

Informe de Gestión y Sostenibilidad emtelco 2017



emtelco
CX & BPO

Contenido

01. Perfil del Informe	4
02. Mensaje de la Gerente General.....	6
03. Sostenibilidad.....	9
04. Perfil Corporativo	15
05. Gestión Económica y Corporativa	27
06. Gestión Ambiental	55
07. Gestión de los Grupos de Interés	62
08. Principios del Pacto Global.....	74

Perfil del Informe



Nos encanta conectar emociones a través de nuestro servicio, para sorprender y crear grandes experiencias.

emtelco
CX & BPO

01. Perfil del Informe

Presentamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de **Emtelco**, vigencia 2017, donde encontrarán los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad de la Compañía.

Este informe integra el *Informe de Gestión Anual de la Compañía*, reportando indicadores propios.

Generalidades:

Ciclo de reporte	Anual
Periodo de reporte	Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017
Instancias de aprobación	Asamblea de Accionistas (marzo de 2018)

- Los resultados de la gestión de **Emtelco** están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- Los resultados de la gestión de la sostenibilidad hacen las veces de *Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas*, así como la alineación de nuestra gestión con los *Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS*.
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno y de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental.

La Vicepresidencia de Auditoría Interna adelantó el proceso de verificación de datos y fuentes de información relacionados en el informe aplicando normas internacionales de auditoría.

Contacto

Erika María Vanegas Múnera

Control Interno

erika.vanegas@emtelco.com.co

Luis Fernando González Rojas

Profesional Responsabilidad Social Empresarial

luis.gonzalez@emtelco.com.co

Santiago Alberto Gómez Noreña

Comunicaciones

santiago.gomez@emtelco.com.co

Mensaje de la Gerente General



Compartimos momentos memorables que crean conexiones únicas con nuestros colaboradores, clientes y usuarios.

emtelco
CX & BPO

02. Mensaje de la Gerente General

En el marco del 2017, un año calificado de alta incertidumbre económica y política, volatilidad en los mercados y bajos crecimientos, en **Emtelco** logramos aprovechar las oportunidades dentro de la oferta de servicios de Contact Center y BPO con crecimientos sostenibles en todos los negocios donde prestamos nuestros servicios. En este contexto adverso son relevantes los resultados alcanzados por nuestra Empresa, los cuales presento en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2017, donde se recopilan las actividades desarrolladas y los retos alcanzados durante el año, con una gestión ética y transparente, que se basa en la generación de confianza y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

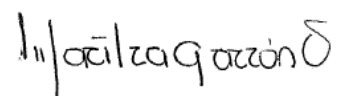
Este año que finalizó, fue un periodo de fortalecimiento de las iniciativas que impulsan nuestro plan estratégico 2017-2020, donde la diferenciación a través de la innovación, la transformación digital y el CX (customer experience) son la base para el posicionamiento de nuestra Compañía como el mejor aliado en la co-creación de experiencias de relacionamiento.

El posicionamiento alcanzado durante 2017 nos permitió mantener una estabilidad financiera, con mejores resultados respecto al 2016, gracias a las eficiencias operativas, el manejo responsable de nuestra estructura de costos y a la rentabilización tanto de clientes nuevos como de base instalada.

Estos logros son gracias al compromiso de los más de 12.500 colaboradores, que nos acompañaron con pasión, para avanzar, evolucionar y buscar nuevas formas de enamorar personas y marcas, en el relacionamiento con más de 50 clientes en los sectores de telecomunicaciones, servicios públicos, cajas de compensación, gobierno, transporte, turismo, educación, salud y comercio; con una cobertura de más de 620 ciudades y municipios de Colombia y la prestación de servicios a 12 países de América.

El cumplimiento de estas metas ha fortalecido nuestra propuesta de valor para continuar entregando experiencias memorables de relacionamiento en cada contacto, lo cual se vio reflejado en los cuatro reconocimientos que obtuvimos de la industria nacional e internacional. Esto nos motiva a seguir trabajando por la sostenibilidad de nuestra empresa, nuestra industria y nuestra sociedad, y nos fortalece para afrontar los retos de mercados cada vez más exigentes.

El 2018 nos presenta grandes oportunidades en la transformación digital, así como el reto de continuar descubriendo en cada detalle y en el relacionamiento con nuestros clientes una nueva oportunidad para innovar, lo que nos llevará a fortalecer nuestra cultura de servicio movilizada hacia lo digital y la innovación, de manera que sostengamos un proceso permanente de generación y maduración de ideas, y de ejecución organizada de proyectos, para seguir logrando una ventaja competitiva y un crecimiento sostenible para la Empresa.



Maritza Garzón Vargas
Gerente General

Sostenibilidad



Avanzamos, nos reinventamos y buscamos nuevas formas de enamorar personas y marcas.

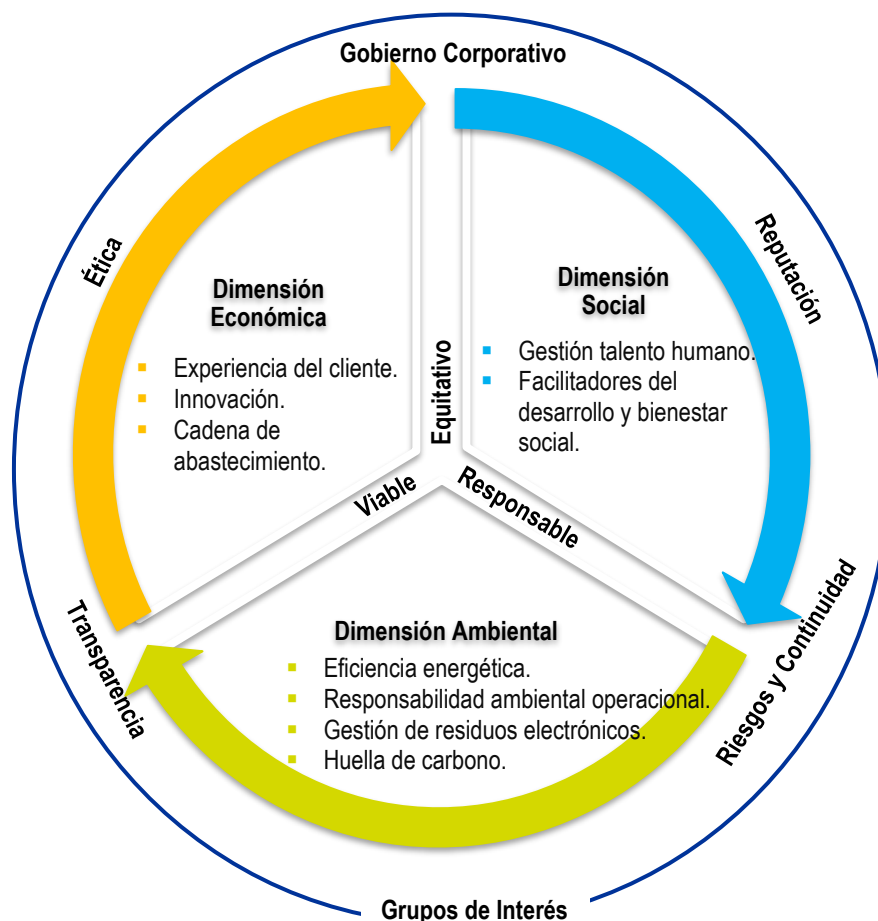
emtelco
CX & BPO

03. Sostenibilidad	9
Modelo de sostenibilidad de Emtelco	9
Política de Sostenibilidad	9
Asuntos claves para la sostenibilidad Emtelco y temas:	11

03. Sostenibilidad

Modelo de sostenibilidad de Emtelco

Se apalanca en una gestión ética y transparente; en la gestión de riesgos y continuidad del negocio; la generación de una reputación positiva y un adecuado esquema de toma de decisiones que permitan desarrollar las operaciones con equilibrio económico, social y ambiental, logrando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta gestión se lleva a cabo a través de los siguientes frentes:



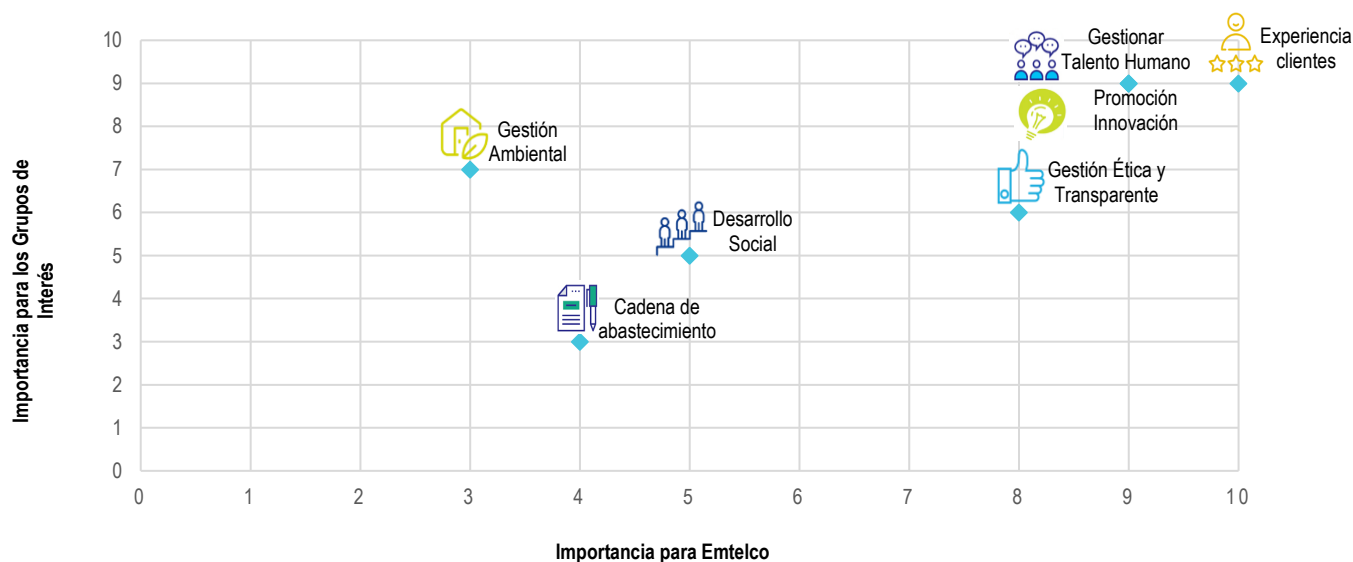
Política de Sostenibilidad

La gestión sostenible está impulsada desde la Alta Dirección de la Compañía 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 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.

En 2017 validamos con el equipo directivo, los asuntos relevantes que se viene trabajando en **Emtelco** para la sostenibilidad empresarial, teniendo en cuenta la dinámica del mercado de Contact Center & BPO y los impactos económicos, sociales y ambientales que genera la operación, reafirmando las temáticas claves y su priorización para la Compañía y los grupos de interés:



Asuntos claves para la sostenibilidad Emtelco y temas:



Experiencia de los Clientes

- Diseño y gestión de procesos y soluciones que permitan entregarle al usuario final un servicio memorable que pueda recomendar.
- Medición integral del servicio (satisfacción + emociones).
- Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.
- Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.
- Protección y privacidad de datos.



Gestión de Talento Humano

Acciones orientadas a:

- Promover la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.
- Contribuir al fortalecimiento de las competencias profesionales y personales de los colaboradores.
- Proteger los derechos de los colaboradores.



Promoción de la Innovación

- Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.
- Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).
- Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.
- Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.
- Participar activamente en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.



Gestión Ética y Transparente

Acciones orientadas a:

- Mitigar el riesgo de corrupción y soborno.
- Incentivar la denuncia de comportamientos que estén en contra de la ética organizacional.
- Generar canales de contacto, comunicación y diálogo.
- Definir lineamientos para la relación con los grupos de interés.
- Gestionar la transparencia organizacional.



Desarrollo Social

- Generación de empleo de calidad.
- Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados.
- Acceso de jóvenes a su primer empleo.
- Inclusión laboral a población vulnerables y minorías "Impact Sourcing".
- Desarrollo de programas de inclusión para el período postconflicto.



Gestión Ambiental

- Acciones que lleven al uso eficiente de la energía.
- Gestión de los impactos ambientales asociados a la operación de Compañía.
- Gestión de los residuos electrónicos.
- Acciones que reduzcan la huella de carbono o la emisión de gases de efecto invernadero responsables del calentamiento global.



Cadena de Abastecimiento

- Transparencia en los procesos de selección.
- Inclusión de medidas antisoborno y anticorrupción en la selección de proveedores.
- Evaluaciones y auditorías de proveedores.
- Análisis de riesgo y medidas de control sobre posibles vulneraciones a los derechos humanos por parte de los proveedores.
- Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores.
- Garantizar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales.

Perfil Corporativo

The background of the entire page is a photograph of two men in an office setting. In the foreground, a young man with dark hair is looking upwards and smiling broadly. He is wearing a blue collared shirt under a grey and white patterned cardigan. In the background, slightly out of focus, is another man with short dark hair, also smiling. The wall behind them is covered with numerous yellow and green sticky notes. A hand is visible on the right side, holding one of the yellow notes. The overall atmosphere is positive and creative.

Creamos historias que quedan grabadas
en la memoria de las personas.

emtelco
CX & BPO

04. Perfil Corporativo.....	15
Naturaleza y forma jurídica	15
Nuestros órganos de gobierno.....	15
Dimensión de la Compañía.....	16
Cambios significativos	17
Equipo directivo y estructura organizacional	17
Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores.....	18
Mercados y sectores	20
Cobertura	21
Información General.....	22
Asociaciones e Iniciativas en las que participamos	23
Premios y reconocimientos 2017.....	24

04. Perfil Corporativo

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. y sus principales accionistas son:



Inversiones Telco S.A.S.	99,9999854%	13,720,336 acciones
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	0,0000073%	1 acción
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S.	0,0000073%	1 acción

Nuestros órganos de gobierno

El principal órgano de gobierno es la **Asamblea General de Accionistas**, cuenta con un Reglamento Interno, el cual tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de Emtelco. En 2017, la Asamblea General de Accionistas se sesionó en 19 ocasiones, una (1) reunión ordinaria y dieciocho (18) mediante voto escrito.

Como órgano de dirección, la Compañía cuenta con la Gerencia General encargada de la administración de la sociedad, su Representación Legal y la gestión de los negocios. El Gerente General será nombrado por la Asamblea General de Accionistas por mayoría simple de los votos representados en la reunión, podrá ser removido en cualquier tiempo. Como Representante Legal tiene facultades para celebrar o ejecutar, conforme 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 por mayoría simple.

También contamos con una serie de 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 de 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 entidades públicas y Compañías privadas.

Dimensión de la Compañía



+ de 50 clientes, siendo sus aliados estratégicos en la implementación de estrategias relevantes en su gestión.



+ de 12.500 colaboradores distribuidos en el territorio nacional.



Ingresos operacionales netos por
\$ 400,940 millones
Con un margen Ebitda del **9.4%**

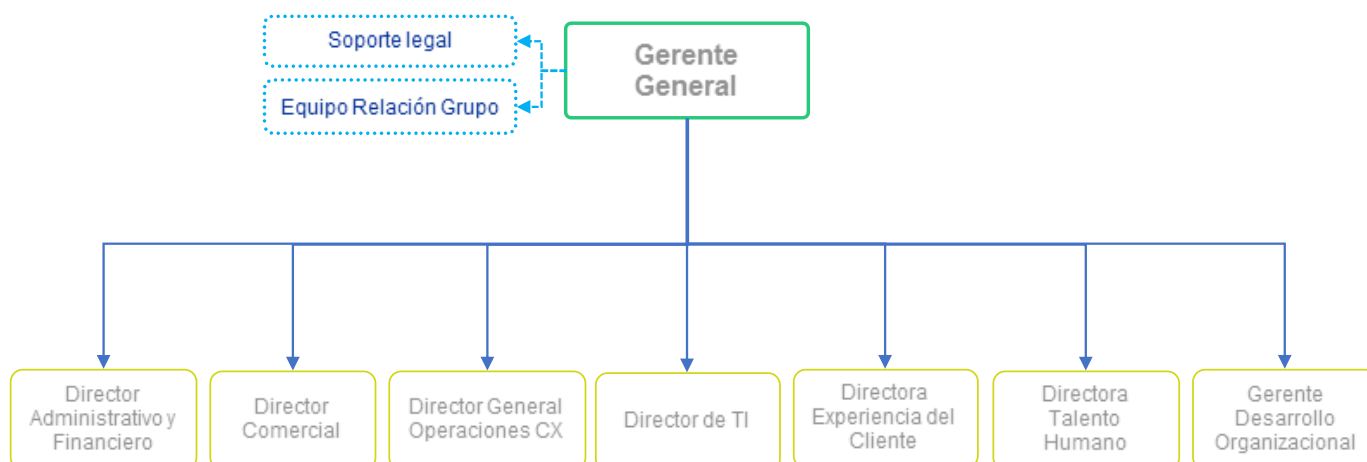


270 proveedores
+ 6.000 millones de pesos
ahorrados por negociación en compras.

Cambios significativos

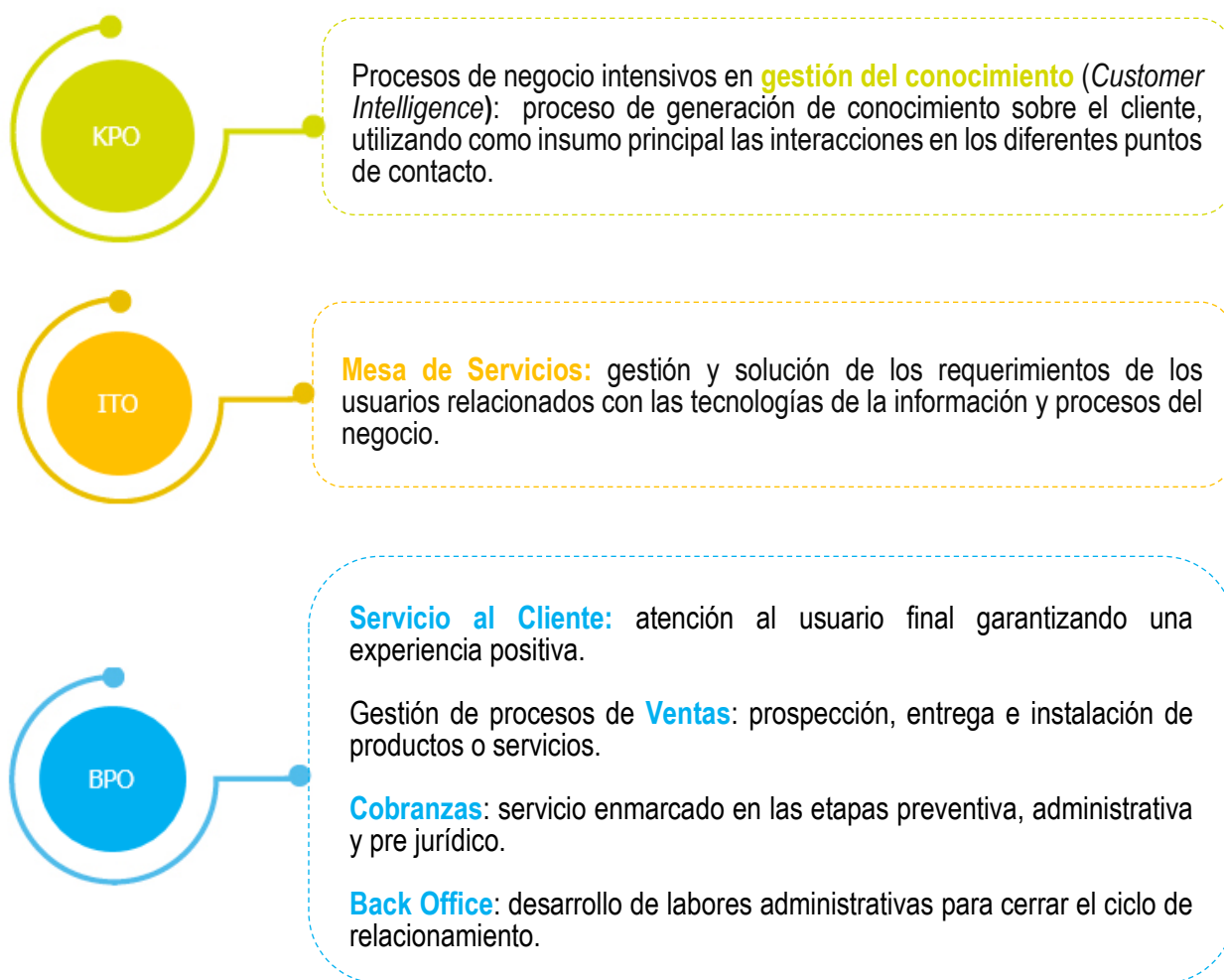
A partir de Julio de 2017, Emtelco incorporó en su estructura organizacional la Dirección General de Operaciones agrupando en ésta las direcciones CX Medellín y Bogotá, CX Tigo UNE y las Gerencias de Instalaciones y Reparaciones, y de Gestión y Control. Dirección liderada por el Dr. Juan David Adarve, quien tiene el reto de fortalecer e integrar los esfuerzos de las áreas de operaciones de la Compañía, estandarizar y optimizar sus procesos, asegurando el crecimiento y la rentabilidad de las diferentes líneas de negocio.

Equipo directivo y estructura organizacional



Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores

Enfocamos nuestro portafolio de servicios en la prestación de soluciones de tercerización de procesos de negocio (BPO), tecnológicos (ITO) y de conocimiento (KPO), apoyando a nuestros clientes en el desarrollo de su marca, diseñando experiencias memorables que permiten lograr objetivos de fidelización y vinculación emocional entre éstas y sus consumidores, siempre teniendo en cuenta la analítica y la transformación digital.



CX Management

Plataforma Omnicanal

Telefónica

Virtual

Presencial



Creadores de
Experiencia



Autoservicio



Servicio al cliente

- Información general.
- Atención de petición, quejas y reclamos (PQRS).
- Encuestas de Satisfacción.



Cobranzas

- Cobranza preventiva.
- Cobranza administrativa.
- Cobranza pre jurídica.
- Recordación de pago.



Ventas

- Prospección de clientes.
- Cierre de ventas.
- Cross selling / Up selling.
- Telemercadeo.
- Entrega e instalación de productos.

➔ **Relacionamiento**



Back Office Operativo

- Back office – PQRS.
- Gestión documental.
- Digitación.
- Back office de procesos operativos.



Mesas de servicio

- Soporte técnico especializado.
- Soporte técnico presencial



Analytics

Transformamos datos:

- Business Understanding.
- Modelos de clasificación, Clustering y análisis de patrones.
- Insights/modelos predictivos (personalizar y mejorar la experiencia.
- Speech analytics

➔ **Soporte**

En **Emtelco** contamos con talento creador de experiencias de relacionamiento que acercan y enamoran personas y marcas, comprometidos con la evolución digital, en los procesos de preventa, venta y posventa a través de diferentes puntos de contacto: telefónicos, virtuales y presenciales, logrando vinculación emocional entre las marcas de los clientes corporativos y sus consumidores.

Mercados y sectores

Emtelco CX & BPO ofrece soluciones de outsourcing BPO, ITO y KPO a diferentes tipos de sectores en Colombia.

Durante el 2017 gestionamos la relación:

+ de 50 clientes corporativos

de los **sectores público y privado**:



Telecomunicaciones



Cajas de
Compensación



Transporte



Utilities



Educativo



Salud



Financieros y Seguros



Gobierno



Comercio

Cobertura

En el 2017, **Emtelco** tuvo un alcance con sus servicios en más de 620 ciudades y municipios a nivel nacional:

	Regional Norte: La Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre.	
	Regional Noroccidente: Córdoba, Antioquia, Caldas, Risaralda, Quindío, Chocó.	Prestando servicios Contact Center, BPO Presencial y BPO Instalaciones y reparaciones.
	Regional Centro: Norte de Santander, Santander, Boyacá, Arauca, Casanare, Cundinamarca, Meta, Huila, Tolima.	
	Regional Sur: Valle del Cauca, Cauca, Nariño, Putumayo.	Prestando servicios BPO Presencial y BPO Instalaciones y reparaciones.

A nivel internacional, prestamos servicios desde Colombia a 12 países, enfocados en servicio al cliente y cobranzas a través del Contact Center:

- El Salvador
- Guatemala
- Estados Unidos
- Costa Rica
- Ecuador
- Panamá
- Chile
- Bolivia
- República Dominicana
- México
- Perú
- Honduras



Información General

- **Sitio web corporativo:** www.emtelco.com.co
- **Buzón corporativo:** comunicacionesemtelco@emtelco.com.co
- **Fax corporativo nacional:** (574) 3897071
- **Sede Principal:** Calle 14 N° 52 A - 174, Medellín Sede Olaya,
Con presencia en Bogotá - Cali - Barranquilla - Armenia - Buga - Ibagué – Manizales - Pasto -
Pereira – Popayán – Tuluá.
- **Redes Sociales**



Emtelco



@Emtelco



EmtelcoOficial



@Emtelcooficial



Emtelco

Asociaciones e Iniciativas en las que participamos

Entidad encarga exclusivamente al desarrollo de la Industria de BPO.

La vinculación con esta entidad nos ha permitido trabajar por temas de interés en conjunto, consolidar nuestra estrategia, posicionar la marca y fortalecernos dentro de la industria.

Asociación Colombiana Contact Center y BPO



Desarrollan los sectores económicos de:

Business Process Outsourcing (BPO)
/Information Technology Outsourcing (ITO) y
Knowledge Process Outsourcing (KPO).

Buscamos crear acciones que fortalezcan el desarrollo competitivo del sector con el Gobierno, la academia y las asociaciones



Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza, encargados de difundir las mejores prácticas de las cobranzas con énfasis en la recuperación de cartera, con esta nueva alianza hemos fortalecido nuestra participación y reconocimiento en la industria.



Activos desde el 2012, alineando nuestras estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, contribuyendo a la consecución de los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas.

Pacto Global



Desde 2014 participamos en la medición de Transparencia por Colombia con el propósito de verificar el cumplimiento de los principios y estándares internacionales como ONU en los principios del pacto global – OCDE (Organización para la Cooperación y el desarrollo económico) - GRI.



Activos el 2014 como miembro fundador, trabajando conjuntamente en la promoción del cuidado de los recursos públicos y el medio ambiente, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción, iniciativa liderada por la Contraloría General de Medellín.



Premios y reconocimientos 2017

Emtelco, como aliado estratégico de sus clientes, ha conseguido una vez más, como lo ha hecho en los últimos cinco (5) años, ser premiado como una de las mejores empresas en el sector de Contact Center y BPO, obteniendo este año los siguientes galardones:



Oro a Mejor Gestión de Crédito y Cobranza

Caso: *“Evolucionando en la cobranza hacia una gestión más humana”*

Modelo enfocado en mejorar los resultados en términos financieros y de experiencia, fortalecer el posicionamiento de la marca de nuestros clientes en el sector de Telecomunicaciones.

Plata a Mejor en Responsabilidad Social

Caso: *“Recorriendo caminos mejoramos la vida de otros”*

Intervención integral en zonas de construcción y operación de las obras civiles de los proyectos y ofertas de una empresa del sector utilities, a través de la operación de BPO Presencial.

Plata a Mejor administración del Recurso Humano

Caso: *“El proceso de conquistar a nuestro”*

Modelo que permitió la inclusión de tres pilares (físicos, conocimiento y tecnología) para conquistar el talento humano de Emtelco con metodologías e-learning y e-training.



Plata en la categoría Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano

Por la *“Cocreación de una estrategia para afiliar a los ciudadanos a un programa de ahorro para la vejez”*

Cubriendo poblaciones vulnerables, logrando que las afiliaciones se hicieran en línea desde cualquier lugar, de forma segura y con el soporte de herramientas tecnológicas.



Premio León Zuleta

Mejor RSE en el marco del Festival Medellín Diversa.

Organizado por el Municipio de Medellín y el Consejo Consultivo LGTBI. Este premio reconoce las estrategias implementadas por Emtelco para la inclusión laboral de la comunidad LGTBI.

Gestión Económica y Corporativa



Nos inspiran las personas y la evolución digital; y combinamos lo mejor de ambos mundos para crear soluciones que cautivan y mejoran nuestro talento.

emtelco
CX & BPO

05. Gestión Económica y Corporativa.....	27
Entorno macroeconómico.....	27
Desempeño de los negocios	28
Desempeño Financiero	28
Gestión Tecnológica	28
Innovación	29
Gestión Regulatoria	30
Informe Propiedad Intelectual - Ley 603 de 2000	30
Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus accionistas Inversiones Telco y EPM, así como las Compañías vinculadas Tigo, Une, Edatel, OSI	31
Cumplimiento de Normas	31
Sistema de Gestión Integral y control Interno	31
Contingencias legales	32
Gestión de Riesgos.....	32
Privacidad del cliente	32
Seguridad de la información.....	33
Gestión ética y transparencia	33
Acontecimientos Acaecidos Después del Ejercicio	36
Retos y Evolución Previsible 2018.....	36

05. Gestión Económica y Corporativa

Entorno macroeconómico

El contexto internacional para el año 2017 estuvo representado por movimientos importantes en materia de política internacional impulsado principalmente por el cambio de presidencia y de gobierno en los Estados Unidos, las elecciones presidenciales en Europa, las difíciles relaciones de las principales potencias del mundo con Corea del Norte y la extendida coyuntura civil, política y militar de Medio Oriente. Sin embargo, en materia económica mundial si bien hubo una desaceleración en el consumo internacional, se mantuvo un dólar americano fuerte durante el transcurso de todo el año que permitió el crecimiento de los índices industriales Dow Jones y el NASDAQ al pasar al cierre de 2016 a Diciembre de 2017, de alrededor de 20.000 puntos a terminar en cerca de los 25.000 puntos, y de 5.500 puntos a casi 7.000 puntos, respectivamente, lo cual representó un indicador del dinamismo económico de Estados Unidos particularmente en el segundo y tercer trimestre de 2017. Igualmente, el alto crecimiento sostenido de la cotización de las criptomonedas, en especial Bitcoin y Ether, captaron especial atención sobre la importancia en la descentralización de los mercados regulados a futuro de esta clase de transacciones de monedas virtuales y su potencial impacto en la economía global.

En Colombia, el desarrollo económico en 2017 fue el resultado de una desaceleración del consumo doméstico y por extensión de un bajo dinamismo de los mercados bursátiles y financieros y en consecuencia una expectativa de leve crecimiento del PIB similar a lo observado en el año 2016 (2,0% para el tercer trimestre de 2017). Por segundo año consecutivo, se mantuvo una alta tasa de cambio con respecto al dólar americano la cual se ubicó en rangos entre los 2.800 y 3.100 pesos, una tasa de inflación que cerró cercana al 4% en diciembre de 2017 pero que la indexación a principio del mismo año cercana al 6,0% impactó los costos recurrentes y estructurales de la actividad productiva a lo largo de todo el 2017. De otro lado, el desempleo al cierre de noviembre de 2017 llegó al 8,4%, superior en casi 1 punto porcentual en comparación a noviembre de 2016 cuando ésta se ubicó en el 7,5%. Finalmente, el Índice de Confianza del Consumidor se mantuvo por tercer año consecutivo en niveles consistentemente negativos cerrando el año en -6.0.

En conclusión, Colombia mantuvo una economía con crecimientos muy moderados en sus actividades financieras, bursátiles, productivas y manufactureras y con unas perspectivas de cambios como consecuencia de las elecciones de congreso y presidencia para el año 2018.

Desempeño de los negocios

El 2017 fue un periodo de gran consolidación para la Compañía; año en el que gestionamos el relacionamiento de más de 50 clientes, de los cuales, 10 ingresaron a hacer parte de la familia Emtelco, clientes que confiaron en nosotros para ser sus aliados en la co-creación de experiencias memorables.

Los esfuerzos en la implementación de estrategias de Servicio al Cliente, Ventas, Cobranzas, Back Office, Mesa de Servicios en los canales de Contact Center, BPO Presencial y BPO Instalaciones y Reparaciones (I&R).

La gestión que realizó Emtelco para responder a las necesidades de nuestros clientes, llevó a la Compañía a incursionar en nuevos mercados, exportando servicios hacia 12 países de América: El Salvador, Guatemala, Estados Unidos, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Chile, Bolivia, República Dominicana, México, Perú y Honduras; lo que ha permitido afianzar la estrategia corporativa.

Desempeño Financiero

Dando cumplimiento a lo previsto en la Ley 1314 de 2009 y los decretos reglamentarios 2706 y 2784 de diciembre de 2012, la Compañía reporta la información del cierre de 2017 y 2016 bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Crecimiento de ingresos interanuales

Los ingresos por el período 2008 a 2017, presentaron un crecimiento interanual del 23,5%, el cual continúa siendo superior al crecimiento del sector de Contact Center y BPO, y sigue ubicando a la Compañía en los primeros lugares en volumen de ingresos dentro de las Compañías prestadoras de este tipo de servicios.

Gestión Tecnológica

En el 2017 realizamos mejoras en nuestra infraestructura tecnológica que nos permitió asegurar la continuidad de las operaciones, enfocadas en:

- Inversiones superiores al millón de dólares en la adquisición e implementación de plataformas de licenciamiento, telefonía, redes, seguridad y virtualización de servidores.
- Implementamos contingencias tecnológicas para la plataforma.
- Dispusimos tecnologías de punta para video llamadas.
- Optimizamos el desempeño del motor de base de datos que soporta la infraestructura de la plataforma.
- Hicimos renovación tecnológica para más de 40 servidores, consolidando el entorno de virtualización en la plataforma y asegurando los servicios de bases de datos, CRM, controladores de dominio, seguridad informática, aplicaciones, backup y file servers, logramos eficiencias en cuanto al licenciamiento de sistemas operativos de servidores físicos y espacio en rack a través del entorno de virtualización.

- Renovamos la librería de backup en cinta, migrando de tecnología, la cual permite administrar mayores volúmenes de información.
- Actualizamos la infraestructura dispuesta para acceder al servicio de red WiFi interna, permitiendo una mejor cobertura y centralización de la administración de los dispositivos inalámbricos (AP).
- Ratificamos la certificación PCI DSS Versión 3.2, ajustando los procedimientos, estándares y manuales de seguridad con el fin de cumplir con éxito con estas exigencias.
- Se realizó la migración exitosa del nuevo antivirus que involucró 9.000 estaciones de trabajo, 1.000 servidores y más de 500 terminales móviles, también se impactó los dispositivos móviles migrando antivirus.

Se aplicaron de manera exitosa las medidas para prevenir ciberataques, ransomware y ataques de día cero en la infraestructura de la Compañía.

Innovación



Sistema de Innovación emtelco

Como parte de nuestro ADN, y siendo uno de nuestros valores corporativos, en 2017 fortalecimos la **Innovación** como uno de los ejes estratégicos de la Compañía, eje que impulsara los esfuerzos para mejorar la experiencia de clientes y colaboradores.

El 2017 fue un año de aprendizaje, donde participando en foros, seminarios, actividades y convocatorias logramos fortalecer las capacidades de innovación y así materializar nuestro “Sistema de Innovación” y los mecanismos de participación en esta primera etapa.

En julio de 2017, lanzamos el Sistema de Innovación “**eureka**”, el cual tiene por objetivo “*garantizar la existencia, implementación y gestión de un ecosistema de innovación en la Compañía, enfocado en la generación de ideas y transmisión de conocimiento al interior de Emtelco*”, este sistema cuenta con dos mecanismos de participación para los colaboradores:



Enfocado en fortalecer la cultura de Innovación y apalancar los objetivos estratégicos de la Compañía.

En 2017 contamos con la presentación de 227 ideas (127 colaboradores), recibiendo el **58%** más de las ideas esperadas. Estas ideas impactaban 1 o varios de los ejes de innovación.

Ejes de innovación:

- Simplicidad – 60% de las ideas
- CX - 54%
- Transformación Digital – 45%

Como resultado del análisis y valoración de estas ideas, en el primer trimestre del 2018 se seleccionarán 5 ganadores e iniciaremos con la implementación de esta



Enfocado en generar y materializar de ideas que permitan encontrar soluciones a una necesidad específica identificada por la Compañía.

Con el propósito de fortalecer la cultura de innovación en la Compañía y en alianza con Ruta N iniciamos plan de capacitación “**Innovación para todos**” con la participación de 100 colaboradores de la Compañía, actividad iniciada en agosto de 2017.

Gestión Regulatoria

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 2017 se hizo seguimiento a la implementación de la reforma tributaria contemplada en la Ley 1819 de 2016. Asimismo, fue objeto de especial seguimiento y análisis para determinar el impacto en la gestión de la empresa el Decreto 583 de 2016 que regula el tema de la tercerización laboral en Colombia y se realizaron capacitaciones en tercerización a los administradores de los contratos y a su vez se establecieron los criterios y lineamientos de la contratación de servicios, documento de guía para los administradores de los contratos.

Informe Propiedad Intelectual - Ley 603 de 2000

Emtelco cumple y respeta las normas vigentes sobre Propiedad Intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor. Es así como, para dar aplicación a lo señalado en la Ley 603 de 2000, se tienen implementadas las prácticas necesarias para acatar en su integridad las normas sobre propiedad intelectual e industrial.

El software para el uso de los empleados es adquirido legalmente mediante licenciamiento; asimismo, contamos con los mecanismos de control necesarios para verificar su instalación en todos los equipos de cómputo, sensibilizamos e informamos a todos los colaboradores la obligación de utilizar e instalar únicamente software original y legalizado, y realizamos auditorías.

La sociedad protege como secretos empresariales su información privilegiada y sus datos sensibles, mediante la suscripción de acuerdos y de cláusulas de confidencialidad, 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.

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus accionistas Inversiones Telco y EPM, así como las Compañías vinculadas Tigo, Une, Edatel, OSI

Desde la óptica comercial, Emtelco presta los servicios de Mesa de Ayuda, Servicio al Cliente, Ventas Presencial y Telefónica, Retención, Instalaciones y Reparaciones, Atención Presencial en oficinas 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 2017 con Millicom Spain S.L. se dio ejecución al contrato comercial con Tigo Honduras, con el fin de acompañarlos con la prestación de servicios de desarrollo, puntualmente para funcionalidades para IVR.

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.

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**.

Sistema de Gestión Integral y control Interno

Durante 2017 nuestra gestión corporativa fue validada desde diferentes frentes: Grupo empresarial, auditorías internas y externas, entes de control y del Sistema de Gestión Integral (SGI), con el fin de:

- Verificar el cumplimiento de la política de gestión, las políticas internas y los objetivos corporativos.
- Asegurar que la gestión corporativa es adecuada y conveniente con el actual contexto organizacional, demostrando eficacia, eficiencia y efectividad, lo cual nos permitió continuar con el certificado de calidad otorgado por Icontec (agosto de 2017).

Lo anterior ha permitido establecer acciones de mejoramiento siempre enfocadas en fortalecer la gestión corporativa, los servicios, procesos, riesgos y necesidad de recursos.

Como fortalezas del Sistema de Gestión Integral y la gestión corporativa se destaca una mayor cobertura en la formalización de aquellos procesos que estaban por fuera del Sistema; una mejor disposición de los gestores para formular y ejecutar acciones que promuevan mejores prácticas en la organización y optimicen

los recursos asignados y contar con un grupo que desempeñan el rol auditor interno buscando aumentar el proceso de verificación del Sistema a la luz de la normatividad vigente.

Como oportunidades de mejora es importante resaltar que se continuará con el desarrollo y la estructuración de la herramienta que soporta el sistema, en especial los módulos de acciones de cambio e indicadores; continuar el fortalecimiento las actividades de sensibilización a los diferentes frentes de la organización para que se reconozca la importancia del Sistema como herramienta que soporta la gestión de los procesos y propicia el logro de los objetivos.

Por otra parte, se informa que, en cumplimiento de la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se evaluó el Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2017 para Emtelco obteniendo una calificación general de **EFICIENTE**¹, lo que significa que de acuerdo a lo estipulado en dicha Resolución, dichas Compañías generan información financiera, económica, social y ambiental confiable, relevante y comprensible, promueven el mejoramiento continuo y facilitan la interacción entre las áreas.

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.

Gestión de Riesgos

En 2017, trabajamos en los siguientes frentes en materia de riesgos:

- Actualizamos el mapa de riesgos estratégico y los planes de acción para la adecuada gestión de éstos.
- Reestablecimos las matrices de riesgos de fraude y corrupción, así como para aquellas operaciones expuestas a riesgo de lavado de activos y financiación de terrorismo.
- Revisión del estado actual del desarrollo del Sistema de Gestión de riesgos a la luz de los lineamientos establecidos en el estándar ISO 31000:2009, las leyes y regulaciones locales aplicables.
- Los riesgos por procesos continúan siendo identificados y gestionados en cada proceso de la organización implementando las medidas de control necesarias.

Seguimiento a las prácticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, realizando monitoreo constante a clientes, empleados, proveedores y accionistas.

Privacidad del cliente

En el 2017, la Compañía no tuvo reclamaciones con relación a fuga de información del cliente, ni incidentes derivados a una mala protección de la información.

¹ Resultado **Emtelco 4.91** (Rango 4.0 <= Calificación < 5.0 → Eficiente)

Seguridad de la información

La gestión de la seguridad de la información enfocó sus esfuerzos en el uso de herramientas contra malware - spyware protegiendo estaciones de trabajo y servidores, adicional implementó soluciones tecnológicas extensivas a dispositivos móviles, tablets y estaciones de trabajo que no se encuentran en la red de la Compañía. Se aseguró y controló la seguridad en la navegación y aplicaciones web garantizando así la disponibilidad e integridad de la información propia y de clientes. Se gestionaron las actualizaciones de las plataformas minimizando el impacto que cada una de estas actualizaciones pudiera tener en nuestra red.

Gestión ética y transparencia

Durante 2017, continuamos con la consolidación de la estrategia de cumplimiento (Compliance) logrando un nivel de madurez sobresaliente conforme a las mediciones adelantadas por el Grupo Millicom en los países donde opera. Esta estrategia tiene como propósito fortalecer una **cultura ética y transparente** que, alineada con los valores institucionales, nos permitieron asegurar la **sostenibilidad** empresarial, generar **relaciones de confianza** con grupos de interés y blindar a la Compañía ante situaciones que puedan llegar a afectar el **capital reputacional**, así como la sostenibilidad jurídica y financiera.

En materia de programas de transformación cultural, se adelantaron iniciativas que han logrado permear la cultura corporativa alrededor de los elementos de ética y transparencia, enfocados en:

- Acciones para prevenir el riesgo de corrupción y soborno.
- Gestión de la transparencia organizacional.
- Los canales de contacto para consultas sobre el cumplimiento de la ética organizacional.
- Acciones para invitar a los grupos de interés para que informen comportamientos de empleados, proveedores o contratistas que incumplan con ética empresarial, asegurando la protección de quien informe.
- Cursos virtuales:
 - “Yo Soy Compliance”, el cual tiene énfasis en los temas de ética y anticorrupción, impactando el 49% de los colaboradores de la Compañía.
 - “SARLAF”, el cual tiene énfasis en el sistema de riesgos de lavado y financiación del terrorismo, impactando el 76% de los colaboradores de la Compañía.
 - “Anticorrupción y Anti soborno”, el cual tiene énfasis en el principio de cero tolerancia a la corrupción. impactando el 70% de los colaboradores de la Compañía.

La estrategia de cumplimiento (Compliance) se soporta en diferentes medios que permiten generar relaciones de confianza y transparencia con nuestros grupos de interés, medios tales como:

Comité de ética, trabaja para consolidar una cultura ética que fortalezca las relaciones de confianza con sus clientes, proveedores y terceros. Durante el 2017 se analizaron 126 denuncias y 1 consulta, casos ingresados a través de nuestros canales éticos.

Miembros Comité de ética:

Miembros	Marcelo Cataldo Presidente del comité
	Ricardo González
	Ana Marina Jiménez
Miembro independiente	David Escobar
Representante de los empleados	Carlos Mario Vélez
Secretario Técnico del Comité	Jhon Jairo Vásquez

Canales de contacto (Gestión ética):

- Página web: www.emtelco.com.co
- Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co
- Línea telefónica ➔ 018000 517871
- Intranet ➔ sección Compliance

Todos los grupos de interés de manera anónima y confidencial puedan realizar consultas o informar situaciones que incumplan o sean contrarias con la ética de nuestra Compañía.

Principios de Actuación del comité:

Objetividad – Confidencialidad – Oportunidad - Prudencia – Respeto – Imparcialidad

Relaciones de confianza y transparencia con nuestros grupos de interés

Antimonopolio

Manual interno de protección de la competencia, enfocado en establecer las prácticas para prevenir o evitar que la Compañía incurra en prácticas de competencia desleal, manual dirigido a los colaboradores y a todos los procesos.

Lobby y Cabildeo

Brinda orientación sobre las prácticas de relaciones públicas con dirigentes, funcionarios públicos, entidades gubernamentales o cualquier regulador para actuar siempre de manera transparente.

Anticorrupción y Anti soborno

Se fortaleció la política incluyendo prácticas para prevenir el soborno transnacional.

En 2017 no fueron declaradas ni detectadas operaciones que contraríen estos principios.

Código Ética

Proporciona lineamientos que permiten gestionar adecuada y oportunamente un actuar ético y responsable.

Código conducta proveedores

Esboza las prácticas empresariales responsables que la organización requiere que sean asumidas por sus proveedores.

Eventos y Patrocinios

Proporciona orientación sobre la participación en eventos y patrocinios por parte de **Emtelco**; con el objetivo de tomar decisiones legales, éticas y transparentes.

Conflicto de Intereses

Mecanismo que permite conocer y gestionar adecuada y oportunamente todos los conflictos de intereses reales o potenciales

que puedan llegar a generarse entre los colaboradores, proveedores e incluso los miembros de la Administración.

Para el 2017 el 99% de los colaboradores realizaron la declaración de conflicto de interés, sin presentar novedades.

Sarlaft

Sistema que permite prevenir y minimizar la posibilidad de ser utilizados directa o indirectamente en actividades ilícitas. En 2017:

- Monitoreamos a clientes, empleados, proveedores y accionistas, sin identificar novedades.
- Reportes pertinentes a la Unidad de investigación y análisis financiero (UIAF).
- Capacitaciones virtuales (76% de los colaboradores) y presenciales para las áreas que, por su nivel de exposición, lo requerían.

Principios Comunes

Política de cero Tolerancia a actos que contraríen los valores y principios organizacionales.

Estrategias comerciales conforme a la libre competencia.

Anteponer los principios y valores a los intereses o metas comerciales.

Acontecimientos Acaecidos Después del Ejercicio

Finalizado el ejercicio 2017 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la sociedad

Retos y Evolución Previsible 2018

- Liderar la transformación digital desde una perspectiva integral y sistémica, vinculando a todas las áreas de la organización de acuerdo con la estrategia corporativa.
- Orientar y alinear la cultura organizacional de **Emtelco** hacia una cultura de servicio competitiva, movilizada hacia lo digital, que exalte comportamientos orientados a la excelencia y calidad del servicio, y la satisfacción del cliente.
- Desarrollar e implementar el sistema de medición de la experiencia.

Proporcionar valores agregados adicionales a nuestros clientes a través de servicios de tecnologías cognitivas e inteligencia de negocios.



ESTADOS FINANCIEROS

EMTELCO S.A.S.
Año finalizado al 31 de diciembre de 2017
Con informe del Revisor Fiscal

ESTADOS FINANCIEROS

Emtelco S.A.S.

Al 31 de diciembre de 2017
Con Informe del Revisor Fiscal



Informe del Revisor Fiscal

A los accionistas de:
EMTELCO S.A.S.

Informe Sobre los Estados Financieros

He auditado los estados financieros adjuntos de EMTELCO S.A.S., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017 y los correspondientes estados de resultados, 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.

Responsabilidades de la Administración 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 errores materiales, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad es la de expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros, fundamentada en mi auditoría. He llevado a cabo mi auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia. Dichas normas exigen que cumpla con requisitos éticos, planifique y lleve a cabo mi auditoría para obtener seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría incluye desarrollar procedimientos para obtener la evidencia de auditoría que respalda las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores materiales en los estados financieros. En el proceso de evaluar estos riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Así mismo, incluye una evaluación de las políticas contables adoptadas y de las estimaciones de importancia efectuadas por la Administración, así como de la presentación en su conjunto de los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría obtenida proporciona una base razonable para emitir mi opinión.

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

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43 A # 3 Sur - 130
Edificio Mila 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 | 503
Tel: +572 485 62 80
Fax: +572 661 80 07

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No. 59 - 61
C.E. de Las Américas II, Oficina 311
Tel: +575 385 22 01
Fax: +575 369 05 80

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Opinión

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 la Empresa al 31 de diciembre de 2017, 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.

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 2016, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por otro revisor fiscal designado por Ernst & Young Audit S.A.S., sobre los cuales expresó su opinión sin salvedades el 8 de marzo de 2017.

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 22 de febrero de 2018.

Erika Tatiana Maffa Hurtado

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional 209675-T

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

Medellín, Colombia
22 de febrero de 2018

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 2017.

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
Tercer piso
Tel: + 571 484 70 00
Fax: + 571 484 74 74

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43 A # 3 Sur - 130
Edificio Mila 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 | 503
Tel: +572 485 62 80
Fax: +572 661 80 07

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No. 59 - 61
C.E. de 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 2017, 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 2017, 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 2017.
- 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 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 2017, 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.



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 2017 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera, sobre los cuales emití mi opinión sin salvedades el 22 de febrero de 2018. 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 Tatiana Mafía Hurtado

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional 209675-T

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

Medellín, Colombia
22 de febrero de 2018

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, relacionados con servicios de Contact Center y otros servicios igualmente de tercerización como: asesorías, capacitación, entrenamiento, consultorías e interventorías profesionales asociadas a las actividades propias de la sociedad, administración de canales de venta, investigaciones de mercado y satisfacción de clientes, atención presencial a clientes, gestión de cartera, selección, capacitación, desarrollo y bienestar laboral del talento humano, gestión de requerimientos informáticos y a partir de 2013 se inicia con el negocio de instalaciones y reparaciones 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), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los decretos 2496 de 2015 y 2131 de 2016. Estas normas de contabilidad y de información financiera, corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) traducidas de manera oficial y autorizada por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) al 31 de diciembre de 2013, las cuales fueron incorporadas como parte del Régimen de Contabilidad Pública por parte de la Contaduría General de la Nación mediante Resolución 743 de diciembre de 2013. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 fueron los primeros estados financieros anuales de propósito general presentados de acuerdo con las NIIF.

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.

Los estados financieros se presentan en millones de pesos colombianos 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 del mercado), y la propiedad y equipo bajo arrendamiento financiero (inicialmente medido por el valor que sea menor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos futuros mínimos del arrendamiento).

Conversión de Moneda Extranjera

La moneda funcional de la Empresa es el peso colombiano. 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, \$2,984.00 en 2017, (\$3,000.71 en 2016). Todas las diferencias se imputan al estado de resultados.

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.

Clasificación de Activos y Pasivos en 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 después del periodo sobre el que se informa o es efectivo y equivalentes de efectivo que no está sujeto a restricciones para su intercambio o para su uso en la cancelación de un pasivo al menos un año después del periodo sobre el que se informa. Los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

Introducción (continuación)

Estados Financieros (continuación)

Clasificación de Activos y Pasivos en Corrientes y No Corrientes (continuación)

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 después del periodo sobre el que se informa o cuando la Empresa no tenga un derecho incondicional para aplazar su liquidación por al menos un año después del periodo sobre el que se informa. Los demás pasivos se clasifican como pasivos no corrientes.

Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la administración utilice el juicio al aplicar las políticas contables de la Empresa. Igualmente, requiere el uso de ciertas estimaciones y suposiciones contables críticas que afectan los montos reportados de los activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, y los montos reportados de los ingresos y gastos durante el periodo del informe. Estas estimaciones se basan en el mejor conocimiento que tenga la dirección 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 reconocida como pasivos potenciales (ver nota 19).
- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos financieros u operativos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 8).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 6).
- Tasas de descuento aplicadas a leasing financiero. (Ver nota 8)

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, en particular para las operaciones de venta con cláusula de arrendamiento (ver notas 12 y 13).
- Reconocimiento de ingresos (ver nota 1).

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.

Nuevas Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) Aceptadas en Colombia Aplicables a partir del 1 de enero de 2017, con Excepción de la NIIF 9 y 15 Aplicables a partir del 1 de enero de 2018

NIIF 9 Instrumentos Financieros: Clasificación y Valoración

La NIIF 9 aborda la clasificación, medición, reconocimiento y deterioro de activos y pasivos financieros, así como la contabilidad de coberturas. Reemplaza partes de la NIC 39 que se relacionan con la clasificación y medición de los instrumentos financieros. La NIIF 9 requiere que los activos financieros se clasifiquen en dos categorías de medición: los medidos al valor razonable y los medidos a costo amortizado. La determinación se hace en el reconocimiento inicial y depende del modelo de negocio de la entidad para administrar sus instrumentos financieros y las características de flujo de efectivo contractuales del instrumento. Para los pasivos financieros, la norma mantiene la mayoría de las exigencias de la NIC 39. El principal cambio es que, en los casos en que se toma la opción del valor razonable para pasivos financieros, la parte que cambia en el valor razonable debido al riesgo crediticio de la entidad, se registra en otro resultado integral en lugar del estado de resultados, a menos que esto genere diferencias contables.

Introducción (continuación)

Nuevas Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) aceptadas en Colombia aplicables a partir del 1 de enero de 2018 (continuación)

NIIF 9 Instrumentos Financieros: Clasificación y Valoración (continuación)

En noviembre de 2013 se emitió la norma final sobre cobertura (excluyendo macro-coberturas) que alinea la contabilidad de coberturas con la gestión de riesgos y permite continuar con la contabilidad de coberturas conforme a la NIC 39. La NIIF 9 también aclara la contabilización de ciertas modificaciones e intercambios de pasivos financieros medidos a costo amortizado.

La aplicación de la NIIF 9 no tendrá un impacto para la Empresa en la clasificación, medición y el reconocimiento de activos financieros y pasivos financieros en comparación con las normas actuales, pero tendrá un impacto limitado en el deterioro de las cuentas por cobrar comerciales y activos contractuales (NIIF 15), así como en los importes adeudados por partes relacionadas, al aplicar el modelo de pérdida de crédito esperada, en lugar del modelo actual de pérdida incurrida.

De forma similar a la adopción de la NIIF 15, la Empresa adoptará la norma utilizando el método de transición del efecto acumulado y, por lo tanto, no reexpresará los períodos comparativos. El efecto acumulado de la aplicación de la norma, si lo hubiere, se reconocerá como un ajuste al saldo inicial de las ganancias acumuladas al 1 de enero de 2018 y los saldos comparativos no se reexpresarán. Adicionalmente, la Empresa continuará aplicando las directrices de la NIC 39 con respecto a la contabilidad de coberturas, en caso de presentarse. Finalmente, la aclaración introducida por la NIIF 9 sobre la contabilización de ciertas modificaciones e intercambios de pasivos financieros medidos a costo amortizado no tendrá impacto para la Empresa.

NIIF 15 Ingresos de Contratos con Clientes

IFRS 15 establece un modelo de cinco pasos relacionado con el reconocimiento de ingresos asociados a los contratos con clientes. Conforme a la norma IFRS 15, los ingresos se reconocen por el monto que la Compañía espera percibir por la transferencia de bienes o prestación de servicios a un cliente.

La Compañía adoptará esta norma de contabilidad el 1 de enero de 2018 y reconocerá el impacto en los estados financieros de la Compañía. La norma IFRS 15 afecta principalmente el momento del reconocimiento de los ingresos ya que introduce más diferencias entre la facturación y el reconocimiento de dichos ingresos. Sin embargo, no afectará los flujos de efectivo generados por la Compañía.

Consecuencias de la adopción de la norma en 2018:

- 1) Los ingresos reconocidos en los contratos por la facturación de bienes y servicios, podrán tener un incremento/disminución generado por los beneficios presentes o futuros otorgados a los clientes (tales como descuentos en equipos y/o servicios). Esto dará como resultado el reconocimiento de un Activo/Pasivo Contractual en el balance, ya que se reconocen más ingresos por adelantado (Activo) o se dejarán de reconocer ingresos (Pasivo), manteniendo el mismo flujo de efectivo durante el período de duración del contrato (puede ser de 6 hasta a 60 meses). Los activos y pasivos del contrato se informarán en una línea separada en los activos/pasivos actuales, incluso si su período de realización es superior a 12 meses.
- 2) El costo incurrido para obtener un contrato (principalmente comisiones) se capitalizará en el balance general y se amortizará durante el plazo del contrato. Esto dará como resultado el reconocimiento de los costos de un contrato, capitalizados en el balance (activo contractual).
- 3) La Compañía considera que no habrá cambios importantes para propósitos de determinar si la Compañía actúa como principal o agente en la venta de bienes y prestación de servicios.

La Compañía adoptará el estándar utilizando el método retrospectivo con efecto acumulado en la aplicación inicial, por lo tanto, se reconocerá como un ajuste al saldo inicial de las ganancias acumuladas al 1 de enero de 2018 y las comparativas no se reexpresarán. El impacto no es material a esa fecha.

Enmiendas a la NIC 7 - Revelaciones

Esta enmienda se incluye en el anexo 1.2 al Decreto 2420 de 2015, por medio del Decreto 2131 de 2016, con vigencia a partir del 1 de enero de 2018. Hace parte de la iniciativa de revelaciones del IASB y requiere que la Empresa revele información que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar cambios en los pasivos que surjan por actividades de financiación, incluyendo cambios que surjan o no de entradas o salidas de efectivo. En la aplicación inicial de la modificación las compañías no estarían obligadas a incluir información comparativa de períodos anteriores. La aplicación de esta enmienda resultará en revelaciones adicionales en los estados financieros de la Empresa.

Introducción (continuación)

Nuevas Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) aceptadas en Colombia aplicables a partir del 1 de enero de 2018 (continuación)

Reconocimiento de activos por impuestos diferidos por pérdidas no realizadas - Enmiendas a la NIC 12

Esta enmienda se incluye en el anexo 1.2 al Decreto 2420 de 2015, por medio del Decreto 2131 de 2016, con vigencia a partir del 1 de enero de 2018. Esta modificación establece la necesidad de una compañía de considerar si las leyes tributarias restringen las fuentes de ganancias fiscales contra las que se puedan cargar las diferencias temporarias deducibles, además de brindar una guía acerca de cómo una compañía debe determinar sus ganancias fiscales futuras y explicar las circunstancias en las que la ganancia fiscal puede incluir la recuperación de ciertos activos por un valor mayor al valor en libros.

Las compañías deberán aplicar estas enmiendas de manera retrospectiva, sin embargo, en el momento de la aplicación inicial de esta enmienda, el cambio en el patrimonio de apertura del primer período comparativo podría reconocerse en las utilidades retenidas de apertura (o en otro componente del patrimonio, según sea apropiado) sin distribuir el cambio entre las utilidades retenidas de apertura y otros componentes del patrimonio. Si la Empresa aplicara esta exención, deberá revelar este hecho. Se espera que esta enmienda no represente impacto alguno para la Empresa.

NIIF 16: Arrendamientos

La NIIF 16 fue emitida por el IASB en enero de 2016 y reemplaza la NIC 17, la CINIIF 4, SIC 15 y SIC 27. Esta norma establece los principios de reconocimiento, medición, presentación y revelación de arrendamientos y requiere a los arrendatarios contabilicen todos sus arrendamientos bajo un mismo modelo de balance similar a la contabilización bajo NIC 17 de los arrendamientos financieros. La norma incluye dos exenciones de reconocimiento para arrendatarios: arrendamiento de activos de bajo monto (por ejemplo, computadores personales) y arrendamientos de corto plazo (es decir, arrendamientos con un término menor a 12 meses). Al inicio del arrendamiento, el arrendatario reconocerá un pasivo para el pago de los cánones (pasivo por arrendamiento) y un activo que representaría el derecho a usar el activo subyacente durante el término del arrendamiento (derecho de uso del activo). Los arrendatarios deberán reconocer de manera separada el gasto por intereses del pasivo por arrendamiento y el gasto por depreciación del derecho de uso.

Los arrendatarios deberán también remedir el pasivo por arrendamiento a partir de la ocurrencia de ciertos eventos (por ejemplo, un cambio en el término del arrendamiento, un cambio en los cánones futuros como resultado de un cambio en el índice o tasa usada para determinar dichos cánones). El arrendatario generalmente reconocerá el monto de la remediación del pasivo por arrendamiento como un ajuste en el activo por derecho de uso.

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.

La NIIF 16 también requiere que los arrendatarios y arrendadores incluyan unas revelaciones más extensas a las incluidas bajo NIC 17. Esta norma no ha sido introducida en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha. La Empresa se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Transferencia de propiedades de inversión – Enmiendas a la NIC 40

Estas enmiendas hacen algunas aclaraciones para los casos en los que una compañía debe transferir propiedades, incluyendo propiedades en construcción o propiedades de inversión. Estas enmiendas establecen que un cambio en uso se presenta cuando la propiedad empieza a cumplir o deja de cumplir la definición de propiedad de inversión y existe evidencia de dicho cambio. Un simple cambio en la intención de uso de la propiedad por parte de la Administración no constituye evidencia de un cambio en uso.

Las compañías deben aplicar las enmiendas de manera prospectiva sobre los cambios en uso que ocurran a partir del período en que se empiecen a aplicar estas enmiendas. Las compañías deberán reevaluar la clasificación de la propiedad mantenida a esa fecha y, si aplica, reclasificarla para reflejar las condiciones existentes en ese momento. Estas enmiendas no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha. La Empresa aplicará las enmiendas cuando sean efectivas, sin embargo, teniendo en cuenta que la Empresa actualmente está en línea con estas aclaraciones, no se espera que éstas tengan efecto sobre sus estados financieros.

Clasificación y medición de transacciones con pagos basados en acciones – Enmiendas a la NIIF 2

Estas enmiendas fueron emitidas por el IASB con el fin de responder a tres áreas principales: los efectos de las condiciones para la irrevocabilidad de la concesión en la medición de transacciones de pagos basados en acciones pactadas en efectivo, la clasificación de las transacciones de pagos basadas en acciones con características de liquidación neta para obligaciones de retención de impuestos y la contabilidad cuando una modificación a los términos y condiciones de las transacciones de pagos basados en acciones cambian su clasificación de liquidadas en efectivo a liquidadas en patrimonio.

Introducción (continuación)

Nuevas Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) aceptadas en Colombia aplicables a partir del 1 de enero de 2018 (continuación).

Clasificación y medición de transacciones con pagos basados en acciones – Enmiendas a la NIIF 2 (continuación)

En la adopción, las compañías están requeridas a aplicar las enmiendas sin reexpresar períodos anteriores, pero se permite la aplicación retrospectiva si es elegible para las tres enmiendas y cumple otros criterios. Estas enmiendas no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha. La Empresa se encuentra evaluando el potencial efecto de estas enmiendas en sus estados financieros.

Mejoras anuales 2014 – 2016 (emitidas en diciembre de 2016)

Estas mejoras incluyen:

NIC 28 “Inversiones en asociadas y acuerdos conjuntos” – Aclaraciones acerca de que la medición de las participadas al valor razonable con cambios en resultados debe efectuarse por cada una de las inversiones

Estas enmiendas aclaran lo siguiente:

- Una compañía que es una organización de capital de riesgo u otra entidad calificada, puede elegir en el reconocimiento inicial de cada una de las inversiones, medir sus inversiones en asociadas y acuerdos conjuntos al valor razonable con cambios en resultados.

- Si una entidad, que no es una entidad de inversión, tiene un interés en una asociada o acuerdo conjunto que si es una entidad de inversión, la entidad puede, en la aplicación del método de participación patrimonial, elegir acumular la medición al valor razonable aplicada por esta entidad de inversión a sus asociadas o acuerdos conjuntos. Esta elección se hace de manera separada para cada inversión, en la fecha más cercana entre la fecha en que la entidad de inversión es reconocida inicialmente, la fecha en la que la asociada o acuerdo conjunto se convierte en entidad de inversión y la fecha en la que entidad de inversión asociada o acuerdo conjunto se convierte en matriz.

Estas enmiendas deben ser aplicadas de manera retrospectiva y no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha. Estas enmiendas no son aplicables a la Empresa.

CINIIF 22 Transacciones en moneda extranjera y contraprestaciones anticipadas

Esta interpretación aclara que la determinación de la tasa de cambio a utilizar en el reconocimiento inicial de un activo, ingreso o gasto (o parte de ellos) en la baja de los activos o pasivos no monetarios relacionados con la contraprestación anticipada, la fecha de la transacción en la fecha en la que una entidad inicialmente reconoce el mencionado activo o pasivo no financiero como resultado del pago anticipado. Si existen múltiples pagos por anticipado, sean recibidos o entregados, las compañías deberán determinar la fecha de transacción para cada uno de esos pagos. Las compañías pueden aplicar estas enmiendas retrospectivamente o podría aplicarla de manera prospectiva para todos los activos, ingresos y gastos en su alcance, que fueron reconocidos a partir de:

- El inicio de período en el que la Empresa aplique la interpretación por primera vez, o
- El inicio del período anterior, presentado como información comparativa en los estados financieros del período en el que aplique por primera vez esta interpretación.

Esta interpretación no ha sido introducida en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha. Teniendo en cuenta que la práctica actual de la Empresa se encuentra en línea con esta interpretación, no se espera ningún efecto de ésta en sus estados financieros.

CINIIF 23 Incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias

La interpretación trata la contabilidad de impuesto a las ganancias en los casos en los que los tratamientos fiscales incluyen incertidumbres que afectan la aplicación de la NIC 12 y no aplica a impuestos que están fuera del alcance de esta NIC, ni incluye requerimientos específicos relacionados con intereses y sanciones asociadas con tratamientos fiscales inciertos. La interpretación trata lo siguiente:

- Cuando la entidad considera tratamientos fiscales inciertos de manera separada
- Los supuestos efectuados por la entidad acerca del examen de los tratamientos fiscales por parte de las autoridades correspondientes
- La manera en que la entidad determina la utilidad fiscal (o pérdida fiscal), bases fiscales, pérdidas o créditos fiscales no utilizados, y tarifas fiscales
- La manera en que la entidad considera los cambios en hechos y circunstancias

Introducción (continuación)

Mejoras anuales 2014 – 2016 (emitidas en diciembre de 2016) (continuación)

CINIIF 23 Incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias (continuación)

Una compañía debe determinar si evalúa cada tratamiento incierto por separado o agrupados, debiendo utilizar el enfoque que mejor predice la resolución de las incertidumbres.

Esta interpretación no ha sido introducida en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha. Teniendo en cuenta que la Empresa opera en un ambiente de impuestos complejo, la aplicación de esta interpretación podrá afectar sus estados financieros y revelaciones. Adicionalmente, la Empresa deberá establecer procesos y procedimientos para obtener la información que sea necesaria para aplicar esta interpretación de manera oportuna.



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 2017.

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
Tercer piso
Tel: + 571 484 70 00
Fax: + 571 484 74 74

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43 A # 3 Sur - 130
Edificio Mila 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 | 503
Tel: +572 485 62 80
Fax: +572 661 80 07

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No. 59 - 61
C.E. de 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 2017, 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 2017, 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 2017.
- 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 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.

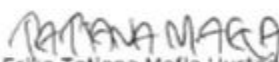
Conclusión

Concluyo que, al 31 de diciembre de 2017, 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.



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 2017 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera, sobre los cuales emití mi opinión sin salvedades el 22 de febrero de 2018. 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 Tatiana Mafía Hurtado
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 209675-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia
22 de febrero de 2018

Gestión Ambiental



Nos levantamos cada día con las ganas
de alcanzar miles de sueños.

emtelco
CX & BPO

06. Gestión Ambiental.....	55
Gestión Ambiental	55
Eficiencia Energética.....	55
Responsabilidad Ambiental Operacional	56
Cultura ambiental	56
Huella de Carbono.....	57
Gestión de Residuos Electrónicos	57
Consumo de Agua	58

06. Gestión Ambiental

Gestión Ambiental

Con la estructuración de políticas, compromisos y lineamientos se integra la dimensión ambiental en la toma de decisiones de la organización, para lograr la eficiencia, optimización y cumplimiento a la normatividad ambiental legal vigente, así como la preservación y uso eficiente de recursos naturales. Lo anterior, adicionalmente lo soportamos en nuestra Política de Sostenibilidad, donde establecemos compromisos por el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales, enfocados en prevenir, mitigar, controlar y compensar los aspectos e impactos ambientales asociados a la operación.

Esta gestión se realiza a partir de la identificación de los *asuntos ambientales claves*, considerando el análisis de aspectos e impactos propios del sector de Contact Center & BPO, gestión soportada en un Sistema de Gestión Ambiental bajo el modelo NTC ISO 14001:2004, que se alinea con los requisitos establecidos en el RUC® Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente – SSOA para Contratistas - RUC®. los aspectos claves para **Emtelco** se gestionan para los siguientes frentes:

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

Eficiencia Energética

La energía es uno de los principales recursos para la prestación de los servicios de Contact Center & BPO, dado que la operación depende de ella para la iluminación de las instalaciones y el funcionamiento de los equipos como aires acondicionados, computadores, servidores entre otros, por tal razón, gestionar eficientemente la energía y el monitoreo permanente para evitar desperdicios y mitigar los impactos ambientales generados representa un reto para la Compañía.

Las acciones para el uso racional de energía se centran en la adecuación de las instalaciones para aprovechar la iluminación y ventilación natural, en las instalaciones de luminarias tipo LED, así como también la implementación de prácticas ofimáticas y la compra de tecnología eficiente en el consumo de energía. Durante 2017, la gestión de este recurso reflejó el siguiente comportamiento:

Año	Consumo energía GJ/año	Consumo energía kwh/año	Consumo kwh/colaborador/mes	Consumo kwh/colaborador/año	Variación kwh/colaborador/año
2016	12,191	3,386,555	53	636	-23,20%
2017	12,382	3,439,559	42	506	-20,30%

El consumo total de energía para **Emtelco** durante 2017 fue un 20,3% inferior con relación al año 2016 del consumo Kwh/colaborador/año.

Para el periodo en el cual se reporta el informe de gestión, **Emtelco** no cuenta con paneles solares para la generación de energía en sus instalaciones físicas.

Responsabilidad Ambiental Operacional

La gestión de los aspectos e impactos ambientales positivos y negativos asociados a la prestación de servicios de Contact Center & BPO, permite generar estrategias para el cuidado de los recursos naturales en armonía con el entorno y lograr la reducción de ineficiencias y cumplir 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 organización se gestionan por medio de los Programas Ambientales, los cuales, plantean de forma clara las acciones tomadas por Emtelco para la gestión ambiental interna y externa. En 2017 en Emtelco se adelantaron iniciativas orientadas a:

- Gestionar adecuadamente los residuos 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), de todos los residuos que se generan en las labores diarias de la Compañía. Alcanzamos un aprovechamiento total del 19%.
- Fomentar y promover la minimización del consumo de recursos naturales, con campañas de comunicación y sensibilización a todos nuestros empleados.
- Se mantuvo el seguimiento al consumo de recursos naturales de 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

En el marco del Día Internacional del Medio Ambiente, que tuvo como tema central el “Conectar a las personas con la naturaleza”, se desarrolló la Semana Ambiental Emtelco 2017, con actividades para sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia de cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Actividad “Emtelcoentrantransportepublicooenbicicleta”.
- Actividad “selfie siembra una planta”.
- Reciclación RAEE, pilas y baterías.
- Reciclación “Tapitas para Sanar”.
- Exhibición de Plantas ornamentales.
- Juego de Concéntrase en temas ambientales.
- Medición de la Huella Ecológica.

- Caminata Ecológica.
- Entrega de 13 Kits Ecológicos a nivel nacional

Huella de Carbono

Con el objetivo de mitigar las emisiones de gases y material particulado (GEI, CFC y otros) generadas en forma directa e indirecta por la organización, Emtelco la gestiona a través del programa uso racional y eficiente de la energía y el programa de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

En el marco de estos dos programas, se adelantaron iniciativas que contribuyen a la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, tales como prácticas de eficiencia energética, monitoreo y seguimiento a consumos de combustibles y la búsqueda de tecnologías limpias para minimizar emisiones

Alcance	Unidades	2016	2017
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 1	Ton de CO2 equivalente	4	3
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 2	Ton de CO2 equivalente	650	285
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 3	Ton de CO2 equivalente	61	61
Total, emisiones alcance (1,2,3)	Ton de CO2 equivalente	715	349

En 2017 se mantuvo el inventario de gases alcance 1, 2 y 3. Tomando como base para el cálculo el Protocolo de gases efecto invernadero World Business Council for Sustainable Development y World Resources Institute WR.

Hubo una disminución considerable con respecto al 2016, esto debido a la reducción del factor de emisión de la red eléctrica de Colombia, la cual en 2016 fue de 0.190 tCO2/MWh y en 2017 0.083 tCO2/MWh

Gestión de Residuos Electrónicos

▪ Gestión RAEE

Los residuos eléctricos y electrónicos siguen siendo unos de los principales problemas ambientales en la actualidad, por tal razón emtelco cuenta con iniciativas para el manejo integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados en la operación, incentivando de esta manera la minimización, la reutilización y el reciclaje.

La gestión integral de estos residuos es un tema fundamental y abarca tanto los residuos generados para la prestación de los servicios de Contact Center & BPO así como aquellos utilizados y generados por los colaboradores y grupos de interés:

- Reciclaje de pequeños residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, pilas y acumuladores a través de la campaña de recolección de RAEE, pilas y baterías, los cuales son entregados a programas pos - consumo para su reciclaje o adecuada disposición final.
- Subasta de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, como, monitores, computadores, teclados, entre otros, bajo lineamientos ambientales establecidos por la Compañía.
- En el año 2017 se vendieron y reciclaron aproximadamente 129,3 Kg de RAEE.
- En los puntos de recolección de pilas y baterías de las diferentes sedes, se recogieron un total de 3324 Kg de los cuales son entregados a programas pos consumo para su reciclaje o adecuada disposición final.

Adicionalmente, **Emtelco** apoya la campaña tapas para Sanar, se recolectaron un total de 197,4 Kg de tapas por los colaboradores de todas las sedes y ciudades, las cuales fueron entregadas a la “Fundación Sanar” que desde hace más seis (6) años lleva recolectando tapas plásticas, con el fin de venderlas en centros de reciclaje y de esta manera recaudar fondos para el tratamiento integral de los niños con cáncer.

▪ Gestión de Residuos Sólidos

Emtelco en su interés de hacer una adecuada gestión integral de residuos sólidos y contribuir a la gestión ambiental, para cumplir con las normas exigidas, adopta el programa de manejo integral de residuos sólidos como un instrumento de autogestión y autorregulación importante dentro de la organización.

Durante el 2017 se generaron un total de 176.365 kg de residuos entre los cuales se encuentran residuos ordinarios e inertes, reciclables y peligrosos, a los cuales se les realiza un proceso selectivo dependiendo del tipo de residuo, ya sea de aprovechamiento, tratamiento especial o disposición final en el vertedero

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

En el 2017, se reciclaron aproximadamente 29.527 Kg equivalentes al 17% del total de los residuos sólidos generados. Las empresas prestadoras del servicio de tratamiento de residuos peligrosos notificaron un total de 103 Kg de residuos peligrosos incinerados, y un total de 3.298Kg de residuos desmantelados y fundidos.

Durante el año 2017 no fueron declaradas multas o sanciones (monetarias o no monetarias) ni reclamaciones ambientales por el incumplimiento a la legislación y/o normativa ambiental. Por lo anterior se entiende, que Emtelco cumple con la normativa ambiental vigente, y que por ello no ha invertido dinero en el pago de multas o sanciones que contraríen la política de sostenibilidad, los programas ambientales de la organización u otras normas.

Consumo de Agua

Con el propósito de incrementar la conciencia y sensibilización hacia el ahorro de agua, se desplegaron diferentes estrategias de comunicaciones internas orientadas a lograr el compromiso por parte de los empleados, implementando diferentes mecanismos de publicidad para logra el buen uso del recurso hídrico.

El consumo total de agua para **Emtelco** durante el 2017 fue un 6% inferior en relación con el año 2016 al consumo m3/colaborador/año.

Durante el año 2017 no fueron declaradas multas o sanciones (monetarias o no monetarias) ni reclamaciones ambientales por el incumplimiento a la legislación y/o normativa ambiental. Por lo anterior se entiende, que Emtelco cumple con la normativa ambiental vigente, y que por ello no ha desembolsado dinero

en el pago de multas o sanciones que contraríen la Política de Sostenibilidad, los Programas Ambientales de la Compañía u otras normas.

Gestión de los Grupos de Interés

A group of people are celebrating in a modern, brightly lit room. A man in the center, wearing a dark blue patterned shirt and jeans, has his arms raised in the air, shouting with joy. To his left, a woman in a dark blue dress and a colorful patterned scarf is also laughing and clapping. To his right, another woman with long dark hair, wearing a white and blue patterned top, is clapping. On the far left, the arm and hand of a fourth person are visible, also clapping. The air is filled with a shower of colorful confetti in shades of red, yellow, green, and purple. In the background, a grey sofa with a white cushion is visible.

Nos sentimos orgullosos de darlo todo y
agradecidos por lo que logramos juntos.

emtelco
CX & BPO

07. Gestión de los Grupos de Interés	62
Clientes Corporativos	63
Colaboradores	64
Proveedores	69
Medios de Comunicación	70
Comunidad	70
Estado	71
Competidores y colegas	71
Socios	71

07. Gestión de los Grupos de Interés

Para **Emtelco** es esencial mantener una correcta relación con cada uno de los grupos de interés, basada en el *respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad, la simplicidad y el diálogo*, esto nos permite contribuir al cumplimiento de la estrategia corporativa y a la sostenibilidad de la Empresa:

Grupos de Interés	 Experiencia de los clientes	 Gestión de Talento Humano	 Promoción de la Innovación	 Gestión Ética y Transparencia	 Desarrollo social	 Gestión Ambiental	 Cadena de Abastecimiento
Asuntos relevantes sostenibilidad							
Relacionamiento primer nivel							
Cientes Corporativo	■	■	■	■	■	■	■
Colaboradores	■	■	■	■		■	
Proveedores	■	■	■	■	■	■	■
Relacionamiento segundo nivel							
Comunidad		■	■	■	■	■	■
Socios		■	■	■		■	
Estado		■		■	■		■
Medios de Comunicación	■			■		■	
Competidores - Colegas	■	■		■	■		■

Cientes Corporativos

El 2017 fue un año muy importante para la Compañía, tanto en sus resultados financieros como en operación y experiencia al cliente.

Continuamos apalancando la aproximación al mercado de **Emtelco** con propuestas diferenciales por su componente de experiencia, logrando implementar el servicio para 3 clientes bajo este esquema.

Durante la vigencia, la Compañía desarrolló diferentes estrategias que nos permitieron impactar positivamente a todos nuestros clientes corporativos, en las diferentes líneas de negocio, esfuerzos que nos permitieron:

- Mejorar la efectividad en el proceso de retención de los usuarios.
- Posicionarnos como líderes en procesos de recuperación de cartera.
- Mejorar los resultados de indicadores de calidad en los servicios.
- Rediseñar los IVR's, buscando una mejor experiencia del usuario.
- Implementar nuevos canales de atención virtual.
- Fortalecer los grupos de trabajo, incorporando personal con formación avanzada específicamente en: segundo idioma (bilingüe) y manejo de lenguaje de señas, para la atención específica de algunos servicios.
- Automatizar la extracción de la información mejorando los indicadores de productividad

Colaboradores



Emtelco identifica a su talento humano como el pilar principal para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento continuo, convirtiéndose así en un factor clave de éxito.

Al cierre del 2017, en **Emtelco** contábamos con un total de **12.813** colaboradores:

10.006 colaboradores con contrato laboral directo,

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

442 colaboradores con contrato de aprendizaje directo.

Nuestro talento humano se encuentra distribuido a nivel nacional, aportando así a la generación de empleo en las diferentes zonas del país:

Regional	Rango edad	Genero	
		Masculino	Femenino
Regional Norte	< 30	83	138
	Entre 30 y 50	48	74
	> 50	2	1
Regional Noroccidente	< 30	3.308	3.807
	Entre 30 y 50	1.587	1.617
	> 50	80	81
Regional Centro	< 30	420	326
	Entre 30 y 50	578	259
	> 50	42	15
Regional Sur	< 30	115	17
	Entre 30 y 50	186	23
	> 50	4	2
Total		6.453	6.360

Como parte de la gestión de nuestro talento humano y en pro de mejorar su experiencia, la Compañía adelantó diferentes actividades orientadas a **la protección de los derechos de los colaboradores**, entre ellas destacamos:

- El desarrollo de estrategias para proteger y velar por la estabilidad de nuestros colaboradores con el fin de propiciar ámbitos de trabajo que cuiden y protejan su bienestar y el de la empresa.
- Se realizaron acciones de promoción y prevención que brindan pautas de autocuidado.
- Se publicó y comunicó el nuevo Reglamento Interno de Trabajo.
- Se definió el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo alineado con los requerimientos del decreto 1072 del 2015 y la resolución 1111 del 2017, el cual se está divulgando a los procesos para lograr la alineación y aplicación bajo los criterios normativos establecidos.

Asociación Sindical

Al cierre del 2017 se encontraba constituido el sindicato AsotraEmtelco, con un 3% colaboradores afiliados.

Durante 2017 se gestionaron temas como:

- Obligaciones derivadas del laudo arbitral
- Mesa de trabajo (temas varios).

Seguridad y salud en el trabajo

Emtelco ha desarrollado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con los estándares de la legislación legal vigente y alineado a los estándares internacionales en este campo. Adicionalmente 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.

Se realizaron los siguientes programas:

Programa de Higiene y Seguridad Industrial	Se realizaron luxómetrías, mediciones de ruido, confort térmico. Las desviaciones identificadas son incluidas dentro del plan de mejoramiento de condiciones de seguridad.
Programa de Protección Contra Caídas	En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente resolución 1409 del 2012, la Compañía continúa con el plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas, con una intervención a nivel nacional.

Programa de Riesgo Público	Caracterizamos los peligros - manejo de situaciones críticas y sospechosas.
Medicina Preventiva y del Trabajo	Exámenes Médicos con el fin de garantizar y verificar el estado de Salud, Se realizó la semana de la Salud y la Seguridad a nivel nacional. Se realizó Mesa de Salud, revisando los casos médicos de la organización y casos críticos por ausentismo. Se gestiona con las diferentes áreas de apoyo de seguridad social como ARL, EPS, AFP.
Programa de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular en instalaciones y reparaciones	Ejecutamos actividades que buscan 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.
Programa Prevención de Consumo y Sustancias Psicoactivas	Control operacional dentro de la ejecución de tareas de alto riesgo.

En términos de conocimiento se realizaron capacitaciones en temas relacionados con preparación, prevención y respuesta ante emergencia, Inducción SST, Sensibilización Política Prevención Consumo SPA, Primeros Auxilios, Manejo seguro de herramientas, reporte y prevención de incidentes y accidentes, cuidado ambiental, Lecciones aprendidas, señalización y demarcación, auto cuidado y manejo y cuidado de EPP.

Renovamos el comité COPASST: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual ejerce vigilancia, control y vela por las condiciones de trabajo seguras. para el periodo 2017-2019, donde el número total de votos obtenidos fue de 910 de los cuales 784 corresponde a la elección de representantes principales y suplentes.

Satisfacción y el bienestar de los colaboradores

En 2017, desarrollamos diferentes actividades enfocadas en valorar y mejorar la satisfacción y el bienestar de los colaboradores., tales como:

- Medición de la percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno laboral a través de dos metodologías:
 - Great Place to Work GPTW, se obtuvieron resultados positivos en dimensiones como Orgullo, Credibilidad, Camaradería, Respeto e Imparcialidad. Se realizó la entrega de los resultados, y se están gestionando planes de acción por cada área donde se identificaron oportunidades de mejora.
 - *Medición Clima en operaciones*, los resultados muestran que los colaboradores tienen una **percepción positiva** de su satisfacción laboral, y en promedio general sobre las dimensiones evaluadas.
- Espacios de conversación, orientados a que los colaboradores sean escuchados en diferentes escenarios, y se gestionen las necesidades identificadas.

- A través del plan de bienestar laboral, desarrollamos actividades de recreación, cultura y educación, fortaleciendo el vínculo laboral, generando satisfacción y las mejores experiencias en cada uno de nuestros colaboradores, impactando a más de 10.000 colaboradores a nivel nacional.

Adicionalmente fortalecimos el plan de beneficios brindándole a nuestros colaboradores alternativas que le permitan mejorar su calidad de vida y la de sus familias, logrando el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, fomentando su desarrollo profesional como persona productiva y su proyección al interior de la Compañía. Al cierre del 2017 **Emtelco** contó con alianzas comerciales y alianzas educativas que permitieron aportar en la consecución de sus metas y a suplir las necesidades de nuestros empleados. las que cuentan con alternativas como: descuentos sobre los productos y servicios, facilidades de pago, acceso a formación profesional.

Desarrollo de competencias, se ejecutaron capacitaciones en temas relevantes para la Compañía y para el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, enmarcadas en ser soporte y contribuir al logro de los objetivos estratégicos.

En 2017 desarrollamos capacitaciones buscando el desarrollo de competencias en el colaborador, impactando a **1.381** colaboradores:

Tipo de Colaborador	Colaboradores	Horas	Promedio
Alta Gerencia	15	298	18,07
staff	1.366	24.066	17,62
Total	1.381	24.364	53,76

Selección del talento humano

Durante 2017, desarrollamos procesos de reclutamiento y selección enmarcados en nuestros valores corporativos y la promoción de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional y asumimos con responsabilidad toda la normatividad exigida por la ley colombiana, apoyando la abolición de cualquier práctica irregular que discrimine a cualquier aspirante a la participación de nuestros procesos.

Región	Rango de edad	Ingresos Personal Directo			Retiros Personal Directo			Ingresos Personal Temporal			Retiros Ingresos Personal Temporal		
		M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Regional Norte	Menor a 30	52	49	101	42	53	95	15	26	41	44	43	87
	Entre 30 y 50	26	26	52	52	67	119	3	6	9	5	8	13
	Mayor a 50	0	1	1	2	1	3	0	0	0	0	0	0
Regional Noroccidente	Menor a 30	1.934	2.283	4.217	928	1.339	2.267	1.796	1.775	3.571	1.377	1.556	2.933
	Entre 30 y 50	511	650	1.161	497	662	1.159	426	405	831	356	364	720
	Mayor a 50	14	11	25	38	27	65	12	18	30	13	20	33

Regional Centro	Menor a 30	296	313	609	265	381	646	98	102	200	101	126	227
	Entre 30 y 50	303	159	462	313	321	634	77	21	98	69	42	111
	Mayor a 50	24	6	30	19	19	38	2	1	3	2	0	2
Regional Sur	Menor a 30	65	22	87	48	40	88	63	1	64	36	3	39
	Entre 30 y 50	47	19	66	50	40	90	44	0	44	29	1	30
	Mayor a 50	0	0	0	5	3	8	1	0	1	1	0	1
Total		3.272	3.539	6.811	2.259	2.953	5.212	2.537	2.355	4.892	2.033	2.163	4.196

M: Masculino / F: Femenino / T: total

Emtelco da cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003), garantizando la cuota de aprendices, donde para el 2017 abarcó 442 aprendices (274 hombres/168 mujeres.) que actualmente se encuentra regulada por el SENA, 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.

Desarrollo Social, Emtelco en pro de contribuir a lograr el empleo pleno, productivo y trabajo decente, en 2017 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.

En 2017, contamos con

- Un número importante de colaboradores que corresponden a: madres cabeza de hogar, discapacitados, víctimas del conflicto armado del programa de empleabilidad del Servicio Público de Empleo y CORCINDEP.
- Así mismo con jóvenes contratados como primer empleo en desarrollo del programa “40 mil empleos” del gobierno nacional.

Adicionalmente, desarrollamos programas con el Sena (8 grupos – 160 personas) enfocados en formación de carreras técnicas y tecnológicas afines con el negocio, dando la oportunidad de practica y empleo.

Proveedores

270 proveedores

90 proveedores de compras mayores
(cuantía superior a 100 SMMLV)

180 proveedores de compras menores
(cuantía inferior a 100 SMMLV)

+ de 6.000 millones de pesos en ahorros por negociación con proveedores.

Gestión de la cadena de abastecimiento

En 2017 fortalecimos el relacionamiento con nuestros proveedores basados en la *ética, la transparencia y el respeto*, quienes se convierten en nuestros aliados estratégicos para cumplir las metas organizacionales.

Desarrollo y evaluación de proveedores

Con el propósito de fortalecer el relacionamiento y ser un punto de retroalimentación y mejora para nuestros proveedores, en 2017 desarrollamos:

- Consultas en las listas vinculantes (Procuraduría, Contraloría, OFAC y ONU) - SARLAFT validando que no se encuentre inmerso en prácticas empresariales indebidas, mitigando los riesgos reputacionales, legales o de contagio que puedan afectar nuestra imagen, acorde con nuestros principios de ética y transparencia.
- Se realizó la publicación del Código de Conducta de Proveedores donde 127 proveedores, certificaron que recibieron, leyeron, y comprendieron el Código y manifestaron su compromiso para cumplir sus términos u condiciones.
- Evaluación de proveedores, analizando aspectos como calidad, cumplimiento y gestión.
- Trimestralmente publicamos en “Boletín proveedores” fortaleciendo temas relevantes para la Compañía en transparencia, ética y prácticas empresariales promoviendo conductas responsables.
- Para continuar generando relaciones de confianza, se realizó el evento anual de relacionamiento con proveedores, un espacio que busca afianzar los lazos entre **Emtelco** y sus proveedores, donde se trataron temas como: “Dimensionamiento estratégico actual de **Emtelco**” y “Compliance y su aplicación en las buenas prácticas empresariales”.

Durante el año 2017, no se presentaron impactos significativos y potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.

Medios de Comunicación

Generamos información de interés para complementar los contenidos y noticias de los medios de comunicación y favorecer el Good Will y el posicionamiento de **Emtelco**. En 2017:

- Consecución de free press con la publicación de boletines de prensa referentes a gestión, reconocimientos, nuevos clientes, Celebración del Día Mundial de la Experiencia y participación en especiales de contact center y BPO.
- Envío permanente de comunicados informando sobre los acontecimientos más relevantes.
- Respuesta oportuna a sus solicitudes de información.

Comunidad

Publicamos contenido de interés que busca mejorar la calidad de vida de todos y facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar. Reforzamos el posicionamiento de **Emtelco** como referente empleador. En 2017:

- Publicamos contenido en nuestras redes sociales -Facebook, Twitter, LinkedIn- sobre temas de interés general:
 - Consejos para la vida profesional,
 - Noticias relacionadas con clientes, sector y comunidad; emprendimiento; campañas que aportan a la sostenibilidad y medio ambiente; entre otras.
- Realizamos más de 10 ferias de empleo en diferentes universidades y convenios con la Alcaldía.
- Divulgamos a través de diferentes canales digitales, más de 2500 ofertas laborales (sitio web, intranet, redes sociales, bolsas de empleo, emisoras y volanteo).
- Participamos en el evento de la Red de Transparencia y participación ciudadana para reactivar esta red, en la cual se realizó un performance y un taller con las empresas participantes.
- Participamos en la socialización de la Guía para la formulación e implementación del Plan de Movilidad Empresarial Sostenible P-MES en el Área Metropolitana del Valle de Aburra, y en el consultorio P-MES donde se explicó la guía para la implementación del P-MES.
- Participamos en una capacitación de control fiscal ambiental con énfasis en la rendición del módulo ambiental en la Contraloría General de Medellín.
- Participamos en el DÍA NACIONAL DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, en el Auditorio Himerio Pérez López del Edificio EPM.

- Celebración a cargo del programa “Negocios Responsables y Seguros” (NRS), alianza estratégica promovida por la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito -UNODC-, la Embajada Británica, el Ministerio de Justicia, la Cámara de Comercio de Bogotá y el Comité de Cumplimiento del Sector Real de Antioquia.

Estado

Mantuvimos el relacionamiento basado en la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones

- Divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de **Emtelco** 2016, presentando los resultados de las acciones realizadas durante ese año.

Participación en la Red de Transparencia y Participación Ciudadana, liderada por la Contraloría General de Medellín, donde están vinculadas cerca de 140 empresas de los sectores públicos, privados y la academia.

Competidores y colegas

Promovimos el fortalecimiento de la industria de outsourcing en Colombia y el posicionamiento a **Emtelco** en el sector

- Participación de la Gerente General de **Emtelco** en la Junta Directiva de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (ACdeCC y BPO), siendo nombrada vicepresidente de dicha Junta.
- Participación en eventos comerciales colaborativos con la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (ACdeCC y BPO)

Participación en más de 10 eventos gremiales en los que se incluye Asobancaria, la ANDI, entre otros

Socios

- Consolidamos la relación a partir de la entrega de información oportuna.
- Fortalecimiento de relaciones con Inversiones Telco, accionista mayoritario de **Emtelco**.

Principios del Pacto Global



Amamos lo que hacemos y nos encanta generar sonrisas.

emtelco
CX & BPO

08. Principios del Pacto Global	74
Principios	74
Impacto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a las iniciativas de Pacto Global de Naciones Unidas a través de nuestra gestión por aspecto relevante	75

08. Principios del Pacto Global

En 2017 y en desarrollo de nuestra gestión, aportamos al cumplimiento los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a las iniciativas de Pacto Global de Naciones Unidas.



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 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”	Principio 3 “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”
Principio 4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”	Principio 5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”	Principio 6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”
Principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”	Principio 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”	Principio 9 “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”

Principio 10

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

Impacto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a las iniciativas de Pacto Global de Naciones Unidas a través de nuestra gestión por aspecto relevante



Gestión Ética y transparente...

para crear confianza entre los grupos de interés



Principio 10

- Implementamos prácticas para prevenir el soborno transnacional.
- No fueron declaradas ni detectadas operaciones que contrariaran estos principios éticos.
- Gestión y seguimiento a través de la línea ética.

Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento



Principio 10

- Gestión y seguimiento de proveedores, que garantizan la conformidad de los servicios.
- Código de conducta de proveedores.

Gestión del talento humano

(satisfacción, desarrollo y bienestar de los colaboradores)



Desarrollamos diferentes actividades enfocadas en valorar y mejorar la satisfacción y el bienestar de los colaboradores:

- Capacitaciones.
- Ambientes saludables y espacios seguros.
- Selección personal en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos.
- Promulgación de ofertas de empleo.



Principio 3,4,5,6

Gestión ambiental



Gestionamos a través de diferentes actividades el aspecto ambiental buscando de prevenir, mitigar, controlar y compensar los impactos ambientales asociados al ejercicio empresarial:

- Fomento del uso de energías renovables.
- Iniciativas enfocadas a la recuperación y reúso de los RAEE.
- Iniciativas de eficiencia energética.



Principio 7.9