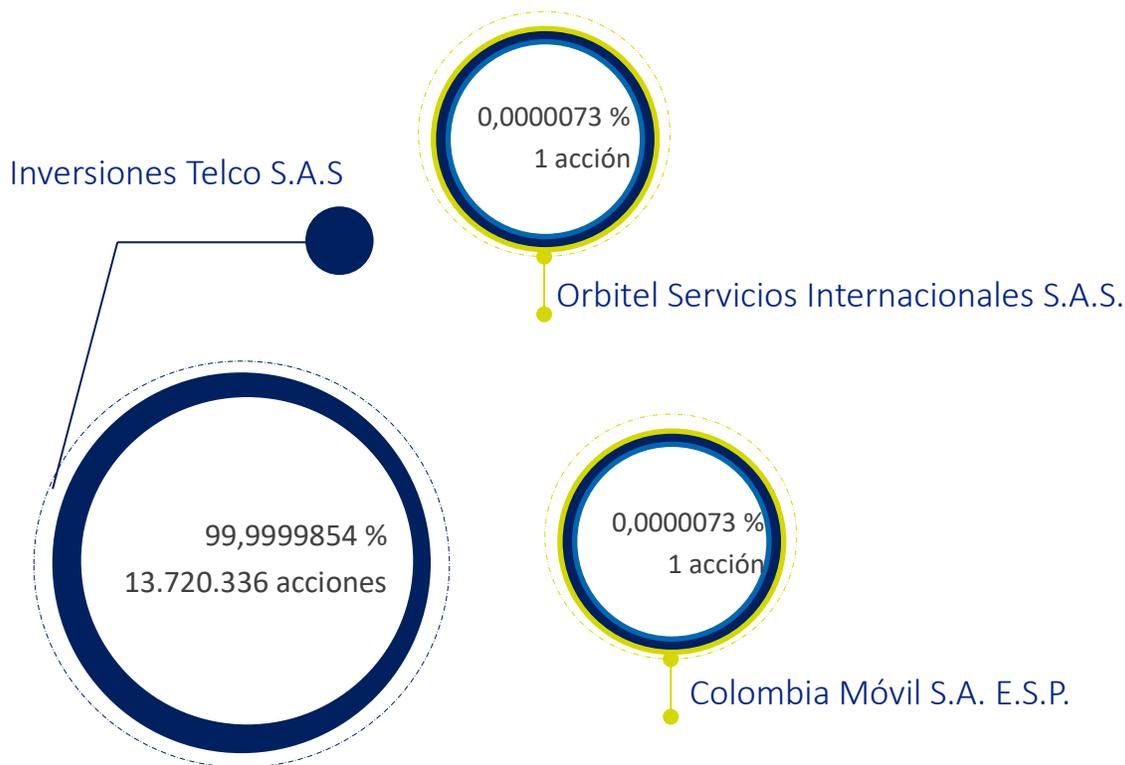


03. Nuestro perfil corporativo

Naturaleza y forma jurídica-----	15
Estructura directiva y órganos de gobierno -----	15
Estructura directiva -----	17
Cambios significativos -----	18
Acontecimientos acaecidos después del ejercicio -----	18
Dimensión de la Compañía -----	19
Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura -----	20
Información general -----	22
Asociaciones en las que participamos -----	22
Reconocimientos -----	23

Naturaleza y forma jurídica

Emtelco S.A.S., es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta con capital público superior al 50 %, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas. Hace parte del Grupo Empresarial controlado por Millicom Spain Cable, S.L., donde, sus principales accionistas son:



Estructura directiva y órganos de gobierno

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 regula la Compañía y sus directrices, de acuerdo con las funciones definidas en el Reglamento Interno. En 2019, la Asamblea General de Accionistas sesionó en 19 ocasiones, una (1) reunión ordinaria y dieciocho (18) 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.

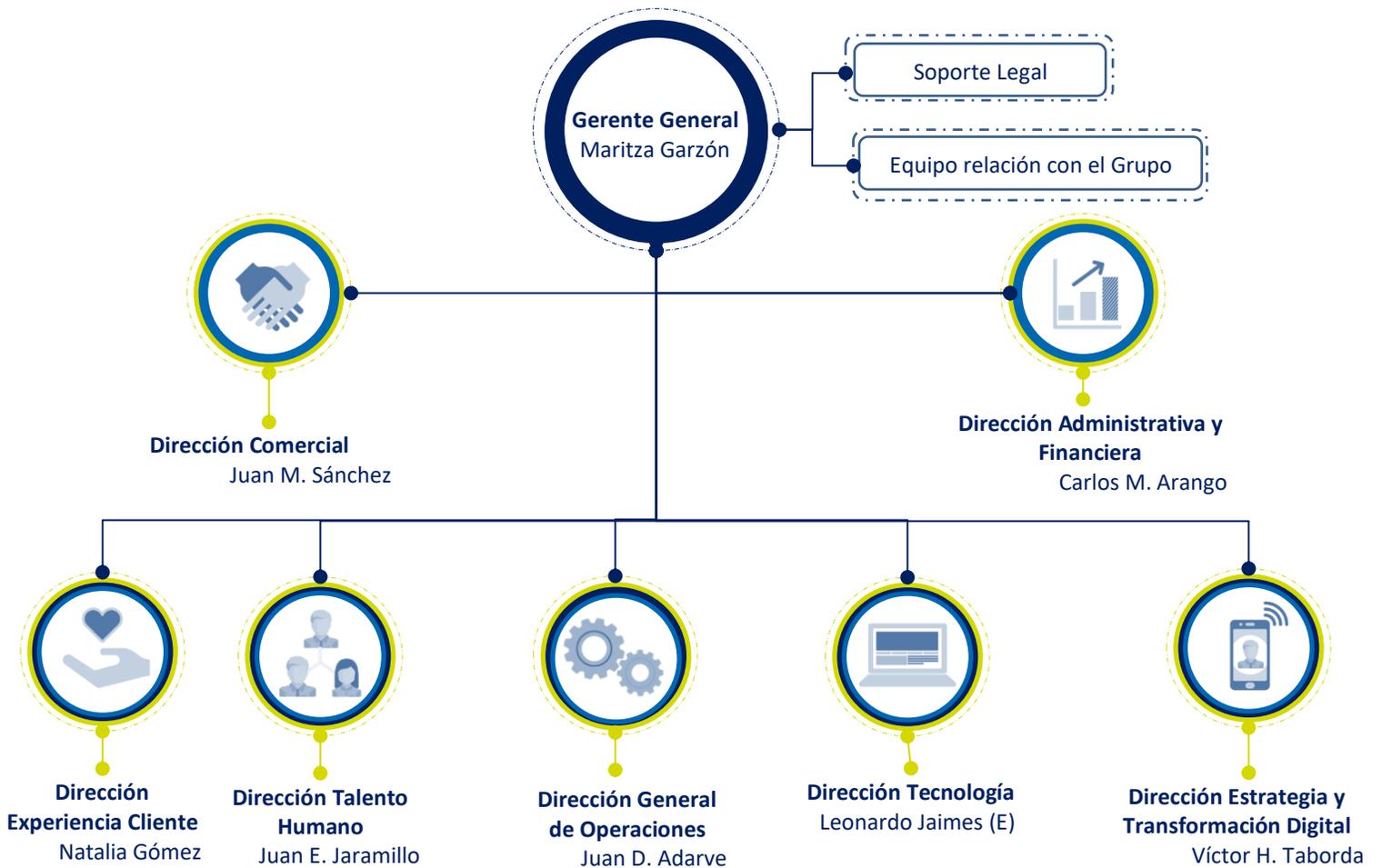
El Gerente General tiene dos (2) suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas (*mayoría simple*).

- **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 porque todas las áreas de la entidad se desarrollen dentro de las políticas corporativas definidas.
Comité de Conciliación	Estudia, analiza y formula las políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.
	Fija las directrices institucionales de 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 compañías privadas.

Estructura directiva:

El equipo directivo que actualmente lidera la gestión de la Compañía está conformado por:



Cambios significativos

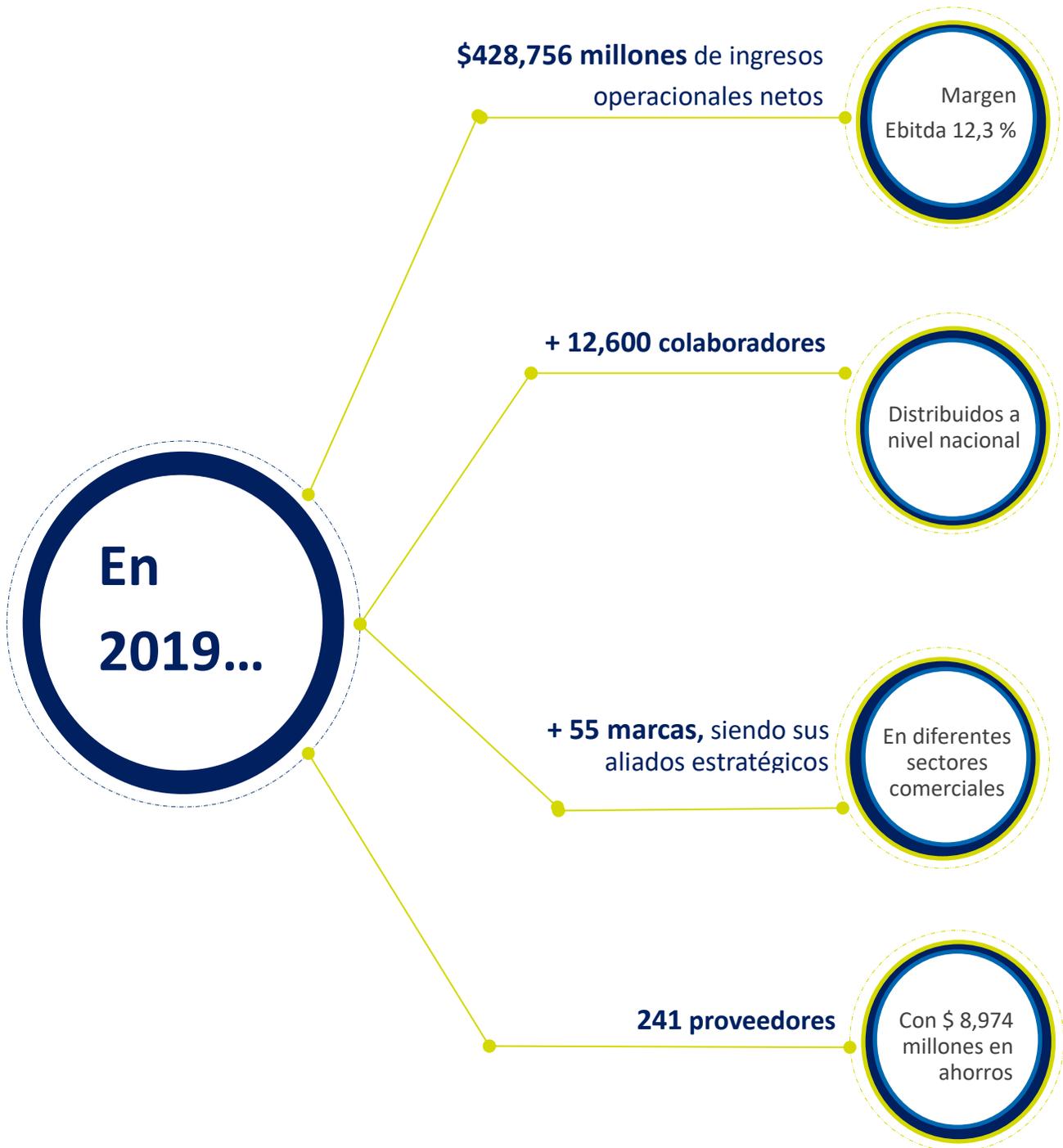
Durante 2019, la Compañía inauguró **dos nuevas sedes** en el país, una en la ciudad de Medellín, sector la Aguacatala, y otra en Bogotá, sector El Dorado. Con estas nuevas instalaciones, la Compañía mejora notablemente la experiencia tanto de nuestros colaboradores como de nuestros clientes, generando espacios más confortables que fomentan nuestro enfoque corporativo hacia la transformación digital.

Otro aspecto relevante en la gestión del 2019 fue la redefinición de la estructura organizacional, buscando con esto, mayor fortalecimiento del portafolio de servicios y del ecosistema digital, creando la Gerencia de Transformación Digital e Innovación, encargada de desarrollar el portafolio de productos y servicios digitales.

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2019 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la sociedad.

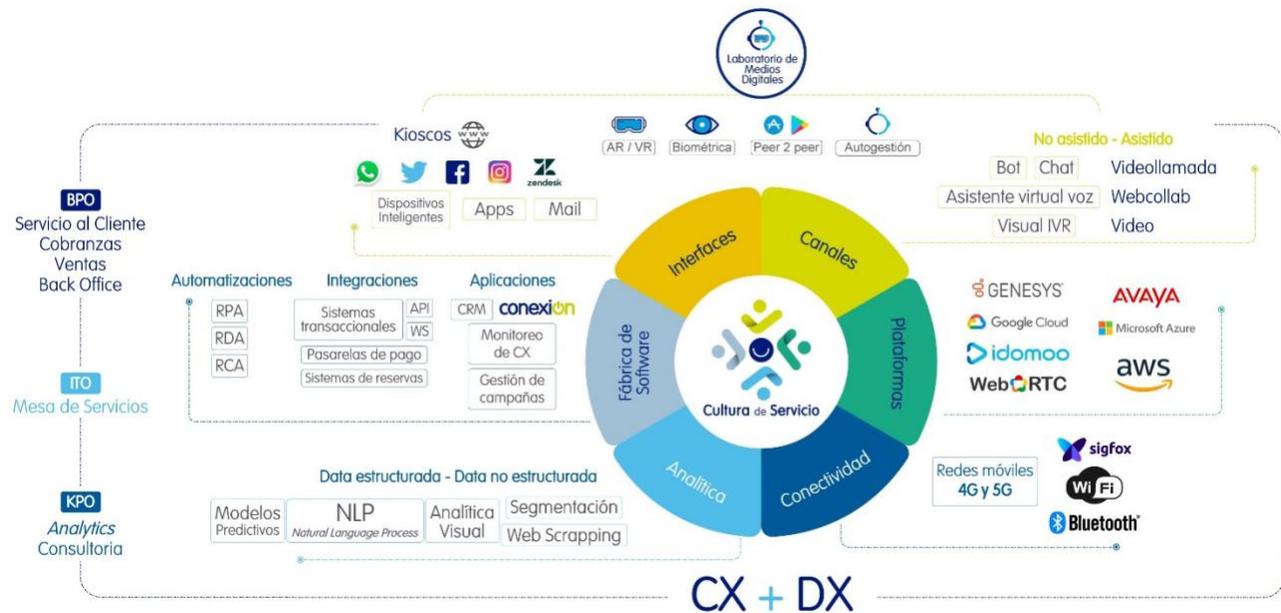
Dimensión de la Compañía



Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura

Apoyamos a nuestros clientes en el desarrollo de su marca, diseñando **experiencias memorables** que permiten lograr los objetivos trazados a través de diferentes puntos de contacto, logrando vinculación emocional entre estas y sus consumidores, siempre teniendo en cuenta la **analítica y la transformación digital**.

Nuestro portafolio de servicios se enfoca en la prestación de soluciones en el sector de tercerización de procesos de **negocio** (BPO - *administración de procesos de negocio intensivos en el uso de tecnologías de la información*), **tecnológicos** (ITO - *gestión y solución de los requerimientos de los usuarios relacionados con las tecnologías de la información y procesos del negocio en una compañía*) y de **conocimiento** (KPO - *generación de conocimiento sobre el cliente*), que buscan siempre entregar experiencias que sorprendan diariamente a nuestros clientes a través de nuestro ecosistema digital:



Mercados y sectores, contamos con más de **55 marcas** de los sectores público y privado (*telecomunicaciones, cajas de compensación y salud, transporte, utilities, financieros y seguros, gobierno, comercio y educativo*), que pueden acreditar la excelencia en la prestación de nuestros servicios. Esto, nos permite entender la realidad de cada una de estas industrias o sectores, para ofrecerles soluciones que se adecuen a sus necesidades.

Cobertura, al cierre de 2019, 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*, a nivel nacional tenemos presencia en:

Regional Norte: La Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre, Montería.

Regional Noroccidente: Córdoba, Antioquia, Caldas, Risaralda, Quindío, Chocó.

Regional Centro: Norte de Santander, Santander, Boyacá, Arauca, Casanare, Cundinamarca, Meta, Huila, Tolima.

Regional Sur: Valle del Cauca, Cauca, Nariño, Putumayo.

A nivel internacional, prestamos servicios desde Colombia a **13 países de América**, para el segmento de servicio al cliente y cobranzas a través del Contact Center.



Información general

Empresa: Emtelco S.A.S.

Sitio web corporativo: www.emtelco.com.co

Buzón corporativo: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co

Fax corporativo nacional: (574) 3897071

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

Con sedes operativas en: Bogotá - Cali - Barranquilla - Buga - Ibagué - Manizales - Pereira - Cartago.

Redes Sociales:



[emtelco /](#)



[@emtelco /](#)



[emtelcooficial /](#)



[@emtelcooficial /](#)



[emtelco](#)

Asociaciones en las que participamos

Asociación	Participación
BPRO - Asociación Colombiana de BPO (<i>Business Process Outsourcing</i>),	Miembro Junta Directiva.
Pacto Global	Adherido desde el 2012.
ANDI - Cámara de BPO/ITO/KPO	Miembro de Junta Directiva.
COLCOB - Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza	Miembro activo.
Transparencia por Colombia	Participamos desde el 2014.
Red de Transparencia y Participación Ciudadana	Miembro fundador 2014.
SofisTICa	Participante Activo.
Trayectoria MEGA	Participante del acompañamiento brindado por la Cámara de Comercio de Medellín.

Reconocimientos

Contamos con más de 50 premios nacionales e internacionales., con estos reconocimientos emtelco ratifica su compromiso con la transformación digital y la innovación, en pro de crear experiencias memorables de servicio para los clientes y sus usuarios finales. Durante el 2019, la Compañía recibió:

Asociación Colombiana de BPO, BPrO

	Oro Mejor Contribución Tecnológica
	Plata Mejor Administración del Capital Humano
	Bronce Mejor Estrategia de Cobranza
	Bronce Mejor Operación de Empresa Tercerizadora

Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes, ALOIC

	Plata Mejor Estrategia de Cobranza
	Bronce Mejor Contribución Tecnológica

Premios Inclusión, Comfenalco Antioquia

	Segundo puesto en Inclusión Laboral de Poblaciones Diversas.
---	--

Conexión Empresarial, Alcaldía de Medellín

	Primer puesto en Talentos para el empleo
---	--

Gestión económica y corporativa



04. Gestión económica y corporativa

Entorno macroeconómico	26
Resultados financieros	26
Desempeño de los negocios	27
Transformación digital e Innovación	27
Experiencia del cliente	28
Informe de relaciones económicas entre emtelco y Tigo - Filiales y accionistas	28
Gestión tecnológica	29
Regulación y relaciones institucionales	30
Contingencias legales	30
Informe Propiedad Intelectual - Ley 603 de 2000	30
Cumplimiento de normas	30
Gestión transversal	31
Gestión ética y transparente	32
Retos y evolución previsible 2020	36

Entorno macroeconómico

Durante el año 2019 la economía mundial presentó un bajo crecimiento (3.0 % previsto por el FMI) debido principalmente a la desaceleración económica de las principales potencias mundiales. La coyuntura político-social marcó el desempeño de los países durante el 2019 donde la guerra comercial entre China y Estados Unidos influyó en la política comercial, en el precio del dólar y la cotización del petróleo, e influenciado también por la situación de medio oriente y Venezuela.

Para el caso puntual de Latinoamérica, las protestas sociales del segundo semestre, sumado a la aguda crisis humanitaria que vive Venezuela con más de 4 millones migrantes dispersos en la región influyeron en la política económica y el desempleo, el cual para noviembre de 2019 se situó en 9.3 % además de la devaluación de las monedas locales evidenciada desde el año 2018.

A pesar de la inestabilidad en la región, el país se destacó por mantener unos indicadores económicos relativamente sanos, lo cual finalmente se tradujo en un crecimiento del 3 % aproximadamente a pesar de las fuertes presiones cambiarias donde la TRM vivió su máxima cotización registrada en la historia alcanzando los \$3.500 pesos por dólar el 30 de noviembre, afectando gasto e inversión de las empresas dependientes del dólar y al consumo de los hogares colombianos. La inflación se situó en 3.8 % para el año 2019.

En el ámbito político nacional, es importante resaltar que en octubre de 2019 se realizaron las elecciones regionales donde se eligieron gobernadores y alcaldes para el periodo 2020-2023. Finalmente, el gobierno optó por reforzar su política fiscal, aprobando la Ley de Crecimiento Económico, la cual fue aprobada como Ley 2010 del 27 de diciembre de 2019 con vigencia a partir del 1 de enero de 2020, con el fin de acelerar el crecimiento económico, reducir el desempleo, incrementar la inversión y fortalecer las finanzas públicas.

Resultados financieros

Los ingresos operacionales para 2019 cerraron en \$428.756 millones de pesos y una utilidad neta positiva

Al cierre del 2019, emtelco mantiene una posición financiera sólida.

Desempeño de los negocios

El 2019 fue un año donde continuamos con la implementación de estrategias, entregando ofertas de valor diferencial, trabajamos no solo para prestar un servicio, sino en generar experiencias emocionantes para hacer felices a los usuarios. Esto se evidenció gracias al relacionamiento y acompañamiento brindado a nuestros 52 clientes, una oportunidad más para fortalecer nuestros servicios, nuestra experiencia en el mercado y avanzar juntos.

A nivel internacional, continuamos afianzando nuestra presencia y consolidando nuestra relación con los mismos clientes respecto al año anterior, posicionándonos como su mejor aliado estratégico en la atención de sus servicios.

Transformación digital e innovación

La Compañía fue seleccionada por iNNpuls Colombia en la convocatoria Megai con enfoque naranja, que permitirá desarrollar entre 2 a 5 ideas de emprendimiento corporativo, dentro de los retos 2020 está la ejecución del programa que permitirá la maduración interna de un ecosistema de innovación más allá de la ideación, lo que nos permitirá concretar y proponer las nuevas ideas de negocio en el marco del desarrollo de nuevos productos o servicios, así como propuestas de valor en nuevos negocios.

Se logró la capacitación de 120 colaboradores en Scrum Fundamentals y 20 certificados como Scrum Master que permitió introducir los conceptos de metodologías ágiles en la Organización. Dentro de las lecciones aprendidas está la necesidad de tener más acompañamiento en lograr la interiorización de esta metodología, también se requiere cambiar el modelo de trabajo basado en proyectos para consolidar los primeros Product Teams e incluir nuevos roles como Product Owner.

En 2019 se cerraron los proyectos de Sinergia para el módulo de Cuentas por Pagar, se liberó el bot conocido internamente como EMA para proveer información y un nivel de transaccionalidad para los empleados.

Se realizaron pilotos y pruebas de concepto para Kaizala, como herramienta para gestión del equipo en calle y firma electrónica como habilitador importante en la adopción de una vida digital y la simplicidad de procesos.

2020 será el año de la consolidación del gobierno y el aumento de las eficiencias en RPA, también nos permitirá proyectarnos como proveedores de creadores de fuerza de trabajo digital para nuestros clientes.

Experiencia del cliente

Continuamos trabajando para mejorar la experiencia de nuestros clientes

Gracias a la gestión realizada en 2019 logramos resultados muy positivos en la medición de la calidad del servicio y en la percepción del usuario final, demostrando así, como la Compañía sigue comprometida en diferenciarse por la experiencia que les brinda a sus clientes. A continuación, presentamos el desempeño de tres de los principales indicadores de calidad y percepción:

- En el indicador que expresa los **usuarios muy satisfechos** 😊 **con el servicio**, obtuvimos 14 puntos porcentuales por encima de la meta (123 % de cumplimiento). Este resultado nos posiciona por encima del *benchmark* de empresas de alto desempeño de la industria enfocadas en el relacionamiento con clientes.
- En la percepción del usuario final respecto a la **Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)**, logramos superar la meta en 2.3 puntos porcentuales (103 % de cumplimiento).
- Finalmente en la **calidad del servicio con enfoque hacia el usuario final**, logramos superar la meta en dos (2) puntos porcentuales (102 % de cumplimiento) y los resultados históricos de la Compañía.

Los anteriores resultados reflejan el trabajo en equipo de las diferentes áreas de la Compañía que aportan a la construcción y entrega de las mejores experiencias de cliente, además del interés y sentido de pertenencia de nuestros creadores de experiencia, quienes con su escucha y proactividad resuelven satisfactoriamente las situaciones particulares de cada usuario final. Igualmente, pudimos apalancar esos índices de satisfacción y calidad gracias al fortalecimiento del área de Diseño de Experiencia con la que pudimos trabajar en el 79 % de los clientes que actualmente tiene la Compañía.

En términos de trabajar el valor corporativo de la Innovación, desde Diseño de Experiencia, incursionamos en la implementación de las metodologías de experiencia del usuario (*User Experience - UX*) para apoyar a nuestros clientes en el diseño y mejora de sus canales y servicios de atención digitales. Desde diseño de producto, lanzamos dos nuevos productos, los cuales buscan apalancar la transformación digital, impactando directamente la experiencia del cliente.

Informe de relaciones económicas entre emtelco y Tigo; y sus filiales y accionistas

Desde la óptica comercial, emtelco presta los servicios de *Mesa de Ayuda, Servicio al Cliente, Ventas Presencial y Telefónica, Retención, Instalaciones y Reparaciones, y Soporte a Procesos* para varias de las organizaciones mencionadas. Desde la óptica de abastecimiento, emtelco cuenta con

contratos con algunas de estas entidades 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.

Durante el 2019 con Millicom Spain S.L. le dio continuidad al contrato comercial con Tigo Honduras, con el fin de acompañarlos con la prestación de servicios de desarrollo, puntualmente para funcionalidades de IVR.

Gestión tecnológica

Durante 2019, la Compañía realizó inversiones relevantes en la infraestructura tecnológica, lo que ha permitido garantizar la continuidad de las operaciones. Entre las inversiones y mejoras realizadas, destacamos: a nivel de seguridad, la implementación de un nuevo Firewall en la sede de Bogotá, además el aseguramiento de vulnerabilidades (*hardening*) en los servidores para cumplimiento del Ethical Hacking 2018. Logramos la certificación en PCI DSS 3.2, así como también la certificación de seguridad de la información ISO 27001.

A nivel de desarrollo de software, se implementó:

- El CRM propiedad intelectual de emtelco, impactando diferentes clientes corporativos en su gestión de la operación.
- IVR transaccional.
- Bot “rescate virtual” para creadores de experiencias en pro de la mejora en los indicadores operativos y de experiencia.
- La plataforma de Speech Analytics lo que permitió traer nuevos negocios.
- Además de desarrollos específicos de acuerdo con la necesidad de cada cliente corporativo.

Otros aspectos que apalancaron una mejor gestión tecnológica fue el mejoramiento en el monitoreo de las máquinas virtuales permitiendo ahorros y eficiencias en infraestructura (RAM y DD), upgrade de la plataforma de balanceo de aplicaciones, mejorando la disponibilidad de las aplicaciones de la Compañía. La renovación de infraestructura Legacy de servidores HP a la nueva familia HP y SAN, garantizando infraestructura física actualizada. Los servidores SIP server fueron actualizados para mejorar la disponibilidad de las plataformas de IVR y Outbound. La implementación y soporte de servicios cloud IAAS, PAAS & SAAS para los clientes actuales y nuevos en servicios: *chatbots*, *speech to text*, *geocoding*, también se realizó la migración del sistema operativo Windows a Linux de los cuatro servidores Resource Manager (RM) de la plataforma CORE de telefonía, logrando que la plataforma generara un mejor desempeño. Se implementaron nuevos servidores Media Control Platform (MCP) en la plataforma de IVR y de grabaciones, supliendo la demanda de recursos de nuevos clientes y de esta forma garantizamos un mejor rendimiento en estos servicios.

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. De manera especial, durante el año 2019 se hizo seguimiento a la implementación de la reforma tributaria contemplada en la Ley 1819 de 2016.

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.

Informe propiedad intelectual - Ley 603 de 2000

emtelco, respeta la normatividad y cumple a cabalidad con la Ley sobre Propiedad Intelectual, por lo cual actualizamos los procesos implementando prácticas que permitan garantizar un adecuado uso de *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. Todo el *software* de la Compañía es adquirido legalmente mediante licenciamiento.

A través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos entre 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 sujetas 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, nuestro Sistema de Gestión Integral (SGI) tiene como propósito principal alinear los procesos de la Organización a las necesidades corporativas, generando valor a nuestros clientes y demás grupos de interés. Durante 2019, el SGI materializó varios retos importantes entre los que se destacan: lograr la certificación de la sede de Barranquilla bajo la Norma ISO 9001:2015 y mantener la certificación bajo esta misma norma para las sedes de Bogotá y Medellín; así mismo, alcanzamos la certificación e integración al SGI de la Norma ISO 27001:2012, con un alcance sobre el IVR con pasarela de pagos, un trabajo que contó con todo el soporte técnico de la Dirección de Tecnología a través de la Coordinación de Seguridad de la Información.

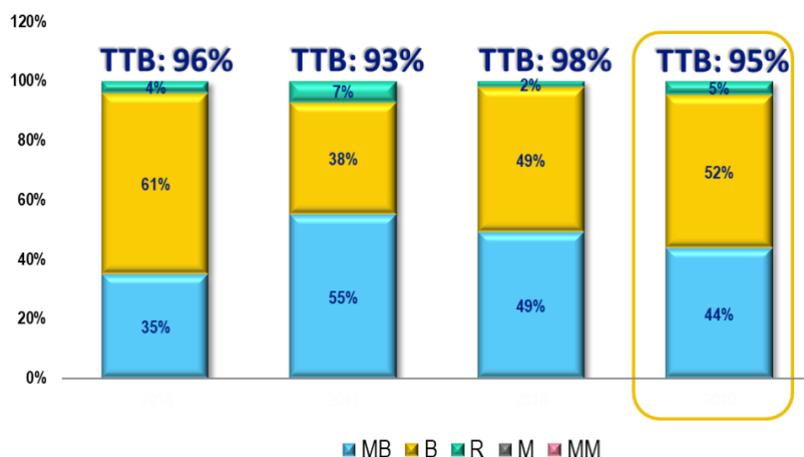
Por otra parte, se ejecutaron actividades de auditorías internas y externas con el fin de verificar la adecuación y cumplimiento del SGI y sus componentes, demostrando eficacia y efectividad bajo la filosofía de autogestión (ciclo PHVA).

Para el 2020, nuestro SGI tiene definidos varios retos entre los que se destacan el fortalecimiento de la norma ISO 27001 sobre los diferentes procesos que la gestionan; continuar con las certificaciones obtenidas durante el 2019; depurar y actualizar algunos procesos acordes con las demandas internas y externas de la Organización; consolidar los formatos y registros que soportan el SGI para un mejor manejo y uso; y realizar acercamientos de diagnóstico con otras normas que permitan mejorar nuestras competencias a nivel de procesos, nuestra proyección comercial, entre otros.

A través de auditoría se verificó el sistema de control interno en cumplimiento de la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, donde se evaluó el Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2019 obteniendo una calificación general **EFICIENTE**, lo que significa que, de acuerdo con lo estipulado en dicha Resolución, la Compañía genera información financiera y económica confiable, relevante y comprensible, que promueve el mejoramiento continuo y facilita la interacción entre las áreas.

Satisfacción en el servicio (calidad y atención), realizamos la encuesta de satisfacción que abarcó la prestación del servicio durante todo el 2019. Encuestamos un total de 87 contactos de nuestros principales clientes, alcanzando como resultado general que el 95,4 % de ellos (nuestros clientes) calificaron la satisfacción general como bueno y muy bueno, es decir el denominado TTB (Top Two Box), adicionalmente resaltaron, entre otros atributos, que emtelco es su aliado

estratégico, es responsable y comprometido, con una gran experiencia y con las capacidades necesarias para llevar la operación a otro nivel; de nuestro talento humano resaltan su disposición para ayudar a solucionar los inconvenientes en el día a día.



Gestión de Riesgos, en el año 2019, la gestión de riesgos en la compañía se apalancó con la alineación de la metodología para la gestión de riesgos definida por nuestra casa matriz, lo que nos permitió gestionar los riesgos de forma diferenciada según el nivel de rigurosidad requerido para los riesgos estratégicos, los procesos, proyectos y contratos. Adicionalmente se definió, a nivel estratégico, el apetito de riesgo, definición que nos permitió contrastar la adecuación de los riesgos que afrontamos con el nivel de riesgo que la Compañía desea asumir, esta definición se acompañó de las diferentes métricas y tiempos de respuesta para la implementación de los planes de tratamiento de riesgos. Como gestión continua, se realizó el seguimiento periódico a la implementación de controles nuevos, la efectividad de controles existentes y la verificación de niveles de riesgo según los cambios organizacionales y del entorno.

Continuidad del Negocio, durante 2019 desarrollamos las pruebas de las estrategias de recuperación y continuidad para las sedes principales de emtelco a nivel operativo y tecnológico.

En la jornada de paro nacional, activamos nuestras pruebas en tiempo real para la sede Miguel de Aguinaga la cual se encuentra en el centro de Medellín; cumpliendo con los tiempos y con la recuperación en otras sedes principales.

Gestión ética y transparente

Programa de Ética y Cumplimiento, Se encuentra en sintonía con la normatividad vigente, con las políticas que denotan el compromiso con un actuar ético y transparente ante todos los grupos de interés y que están encaminadas a prevenir conductas corruptas, tales como el soborno

transnacional en los términos de la Ley 1778 de 2016. Durante el 2019 se dio continuidad a la consolidación del programa de Ética y Cumplimiento, aplicando estándares internacionales¹ y promoviendo una cultura basada en el actuar ético, donde nuestro principal objetivo es *generar relaciones de confianza y transparencia con nuestros grupos de interés y proteger a la Compañía de situaciones que puedan afectar su imagen y sostenibilidad empresarial*.

A través del uso de los medios de comunicación de la Compañía, se promueve la divulgación, el conocimiento y la apropiación de las buenas prácticas, con campañas mensuales que cubren durante el año los principales temas del programa de Ética y Cumplimiento.

Durante el 2019 se efectuó actualización del entrenamiento de nuestro programa de Ética y Cumplimiento, con una participación del 91,12 % de los empleados activos. El 65 % de los nuevos colaboradores que ingresaron durante el año 2019, completó el programa de inducción corporativa, donde se abarcó el tema de ética y cumplimiento.

Siguiendo los compromisos normativos y fortaleciendo la cultura organizacional, se adelantaron capacitaciones presenciales para los colaboradores de áreas claves en la Compañía, con los siguientes indicadores:

- 100 % de colaboradores del área de Compras capacitados en *Debida Diligencia*.
- 75 % de proveedores estratégicos capacitados en nuestro *programa de Ética y Cumplimiento*.
- 86 % de líderes capacitados en el “*Programa de ética y cumplimiento efectivo*” que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.

Lineamientos claros, durante 2019 se efectuó la revisión y actualización de nuestras principales políticas y procedimientos, así como de nuestro manual SARLAFT. Los documentos son publicados a nuestros grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Compañía y se pueden visualizar en nuestro portal web:

<http://www.emtelco.com.co/nosotros#normatividad>.

Análisis de riesgo ético y mejoramiento continuo, en materia de riesgos asociados a los temas de ética y transparencia, fueron actualizadas las matrices de riesgos de corrupción, así como las relacionadas al riesgo de lavado de activos y financiación de terrorismo, las cuales fueron revisadas por los miembros del Comité de Ética y aprobadas por el máximo órgano de gobierno de la Compañía.

Comité de Ética, a partir del segundo semestre de 2019 se incorporaron dos representantes de los empleados y se mantuvo la participación durante todo el año del miembro independiente. Realizamos las sesiones según la agenda establecida, analizando y tomando decisiones sobre los casos reportados a través de los canales éticos, consolidando la ética como un componente

¹ Framework for Compliance from United States Federal Sentencing Guidelines (USSG) / Capability Maturity Model Integration (CMMI)

fundamental en la cultura emtelco, que fortalece nuestras relaciones de confianza con clientes, proveedores y terceros.

El comité está conformado por:

Marcelo Cataldo - presidente del comité

Ana Marina Jiménez - miembro

Ricardo González - miembro

David Escobar - independiente

Liliana Andrea Arango - representante de los empleados

Germán Eduardo López - representante de los empleados

Paula Peralta - secretaria

Mecanismos confiables de reporte, la línea ética hace parte de nuestra cultura organizacional, garantizando la confidencialidad y objetividad en cada situación, en esta línea, los grupos de interés de manera anónima y confidencial pueden realizar consultas o informar situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos. En 2019 se presentaron 94 denuncias, donde 86 tuvieron gestión y cierre durante el año y 8 quedaron en proceso de investigación al cierre de 2019.

Para el segundo semestre de 2019 se implementó en la Compañía una nueva Política de Investigaciones, la cual fortalece nuestro proceso de investigación a los casos reportados y complementa la Política de Denuncias.

Nuestros canales para denuncias y consultas están disponibles y son de fácil acceso a todos los grupos de interés, garantizando siempre la confidencialidad y objetividad. Nuestros canales son:

- Página web → www.emtelco.com.co / Normatividad
- Intranet ZonaE / Ética y Cumplimiento:
http://www.emtelco.com.co/ZonaE/empresa#empresa_normatividad
- Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co
- Línea Ética: 018000 517871
- Buzón: sarlaft@emtelco.com.co
- Formulario ROI-Reporte de Operación Inusual:
<https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1>

SARLAFT, Dando cumplimiento a la normatividad vigente y siguiendo las mejores prácticas, la Compañía ha fortalecido el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), aportando a la protección de sus grupos de interés y del

sector. A lo largo del del año, se realizaron diferentes actividades las cuales muestran el compromiso y la importancia de la gestión LAFT, para prevenir y minimizar la posibilidad de ser utilizados directa o indirectamente en actividades ilícitas:

- Se realizó monitoreo permanente a clientes, empleados, proveedores y accionistas sin identificar aspectos importantes que pudieran generar algún riesgo real o aparente para la Compañía.
- Reportes internos:
 - Seguimiento y gestión sobre formularios ROI.
 - Gestión de Debidas Diligencia ampliadas.
 - Emisión de Certificaciones LAFT.
- Reportes externos: Realizamos los reportes pertinentes a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF) y otros entes de control.
- Declaración anual de Conflicto de Interés, donde el 99,81 % de los colaboradores completó su declaración.

Soborno transnacional, durante el 2019 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.

Seguridad de la Información, la gestión de la seguridad de la información enfocó sus esfuerzos para crear el sistema de gestión de seguridad de la información certificándonos en la norma ISO 27001 y manteniendo la certificación PCI DSS 3.2. Dentro de sus lineamientos cumplimos con los objetivos de seguridad integrados a la estrategia general de emtelco 2017-2020, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad; recibiendo 12 auditorías, 7 de nuestros clientes, 3 de certificación y 2 internas para cumplimiento del sistema. Se realizaron varias migraciones para mejorar y estar a la vanguardia de las últimas tecnologías ubicadas en los cuadrantes de Gartner.

Protección de datos personales, durante el 2019 fortalecimos 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. A través de nuestro Oficial de Protección de Datos Personales, velamos por 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.

Desde el Grupo Empresarial se desarrolló la auditoría de protección de datos, donde su conclusión general especificó que: *“La compañía ha implementado procesos y controles para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y las demás normativas reglamentarias para protección de datos personales (PDP)”*.

Durante 2019, 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.

Retos y evolución previsible 2020

Para 2020, la Compañía proyecta consolidar su ecosistema digital, a través de un portafolio comercial más allá del tradicional, incorporando en este, cada vez más, una oferta de servicios y productos digitales que atienda los requerimientos de nuestros clientes y sus expectativas de contar con un aliado que los apoye en su transformación.

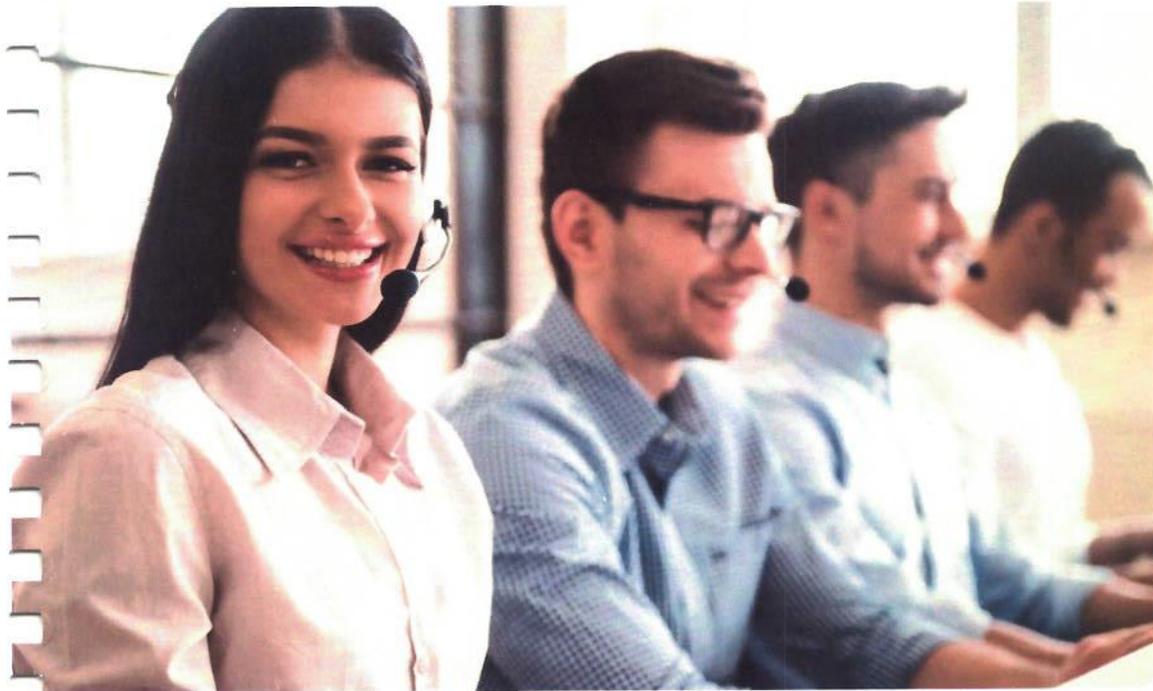
Así mismo, se prevé un incremento de los recursos en la nube para consolidar una infraestructura tecnológica cada vez más robusta y escalable.

Gestión financiera



05. Gestión financiera

Informe del revisor fiscal.....	40
Introducción	43
Estados Financieros.....	49
Notas a los Estados Financieros	52
Certificación de los Estados Financieros	49



EMTELCO S.A.S.
ESTADOS FINANCIEROS
Año finalizado al 31 de diciembre
de 2019 y 2018
Con Informe del Revisor Fiscal

Informe del revisor fiscal



EY

Building a better
working world

Informe del Revisor Fiscal

A los accionistas de:
Eutelco S.A.S.

Opinión

He auditado los estados financieros adjuntos de Eutelco S.A.S., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de Eutelco S.A.S. al 31 de diciembre de 2019, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Bases de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Mis responsabilidades en cumplimiento de dichas normas se describen en la sección Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros de este informe. Soy independiente de la Empresa, de acuerdo con el Manual del Código de Ética para profesionales de la contabilidad, junto con los requisitos éticos relevantes para mi auditoría de estados financieros en Colombia, y he cumplido con las demás responsabilidades éticas aplicables. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Adopción de una nueva norma contable

Durante 2019 la Empresa modificó su política contable de arrendamientos debido a la adopción de la Norma Internacional de Información Financiera - NIIF 16. Por lo anterior, teniendo en cuenta la aplicación del enfoque retrospectivo modificado y su impacto en la comparabilidad de los estados financieros adjuntos, la Nota introductoria detalla los efectos de la aplicación de esta nueva norma. Mi opinión no se modifica en relación con este asunto.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF); de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de incorrección material, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No. 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer piso
Tel. + 571 484 70 00
Fax. + 571 484 74 74

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43a No. 35Sur - 130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 - Piso 14
Tel. +574 369 84 00
Fax. +574 369 84 84

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N - 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502 | 510
Tel. +572 485 62 80
Fax. +572 661 80 07

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No. 59 - 61
Edificio Centro Empresarial Las Américas II
Oficina 311
Tel. +575 385 22 01
Fax. +575 369 05 80

1

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

emtelco
CX & BPO



Al preparar los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Empresa para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con este asunto y utilizando la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Empresa o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista diferente a hacerlo.

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Empresa.

Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros tomados en su conjunto están libres de incorrección material, ya sea por fraude o error, y emitir un informe que incluya mi opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de aseguramiento, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia siempre detectará una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o acumuladas, podría esperarse que influyan razonablemente en las decisiones económicas que los usuarios tomen con base en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia, debo ejercer mi juicio profesional y mantener mi escepticismo profesional a lo largo de la auditoría, además de:

- Identificar y evaluar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría que respondan a esos riesgos, y obtener evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que la resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o sobrepaso del sistema de control interno.
- Obtener un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evaluar lo adecuado de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones realizadas por la Administración.
- Concluir sobre si es adecuado que la Administración utilice la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Empresa para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre importante, debo llamar la atención en el informe del auditor sobre las revelaciones relacionadas, incluidas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar mi opinión. Las conclusiones del auditor se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe, sin embargo, eventos o condiciones posteriores pueden hacer que una entidad no pueda continuar como negocio en marcha.
- Evaluar la presentación general, la estructura, el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que se logre una presentación razonable.



Comuniqué a los responsables del gobierno de la entidad, entre otros asuntos, el alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, los hallazgos significativos de la misma, así como cualquier deficiencia significativa del control interno identificada en el transcurso de la auditoría.

Otros Asuntos

Los estados financieros bajo normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia de Emtelco S.A.S. al 31 de diciembre de 2018, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por mí, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, sobre los cuales expresé mi opinión sin salvedades el 5 de marzo de 2019.

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentada en el alcance de mi auditoría, no estoy enterada de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Empresa: 1) Llevar los libros de actas, registro de accionistas y de contabilidad, según las normas legales y la técnica contable; 2) Desarrollar las operaciones conforme a los estatutos y decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, y a las normas relativas a la seguridad social integral; y 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Empresa, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015 lo emití por separado el 5 de marzo de 2020.


Erika Tatiana Mafla Hurtado
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 209675-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia
5 de marzo de 2020

Introducción

Información Corporativa

EMTELCO S.A.S. (en adelante “EMTELCO” o la “Empresa”), hace parte del grupo empresarial controlado 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 99,999985% 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 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, su duración es indefinida.

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y contact center, incluyendo entre 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 prepara sus estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia (NCIF), compiladas y actualizadas en el Decreto 2270 de 2019, expedidas por Decreto 2420 de 2015 y modificatorias. Estas normas de contabilidad y de información financiera, corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) publicadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés), en las versiones aceptadas por Colombia a través de los mencionados Decretos. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 fueron los primeros estados financieros anuales de propósito general presentados de acuerdo con las NCIF.

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 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 financiero (inicialmente medido al valor presente de los pagos por arrendamiento, de acuerdo con la NIIF 16 y contratos que continúan con NIC 17, por el valor que sea menor entre el valor razonable y el valor presente neto de los pagos futuros del contrato de arrendamiento).

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	2019	2018
Tasa de cierre dólares americanos	3,277.14	3,249.75
Tasa de cierre euro	3,678.59	3,714.95

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. 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.

Introducción (continuación)

Estados Financieros (continuación)

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 período sobre el que se informa. El efectivo restringido corresponde a depósitos en instituciones financieras con destinación específica para el desarrollo de productos en convenio con otras entidades con restricciones de uso, de acuerdo a los términos contractuales y la regulación local. Los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

Un pasivo se clasifica como corriente cuando se mantiene principalmente para propósitos de negociación o se espera que sea liquidado en un plazo no mayor a un año, posterior a la fecha de presentación o cuando la Empresa no tenga un derecho incondicional para aplazar su liquidación por al menos un año después del período 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 26).
- 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 2 y 11).
- 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 en la determinación de los valores razonables a la fecha de adquisición (ver notas 17 y 18).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 17 y 18).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, los riesgos legales y fiscales (ver nota 23).
- Reconocimiento de ingresos devengados no facturados (ver nota 1).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 14).
- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 20 y 21).

- Provisión de impuesto diferido y corriente (ver nota 7).
- Plazo de contratos incluyendo opciones de renovación (ver nota 11).
- Pagos basados en acciones (Ver nota 4).

Introducción (continuación)

Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) Aceptadas en Colombia que fueron adoptadas por la Empresa a partir del 1 de enero de 2019

NIIF 16: Arrendamientos

La Empresa adoptó la NIIF 16 “Arrendamientos” a partir del 1 de enero de 2019, la cual afecta principalmente la contabilización de los arrendamientos anteriormente clasificados como operativos. Los compromisos por arrendamientos operativos ahora son reconocidos como un derecho de uso y un pasivo por arrendamiento por los pagos futuros. Como resultado de la adopción, un pasivo adicional por arrendamiento fue reconocido por valor de \$86,850.

La adopción de la nueva norma disminuyó los gastos operativos en \$26,406 al comparar el resultado que se hubiese tenido de haber continuado aplicando la NIC 17 al 31 de diciembre de 2019. El impacto de la adopción de NIIF 16 y los cambios en las políticas contables son explicados más adelante. La aplicación de la norma también afectó el rubro de depreciación, gastos operativos y financieros, deuda y otras ratios de financiación y endeudamiento.

El cambio en presentación de los gastos por arrendamientos operativos da como resultado un incremento de los flujos de caja derivados de las actividades de operación y una disminución en los flujos de caja de actividades de financiamiento.

A continuación, se explican los detalles de la adopción de NIIF 16 “Arrendamientos” en los estados financieros de la Empresa. Las modificaciones en las políticas contables que han sido aplicadas a partir del 1 de enero de 2019 son reveladas en la nota 11.

Explicación y efectos de la adopción de NIIF 16

La Empresa adoptó la norma usando el enfoque retrospectivo modificado con efecto acumulado. Su aplicación no tuvo impacto en las ganancias acumuladas. Los estados financieros de 2018 no fueron re-expresados.

En la adopción de NIIF 16, la Empresa reconoció pasivos por arrendamiento con relación a los arrendamientos que anteriormente habían sido clasificados como “arrendamientos operativos” bajo los principios de NIC 17. Estos pasivos fueron medidos a su valor presente neto de los pagos por arrendamiento remanentes, descontados usando la tasa incremental de endeudamiento al 1 de enero de 2019.

El activo por derecho de uso reconocido corresponde al mismo valor del pasivo por arrendamiento, ajustado por el valor de cualquier importe pagado por anticipado o estimado relacionado con los arrendamientos reconocidos en los estados financieros en la fecha inmediatamente anterior a la adopción.

El promedio ponderado de las tasas incrementales de endeudamiento aplicadas a los pasivos por arrendamiento el 1 de enero de 2019 fue del 8% (aproximadamente). Cada compromiso por arrendamiento fue descontado individualmente usando una tasa incremental de endeudamiento teniendo en cuenta: tasa libre de riesgo, riesgo de industria, riesgo país, riesgo de crédito, riesgo cambiario y vencimiento y monto de los compromisos.

Para los arrendamientos clasificados anteriormente como arrendamientos financieros, la Empresa reconoció el importe en libros de los activos arrendados y del pasivo por arrendamiento a la fecha inmediatamente anterior a la aplicación de la norma como el activo por derecho de uso y el pasivo por arrendamiento a reconocer por la aplicación de la norma.

Los principios de medición de NIIF 16 son aplicados únicamente posterior a la fecha de adopción.

La siguiente tabla explica los cambios efectuados a los compromisos por arrendamientos por efecto de la adopción de la norma:

Compromisos por arrendamiento operativo reportados a diciembre 31 de 2018	113,213
(Más) Obligaciones de componentes distintos de arrendamiento	4
(Menos) Arrendamientos de corto plazo reconocidos como gasto	(1,014)
Pasivo por arrendamiento	112,203

Descuento usando la tasa incremental de endeudamiento a la fecha de adopción	(25,381)
Incremento de pasivo por arrendamiento reconocido el 1 de enero de 2019	86,822
(Más) Pasivo por arrendamiento financiero reconocido al 31 de diciembre de 2018	28
Pasivo por arrendamientos reconocido al 1 de enero de 2019	86,850
Porción corto plazo	6,024
Porción largo plazo	80,826

La aplicación de NIIF 16 afectó los siguientes rubros del Estado de Situación Financiera al 1 de enero de 2019:

Introducción (continuación)

Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NICF) Aceptadas en Colombia que fueron adoptadas por la Empresa a partir del 1 de enero de 2019 (continuación)

NIIF 16: Arrendamientos (continuación)

Explicación y efectos de la adopción de NIIF 16 (continuación)

Estado de Situación Financiera	Al 1 de enero de 2019, antes de la aplicación	Efecto de la adopción de NIIF 16	Al 1 de enero de 2019, después de la aplicación
Activos			
Propiedad, planta y equipo, neto (i)	15,611	(28)	15,583
Activos por derecho de uso (no corriente) (ii)	—	86,850	86,850
Pasivos			
Pasivo por arrendamiento (no corriente) (iii)	—	80,826	80,826
Pasivo por arrendamiento (corriente) (iii)	—	6,024	6,024
Deuda y financiamiento (corriente) (iv)	28	(28)	—

- (i) Transferencia de los activos capitalizados previamente como arrendamientos financieros.
- (ii) Reconocimiento inicial del activo por derecho de uso y la transferencia de los activos capitalizados previamente como arrendamientos financieros.
- (iii) Reconocimiento inicial del pasivo por arrendamiento y la transferencia de los pasivos por arrendamiento financiero reconocidos previamente.
- (iv) Transferencia de los pasivos por arrendamiento financiero reconocidos previamente.

Al aplicar NIIF 16 por primera vez, la Empresa ha utilizado los siguientes expedientes prácticos permitidos por la norma:

- El uso de una sola tasa de descuento para los portafolios de arrendamientos con características similares.
- Contabilización como arrendamiento operativo para aquellos casos donde el término de contrato sea menor a 12 meses.
- La exclusión de los costos directos iniciales para la medición del activo por derecho de uso a la fecha inicial de la aplicación.
- El criterio usado para determinar la duración del contrato cuando este contiene opción para extender o terminarlo.

La Empresa también ha elegido no reevaluar si un contrato es o contiene un arrendamiento a la fecha inicial de la aplicación. En cambio, para los contratos firmados antes de la fecha de transición, la Empresa confía en la evaluación realizada al momento de aplicar NIC 17 y CINIIF 4 para determinar si un contrato contiene un arrendamiento.

La contabilidad del arrendador bajo NIIF 16 no tiene modificaciones sustanciales con respecto a la efectuada bajo NIC 17. Los arrendadores continuarán clasificando todos sus arrendamientos usando los mismos principios de clasificación de la NIC 17, entre arrendamientos financieros y operativos.

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.

Modificaciones a la NIC 19: Modificación, reducción o liquidación de un plan

Las modificaciones a la NIC 19 definen el tratamiento contable de cualquier modificación, reducción o liquidación de un plan ocurrida durante un ejercicio. Las modificaciones especifican que cuando se produce una modificación, reducción o liquidación de un plan durante el ejercicio sobre el que se informa, se requiere que la entidad:

- Determine el costo actual del servicio para el período restante posterior a la modificación, reducción o liquidación del plan, usando las hipótesis actuariales utilizadas para recalcular el pasivo (activo) neto por prestaciones definidas que refleje los beneficios ofrecidos bajo el plan y los activos del plan después de ese evento.
- Determine el interés neto para el período restante posterior a la modificación, reducción o liquidación del plan, usando: el pasivo (activo) neto por prestaciones definidas que refleje los beneficios ofrecidos bajo el plan y los activos del plan después de ese evento; y la tasa de descuento utilizada para recalcular ese pasivo (activo) neto por prestaciones definidas.

Las modificaciones también aclaran que la entidad primero determina cualquier costo de servicio pasado, o ganancia o pérdida en la liquidación, sin considerar el efecto del límite del activo (asset ceiling). Esta cantidad se reconoce como beneficio o pérdida. Después se determina el efecto del límite del activo después de la modificación, reducción o liquidación del plan, y cualquier cambio en ese efecto, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto, se registra en otro resultado integral.

Introducción (continuación)

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

Modificaciones a la NIC 19: Modificación, reducción o liquidación de un plan (continuación)

Esta norma se incluye en el Anexo Técnico Compilatorio y Actualizado 1- 2019, del Decreto 2270 de 2019. Los cambios se aplicarán a las modificaciones, reducciones o liquidaciones del plan que se produzcan en los ejercicios que comiencen el 1 de enero de 2020 o posteriormente, permitiéndose su aplicación de manera integral anticipada. Estas modificaciones se aplicarán solo a cualquier futura modificación, reducción o liquidación de planes de la Empresa.

CINIIF 23 - La Incertidumbre Frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

La interpretación aborda la contabilización del impuesto sobre las ganancias cuando los tratamientos tributarios implican una incertidumbre que afecta la aplicación de la NIC 12. No se aplica esta interpretación a impuestos o gravámenes que estén fuera del alcance de la NIC 12, ni incluye el tratamiento de los intereses y sanciones relacionados que se pudieran derivar. La interpretación aborda específicamente lo siguiente:

- Si una entidad tiene que considerar las incertidumbres fiscales por separado
- Los juicios que debe hacer una entidad sobre si va a ser revisado el tratamiento fiscal por las autoridades fiscales
- Como debe determinar una entidad el resultado final, las bases fiscales, las pérdidas pendientes de compensar, las deducciones fiscales y las tasas impositivas.
- Como debe considerar una entidad los cambios en los hechos y circunstancias.

Una entidad debe determinar si considera cada incertidumbre fiscal por separado o junto con una o más incertidumbres fiscales. Se debe seguir el enfoque que mejor estime la resolución de la incertidumbre. La interpretación está incluida en el Anexo Técnico Compilatorio y Actualizado 1- 2019, del Decreto 2270 de 2019 y es efectiva para los ejercicios que comiencen el 1 de enero de 2020 o posteriormente, permitiendo su aplicación de manera integral anticipada, se permiten determinadas exenciones en la transición. La Empresa aplicará la interpretación desde su fecha efectiva y no espera que tengan efectos significativos en sus estados financieros.

Mejoras anuales 2018 (emitidas en octubre de 2018)

Estas mejoras introducidas en el marco contable colombiano por medio del Decreto 2270 de 2019, incluyen:

Enmiendas a la NIIF 3: Definición de un Negocio

Las enmiendas a la definición de un negocio en la NIIF 3 - Combinaciones de Negocios ayuda a la entidad a determinar si un conjunto adquirido de actividades y activos es un negocio o no. Aclaran los requisitos mínimos de un negocio, eliminan la evaluación de si los participantes del mercado son capaces de reemplazar los elementos faltantes, adicionan orientación para ayudar a las entidades a evaluar si un proceso adquirido es sustantivo, reducen las definiciones de un negocio y de productos, e introducen una prueba opcional de concentración de valor razonable. Se proporcionan nuevos ejemplos ilustrativos junto con las enmiendas.

Dado que las enmiendas se aplican prospectivamente a transacciones o eventos que ocurran en la fecha de la primera solicitud o después, la Empresa no se verá afectada por estas enmiendas en la fecha de transición.

Enmiendas a la NIC 1 y NIC 8: Definición de Material o con Importancia Relativa

Las enmiendas alinean la definición de “Material” entre la NIC 1 – Presentación de Estados Financieros y la NIC 8 – Políticas Contables, Cambios en Estimaciones Contables y Errores y aclaran ciertos aspectos de la definición. La nueva definición establece que *“La información es material o tiene importancia relativa si su omisión, expresión inadecuada o ensombrecimiento podría esperarse razonablemente que influya sobre las decisiones que los usuarios principales de los estados financieros de propósito general toman a partir de los estados financieros, que proporcionan información financiera específica sobre la entidad que informa”*.

No se espera que las enmiendas a la definición de material o con importancia relativa tengan un impacto significativo en los estados financieros de la Empresa.

Estados financieros

Certificación de los Estados Financieros

Correspondiente al año finalizado al 31 de diciembre de 2019

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 2019, 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 Vargas
Representante Legal


Gloria Lizbeth Hernández Arango
Contador
Tarjeta Profesional 117254-T



**Building a better
working world**

Informe del Revisor Fiscal sobre la Evaluación del Control Interno y del Cumplimiento de las Disposiciones Estatutarias y de la Asamblea de Accionistas

A los Accionistas de
EMTELCO S.A.S.

Descripción del Asunto Principal

El presente informe hace referencia a los procedimientos ejecutados en la evaluación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de EMTELCO S.A.S., (en adelante, "la Compañía"), así como la evaluación del cumplimiento, por parte de la Administración de la Compañía, de las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas al 31 de diciembre de 2019.

Los criterios para medir este asunto principal son los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), en lo relacionado con el control interno y, lo contemplado en los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las disposiciones allí contenidas.

Responsabilidad de la Administración

EMTELCO S.A.S. es responsable del diseño e implementación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de la Compañía, así como de la definición de políticas y procedimientos que de él se desprendan. Estas medidas de control interno son definidas por los órganos societarios, la Administración y su personal, con el fin de obtener un aseguramiento razonable en relación con el cumplimiento de sus objetivos operacionales, de cumplimiento y de reporte, debido a que necesitan la aplicación del juicio de la Compañía, con el fin de seleccionar, desarrollar e implementar los controles suficientes y para monitorear y evaluar su efectividad. Por otro lado, la Administración de la Compañía es responsable de garantizar que sus actos se ajusten a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas.

Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad consiste en adelantar un trabajo sobre los aspectos mencionados en el párrafo 'Descripción del asunto principal', de acuerdo con lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, con el fin de emitir una conclusión basada en los procedimientos diseñados y ejecutados con base en mi juicio profesional y la evidencia obtenida como resultado de los mencionados procedimientos. Conduje mi trabajo con base en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia. He cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos éticos establecidos en el Código de Ética para profesionales de la contabilidad aceptado en Colombia, basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No. 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer piso
Tel. + 571 484 70 00
Fax. + 571 484 74 74

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43a No. 35Sur - 130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 - Piso 14
Tel. +574 369 84 00
Fax. +574 369 84 84

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N - 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502 | 510
Tel. +572 485 62 80
Fax. +572 661 80 07

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No. 59 - 61
Edificio Centro Empresarial Las Américas II
Oficina 311
Tel. +575 385 22 01
Fax. +575 369 05 80

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Procedimientos Realizados

Para la emisión del presente informe, los procedimientos ejecutados consistieron principalmente en:

- Lectura de los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, con el fin de evaluar si las disposiciones o instrucciones allí contenidas han sido implementadas durante el período, o cuentan con un adecuado cronograma de implementación.
- Indagaciones con la Administración acerca de cambios a los estatutos que tuvieron lugar en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, así como posibles cambios que se tienen proyectados.
- Inspección de documentos que soporten el cumplimiento de las disposiciones que dieron lugar a los cambios en los estatutos efectuados en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019.
- Entendimiento, evaluación del diseño y pruebas de operatividad, con alcance definido según el criterio del auditor, de los controles a nivel de entidad, establecidos por la Compañía por cada uno de los elementos del control interno.
- Entendimiento y evaluación del diseño de los controles, con alcance definido según el criterio del auditor, sobre procesos significativos que afectan materialmente la información financiera de la Compañía.
- Seguimiento a los planes de acción ejecutados por la Compañía como respuesta a las deficiencias identificadas en períodos anteriores o durante el período cubierto por el presente informe.

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, incluida la posibilidad de colusión o de un sobrepaso de controles por parte de la Administración, pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que podrían no ser detectados. El resultado de los procedimientos previamente descritos por el período objeto del presente informe no es relevante para los futuros períodos debido al riesgo de que el control interno se vuelva inadecuado por cambios en condiciones, o que el grado de cumplimiento con políticas y procedimientos pueda deteriorarse. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusión

Concluyo que, al 31 de diciembre de 2019, las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que están en su poder, de EMTELCO S.A.S., existen y son adecuadas, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), y que la Administración de la Compañía ha dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas, con base en los criterios de medición antes expuestos.



**Building a better
working world**

Otros Asuntos

Mis recomendaciones sobre oportunidades de mejora en el control interno han sido comunicadas a la Administración por medio de cartas separadas. Adicional a los procedimientos detallados en el presente informe, he auditado, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, los estados financieros de EMTELCO S.A.S. al 31 de diciembre de 2019 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, sobre los cuales emití mi opinión sin salvedades el 05 de marzo de 2020. Este informe se emite con destino a la Asamblea de Accionistas de EMTELCO S.A.S., para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito, ni distribuido a terceros.

Erika Fatiana Mafla Hurtado
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 209675-T

Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia
05 de marzo de 2020

Gestión ambiental



emtelco
CX & BPO

06. Gestión ambiental

Eficiencia energética	55
Responsabilidad ambiental operacional	56
Cultura ambiental	56
Huella de carbono	57
Gestión de residuos electrónicos.....	58

En emtelco continuamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales, gestión enfocada en el análisis de aspectos e impactos ambientales generados en el sector de Contact Center & BPO.

En la Compañía contamos con un Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2004, que se alinea a los requisitos establecidos en el Registro Uniforme de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente – SSOA para Contratistas – RUC® , que gestiona nuestros asuntos más relevantes en el tema ambiental enfocados en:

- Eficiencia energética.
- Responsabilidad ambiental operacional.
- Huella de carbono.
- Gestión de residuos electrónicos.

Eficiencia energética

El recurso energético es fundamental para la prestación de los servicios de Contact Center & BPO, dado que la operación depende de este. Durante el año 2019, dimos continuidad con las iniciativas de uso racional y eficiente de energía en la Organización. Esta gestión la centramos en el desarrollo de las siguientes actividades:

- Eficiencia energética con luminarias tipo LED en la sede Olaya.
- Programación de apagado total de equipos entre las 12:00 a.m. - 4:00 a.m. en la sede Olaya.
- Continuidad en la implementación de prácticas ofimáticas y la compra de tecnología eficiente en el consumo de energía en las diferentes sedes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo en sistemas de aire acondicionado y plantas eléctricas.

Lo que nos permitió, en la vigencia 2019 disminuir el consumo en un 6.6 % (2.5 % en 2018), incorporando en esta gestión dos sitios operativos adicionales.

Año	Consumo energía GJ/año	Consumo energía kwh/año	Consumo kwh/colaborador/mes	Consumo kwh/colaborador/año	Variación kwh/colaborador/año
2017	12,382	3,439,559	42	507	-20,3 %
2018	11,418	3,171,553	41	493	-2.5 %
2019	10,799	2,999,808	38	461	-6.6 %

En la actualidad emtelco no cuenta con paneles solares para la generación de energía en sus instalaciones.

Responsabilidad ambiental operacional

La gestión de los aspectos e impactos ambientales directos e indirectos asociados a la prestación de servicios de Contac Center & BPO, permiten establecer estrategias para el cuidado de los recursos naturales, la reducción de ineficiencias y el cumplimiento con la normatividad ambiental legal aplicable a la Organización.

Las medidas de prevención, mitigación, compensación y corrección de los factores ambientales y sociales afectados negativamente por la Compañía se continúan gestionando por medio de Programas Ambientales. En el 2019 emtelco desarrollo iniciativas orientadas a:

- La gestión integral de residuos sólidos de carácter ordinario, reciclable, especial y peligroso a los cuales se les realizó un proceso selectivo dependiendo del tipo de residuo (*aprovechamiento, tratamiento especial o disposición final en el vertedero*) provenientes de las actividades diarias de la Empresa. Para el 2019, alcanzamos un aprovechamiento total del 30 %.
- Fomentar y promover la minimización del consumo de recursos naturales, por medio de campañas de comunicación y sensibilización a todos nuestros empleados.
- Se continuó con el seguimiento al consumo de los recursos naturales en las diferentes sedes.
- Se realizaron los mantenimientos preventivos y correctivos de los sistemas eléctricos, equipos electrónicos y sistemas de abastecimiento de agua en nuestras sedes.

Cultura ambiental

Con motivo del Día Internacional del Medio Ambiente, se desarrolló la semana ambiental, que tuvo como tema principal *“la contaminación del aire”* con el fin de promover buenas prácticas ambientales a través de la sensibilización en todos los colaboradores generando acciones positivas y sostenibles con el medio ambiente. Además, se continuó fortaleciendo las actividades ambientales para promover acciones positivas y sostenibles con el medio ambiente:

- Concurso emBici promovió el uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible para disminuir la contaminación del aire, habilitando 20 parqueaderos para bicicletas en la sede Olaya.

- Actividad Ciclo-e vinculó a las familias de los colaboradores para la sensibilización y concientización de las problemáticas ambientales.
- Concurso Tapas para sanar, se recolectaron 209.47 kg de tapas plásticas las cuales fueron donadas a la Fundación SANAR y la Corporación Animalista Salvar.
- Concurso Ecobox fomentó la responsabilidad y conocimiento del reciclaje de botellas PET premiando al colaborador que mayor número de botellas recicló.
- Campaña buenas prácticas ofimáticas consistió en apagar la pantalla del computador en momentos de descanso, almuerzo y al final de la jornada laboral.
- Campaña Adopta un vaso, incentivando a todos sus colaboradores a usar su propio vaso con el fin de reducir la cantidad de vasos plásticos que se utilizan para el consumo de café y agua, debido a que su fabricación genera emisiones contaminantes a la atmósfera.
- Campaña reciclación de RAEE, pilas y baterías se desarrolló en las diferentes sedes de emtelco con el fin de disponer de manera responsable estos residuos.
- Stand ambiental Recuperar y Eulen, consistió en concientizar a los colaboradores por medio de concursos en el manejo de residuos sólidos.
- Mantenimiento y siembra de árboles en las Reservas Moral, San Pedro y Astilleros fueron espacios naturales aprovechados para caminatas ecológicas y abordar temas de educación ambiental.

Huella de carbono

En emtelco somos conscientes que operación implica generación de gases y material particulado liberados de forma directa e indirecta a la atmósfera, aportando al cambio climático, provenientes del consumo eléctrico y desplazamiento de sus colaboradores. Por lo anterior, se continúan gestionando los Programas de *“Uso Racional y Eficiente de la Energía-PUREE”* y *“Sustancias Agotadores 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.

Durante el año 2019 continuamos con el 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	Unidades	2019	2018
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 1	Ton de CO2 equivalente	6	6
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 2	Ton de CO2 equivalente	493	339
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 3	Ton de CO2 equivalente	44	83
Total, emisiones alcance (1,2,3)	Ton de CO2 equivalente	544	428

>> El dato del alcance 2 presenta un aumento en comparación al 2018, debido al incremento del factor de emisión de CO2 por generación eléctrica en Colombia, que paso de 0.107 a 0.164 tCO2/MWh en 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos en nuestra huella actual respecto a la que generamos en 2018, se observa una disminución en el alcance 3, aportando a la disminución del impacto climático gracias a la continuidad y mejora de las iniciativas llevadas a cabo dentro de los programas de eficiencia energética y los viajes aéreos.

Gestión de residuos electrónicos

Gestión RAEE, la generación de residuos tecnológicos o electrónicos que se generan a nivel mundial ha creado como nueva línea industrial el reciclaje de los RAEE, por este motivo emtelco cuenta con iniciativas para el manejo integral de estos residuos generados en la operación, incentivando a la minimización, reutilización y reciclaje. Estas acciones se han realizado por medio de la tercerización a compañías interesadas en la recolección y respectivo tratamiento. Dentro de la gestión se incluye:

- Reciclaje, aproximadamente 10.120 kg de RAEE.
- Subasta de residuos eléctricos y electrónicos, como, monitores, computadores, teclados, entre otros, teniendo en cuenta los lineamientos ambientales establecidos por la Compañía.
- Reciclaje de pequeños residuos de artefactos eléctricos y electrónicos, pilas y acumuladores a través de la campaña de recolección de RAEE, pilas y baterías.

Durante el año 2019 no fueron declaradas multas o sanciones (monetarias o no monetarias) ni reclamaciones ambientales por el incumplimiento a la legislación y/o normativa ambiental.

07. Gestión grupos de interés

Clientes corporativos	61
Colaboradores.....	61
Proveedores	69
Medios de comunicación	70
Competidores y colegas.....	70
Comunidad.....	70
Estado.....	71

Cientes corporativos

Durante 2019, operativamente nos enfocamos principalmente en lograr eficiencias que trascendieran al negocio a nuestros clientes, generándoles ahorros importantes en varios de sus procesos. Estas eficiencias se lograron trabajando en equipo con nuestros clientes en iniciativas que permitieron:

- Reducir los contactos a través de los diferentes canales de atención, debido a la eficiencia en la solución de los requerimientos en primer contacto.
- Reducir la duración promedio de conversación.
- Automatizar medios de contactos a través de canales digitales (*WhatsApp / Chatbot / Redes sociales*), logrando aumentar el porcentaje de usuarios atendidos, incorporando así, a los usuarios de nuestros clientes en esta nueva era de la transformación digital.

Desde el frente de experiencia, se realizó un trabajo importante, impactando el usuario final y control operativo, logrando cumplir con los acuerdos de servicio pactados contractualmente, lo que nos permitió alcanzar resultados positivos respecto a la satisfacción de nuestros clientes corporativos. Estos esfuerzos y dedicación nos permitieron continuar siendo aliados estratégicos con la renovación de contratos comerciales de varios de nuestros clientes que salieron a licitación durante el 2018.

Colaboradores

Como uno de los activos más importantes para nuestra Compañía, al cierre del 2019 contamos con **12.621 colaboradores**, quienes, con su dedicación y compromiso fueron un pilar primordial en el logro de nuestros objetivos corporativos. Esta cifra está conformada por:

10.959 colaboradores con contrato laboral directo,

1.187 colaboradores contratados a través de la empresa de servicios temporales y

475 con contrato de aprendizaje directo.

Otro aspecto relevante que nos permitió apalancar los resultados, es el índice de rotación, el cual, para 2019 cerró, por debajo de la meta definida en la Compañía, y mejorando el posicionamiento de la Compañía como una de las empresas del sector con menor índice de rotación, resultado que refleja la gestión y estrategias implementadas, las cuales desarrollan en cada colaborador el sentido de pertenencia y, sentir a emtelco como su primera y mejor opción. Estas estrategias se enfocaron en ofertas laborales competitivas, contratación directa con la Compañía y actividades dirigidas a gestionar el salario emocional y la experiencia de nuestros colaboradores. Al cierre del

2019, somos un referente de empleo a nivel nacional, contando con colaboradores en diferentes zonas del país:

Regional	Rango edad	Género		Total	Porcentaje
		Masculino	Femenino		
Regional Norte	Menor a 30	57	88	145	1,15 %
	Entre 30 y 50	55	69	124	0,98 %
	Mayor a 50	2	1	3	0,02 %
Regional Noroccidente	Menor a 30	3.005	2.998	6.003	47,56 %
	Entre 30 y 50	1.867	1.639	3.506	27,78 %
	Mayor a 50	117	93	210	1,66 %
Regional Centro	Menor a 30	487	722	1.209	9,58 %
	Entre 30 y 50	577	393	970	7,69 %
	Mayor a 50	42	9	51	0,40 %
Regional Sur	Menor a 30	133	10	143	1,13 %
	Entre 30 y 50	225	22	247	1,96 %
	Mayor a 50	7	3	10	0,08 %
Total		6.574	6.047	12.621	100 %
Porcentaje		52 %	48 %		

Durante la vigencia, vinculamos 9.827 colaboradores, enmarcados en nuestros valores corporativos y la promoción de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional, asumimos con responsabilidad toda la normatividad exigida por la ley colombiana, apoyando la abolición de cualquier práctica irregular que discrimine a cualquier aspirante:

Región	Rango de edad	Ingresos de personal		
		Masculino	Femenino	Total
Regional Norte	Menor a 30	26	32	58
	Entre 30 y 50	18	16	34
	Mayor a 50	0	1	1
Regional Noroccidente	Menor a 30	2.863	2.556	5.419
	Entre 30 y 50	1.204	1.064	2.268
	Mayor a 50	45	39	84
Regional Centro	Menor a 30	404	849	1.253
	Entre 30 y 50	217	345	562
	Mayor a 50	4	2	6
Regional Sur	Menor a 30	76	2	78
	Entre 30 y 50	53	9	62
	Mayor a 50	2	0	2
Total		4.912	4.915	9.827

*Incluye personal directo y temporal, no incluye aprendices y practicantes.

emtelco da cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003), garantizando la cuota de aprendices regulada por el SENA, donde para el primer semestre de 2019 abarcó 513 aprendices (214 hombres/299 mujeres), y para el segundo semestre quedó en 538 aprendices (208 hombres/330 mujeres), enfocada en dar apoyo a la formación de estudiantes en práctica de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.

emtelco en acuerdo con algunas instituciones educativas creó grupos cerrados a la medida para contribuir con oportunidad de aprendizaje en etapa lectiva y productiva para posteriormente vincularlos a las operaciones:

Carrera	Institución Educativa
Tecnología en Gestión Administrativa	SENA
Técnico en Gestión Comercial y Telemarketing en Contact Center.	
Técnica en Asesoría Comercial y Operaciones en Entidades Financieras.	
Técnica en Ventas de Productos y Servicios.	
Técnica en Procedimientos Administrativos.	CENSA
Técnico Asistente en Mercado con Enfoque en Contact Center.	
Técnico Laboral Asistente en Mercadeo.	
Técnica en Servicio al Cliente.	COMPUEDU

Gestión del Talento Humano en emtelco, durante la vigencia 2019, se desarrollaron diferentes actividades con el fin de gestionar nuestro talento humano, en pro de mejorar su experiencia dentro de la Organización.

- **Desde el foco del ambiente laboral**, desarrollamos encuestas de clima laboral a nivel administrativo y operativo, donde los resultados obtenidos nos permitieron identificar aquellos aspectos en los cuales la Compañía debe realizar un mayor esfuerzo para que día a día enamoremos a nuestros colaboradores y generemos en ellos un fortalecimiento de su sentido de pertenencia, interés y entrega en desarrollo de su trabajo. En términos generales los resultados fueron **satisfactorios**:
 - **Nivel administrativo**, realizada por el instituto Great Place to Work (GPTW) con la participación de 816 colaboradores (407 mujeres y 409 hombres). El índice de ambiente laboral paso del 72.3 (medición 2018) al 69.5 (medición 2019), de nivel muy satisfactorio a nivel satisfactorio, descendiendo un estadio de la medición.

Dimensión	2019	2018
Credibilidad	Media (+)	Media (+)
Respeto	Media (+)	Media (+)
Imparcialidad	Media (+)	Media (+)

Camaradería	Media (+)	Media (+)
Orgullo	Media (-)	Media (+)
Apreciación general	Media (-)	Media (-)
Índice del Ambiente Laboral	69,5	72,3
Estadio de Valoración	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

- **Nivel Operativo**, se gestiona internamente, contando con la participación de 4.234 colaboradores (2.251 mujeres y 1.983 hombres), garantizando una confiabilidad del 95%. Durante 2019 se midieron tres dimensiones adicionales respecto al año anterior, con el fin de conocer la percepción de los colaboradores respecto a las áreas de apoyo, salario emocional, camaradería y hospitalidad.

Dimensión	2019	2018
Satisfacción	74 %	74 %
Liderazgo	82 %	84 %
Motivación a la labor	80 %	81 %
Estabilidad laboral	72 %	78 %
Condiciones laborales	73 %	79 %
Camaradería y hospitalidad	89 %	—
Salario emocional	68 %	—
Áreas de apoyo	81 %	—

Adicionalmente desarrollamos actividades alternas para monitorear e impactar la satisfacción laboral, a través de talleres, espacios de información, conversación y contactos directos, en estas actividades participaron 782 administrativos (GPTW) (494 mujeres y 288 hombres) y 1.019 colaboradores de la operación (606 mujeres y 413 hombres).

- **Desde el foco de bienestar laboral**, durante 2019 de desarrollamos actividades de integración familiar, recreación y educación, buscando fortalecer el vínculo laboral y familiar de nuestros colaboradores, generando satisfacción y mejores experiencias, impactando a más de 12.663 (6.598 hombres y 6.065 mujeres) colaboradores a nivel nacional a través de las diferentes estrategia (*tardes de picnic en la Empresa, Cine en familia, estudiante estrella, reconocimiento a los mejores, compartamos un café y Fiesta emtelco*). También desarrollamos la tiquetera emocional, beneficio dirigido al personal de nivel administrativo, el cual permitió generar un equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral, impactando a 729 colaboradores (399 hombres - 330 mujeres) siendo experiencias desde el hogar el más solicitado.

A través de nuestro **Club e** continuamos con el reconocimiento a nuestros mejores creadores de experiencia, brindando espacios que generan bienestar, impulsando su crecimiento laboral y personal a través de estrategias que fomentan la confianza y el desempeño de los 220

colaboradores que impactamos mensualmente. Durante la vigencia 2019, impactamos a 2.271 creadores de experiencia, de los cuales 1.547 son mujeres y 724 son hombres, incrementando el impacto en 619 colaboradores con respecto al 2018.

Al cierre del 2019 contamos con 50 alianzas, 56 % más que en 2018 (33 comerciales, 12 educativas y 5 financieras), con las cuales buscamos apoyar a nuestros colaboradores en sus proyectos de vivienda, turismo, educación, recreación, entre otras. Con estas alianzas apoyamos a 3.376 colaboradores (2.632 mujeres y 744 hombres), adicionalmente con nuestra Caja de Compensación Familiar 1.753 colaboradores (1.359 mujeres y 394 hombres) formalizaron matrículas empresariales.

A través de la **póliza patronal** se dio cobertura a 11.434 colaboradores al cierre del 2019, se presentaron 65 reclamaciones (35 mujeres y 30 hombres) de las cuales se indemnizaron 44 personas que equivale a un 68 % para un valor pagado de \$132 millones de pesos. Un 28 % fueron objetadas por la aseguradora y un 4 % están en gestión y pendientes por respuesta.

Durante el año 2019 el **área de Nómina** llevó a cabo los procesos necesarios para remunerar los salarios, prestaciones sociales y el pago de la seguridad social integral de nuestros colaboradores, con el firme propósito de retribuir su esfuerzo y su aporte a la Organización de manera justa, correcta y oportuna. Nuestra oportunidad en el pago de nómina fue de 99,3%. Desde mayo de 2019 empezamos a medir la satisfacción general con el proceso de nómina mediante una encuesta, cuyos comentarios y observaciones nos han servido para, ejecutar un proceso técnico adecuado, y además ofrecer una experiencia de servicio cada vez mejor. La satisfacción general con todos los procesos de nómina fue de 82 %.

En términos de **Cultura**, durante 2019 desarrollamos talleres enfocados en reforzar el conocimiento en el direccionamiento estratégico y los valores corporativos, donde participaron 701 colaboradores. Adicionalmente, realizamos la medición de cultura con el modelo OCC (Organizational Culture Compass), con fin de identificar el porcentaje de cierre de brechas respecto a la medición realizada en el año 2017 y a la evolución a la cultura deseada. En general el promedio de cierre de brechas de los atributos fue con tendencia favorable del 55 %, sobrepasando una meta establecida del 20 %. A continuación, se encuentran los resultados con la caracterización de culturas de acuerdo con el modelo:

Cultura	Cultura actual	Cultura requerida	Brecha	Resultado 2017	Tendencia
Responsable	2,39	2,8	-0,41	1,87	0,52
Competitiva	2,49	3,14	-0,65	1,94	0,55
Humanista	2,33	2,62	-0,29	1,73	0,6
Total	2,4	2,85	-0,45	1,85	0,55

También, buscando que las personas sean protagonistas de una cultura de transformación, se generaron espacios de participación realizando ocho (8) conversatorios en lugares abiertos dentro de la Organización, algunos con transmisión en vivo mediante canales internos de comunicación, estos conversatorios buscaron que los participantes encontraran su papel dentro de esta iniciativa y realidad organizacional. Participaron 288 colaboradores de manera presencial y 86 por medios virtuales.

- **Desde el foco de aprendizaje, competencias y desarrollo del conocimiento**, respecto al fortalecimiento de las personas en el “Saber - Hacer”, se gestionaron capacitaciones sobre temas relevantes para desarrollar capacidades intelectuales del cargo, que a su vez apalancan el logro de objetivos estratégicos. En el 2019 fueron 708 colaboradores a nivel nacional, con una inversión de \$116 millones de pesos.

Actividad	Mujeres	Hombres	Colaboradores impactados por año		Horas de gestión por año	
			2019	2018	2019	2018
Capacitaciones Alta Gerencia	4	6	10	21	189	522
Capacitaciones Staff	354	344	698	983	9.417	22.360
Total	358	350	708	1.004	9.606	22.882

Con el propósito de seguir fortaleciendo nuestro talento, se llevaron a cabo diferentes actividades y procesos orientados a potenciar el “Ser” y cerrar brechas que apalancan el desempeño en las competencias, lo que permitió un impacto total de 1.676 colaboradores, disponiendo de 6.147 horas segmentadas temas relacionados con el *desarrollo individual, valoración de potencial, promoción y prevención de la salud mental, orientación psicológica entre otros*. Además se realizaron actividades y procesos orientados a potenciar el liderazgo en colaboradores que tienen personal a cargo, permitiendo que apalancan el desempeño y desarrollen habilidades en esta competencia (*Entrenamiento en feedback / Liderazgo*), lo que permitió un impacto total de 198 colaboradores, disponiendo de 1.449 horas.

- **Desde el foco social**, en pro de contribuir a lograr empleo pleno, productivo y trabajo decente, enfocamos esfuerzos en población vulnerable, donde los identificamos como aquellas personas o grupos poblacionales que, por su naturaleza o determinadas circunstancias, se encuentran en mayor medida expuestos a sufrir maltratos contra sus derechos fundamentales. Al cierre del 2019 el 13,4 % de nuestro personal hace parte de este grupo de personas así:

Migrantes	151
Madres cabeza de familia	1.437

Diversidad de género	49
Personas en situación de discapacidad	50
Total	1.687

Adicionalmente, en 2019 cerramos el “Programa 40 mil empleos del Gobierno Nacional”, donde, 86 jóvenes continuaron en la Compañía una vez finalizada la vinculación al programa. Durante toda la gestión del programa se oficializaron 12 actas de contratación, gestionando 162 personas a través de estas.

- **Desde el foco de integridad personal**, emtelco cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que nos permitió prevenir las enfermedades y las lesiones causadas por las condiciones de trabajo, todo esto, alineado con el cumplimiento de la legislación 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 y bienestar de los colaboradores frente a las condiciones evidenciadas; adicionalmente, contamos con el Comité de Convivencia Laboral el cual vela por proteger a los colaboradores respecto a los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud.

Dentro de la ejecución del Sistema de Gestión en 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, condiciones locativas entre otros.

Producto de este trabajo:

- Se dio cumplimiento a la Resolución 1401 de 2007, referente a la notificación e investigación del 100 % de los accidentes de trabajo ocurridos en el 2019, además se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de las investigaciones.

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

- En el marco del plan estratégico de seguridad vial, se realizaron: exámenes psicosenométricos, 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.

- Se realizaron mediciones ambientales (iluminación, ruido y confort térmico), esto con el fin de poder garantizar las condiciones idóneas para la ejecución de las tareas en las áreas. Las desviaciones identificadas son incluidas dentro del plan de mejoramiento de condiciones de seguridad.
- En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente Resolución 1409 de 2012, la Compañía cuenta con la UVAE que garantiza la continuidad del plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas, con una intervención a nivel nacional.
- Se caracterizaron los peligros – manejo de situaciones críticas y sospechosas, para definir los protocolos de actuación en cada una de ellas.
- 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.
- Se ejecutaron campañas de promoción y prevención en salud, ejecución de los sistemas de vigilancia epidemiológicos, de voz, audición, osteomuscular y psicosocial, semana de la salud, estilos de vida saludable y programa de pausas activas.
- Se realizaron mesas de salud periódicas, revisando los casos médicos de la Organización y los casos críticos por ausentismo.
- Ejecutamos actividades enfocadas en prevenir las lesiones y/o enfermedades osteomusculares y proporcionar los insumos básicos para el diseño y la aplicación de medidas de intervención que brinden la prevención y la protección de la salud.
- Se ejecutaron procedimientos de control operacional dentro de la ejecución de tareas de alto riesgo, buscando identificar la presencia de alcohol o sustancias psicoactivas en el organismo del colaborador, 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.
- Así mismo, se realizaron campañas de sensibilización de prevención de consumo de sustancias psicoactivas y se diseñó el programa “Sin dependencia”, donde se le brinda al colaborador apoyo psicológico y orientación 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, adicional se cuenta con Brigada de emergencias, Comité Operativo de Emergencias (COE) y Plan de ayuda mutua.
- Se cuentan con los recursos humanos, técnicos y físicos para contrarrestar los eventos que pueden materializar.
- Se realizaron capacitaciones en temas relacionados con preparación, prevención y respuesta ante emergencia, Inducción y reinducción en SST, sensibilización en política prevención consumo SPA, manejo del estrés, marcha segura, autocuidado, estilos de vida saludable,

formación de líderes de pausas activas, certificación en alturas, seguridad vial, entre otros temas.

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

Para 2019, la Compañía fue auditada por el **Consejo Colombiano de Seguridad - CCS** donde validó el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 obteniendo una calificación del **98 %** y en la metodología RUC con una calificación del 83 % de conformidad. Adicionalmente, la ARL auditó el proceso bajo la Resolución 0312 de 2019 con una calificación del 92 % de cumplimiento de los estándares mínimos.

Asociación Sindical, emtelco finaliza el año con un total de 714 empleados afiliados activos a la organización sindical ASOTRAEMTELCO, lo que representa el **5.6 %** del total de personal de la Compañía. Durante el año 2019, no se registró ningún tipo de queja, reclamación o trámite judicial emprendido por la organización sindical en contra de emtelco, derivado de incumplimientos o retrasos en los compromisos y obligaciones derivadas del laudo arbitral. De igual forma, para el año 2019, no hubo conflicto colectivo, y el laudo arbitral entró en vigor de su cuarta prórroga automática.

Proveedores

Durante 2019, buscamos fortalecer la relación con nuestros proveedores a través de la implementación de estrategias de relacionamiento constante que permitan visibilizar los intereses compartidos y generar una constante sostenibilidad en el abastecimiento, confiabilidad, transparencia y ética que caracterizan la relación comercial con nuestros proveedores.

Adicionalmente, el 99 % de nuestros proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta, asegurando su compromiso con el actuar ético y transparente.

	2019	2018
Cantidad de proveedores al cierre del año	241	284
Ahorros en negociaciones	\$8.974 millones	\$6.519 millones
Cantidad de proveedores compras mayores; cuantía superior a 200 SMMLV	51	85
Cantidad de proveedores compras menores; cuantía inferior a 200 SMMLV	190	199
Valor pagado a los proveedores	\$116.821 millones	\$118.399 millones

Desarrollo y evaluación de proveedores, durante el 2019 se comenzó con la tipificación de proveedores estratégicos y se enfocan los esfuerzos en suministrar las herramientas suficientes para generar relaciones de valor y confianza a largo plazo. Una de las estrategias fue establecer

canales de comunicación adecuados con los proveedores que permitieron realizar actividades como: entrenamiento, seguimiento a la ejecución contractual y celebración del encuentro anual de proveedores. Entre estas actividades se desarrollaron auditorías de seguimiento al cumplimiento de la seguridad social a 5 de los 27 proveedores estratégicos, que adicionalmente fueron catalogados como críticos en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Compañía.

Adicionalmente, se realizó la evaluación trimestral al total de los proveedores con contratos activos, mediante el seguimiento a la ejecución de los contratos que incluye aspectos como: cumplimiento, calidad, gestión posventa y percepción precio/calidad. Para este año, se incluyó la calificación de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, para los contratos que aplicara, el resultado obtenido es comunicado de manera oportuna y en el caso de ser requerido se generan planes de mejora.

Durante el 2019, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.

Medios de comunicación

Durante 2019 continuamos fortaleciendo el relacionamiento con este grupo de interés al compartir comunicación a través de los diferentes medios disponibles (impresos y digitales), relacionado con la gestión corporativa, avances en transformación digital y la participación de emtelco en noticias del sector de Contact Center y BPO mejorando así, el *goodwill* y el posicionamiento de nuestra marca.

Competidores y colegas

Durante 2019 participamos en eventos comerciales colaborativos a nivel nacional e internacional con la Asociación Colombiana de BPO (BPrO) en el 16° Customer Experience Summit y el Foro de Líderes Empresariales 2019, con Colcob en el Congreso de Crédito y Cobranza, con Tigo en el TigoForum, con la ANDI en el Summit de Transformación Digital y con Asobancaria en la 54° Convención Bancaria.

Comunidad

Durante 2019 impactamos a la comunidad con información relevante, donde mostramos a emtelco como referente empleador en la ciudad y a nivel nacional, impactando positivamente a nuestros colaboradores y su grupo familiar, desarrollando invitaciones a través de bolsas de empleo, redes sociales, sitio web, entre otras, a participar en las diferentes vacantes de la compañía.

Estado

En 2019 divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de emtelco 2018, presentando los resultados de las acciones realizadas durante dicho año. Adicionalmente la Compañía participó activamente en: la Red de Transparencia y participación ciudadana liderada por la Contraloría General de Medellín, en el Día Nacional Antilavado liderado por Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito – UNODC en el marco de su iniciativa “Negocios Responsables y Seguros” – Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción, en el Auditorio Himerio Pérez López del Edificio EPM.

Principios del pacto global



08. Principios del Pacto Global

Principios-----	75
Aporte a los Objetivos de Desarrollo sostenible -----	76

Para cada asunto material, mostramos el aporte que, a través de nuestra gestión, hacemos tanto a los principios consagrados en el Pacto Global, como el aporte que realizamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Principios

Principio 1 → “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

Principio 6 → “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

Principio 2 → “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Principio 7 → “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

Principio 3 → “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

Principio 8 → “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

Principio 4 → “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.

Principio 9 → “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”.

Principio 5 → “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

Principio 10 → “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

A continuación, se describen para cada subtema, los indicadores destacados que dan cuenta de nuestra gestión de los años 2018 y 2019, identificando en qué procesos hemos mejorado como Compañía y en cuáles debemos ahondar con el fin de asumir nuevos retos para el 2020.

Aporte a los Objetivos de Desarrollo sostenible



Experiencia de los clientes

Indicador reportado: acciones que tuvieron impacto en el mejoramiento del customer experience CX.

	2018	2019
<i>Diseño y gestión de procesos y soluciones que permitan entregarle al usuario final un servicio memorable que pueda recomendar.</i>	<ul style="list-style-type: none"> 5 nuevos clientes. Se implementaron 7 nuevos modelos de Customer Experience CX. Continuamos como líderes en procesos de recuperación de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento del área de Diseño de Experiencia con la que pudimos trabajar en el 79 % de los clientes que actualmente tiene la Compañía.
<i>Medición integral del servicio (satisfacción + emociones).</i>	<ul style="list-style-type: none"> Se aumento la solución en primer contacto. 	<ul style="list-style-type: none"> Solución en primer contacto, logramos superar la meta en 2.3 puntos porcentuales (103 % de cumplimiento)
<i>Desarrollo de capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de SSM (Software Security Module) y HSM (Hardware Security Module). Diseño de prototipo de chatbot sobre Facebook. Se fortalecieron los canales de atención virtual (chat, WhatsApp, redes sociales). 	<ul style="list-style-type: none"> Se cerraron los proyectos de Sinergia y el bot conocido internamente como EMA. Se realizaron pilotos y pruebas de concepto para Kaizala. Desarrollo de Software CRM, IVR transaccional, Bot "rescate virtual, Speech Analytics.
<i>Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de soluciones centradas en los usuarios finales, enfocadas en la transformación digital. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de las metodologías de experiencia del usuario (User Experience - UX)
<i>Protección y privacidad de datos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> No se presentaron reclamaciones por incidentes con relación a fuga de información, ni incidentes derivados a una mala protección de la información. Fortalecimiento de las herramientas contra <i>malware</i> - <i>spyware</i>. Control de seguridad en aplicaciones web. 	<ul style="list-style-type: none"> No se presentaron reclamaciones por incidentes con relación a fuga de información ni incidentes derivados a una mala protección de la información. Implementación de un nuevo Firewall. Aseguramiento de vulnerabilidades (<i>hardening</i>) en los servidores. Certificación de seguridad de la información ISO 27001. Logramos la certificación PCI DSS 3.2.



Principio 3 - Principio 4
Principio 5 - Principio 6

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

Indicadores reportados: *beneficios ofrecidos a los colaboradores. / Horas de capacitación anuales por tipo de colaborador. / Reporte del porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva. / Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad. / Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosados por edad, sexo y región.*

	2018	2019
<i>Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de integración familiar, cultura y recreación impactando + de 12.000 colaboradores. Programa “Tiquetera emocional” impactando a 546 colaboradores. En 2018 emtelco contó con 22 alianzas (11 comerciales, 8 educativas y 3 financieras). 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de integración familiar, recreación y educación, impactando a 12.663 colaboradores. Club e, reconocimiento a nuestros mejores creadores de experiencia. 50 alianzas, 56 % más que en 2018 (33 comerciales, 12 educativas y 5 financieras).
<i>Acciones que contribuyan al fortalecimiento de las competencias profesionales y personales de los colaboradores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones impactando a 1.004 colaboradores para un total 22.882 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones impactando a 708 colaboradores. Se llevaron a cabo diferentes actividades y procesos orientados a potenciar el “Ser” en temas relacionados con el desarrollo individual, valoración de potencial, promoción y prevención de la salud mental, orientación psicológica entre otros.
<i>Acciones orientadas a la protección de los derechos de los colaboradores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST) el cual sesionó durante todo el año, con la participación activa de los representantes de los colaboradores elegidos por votación. Sindicato ASOTRAEMTELCO el cual cuenta con 613 afiliados activos, 5 % de la población de planta. 	<ul style="list-style-type: none"> Participación destacada de los colaboradores en la construcción y vigilancia del COPASST, el cual sesionó durante todo el año. Verificaciones externas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, calificación del 98 % en el Decreto 1072 de 2015, calificación del 83 % en la metodología RUC y 92 % de cumplimiento en la Resolución 0312 de 2019. Sindicato ASOTRAEMTELCO el cual cuenta con 714 afiliados activos, 5,6 % de la población de planta.

Selección del talento humano basados en el respeto y la no discriminación.

- Desarrollamos procesos de reclutamiento y selección enmarcados en nuestros valores corporativos y la promoción de los derechos humanos.
- Ingresos de personal: 12.680

- Durante la vigencia, vinculamos 9.827 colaboradores, enmarcados en nuestros valores corporativos y la promoción de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.



Innovación

Indicador reportado: innovación digital y CX.

	2018	2019
<i>Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2018 contamos con la presentación de 51 ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lanzamos dos nuevos productos, los cuales buscan apalancar la transformación digital, impactando directamente la experiencia del cliente y sacamos la segunda versión de dos productos.
<i>Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se seleccionaron 4 finalistas. 	
<i>Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se fortaleció el sistema de innovación y se diseñaron dos mecanismos adicionales “Revancha mundialista” e “Innovation Camp”. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se logró la capacitación de 120 colaboradores en Scrum Fundamentals y 20 certificados como Scrum Master que permitió introducir los conceptos de metodologías ágiles en la Organización.
<i>Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuación con el fortalecimiento del conocimiento en innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuación con el fortalecimiento del conocimiento en innovación.
<i>Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuamos en el plan de capacitación “Innovación para todos” con Ruta N (194 colaboradores). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Compañía fue seleccionada por iNNpulsa en la convocatoria Megai con enfoque naranja que permitirá desarrollar entre 2 a 5 ideas de emprendimiento corporativo



Principio 10

Gestión Ética y transparente para crear confianza entre los grupos de interés

Indicadores reportados: N° de casos que ingresan a los canales de reporte. / N° de canales de contacto desarrollados. / Códigos y políticas orientadoras del comportamiento organizacional. / Evaluación en materia de transparencia organizacional.

	2018	2019
<p><i>Mitigar el riesgo de corrupción y soborno. Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 99 % de los empleados realizaron la declaración de conflicto de intereses. 95 % de los empleados realizaron la encuesta Anticorrupción y Antisoborno. 	<ul style="list-style-type: none"> 99,81 % de los empleados realizaron la declaración de conflicto de intereses. 91,12% de los empleados realizaron el curso virtual #laintegridadempiezacontigo. 100 % de colaboradores del área de Compras capacitados en Debida Diligencia. 86 % de líderes capacitados en el “Programa de ética y cumplimiento efectivo” que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.
<p><i>Incentivar la denuncia de comportamientos que estén en contra de la ética organizacional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Se analizaron 110 denuncias, que fueron atendidas con las validaciones requeridas para su respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Se analizaron 94 denuncias, que fueron atendidas con las validaciones requeridas para su respuesta.
<p><i>Generar canales de contacto, comunicación y diálogo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Nuestros canales éticos los puedes encontrar en: <ol style="list-style-type: none"> Página web: www.emtelco.com.co Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co Línea telefónica: 018000 517871 Intranet Zonae: Normatividad > Ética y Cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Nuestros canales para denuncias y consultas están disponibles y son de fácil acceso a todos los grupos de interés, garantizando siempre la confidencialidad y objetividad: <ol style="list-style-type: none"> Página web: www.emtelco.com.co Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co Línea telefónica: 018000 517871 Intranet Zonae: Normatividad > Ética y Cumplimiento Buzón: sarlaft@emtelco.com.co Formulario ROI - Reporte de Operación Inusual
<p><i>Definir lineamientos para la relación con los grupos de interés.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron las actualizaciones de las declaraciones y se crearon nuevas políticas para continuar con el fortalecimiento del programa Compliance, estas son las siguientes: <p>Política de Interacción con funcionarios de Gobierno / Eleva tu voz - Protección al denunciante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2019 se efectuó la revisión y actualización de nuestras principales políticas y procedimientos, así como de nuestro manual SARLAFT. 75% de proveedores estratégicos capacitados en nuestro programa de ética y cumplimiento. Se implementó en la Compañía una nueva Política de Investigaciones.

Gestión de la transparencia organizacional.

- En 2018 obtuvimos 95.1/100 puntos en la medición de Transparencia por Colombia, lo que nos ubica en un nivel bajo de riesgo de corrupción.

- Durante el 2019 no se tuvo la medición de transparencia empresarial.



Principio 6

Desarrollo social de las comunidades donde operamos

Indicadores reportados: generación de empleo en las diferentes zonas del país. / Formación de carreras técnicas y tecnológicas afines con el negocio. / Número de jóvenes contratados como primer empleo. / Proyectos de inclusión para el reclutamiento y selección de personal vulnerable.

	2018	2019
<i>Generación de empleo de calidad.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al cierre del 2018, en emtelco contábamos con un total de 13.421 colaboradores. ▪ 12.247 colaboradores con contrato laboral directo. ▪ 787 colaboradores contratados a través de la empresa de servicios temporales. ▪ 387 colaboradores con contrato de aprendizaje directo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al cierre del 2019, en emtelco contábamos con un total de 12.621 colaboradores. ▪ 10.959 colaboradores con contrato laboral directo. ▪ 1.187 colaboradores contratados a través de la empresa de servicios temporales. ▪ 475 colaboradores con contrato de aprendizaje directo.
<i>Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y servicios asociados.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 199 en formación en carreras técnicas en programas del SENA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ emtelco en acuerdo con algunas instituciones educativas creó algunos grupos cerrados a la medida para contribuir con oportunidades de aprendizaje en etapa lectiva y productiva para posteriormente vincularlos a las operaciones.
<i>Acceso de jóvenes a su primer empleo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 41 jóvenes contratados como primer empleo en desarrollo del programa “40 mil empleos” del Gobierno Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa 40 mil empleos del Gobierno Nacional”, donde 86 jóvenes continuaron en la Compañía, una vez finalizada la vinculación al programa.
<i>Inclusión laboral a población vulnerable y minorías “Impact Sourcing”.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 280 colaboradores que corresponden a: madres cabeza de hogar, personas en situación de discapacidad, víctimas del conflicto armado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al cierre del 2019 el 13,4 % de nuestro personal hace parte de este grupo de personas así: migrantes 151, madres cabeza de familia 1.437, diversidad de género 49 y discapacidad 50.



Principio 7 - Principio 9

Gestión ambiental

Indicadores reportados: consumo total de energía. / Energía ahorrada por iniciativas de EE. / Cantidad de CO2 no emitido por implementación de iniciativas de EE. / Porcentaje de residuos eléctricos y electrónicos aprovechados. / Porcentaje de aprovechamiento de los residuos generados (no RAEE). / Cantidad de multas y/o sanciones relacionadas con incumplimiento ambiental.

	2018	2019
<i>Acciones que lleven al uso eficiente de la energía.</i>	<ul style="list-style-type: none"> El consumo total de energía para emtelco durante 2018 fue de 11.418 GJ. El consumo total de energía para emtelco durante 2018 fue un 2.5 % inferior con relación al año 2017 del consumo Kwh/colaborador/año, a pesar de que en 2018 emtelco incluyó un sitio operativo para su seguimiento en los consumos. 	<ul style="list-style-type: none"> El consumo total de energía para emtelco fue de 10.799 GJ. El consumo total de energía para emtelco durante 2019 fue un 6.6 % inferior con relación al año 2018 del consumo Kwh/colaborador/año.
<i>Gestión de los impactos ambientales asociados a la operación de la Compañía.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzamos un aprovechamiento total del 20 %. Gestionamos adecuadamente los residuos de carácter ordinario, reciclable y peligrosos. Se recogieron un total de 114 kg pilas y baterías. No se recibieron multas, sanciones (monetarias o no monetarias), relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental como resultado del desarrollo de nuestras actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzamos un aprovechamiento total del 30 %. Gestionamos adecuadamente los residuos de carácter ordinario, reciclable y peligrosos. No se recibieron multas, sanciones (monetarias o no monetarias), relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental como resultado del desarrollo de nuestras actividades.
<i>Gestión de los residuos electrónicos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> En 2018 se reciclaron aproximadamente 465.25 kg de RAEE. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2019 se reciclaron aproximadamente 10.120 kg de RAEE.
<i>Acciones que reduzcan la huella de carbono o la emisión de gases de efecto invernadero responsables del calentamiento global.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Total, emisiones alcance (1, 2, 3): 428 Ton CO2 equivalente. 	<ul style="list-style-type: none"> Total, emisiones alcance (1, 2, 3): 544 Ton CO2 equivalente.



Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento

Indicadores reportados: número de proveedores seleccionados. / Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8

	2018	2019
<i>Transparencia en los procesos de selección de proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> En 2018 fortalecimos el relacionamiento con nuestros proveedores basados en la ética, la transparencia y el respeto. 284 proveedores. 85 proveedores de compras mayores (cuantía superior a 100 SMMLV). 199 proveedores de compras menores (cuantía inferior a 100 SMMLV). 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de estrategias de relacionamiento constante que permitan visibilizar los intereses compartidos y generar una constante sostenibilidad en el abastecimiento, confiabilidad, transparencia y ética. 241 proveedores. 51 proveedores de compras mayores (cuantía superior a 100 SMMLV). 190 proveedores de compras menores (cuantía inferior a 100 SMMLV).
<i>Evaluaciones y auditorías de proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación trimestral de calidad, cumplimiento, gestión posventa, percepción precio/calidad, oportunidad y claridad en la facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación trimestral de cumplimiento, calidad, gestión posventa y percepción precio/calidad. Auditorías de seguimiento al cumplimiento de la seguridad social a 5 de los 27 proveedores estratégicos
<i>Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Durante el 2018, no se presentaron impactos significativos y potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante el 2019, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.
<i>Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> En 2018 no se realizó Evento anual de relacionamiento con proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> 99 % de nuestros proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta de Proveedores Evento anual de relacionamiento con proveedores, con temas como: "Dimensionamiento estratégico actual de emtelco" y "Compliance y su aplicación en las buenas prácticas empresariales".