



Informe de Gestión y Sostenibilidad

2024

emtelco

Emtelco, más que un **Contact center**, un **Experience Hub**
impulsado por la inteligencia artificial y el mejor talento humano

Pilares



Customer
Experience

+



Employee
Experience

+



Digital
Experience

Atributos



Obsesionados
en el cliente



Enamorados
del talento



Inspirados por
la excelencia



Apasionados por la
innovación

Valores



Pasión



Innovación



Integridad



Simplicidad



Confianza

emtelco

enamoramos
personas y
marcas

Contenido

Nuestro propósito y desempeño	11
Somos una Compañía AGI	32
Gestión financiera	84

e



emtelco





Sobre este informe

Nuestro **Informe de Gestión y Sostenibilidad, vigencia 2024** consolida los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad, convirtiéndose así en el principal medio de comunicación con nuestros grupos de interés, estas acciones demuestran el compromiso de Emtelco por ser una Compañía responsable, que incorpora en su ADN la ética y transparencia empresarial, y demuestra con los resultados que la sostenibilidad se ha convertido en el equilibrio entre lo ambiental, social, económico y buen gobierno (ASG).

Generalidades del informe:


- Los resultados de la gestión están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- Incorpora el Informe de Gestión Anual de la Compañía.
- Los resultados de la gestión y la sostenibilidad hacen las veces de comunicación de “*Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas*”, así como la alineación de nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Muestra el desempeño Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) consolidado.
- Para su elaboración se tuvo como referente y buena práctica los contenidos generales del *GRI 2021 (Global Reporting Initiative)*. No se aplica ningún estándar sectorial. (2-5).
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno y Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de la Compañía.

Periodo de reporte (2-3)	Ciclo de reporte (2-3)	Instancias de aprobación del informe (2-3)
1 de enero al 31 de diciembre 2024	Anual	Aprobado por Asamblea de Accionistas (marzo 2025)



- Como parte de las mejores prácticas asociadas a la calidad y confiabilidad de la información reportada, el presente documento fue verificado por la Vicepresidencia de Auditoría Interna de Tigo, aplicando normas internacionales de auditoría, cuyo concepto dicta: *“Como resultado de nuestra revisión, se concluye que la información contenida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 de Emtelco S.A.S., está siendo presentada de manera razonable y los indicadores se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos por la Compañía. De acuerdo con la muestra de indicadores revisada en la auditoría no se identificaron desviaciones en su cálculo”.*

Aclaraciones para la lectura del informe desde la perspectiva de sostenibilidad:

Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	Estándar GRI
Se refiere al tema relevante para la sostenibilidad y que se está reportando en los diferentes apartados del Informe.	Indica qué ODS impactan los resultados expuestos. Ej: 	Muestra el indicador de la iniciativa del reporte global, para los estándares de informes de sostenibilidad, <i>GRI 2021</i> , con el que se relacionan los temas del Informe. Ejm: Ver códigos resaltados en azul. Ej. (2-1)

- (2-3) Para más información comunicarse con:

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

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

- Este informe se ha elaborado de conformidad con la guía GRI 1. Fundamentos 2021.

Mensaje del presidente



(2-22) Con orgullo y gratitud quiero presentarles nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad.

2024 fue un año cargado de retos, cambios y metas cumplidas, y todo fue posible gracias al trabajo en equipo y con propósito de nuestros colaboradores, al control y cuidado de los ingresos, al interés genuino por brindar la mejor experiencia y al respaldo y la confianza de nuestros accionistas, clientes y el apoyo de nuestros proveedores. Todos son fundamentales en el posicionamiento y el éxito de nuestra Compañía, así que ¡*Gracias!* por la confianza y por levantarse cada día con la convicción de hacer de Emtelco una empresa que impacta positivamente a todos sus grupos de interés y a su vez a la sociedad.

En cada una de las páginas de este informe, podrán evidenciar el ADN de Emtelco, que es nuestra cultura, el cual nos proporciona un fuerte sentido de identidad y nos alinea a un propósito común de enamorar personas y marcas, sumado a nuestro enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

Todas las cifras, datos y análisis que encontrarán a continuación, reflejan el impacto positivo, la entrega de valor y el progreso que hemos alcanzado desde los diferentes frentes de trabajo, demostrando que *estamos enamorados del talento, inspirados por la excelencia, apasionados por la innovación y obsesionados en el cliente*, resaltando, que todo es posible gracias a que nuestro talento nos ayuda a dejar huella.

Gracias de nuevo a todos los que hacen posible estos resultados y por trabajar juntos para seguir trascendiendo como marca.



e



emtelco



En 2024:

- Enamoramos a siete (7) clientes nuevos, quienes confiaron en nuestra experticia, la calidad de nuestro trabajo y el compromiso de nuestro talento humano. Así mismo renovamos treinta y siete (37) contratos durante el año.
 - En la encuesta satisfacción de clientes, el **97%** expresaron *estar satisfechos y muy satisfechos* con el servicio que les brindamos durante el 2024, evidenciando que cumplimos con nuestro pilar CX , logrando así, que nos confíen sus marcas, y además nos recomienden como aliado estratégico clave.
 - En la encuesta de clima laboral, el **82,7 %** de los colaboradores *se sienten satisfechos y muy satisfechos en Emtelco*, resaltando así nuestro interés por cuidar a nuestros colaboradores y aportar a su calidad de vida y bienestar.
 - Cerramos 2024 con *más de 10,000 colaboradores* a nivel nacional, aportando a la empleabilidad del país.
 - La modalidad de teletrabajo y la confianza en nuestro talento humano siguen siendo parte de nuestra oferta de valor, cerramos el año con el **55 % de nuestros colaboradores en esta modalidad**.
 - Aportamos mensualmente a la reducción de la huella de carbono en **90,4 toneladas de CO2** gracias a la modalidad de teletrabajo.
- En 2024 seguimos apoyando a nuestros clientes con la transformación digital, logrando que la mayoría tengan automatizaciones en sus procesos, el **47%** de estas, fueron con inteligencia artificial y trabajadores digitales.
 - Nos recertificamos por tres años más en la norma ISO 9001 que nos otorga un sello de calidad en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y en la ISO 45001 que reconoce nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, además logramos la certificación GMD COPC para las operaciones eCare de Tigo, alineándonos con un modelo de gestión operativo internacional.
 - Reafirmamos nuestro compromiso con las buenas prácticas corporativas al recertificarnos en PCI-DSS v4.0, asegurando la protección en nuestros procesos transaccionales con datos financieros. Además, consolidamos nuestra solidez en la gestión de la seguridad de la información al dar continuidad a la certificación ISO/IEC 27001:2013, garantizando la adopción de estándares internacionales a nuestros procesos.
 - Optimizamos nuestras sedes, generando eficiencias para la Compañía e impactando el bienestar y la comodidad de nuestros colaboradores.
 - Hoy tenemos + de 100 reconocimientos nacionales e internacionales, lo que demuestra nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la experiencia de nuestros colaboradores y clientes.



emtelco

- Durante el 2024, gracias a nuestro Sistema de Innovación eureka, subimos 121 posiciones en el Ranking de Innovación de la ANDI, pasando del puesto 195 al 74.
- Ratificamos nuestro compromiso aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el marco del Pacto Global, mejorando los índices de empleabilidad del país, entregando condiciones de trabajo decente a nuestros colaboradores, cuidando su bienestar, velando por la igualdad de género y siendo sostenibles financieramente.

En conclusión, el 2024 fue un año donde continuamos dándole vida a nuestro propósito de enamorar personas y marcas, a través de la vivencia de nuestros pilares: CX (customer experience) + EX (employee experience) + DX (digital experience), los cuales enmarcan nuestro compromiso por la experiencia que entregamos a todos nuestros grupos de interés.

Quiero invitarlos a que lean detalladamente nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, conozcan todo lo que hicimos como equipo y celebren con nosotros las metas que alcanzamos juntos. Estoy seguro que el sentimiento de orgullo y de reconocimiento los acompañará durante la lectura de este informe.

Juan David Adarve Vergara
Presidente (E) Emtelco

e



emtelco



Nuestro propósito y desempeño



Naturaleza y forma jurídica.....	13
Estructura directiva	15
Asociaciones e iniciativas en las que participamos.....	¡Error! Marcador no definido.
Datos generales del negocio	16
Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores	17
Cobertura.....	19
Premios y reconocimientos 2024	21
Emtelco en los medios de comunicación.....	22
Reputación Corporativa	23
Eventos académicos e innovadores.....	24
Informe de relaciones económicas entre Tigo sus Filiales y accionistas	25
Cambios significativos	26
Entorno macroeconómico	27
Resultados Financieros	27
Desempeño de los negocios.....	29
Experiencia de nuestros clientes	29
Satisfacción del cliente corporativo	31



Naturaleza y forma jurídica

(2-1) (2-2)

Emtelco S.A.S., es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta, descentralizada indirecta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas, sobre la cual Millicom Spain S.L. con domicilio en España, ejerce control indirecto. Emtelco no cuenta con Junta Directiva como órgano de administración, estas funciones se asignaron a través de los Estatutos a la Asamblea de Accionistas y Presidente de la Sociedad.

La siguiente es la composición accionaria de la Compañía al 31 de diciembre de 2024:

Empresa (102-1)	% Participación
Inversiones Telco S.A.S.	99,9999854 %
Colombia Móvil S.A. E.S.P	0,0000073 %
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S.	0,0000073 %

¹ Emtelco no relaciona información asociada a los siguientes indicadores GRI ya que estos cuentan con restricciones de confidencialidad: (2-18) - (2-19) - (2-20) - (2-21).

Órganos de gobierno¹

(2-10)

Emtelco tiene una estructura de gobierno corporativo que establece directrices de gestión y vela por el cumplimiento de objetivos estratégicos según los estatutos, el reglamento interno y la ley:

- **La Asamblea General de Accionistas** es el órgano principal que define objetivos y dirige la Compañía; en 2024, se reunió 17 veces, una de forma no presencial y 16 mediante voto escrito.
- **Presidente:** ejerce la representación legal de la sociedad y es el encargado de la administración y gestión de sus negocios. El presidente y sus dos (2) suplentes son elegidos por mayoría simple de la Asamblea, representan legalmente a la sociedad y administran sus negocios, con facultades para actuar según los estatutos en asuntos relacionados con el objeto social. Cuenta con facultades para celebrar y/o ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad conforme a lo establecido en los estatutos.

Comités internos, son órganos asesores de cara a la toma de decisiones:

Comité de Presidencia	Órgano consultivo del Presidente en la toma de decisiones, diseña la planeación estratégica y vela por el cumplimiento de las políticas corporativas.
Comité de Conciliación	Establece lineamientos para el manejo de las conciliaciones y asuntos litigiosos y formula políticas sobre prevención del daño antijurídico.
Comité de Archivo	Define las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos de la sociedad según lo definido en el Decreto 2578 de 2012.
Comité de Convivencia Laboral	Instancia para dar cumplimiento a las Resoluciones No. 652 de abril 30 de 2012 y No. 1356 del Ministerio del Trabajo del 16 de julio de 2012 respecto de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.
Comité de Compras	Orienta los procesos de abastecimiento de bienes y/o servicios, con el fin de analizar la pertinencia y/o conveniencia de la compra.
Comité Financiero	Corresponde a la instancia en la que se revisa, analiza y evalúa la situación financiera de la Compañía en términos de resultados, posición financiera y flujo de caja, evaluando el cumplimiento de las metas definidas, apoyando la toma de decisiones atinentes al sistema de control interno, auditoría interna, gestión de riesgos, la supervisión de la información financiera, la ejecución de presupuestos y la aprobación de montos específicos para la realización de operaciones.
Comité de Crisis	Gestiona las situaciones de crisis, la toma de decisiones sobre las acciones requeridas para el evaluación, escalamiento, gestión y reporte de una situación que pueda afectar la imagen, reputación, continuidad de negocio y los intereses de Emtelco.
Comité de Auditoría Inversiones Telco	Órgano asesor del principal accionista, sin funciones ejecutivas, pero con facultades de evaluación, proposición y asesoramiento dentro de su ámbito y competencias, quien analiza los resultados de Emtelco como Compañía operativa de Inversiones Telco.



emtelco



Estructura directiva

al 31 de diciembre de 2024 (2-9)

Mario Alejandro Montoya

Vicepresidente
de Tecnología



Juan Eduardo Jaramillo

Vicepresidente
de Talento Humano



Ricardo Barragán

Vicepresidente
de Nuevos Negocios



Carlos Mario Arango

Vicepresidente
Administrativa y Financiera



Miguel Yepes

Gerente Proyectos
y Procesos



Juan David Adarve

Presidente (E)

Soporte legal

Equipo relación
con el Grupo



Juliana Henao

Directora Centro de
Experiencia, Marca y Producto



Camilo Rodríguez

Director Unidad de
Automatización y Ciencia
de Datos



emtelco

Datos generales del negocio

10,774 colaboradores



96% de colaboradores con contrato laboral directo.

55% de colaboradores



con contrato laboral directo en **modalidad de Teletrabajo.**

34% de colaboradores (población vulnerable)



(Personas pertenecientes a grupos étnicos, migrantes, mujeres cabeza de hogar, personas con discapacidad).

\$507,709 millones de ingresos



\$67,059 ebitda.

+ 60 marcas, de los sectores público y privado.

7 marcas nuevas, confiaron en Emtelco para gestionar el relacionamiento con sus usuarios.

199 Proveedores, de los sectores público y privado

92% nacionales / 8% extranjeros.
\$7,241 millones en ahorros.

e

emtelco

Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores

(2-6) En Emtelco seguimos innovando para fortalecer nuestra propuesta de valor y responder mejor a las necesidades del mercado. Por esto, incorporamos a nuestro portafolio las siguientes soluciones, las cuales diversifican nuestra oferta y nos permiten atender con mayor precisión las necesidades de nuestros clientes. Así, esperamos generar más oportunidades de negocio y asegurar que nuestra propuesta siga siendo competitiva, relevante y alineada con las exigencias del entorno.

Monitoreo automatizado

Herramienta que evalúa el cumplimiento de atributos en interacciones entre asesores y usuarios, a través de los diferentes canales de atención (telefónico, *web chats* o *bots*).



Suite de servicios de validación de identidad digital, que reduce hasta un 98% el fraude por robo o suplantación de identidad, implementando diferentes mecanismos de validación como: verificación de documentos, detección prueba de vida, reconocimiento facial, entre otros.

esencial
by emtelco

Plataforma de experiencia de aprendizaje.

Gen4i
by emtelco
Copilot

Solución que hace parte de nuestra suite de capacidades de GenAI. Cuenta con un sistema avanzado de asistencia automatizada que emplea inteligencia artificial, diseñada para integrarse con los sistemas de información existentes de la Organización, proporcionando una herramienta al colaborador para la consulta de procesos o el acompañamiento en la ejecución de tareas.

emtelco

Nuestro Portafolio de Soluciones agrupa en las siguientes categorías:

Consultoría

Consultoría CX Consultoría UX Social Listening Growth Hacking

Servicios

Quality-e Automatización Campañas Content Management Community Manager e-Lead
e-Desk **Monitoreo Automatizado MACX** ^{new} Contenido de servicios Bootcamp de aprendizaje Metaverso

Servicios SaaS

Verificame ^{new} Validación de identidad MAX Agendamiento inteligente **GenAI** ^{new} Modelos cognitivos 2da Generación Copilot **e-sencial** ^{new} **e-Learning** Conexión
e-Link Document Mining RPA's Asistentes cognitivos 2da Generación Collect-e Simon CX Biblioteca de aprendizaje

Analytics Labs

ForeCasting Modelos Predictivos Speech Analytics Text Analytics

Servicios Core **Gestión de Experiencias** **Canales**

Servicio al Cliente Cobranza Telefónico SMS WhatsApp Presencial App Kioscos
BackOffice Operativo Ventas IVR Web Chat Redes Sociales Sitios web Email



Cobertura

(2-1) Durante 2024, continuamos consolidando y extendiendo nuestro portafolio de clientes, teniendo presencia en sectores relevantes de la economía en el país:

Sectores de la economía del país:	Comercio
	Financiero
	Utilities
	Salud
	Educación
	Transporte
	Telecomunicaciones
	Cajas de compensación
	Gobierno
	Seguros
	Alimentos

Regiones de país:	Regional Norte: Atlántico, Bolívar, Cesar, Guajira, Magdalena, Norte de Santander.
	Regional Centro: Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima.
	Regional Noroccidente: Antioquia, Córdoba.
	Regional Sur: Cauca, Nariño, Valle del Cauca.

Exportamos servicios a:	México
	Guatemala
	El Salvador
	Costa Rica
	Panamá
	Ecuador
	Perú
Chile	



emtelco



Información general

- *Empresa:* Emtelco S.A.S.
- *Sitio web corporativo:* www.emtelco.com.co
- *Buzón corporativo:* servicioalcliente@emtelco.com.co emtelcomercadeo@emtelco.com.co
- *CRM corporativo:* <https://crmteescuchamos.emtelco.co/home>
- *Teléfono:* (604) 38970 00.
- *Dirección de correspondencia:* Medellín - Sede Olaya - Calle 14 # 52ª 174 - Código postal: 050024.
- *Sedes operativas en:* Medellín | Bogotá | Cali | Pereira | Armenia | Manizales | Popayán | Cartago | Buga | Ibagué | Pasto.
- *Redes sociales:*
 - **Facebook:** @emtelco | @Talentosemtelco
 - **Instagram:** @emtelcooficial | @Talentosemtelco
 - **X:** @emtelco
 - **LinkedIn:** @emtelco
 - **Youtube:** @emtelcoOficial
 - **Tik Tok:** @talentos.emtelco



emtelco

Premios y reconocimientos 2024

En Emtelco estamos obsesionados en el cliente; por eso, trabajamos para que cada interacción con sus usuarios sea una experiencia que refleje la esencia y la promesa de su marca, es así como en 2024, fuimos reconocidos y premiados por diferentes frentes del sector resaltando nuestro compromiso con el servicio.

Premios Nacionales 2024 otorgados por BPrO



- Premio al Talento.
- Mejor Administración del Capital Humano.
- Mejor Estrategia de Cobranza.
- Mejor Estrategia en Customer Experience.
- Mejor Estrategia Multicanal.

Premios Latam 2024 otorgados por Aloic

- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora.
- Mejor Operación en las Redes Sociales - Por el nuevo Centro de Inteligencia Digital (DiX).

Premios Genesys Customer Innovation Awards

- CX Innovator – Mejor uso de la IA en Genesys.

Premios Comfenalco Antioquia

- Segundo puesto, premios Inclusión - en la categoría Inclusión social o educativa.

Reconocimiento de la Alcaldía de Medellín

- Sello Diverso por parte de la Gerencia de Diversidades Sexuales e Identidades de género de la Alcaldía de Medellín.



- Mejor Estrategia en Employee Engagement.
- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora.

- Mejor Talento del Año.
- Mejor Estrategia Multicanal.

emtelco

Emtelco en los medios de comunicación

En 2024, fortalecimos nuestro posicionamiento como un *Hub* de experiencias, destacando nuestra capacidad de transformación y liderazgo en el sector, es así como en 2024 logramos importantes apariciones mediáticas:

Portafolio	<ul style="list-style-type: none">- Nota titulada "<i>Emtelco espera crecer 11 % y ve señales de mejoría en sus clientes</i>" (mayo).- Mención resaltando nuestras prácticas inclusivas en "<i>Diversidad en empresas: 15 prácticas inclusivas exitosas en Colombia</i>" (septiembre).- Reconocimiento como una de las 55 empresas nominadas a los Premios "Portafolio". (noviembre).
Blue Radio	<ul style="list-style-type: none">- En el marco del CX Summit en Cartagena (mayo).
La República	<ul style="list-style-type: none">- Nos referenció como el tercer BPO más grande del país en su artículo sobre el sector. (noviembre)

Estas acciones fortalecieron nuestra visibilidad, potenciaron nuestras soluciones y reafirmaron por qué somos la casa de las mejores experiencias.



emtelco



Reputación corporativa

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con fortalecer la percepción de Emtelco como un aliado estratégico confiable y relevante para nuestros públicos claves. Desarrollamos y ejecutamos estrategias integrales que impactaron positivamente la satisfacción y el índice de recomendación de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos y nuestra creciente comunidad digital. Uno de los hitos más destacados en 2024 fue el fortalecimiento de nuestra marca, como marca empleadora, consolidándonos como un referente atractivo para los talentos en Colombia.

Nuestra comunidad digital, integrada por colaboradores actuales, excolaboradores y el público en general, se transformó en un espacio de interacción significativa y crecimiento constante, a través de nuestras cuentas de Talentos en Instagram, Facebook y las nuevas comunidades creadas este año, como TikTok, donde logramos un crecimiento exponencial del 500% en seguidores y más de 2,000 interacciones anuales y el lanzamiento de un innovador canal de WhatsApp, que ya reúne cerca de 3,000 seguidores interesados en nuestras vacantes, impulsamos un incremento del 96% en postulaciones respecto a 2023, posicionándonos como una de las empresas más atractivas para trabajar en el país.

En términos de reputación digital, mejoramos nuestro índice en redes sociales en un 0,24%, pasando de un 0,26% en 2023 a un 0,5% en 2024, avanzando de aceptable a bueno en el semáforo reputacional digital.

Cerramos el año con un alcance de contenido orgánico de 2,345,748 incrementando un 70,7% en comparación con 2023, a través de un incremento en la frecuencia de publicaciones y nuevos canales. Nuestra comunidad digital también experimentó un notable crecimiento del 9,7%, con 7,368 nuevos seguidores, alcanzando un total de 83,345 seguidores al cierre del año (frente a 75,977 en 2023). Asimismo, nuestro compromiso con la interacción y el contenido relevante se reflejó en un incremento de 1,52 puntos en el Engagement rate, pasando de 3,5 en 2023 a 5,02 en 2024. Este resultado reafirma nuestra capacidad para conectar de manera auténtica y efectiva con nuestra audiencia.

Nuestro óptimo relacionamiento con aliados estratégicos y nuestra activa participación en agremiaciones consolidaron aún más nuestra credibilidad.

En resumen, el 2024 fue un año de logros significativos en la gestión de la reputación de Emtelco, marcando un camino de crecimiento sostenible y reafirmando nuestra posición como un referente en el sector de Contact Center y BPO en Colombia y la región.



Eventos académicos e innovadores

Durante el 2024, tuvimos presencia en espacios de educación e innovación que impactaron positivamente nuestro relacionamiento con clientes actuales, clientes prospectos y proveedores, posicionando nuestra marca como experta en innovación, tecnología y experiencia del cliente, destacando la participación en:

- **Lanzamiento de nuestra solución GenAI:** en marzo dimos a conocer nuestra suite de capacidades de inteligencia artificial generativa, GenAI, con nuestros clientes actuales y clientes prospectos.
- **Participación en el CX Summit 2024:** nuestro Comité de Presidencia representó a Emtelco en la edición 22 del evento *Customer Experience Summit*, organizado por BPrO, el encuentro de experiencia del cliente más importante de Latinoamérica, donde, además, tuvimos presencia en un stand de nuestro aliado Genesys.
- **Días de Experiencia:** junto a nuestros clientes actuales, clientes prospectos y colaboradores, vivimos 4 eventos cargados de interacciones que enamoran, donde compartimos temas relevantes con la experiencia del cliente.
- **Encuentro anual de Proveedores:** en octubre, realizamos para nuestros proveedores y supervisores de contrato, un evento cargado de aprendizajes y reconocimiento, donde, además, premiamos, en los *Top Partners Awards*, a los proveedores y supervisores que se han destacado por su excelencia y responsabilidad.
- **Participación en Colombia 4.0:** espacio de networking que nos permitió conocer las tendencias digitales en el país y posicionarnos como un *experience Hub* impulsado por la inteligencia artificial y el mejor talento humano, además presentamos nuestra solución GenAI y los chats multimodales.
- **Participación de Feria virtual de la Andi:** gracias a nuestra alianza con la Andi y su programa de innovación, llevamos nuestra *suite* de capacidades de validación de identidad, Verifícame, a la feria virtual “Innovaciones”.
- **Ruta de Conexión:** en diciembre, fuimos anfitriones en una de las actividades de la ruta de conexión de Andi más país, lo que nos permitió recibir a más de 40 representantes de organizaciones en nuestra sede Olaya en Medellín y demostrarles cómo nuestro sistema de innovación impacta los diferentes procesos de la Compañía.



emtelco



Informe de relaciones económicas entre Tigo sus filiales y accionistas

Emtelco presta los servicios de *Servicio al Cliente, Ventas, Retención, Instalaciones y Reparaciones, y Soporte a Procesos*, entre otros, a sus partes relacionadas.

Adicionalmente, tiene contratos con algunas partes relacionadas para la ejecución de su objeto social o funcionamiento, como es el caso de contratos de telefonía fija, *hosting, collocation*, telefonía móvil, SMS, larga distancia, servicios públicos y arrendamientos.

Las operaciones mencionadas son realizadas en condiciones de mercado y en cumplimiento de la normatividad vigente.

En los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en los estados financieros de 2024 se informa sobre la intensidad de las relaciones económicas existentes entre Emtelco, sus accionistas y partes relacionadas.

Nuestra Compañía es controlada de manera directa por Inversiones Telco S.A.S. e indirectamente por la sociedad Millicom Spain S.L., situación que se encuentra debidamente inscrita ante la Cámara de Comercio de Medellín.

Por último, no se celebraron operaciones con sus administradores.

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2024 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la Sociedad.



emtelco



Cambios significativos

(2-6)

Desde la perspectiva de gobierno corporativo:

En 2024 se presentaron dos cambios relevantes en la estructura organizacional de primer nivel:

- Renuncia de la Presidente de la Compañía, Maritza Garzón Vargas en julio, en su reemplazo, por encargo, fue nombrado como Presidente Juan David Adarve para continuar con el liderazgo de la Empresa.
- Renuncia del Vicepresidente de Tecnología, Leonardo Jaimes. Finalizando el periodo se reintegró a la Compañía Mario Alejandro Montoya Herrera, profesional que con su experiencia y conocimiento guiará la gestión tecnológica e infraestructura técnica de la Compañía.

Se continuó apalancando la estrategia corporativa con su enfoque a transacciones digitales, donde se habilitaron varias capacidades con esta tecnología lo cual permitió transformar procesos.

Desde la perspectiva administrativa:

En 2024 se realizaron optimización de las sedes operativas y administrativas, lo que redujo la cantidad de contratos con nuestro principal proveedor de infraestructura física.

Se inició y ejecutó un proceso de control riguroso por parte del accionista para las contrataciones con proveedores que suministran servicios a la Organización, con el propósito de contar con un mayor control del costo, gastos e inversiones en la Organización.

Adicionalmente, logramos incremento en la solidez de la estructura operativa y financiera de la empresa al obtener un aumento del 33,8% en ebidta respecto al año 2023.

e



emtelco



Entorno macroeconómico

La economía colombiana presentó un avance en su recuperación durante el 2024, con un crecimiento del PIB estimado del 2%. Este desempeño refleja una mejora gradual en la actividad económica liderada por un mayor dinamismo en los componentes de la demanda interna, la resiliencia de las exportaciones y una moderación en las presiones inflacionarias.

El consumo privado ha sido fundamental en impulsar la demanda interna lo que ha significado un aumento en el consumo de los hogares, motivado por una mejora en los ingresos reales y mejores condiciones crediticias tras el ciclo de reducción de tasas de interés por parte del Banco de la República. Regionalmente, América Latina 2024 estima cerrar con un crecimiento del 2,1%, impulsado principalmente por las políticas monetarias realizadas por los bancos centrales de la mayoría de los países en donde han iniciado ciclos de reducción de tasas que han favorecido a su vez la moderación de la inflación a nivel regional.

Finalmente, a nivel mundial el 2024 mostró una economía sostenida pese a las condiciones financieras ajustadas, la persistente inflación, aumento de las tensiones comerciales debido a la imposición de aranceles sobre algunos productos chinos de alta tecnología y la continuación de las tensiones geopolíticas relacionadas con la guerra en Ucrania y el conflicto bélico en Medio Oriente. En medio de todo esto la economía mundial creció alrededor del 3,2%, apalancada por el consumo privado en Estados Unidos, los estímulos fiscales en China y la recuperación gradual en Europa.

Resultados Financieros

(201-1) La Compañía cerró el año 2024 con ingresos de \$507,709 millones creciendo \$6,782 millones y un 1,4% sobre el año 2023. Se resalta el crecimiento de los ingresos de nuestro portafolio digital proveniente de las estrategias de automatización e incorporación de las herramientas de inteligencia artificial en las operaciones de clientes. De otro lado, el portafolio de clientes propios creció un 15,58%, apalancado por el crecimiento de operaciones en clientes actuales y la llegada de nuevos clientes.

Producto de eficiencias operativas y migración a canales digitales que demandan menor mano de obra, así como ahorros laborales producto de optimizaciones a finales del 2023 y pese a extra-costos incurridos por la disminución por ley de la jornada laboral, logramos disminuir los costos operativos en 2.5% y mejorar el margen bruto del negocio en 13,5% frente a 2023.




emtelco

De igual forma, por el efecto combinado de estrategias de ahorros y eficiencias internas y renegociaciones con nuestros proveedores, los gastos de la Compañía disminuyeron 1,1% frente a 2023.

A partir, principalmente de nuestra estrategia consolidada de teletrabajo y la reducción de 3,600 puestos de Contact Center en nuestras sedes, se obtienen menores gastos no operativos de 25,5% frente a 2023.

La utilidad neta fue de \$14,225 millones, superior en \$9,544 millones y 203.9% al año anterior (\$4,681 millones), reflejando sólidos resultados para la Compañía.

Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	(2-2) (201-1)

Desempeño de los negocios

Durante 2024, siete (7) compañías más confiaron en Emtelco para gestionar el relacionamiento con sus usuarios y enamorar personas y marcas. Estas compañías hacen parte del sector financiero, de seguros, de alimentación, de transporte masivo y salud, con operaciones de servicio al cliente, cobranzas y ventas presenciales, adicionalmente, logramos renovar de manera exitosa treinta y siete (37) contratos con clientes actuales. Estos aspectos nos permitieron aumentar nuestros ingresos en un 1,4 %. Este crecimiento se mantiene a pesar de que nuestros clientes, en colaboración con nuestra Compañía, buscan constantemente alternativas para reducir la facturación del Contact Center.

En línea con nuestro compromiso de eficiencia, tanto para nuestra Compañía como para nuestros clientes, en 2024 implementamos 52 iniciativas adicionales enfocadas en la optimización de procesos, utilizando herramientas como *bots*, *RPA*, *voicebots*, entre otras.

Para 2025, nuestro objetivo es profundizar y especializar, de manera responsable y segura, el uso de la inteligencia artificial para potenciar la eficiencia en nuestros procesos internos y en la operación con nuestros clientes.

Experiencia de nuestros clientes

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	GRI
Social	Experiencia con el cliente	(2-25)

(2-25) En Emtelco, estamos comprometidos con el diseño de experiencias positivas para los usuarios finales de nuestros clientes corporativos, ofreciendo un servicio diferenciador que refleja nuestro propósito de enamorar personas y marcas. Este enfoque nos ha permitido obtener resultados sobresalientes en la percepción del usuario final y en la calidad del servicio, demostrando nuestra dedicación para lograr interacciones excepcionales.



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

88% en el indicador de satisfacción que mide los usuarios satisfechos y muy satisfechos (TTB) (87%, en 2023).



Resultado positivo, logrando mejorar 1 punto porcentual respecto al año anterior.

91,3% en el indicador de percepción del usuario final sobre la Solución en Primer Contacto (SPC o FCR) (92,7 % en 2023).



La disminución respecto al 2023 se debe a cambios en los procesos del cliente corporativo.

Indicadores de calidad del servicio, mejora en la percepción del usuario final, con un incremento del **0,2 %**



Indicador enfocado en el negocio mostró una ligera disminución del **0,5 %** respecto a 2023.

Este desempeño positivo es el resultado del esfuerzo colectivo de todas las áreas de la Compañía, que trabajaron en la creación y entrega de experiencias excepcionales. El compromiso, la dedicación y el sentido de pertenencia de nuestros creadores de experiencias se reflejan en su capacidad para *escuchar, actuar con proactividad y resolver eficazmente las necesidades de los usuarios finales*.

Por otra parte, durante el 2024 desarrollamos algunos hitos relevantes que nos permitieron alcanzar un mayor grado de madurez en nuestro esquema de experiencia, como:

- El lanzamiento de la evolución de nuestro modelo de experiencia: **e-Motion Life** que incluyó metodologías tanto de CX como de UX y ciencias del comportamiento, permitiéndonos ver la experiencia del cliente no solo de cara al usuario final, sino que involucra todo su entorno; adicionalmente participamos activamente en el rediseño de los procesos para generar eficiencias a través de la automatización con robots.
- Implementamos la metodología para el **monitoreo de canales asistidos digitalmente**, lo cual nos permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora de estos, garantizando así un servicio consistente con nuestra promesa de marca.



emtelco



Satisfacción del cliente corporativo

(2-25) La satisfacción de nuestros clientes corporativos alcanzó un 97% en 2024, reflejando un incremento de 2 puntos porcentuales con respecto a 2023, este notable desempeño se debe a que nuestros clientes perciben en la Compañía un alto nivel de calidad humana y de servicio, una actitud proactiva por parte del equipo, así como capacidad y agilidad para atender y solucionar sus requerimientos. Además, se evidencia un aumento significativo en el NPS, con un crecimiento de 10 puntos en comparación con el año anterior. Este incremento responde a un cambio en la percepción de cinco clientes, equivalentes al 8% de los encuestados, quienes evolucionaron de pasivos en 2023 a promotores en 2024. La principal razón de este cambio es la percepción de mayor innovación y proactividad en la entrega de soluciones y propuestas integrales adaptadas a sus negocios.

Por último, en 2024 solo se registra un cliente detractor y la cantidad de clientes pasivos ha disminuido significativamente.

En 2024 se recibieron en total 23 PQRSF de clientes corporativos teniendo una disminución de 4,1% con respecto al año anterior; año en el que se recibieron 24 PQRSF de clientes corporativos distribuidos así: 5 quejas y reclamos, 1 petición y 18 felicitaciones, mientras que para 2024 la distribución de las 23 PQRSF recibidas se distribuyeron así: 11 quejas y reclamos y 12 felicitaciones.



emtelco





**Somos una
compañía ASG**

Matriz de doble materialidad	35
Gestión ambiental	37
Gestión social	44
Programa de beneficios.....	49
Formamos y desarrollamos nuestro talento.....	50
Cuidamos nuestro talento, bienestar, seguridad y salud en el trabajo	52
Los derechos humanos en Emtelco	55
Ciberseguridad, seguridad de la información	56
Continuidad del negocio	57
Protección de datos personales	57
Gestión de la ética y la transparencia corporativa.....	59
Regulación y relaciones institucionales	60
Proveedores.....	60
Contingencias legales.....	62
Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor	63
Cumplimiento de normas.....	63
Sistemas de gestión y calidad corporativa	64
Gestionamos los riesgos y garantizamos la sostenibilidad	66
Gestión tecnológica	67
Transformación digital e innovación	68



emtelco



Somos una Compañía ASG

(2-14) (2-17) (2-29) (3-1) (3-2) (201-2)

En Emtelco, hemos integrado los factores *Ambientales, Sociales y de Gobernanza Corporativa (ASG)*, así como la gestión de riesgos en nuestra estrategia y en todas las fases de nuestra cadena de valor.

En 2024, mantuvimos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de un enfoque de doble materialidad, el cual no solo considera los impactos sociales y ambientales derivados de nuestra operación, sino también los posibles efectos que los asuntos de sostenibilidad pueden tener en nuestros ingresos, flujo de caja y ebitda.

Actualizamos el estudio de nuestros asuntos materiales, con un enfoque de doble materialidad, que incluyó una visión de afuera hacia adentro, para ahondar en los impactos de los asuntos ASG sobre la creación de valor económico de la Compañía a corto, mediano y largo plazo, y una visión de adentro hacia afuera, para analizar nuestros impactos sobre la sociedad y el planeta, incluyendo la percepción de nuestros grupos de interés.



emtelco

Matriz de doble materialidad

(3-1) Este enfoque se divide en dos tipos de materialidad:

1. La materialidad de impacto, que fue evaluada mediante consultas a nuestros grupos de interés (*Colaboradores, Clientes, Socios/Accionistas, Proveedores, Agremiaciones/Competidores, Comunidad, Entidades Gubernamentales, Medios de Comunicación*).
2. La materialidad financiera, es aquella que esté relacionada con los actuales y futuros impactos, positivos y negativos, que generan los asuntos sociales, de gobierno y ambientales, incluidos los climáticos, en la situación financiera, desarrollo, rendimiento y posición de la empresa que pueden afectar a su valor. (*Los grupos de interés más preocupados por estos asuntos son los Socios/Accionistas*).

Dimensión Ambiental

1. Cambio climático
2. Economía circular
3. Minimización y gestión responsable de recursos.

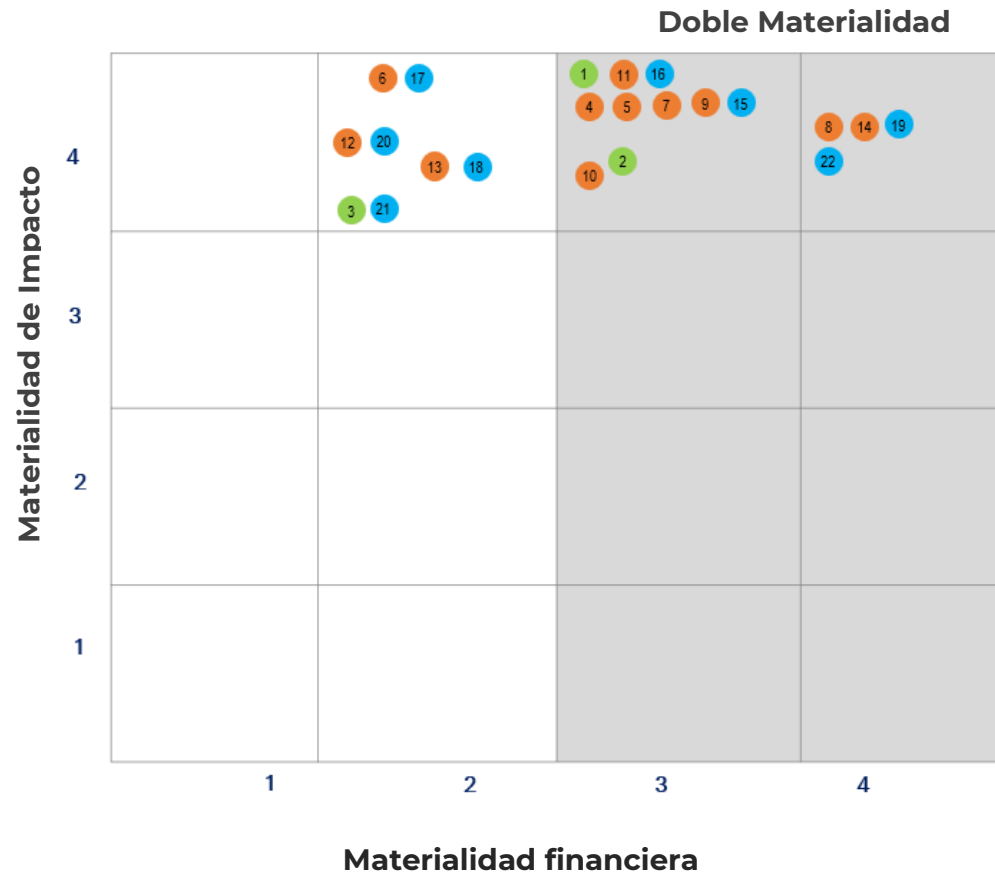
Dimensión Social

4. Atracción y retención del talento humano.
5. Desarrollo en habilidades para rol y para el futuro.
6. Salud y seguridad en el trabajo.
7. Igualdad, inclusión y diversidad laboral.
8. Experiencia al cliente y el usuario final.
9. Innovación, automatización e inteligencia artificial.
10. Excelencia operativa.
11. Ciberseguridad y protección de datos.
12. Desarrollo de la zona de Influencia.
13. Inversión social.
14. Inclusión social población vulnerables y minorías "Impact Sourcing".

Dimensión Gobierno

15. Sostenibilidad financiera y crecimiento rentable.
16. Gestión de riesgos ESG.
17. Competencia leal.
18. Marketing responsable.
19. Gobernanza ética.
20. Información pública y transparente.
21. Alianzas para lograr los objetivos ESG del sector.
22. Gestión responsable de la cadena de suministro.

The logo for emtelco, featuring the word "emtelco" in a bold, lowercase, blue sans-serif font, centered within a light blue rounded rectangular background. The overall page design includes decorative elements at the bottom such as a stylized 'e' in a circle, a heart shape, and various geometric shapes in shades of blue and grey.



Estos son los asuntos ASG priorizados de acuerdo con el análisis de doble materialidad, ya mencionado (3-2)




Asuntos priorizados de Doble Materialidad

Gestión Ambiental

¡aportando desde nuestra gestión en el cuidado del planeta!

En el 2024 continuamos con el fortalecimiento de la gestión ambiental de la Compañía, cumpliendo el compromiso del cuidado de medio ambiente. La gestión al cambio climático y la economía circular fueron los temas de mayor relevancia para nuestra gestión ambiental y donde enfocamos nuestros esfuerzos para mitigar los impactos ambientales, de acuerdo con nuestras actividades de Contact Center & BPO.

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Ambiental	Economía Circular		(301-2) (306-1) (306-2) (306-3) (306-4)

En 2024, las cajas de cartón generadas durante las operaciones de instalaciones y reparaciones formaron parte de nuestras iniciativas basadas en principios de economía circular, gracias a procesos de reutilización y reciclaje, logramos extender su vida útil, reafirmando así nuestro compromiso de mitigar al máximo los impactos ambientales derivados de nuestras actividades, además, continuamos fortaleciendo la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), que representaron más del 3% de los residuos generados en 2024. En este ámbito, mantenemos el 100% de cumplimiento en el manejo ambiental de equipos en obsolescencia mediante actividades de reciclaje y reacondicionamiento.

Este año, destacamos la subasta de 5,048 equipos de cómputo obsoletos y en mal estado, en alianza con empresas especializadas en reciclaje, estas se encargaron de la recolección, clasificación y tratamiento de los materiales, logrando un manejo ambiental responsable para la totalidad de los equipos, con un peso total gestionado de 1,000 kg.





Con estas iniciativas, Emtelco reafirma su compromiso con la gestión responsable de residuos, implementando estrategias sostenibles que protegen y cuidan el medio ambiente. En 2024, se reciclaron 33,404 kg de residuos sólidos, un 85% del total generado.

Tipo de residuos – <i>(Peso total de residuos por tipo)</i>	2024	2023
Ordinarios e Inertes	4,672	15,631
Reciclables (papel, cartón, plástico, chatarra).	33,404	45,049
Peligrosos y Especiales (RAEES, pilas, baterías y luminarias).	1,000	1,101
Total, residuos (kg) *Unidades en kg	39,076*	60,781*

Tipo de gestión final <i>(Peso total de residuos por tipo gestión)</i>	2024	%
Aprovechamiento	33,404	85%
Tratamiento	1,000	3%
Disposición final	4,672	12%
Total, residuos (kg) *Unidades en kg	39,076*	100%



Cambio climático

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Ambiental	Cambio Climático	 	(2-4) / (302-1) (302-2) / (302-3) (302-4) / (305-1) (305-2) / (305-3) (305-5)

En Emtelco, continuamos con el propósito de contribuir activamente a la mitigación y reducción del cambio climático, mantenemos nuestro inventario GEI (*gases de efecto invernadero*) como base para tomar decisiones y orientar esfuerzos en mitigación de emisiones, el cual se calcula con base en el *Protocolo de Gases Efecto Invernadero del World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute*.

Para la Compañía el principal aporte en 2024 (mayor al 97%) se concentra en el consumo energético asociado a la energía comprada para sitios propios y arrendados, siguiéndole las emisiones provenientes de viajes corporativos con un 3%.



emtelco

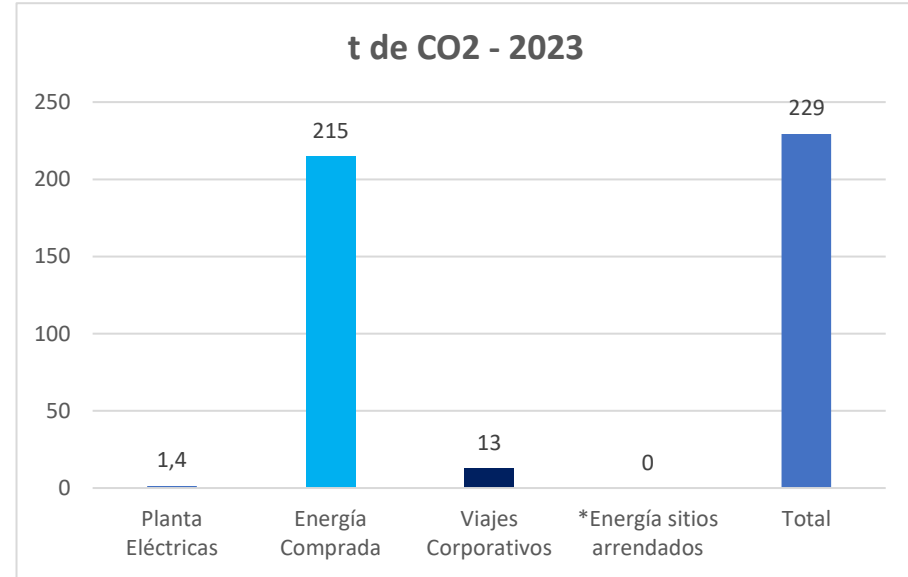
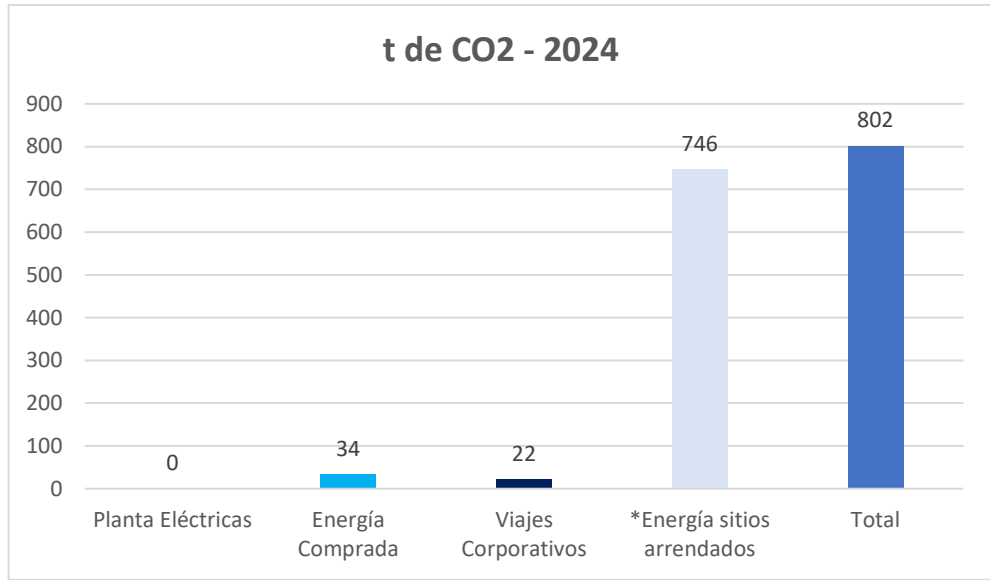


Inventario de Gases de efecto Invernadero, (305-1) (305-2) (305-3)

Alcances		Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3		Total
Fuentes/año	Unidades	Plantas Eléctricas	Energía comprada	Viajes Corporativos	*Energía sitios arrendados	
2023	tCO2e	1,4	215	13	ND	229
2024	tCO2e	0	34	22	746	802
Variación anual	%	-100%	-84%	169%	100%	350%

Notas:

- Fe de erratas: se corrige valor de alcance 2 en energía comprada. De acuerdo con la actualización por parte de la Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME del 26-12-2024, factor de emisión para inventarios de GEI: 0.177 tCO2e/MWh incrementando las emisiones de ese año en 215 t de CO2.
- Fe de erratas: se corrige valor de alcance 3 en viajes corporativos para 2023, pasando de 10 a 13 tCO2. Gracias a la validación de datos de cambio climático, se obtuvieron nuevos cálculos en la identificación de viajes aéreos, incrementando las emisiones de ese año en 229 t de CO2.
- *Ítem nuevo para este reporte con el fin de ampliar alcance 3 (2-4).



Aumentamos nuestra huella de carbono en las emisiones de alcance 3.

Incremento de viajes laborales durante 2024.

La inclusión, en esta vigencia, del consumo de energía de los sitios tercerizados para la operación del Contact Center.

Disminuimos nuestra huella de carbono en las emisiones de alcance 1 y 2.

Tercerizamos el 100% de las sedes asociadas a la operación del Contact Center, por lo que no se incluyó el consumo de combustibles para respaldo eléctrico, dado que ya no tenemos control operacional sobre las sedes ni sobre la generación de electricidad mediante plantas de emergencia.



emtelco



Mitigación (302-5) (305-5) (305-6)

1. Para gases refrigerantes tomamos medidas para contrarrestar las causas de fuga entre las que se encuentran mantenimiento preventivos y correctivos.
2. Continuamos con nuestra estrategia de teletrabajo, lo cual ha contribuido notablemente a reducir nuestra huella de carbono asociada a la movilidad de nuestros colaboradores, al cierre de 2024 un total de 5,923 colaboradores están en el modelo de teletrabajo que corresponden al 55% del total colaboradores de la Compañía.
3. Una de nuestras apuestas significativas en cambio climático en alianza con nuestro proveedor Compurent, se enfocó en la compensación de nuestras emisiones por el alquiler de computadores, para 2024 logramos compensar un total de **250 tCO2e** con bonos de carbono de PMCC Carbono Hass, el cual está diseñado como un proyecto que agrupa a pequeños y medianos agricultores del sector aguacatero en Colombia, ubicados en la región Andina del país, que abarca los departamentos de Antioquia, Caldas, Risaralda, Quindío, Valle del Cauca, Cauca, Huila, Tolima, Cundinamarca, Boyacá, Santander y Norte de Santander.

Consumo de Energía	2024	2023	Análisis de Variación
GJ/año	569	3,561	Se ha registrado una disminución significativa en el consumo de energía, pasando de 3,561 GJ/año en 2023 a 569 GJ/año en 2024, lo que representa una reducción del 84%. Esta caída en el consumo se atribuye a la externalización total de las sedes operativas de Contact Center (Olaya, Aguacatala y Dorado).
MWh/año	158,137	989,122	

Responsabilidad Ambiental Operacional

- En 2024, nuestros colaboradores en el modelo de teletrabajo contribuyeron a la reducción mensual de 90,4 toneladas de CO2, alcanzando un total anual de 1,085 toneladas de CO2.
- Hemos mantenido un alto nivel de aprovechamiento de residuos, logrando un 88% en 2024. Durante este período, se generaron 39,076 kg de residuos, los cuales fueron gestionados de manera responsable y eficiente.
- Realizamos la “Semana Ambiental”, un evento que incluyó diversas actividades enfocadas en los temas que más impactan nuestro entorno, tales como:
 - Stand ambiental sobre clasificación de residuos.
 - Concurso de transporte sostenible.
 - Concurso “Tapitas por patitas”.
 - Concurso “Botellitas de amor”.
- Organizamos un evento híbrido con transmisión en vivo por YouTube, el “Encuentro Anual de Proveedores”, que contó con la participación de 86

asistentes. Durante el evento se ofrecieron charlas sobre temas de interés general, incluyendo experiencia al cliente, salud y seguridad laboral, ética y cumplimiento.




- Reconocimos a nuestros proveedores y premiamos sus iniciativas destacadas en las siguientes categorías:
 - Compromiso Ecológico Corporativo: Andirent.
 - Innovación en los Negocios: Intelcost.
 - Integración y Responsabilidad Social Empresarial: Servitravel.
- Movilizamos la cultura organizacional mediante campañas de comunicación y programas de sensibilización, promoviendo la reducción del consumo de recursos naturales, la separación en la fuente, el aprovechamiento de plásticos y la movilidad sostenible.
- Es importante destacar que, durante 2024, no se registró ninguna infracción o reclamación ambiental, ya sea en forma de multas o sanciones, relacionadas con el incumplimiento de la legislación o normativa ambiental vigente.



emtelco

Gestión Social

Este año ratificamos la importancia de poner en el centro de la estrategia a nuestros colaboradores y además de contar con procesos de Compañía estructurados, teniendo la certeza que la suma de ambos elementos nos permite darle vida a nuestra cultura, impulsar el logro de los resultados de Emtelco y seguir generando acciones conscientes y desde un interés genuino para impactar no solo a nuestros más de 10 mil colaboradores, sino a sus familias, su entorno y por ende a nuestra sociedad.

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3) / ODS		
Social	Atracción y retención del talento 	Formación y Capacitación en habilidades del futuro 	Igualdad, inclusión y diversidad laboral 
GRI	(401-1) / (201-3) / (401-2) / (407-1)	(404-1) / (404-2)	(405-1)

Nuestros colaboradores (2-7) (2-8) (405-1)

Nuestro talento humano, un grupo de alto valor, incluyente y con gran variedad en diversidad laboral:

Cerramos el año **10,774**
colaboradores.



10,383 colaboradores con contrato laboral directo y
391 con contrato de aprendizaje.

*Cifras a diciembre 31 de 2024

Género	Menor a 30	Entre 30 y 50	Mayor a 50	Total
Femenino	3,247	3,121	160	6,528
Masculino	2,049	2,029	168	4,246

Rango de edad	Regional Centro	Regional Norte	Regional Noroccidente	Regional Oriente	Regional Sur	Total
Menor a 30	1,940	75	3,179	0	102	5,296
Entre 30 y 50	1,419	118	3,482	0	131	5,150
Mayor a 50	61	0	249	0	18	328
Participación Porcentual	32%	2%	64%	0%	2%	100%

Seleccionamos el mejor talento (401-1)

Desde Atracción del Talento, enfocamos nuestros procesos en contar con los mejores profesionales, priorizando la vinculación de personas con una excelente calidad humana y técnica, mientras garantizamos la diversidad, la equidad y la inclusión.

Durante 2024, participaron en nuestros procesos de selección

15,435 personas



lo que demuestra que nuestra Compañía es un referente de marca empleadora y que las personas desean hacer parte de nuestra familia.

De esta participación, vinculamos 5,442 personas, lo que representa un 31 % menos respecto al año anterior (Año 2023: 7,840 vinculados) debido a la reducción en los volúmenes de operación de los clientes actuales.

Rango de edad	Regional Centro	Regional Norte	Regional Noroccidente	Regional Oriente	Regional Sur	Total
Menor a 30	1,339	44	1,888	0	47	3,318
Entre 30 y 50	695	30	1,330	0	26	2,081
Mayor a 50	8	0	33	0	2	43
Participación Porcentual	38%	1%	60%	0%	1%	100%

Y como contamos con los mejores profesionales, definimos estrategias de crecimiento profesional y personal, por lo que buscamos cubrir diferentes roles con talento interno.

Además, promovemos una cultura de crecimiento profesional y personal, por lo que buscamos estratégicamente cubrir diferentes roles con talento interno.

En 2024, ascendimos un total de **311 colaboradores**



de los cuales el 47% corresponde a mujeres y el 53% a hombres.

emtelco

Durante la vigencia 2024, nuestra compañía dio cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003) regulada por el Sena, cerrando el año con 391 estudiantes en práctica y aprendices (246 mujeres, y 145 hombres) en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.

En 2024 el índice de rotación, fue altamente satisfactorio quedando por debajo de la meta definida fruto de las estrategias del área de Experiencia del Colaborador centradas en nuestro talento, la contratación directa de nuestros colaboradores y a una oferta de valor para los diferentes roles de la organización que nos mantuvieron posicionados como una de las empresas del sector con menor índice de rotación.

¡Somos un solo Emtelco: diverso, equitativo e incluyente! [\(2-29\)](#) [\(405-1\)](#)

Como parte de nuestro enfoque estratégico, hemos trabajado para garantizar una representación equitativa de género en todos los niveles de liderazgo y en las categorías laborales, es así como nuestros órganos de gobierno y comités ampliados integran diversidad de género, siendo equitativos en su representación y gestión:

Comité directivo 13 colaboradores, con cargos de alto nivel como Vicepresidentes, directores y gerentes .

Conformado por:

31% (4) es personal femenino, entre los 30 y 50 años y

69% (9) es personal masculino, donde 7 de ellos están entre los 30 y 50 años y
2 son mayores a 50 años.

Grupo primario ampliado 57 colaboradores, con cargos como Vicepresidentes directores, gerentes y profesionales.

Conformado por

44% (25) es personal femenino, entre los 30 y 50 años y

56% (32) es personal masculino, donde 27 de ellos están entre los 30 y 50 años y
5 son mayores a 50 años.



emtelco



La inclusión y la equidad siguen siendo fundamentales para el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional. En 2024, nuestro programa Sumando Corazones se consolidó como una estrategia clave en nuestro ADN, y tiene como objetivo apoyar y promover el bienestar de grupos poblacionales diversos, abordando aspectos sociodemográficos específicos.

Trabajamos con comunidades organizadas para fomentar el empoderamiento, el apoyo mutuo y la sensibilización sobre temas claves. A través de estas acciones, buscamos generar espacios seguros, promover la equidad, la inclusión y el respeto, mientras impulsamos el desarrollo integral de nuestros colaboradores y generamos un impacto positivo y duradero.

Grupos vulnerables	2024	2023
Personas pertenecientes a grupos étnicos	359	Sin información
Migrantes	205	171
Mujeres cabeza de hogar	3,133	2,633
Personas con discapacidad	6	8

Programa de beneficios

(401-2) (201-3) Durante 2024, le brindamos a nuestro talento humano diferentes experiencias que les permitieron un balance vida-trabajo, a través de diferentes programas y actividades que los ayudaron a cumplir metas y generar equilibrio, programas que incluyen: *fondo de crédito, apoyo para pago de estudios y póliza patronal*, adicionalmente, desarrollamos estrategias y actividades orientadas al fortalecimiento de hábitos que mejoren la calidad de vida, donde orientamos a nuestro talento humano a tener una alimentación consciente y saludable e incentivar la lectura y escritura respectivamente.

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestro talento humano a través de nuestra estrategia [#EstarBien](#), ofreciendo orientación y apoyo psicológico para promover su equilibrio emocional y calidad de vida, cuidando así la salud mental de nuestros colaboradores.

Colaboradores impactados a través de los diferentes programas:



Fondo de crédito

610 colaboradores.
\$ 660 millones de pesos a nivel nacional.



Póliza patronal

Cubrimos a 10,774 colaboradores.
42 indemnizaciones,
\$353 millones de pesos.



Estudiante Estrella

18 colaboradores, con mejores promedios académicos.
Aportamos a su crecimiento profesional con apoyo económico para el pago de su matrícula.

\$1 millón de pesos a cada colaborador.



Salud Mental

A través de Escucha Amiga, acompañamos telefónica y presencialmente a 855 colaboradores en situaciones emocionales.
Realizamos 263 contenciones de crisis emocionales.
8.866 colaboradores participaron en actividades de promoción y prevención.

emtelco

Formamos y desarrollamos nuestro talento

(404-1) (404-2) En Emtelco, ofrecemos un aprendizaje continuo mediante metodologías innovadoras como la gamificación, aplicando rediseños anuales en rutas de aprendizaje. Desarrollamos herramientas interactivas y simuladores para fortalecer habilidades, complementando con estrategias de *Social Media Learning*.

- Mejora del desempeño: durante este año se invirtieron 199,207 horas de capacitación y/o actualización de conocimiento y 16,064 horas de intervención focalizada para movilizar habilidades que lleven a la mejora en el desempeño.
- Emisión de reconocimientos con el ecosistema de insignias digitales e-skill: durante el 2024 se emitieron 726 micro credenciales e insignias digitales con tecnología *blockchain* y 3,538 certificados digitales reconociendo los logros corporativos y el desarrollo de habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores, proceso que se realiza a través de nuestra plataforma *esencial*.
- Adicionalmente, gestionamos el conocimiento en temas del “Saber - Hacer”, que potencian las capacidades intelectuales de nuestro talento y a su vez apalancan el logro de objetivos estratégicos. Durante el 2024 fueron 170 colaboradores impactados a nivel nacional, con una inversión de \$43 millones de pesos.

El liderazgo y las habilidades que lo potencian fueron las protagonistas durante 2024.

Grupo	Hombre	Mujer	Total colaboradores formación		Promedio horas de formación al año por colaborador	
			2024	2023	2024	2023
Alta Gerencia	1	3	4	10	13	28
Staff	72	94	166	1,629	2,513	5,437
Total	73	97	170	1,639	2,526	5,465



- ¡Nuestra implementación de *Dale Play* ha sido un éxito!, con esta estrategia buscamos realizar procesos de *re-skilling* y *up-skilling* brindando herramientas a través de un programa virtual gamificado, en 2024 se presentaron 12,989 interacciones y 3,483 certificaciones por parte de 2,801 colaboradores en esta experiencia de autoaprendizaje. Además, ya se encuentra articulada a la hoja de vida de nuestro talento.
- *Emyli*, nuestra plataforma exclusiva para líderes que busca proveer tips y herramientas de fácil aplicación que les permita mejorar comportamientos que inspiren, empoderen y transformen tanto a los equipos de trabajo, como compañeros y líderes, ha crecido un 127 % en participación, 892 líderes consumieron activamente el contenido.
- Hemos aprendido como organización, que potenciar la conversación es vital para el desarrollo de competencias, por esta razón, seguimos fortaleciendo

nuestra estratégica *Tertuliando*, a través de la cual buscamos compartir buenas prácticas de liderazgo desde la experiencia de nuestro talento interno, aprendiendo de manera colectiva y colaborativa, impactando a 531 líderes.

- Dando paso a la innovación, hicimos clic con la necesidad de integrar y potenciar buenos hábitos en la vida de nuestros líderes y creamos nuestro propio club de *running* "*Blue Runners*"; encontramos que este deporte y el propósito de liderar tienen muchos elementos en común, como los retos constantes, el espíritu de equipo y el reconocimiento mutuo para alcanzar desafíos. En septiembre de 2024 lanzamos nuestras inscripciones y al cierre de 2024 contamos con 44 líderes activos, de los cuales 21 son mujeres (48 %) y 23 hombres (52 %).

e



emtelco



Cuidamos nuestro talento, bienestar, seguridad y salud en el trabajo:

(403-2) (403-3) (403-4) (403-5) (403-6) (403-7) (403-8)

Seguridad y Salud en el Trabajo

- Durante el 2024, nuestra empresa logró una importante reducción en los índices de accidentalidad en comparación con el 2023. El número total de accidentes pasó de 382 en el 2023 a 289 en el 2024, reflejando una disminución del 24% que representa 93 accidentes menos, cerrando con una tasa de accidentalidad del 2,7%.
- El ausentismo por accidentes de trabajo se redujo en un 46%, lo cual representa 2,667 días menos por incapacidad. Estos resultados son fruto de nuestro compromiso con la seguridad laboral, implementando medidas preventivas y fortaleciendo la cultura de cuidado dentro de la Organización. Continuaremos trabajando para mantener este progreso y garantizar un entorno más seguro y saludable. En términos de ausentismo por enfermedad general y accidentes de trabajo se materializaron 118,114 días, arrojando un indicador de ausentismo del 3.3%.
- Desde el Foco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollamos programas que nos permitieron garantizar las condiciones de seguridad y prevenir enfermedades y lesiones causadas por las condiciones

de trabajo, todo esto, alineado con el cumplimiento de la legislación legal vigente en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, Decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 96% de los estándares mínimos; la Compañía se recertificó bajo la norma internacional ISO 45001 otorgada por el ICONTEC.

- Los colaboradores tienen una destacada participación en la construcción y vigilancia del sistema de gestión, a través de sus representantes en el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST), el cual gestionó durante todo el año propuestas de mejoramiento, bienestar de los colaboradores frente a las condiciones evidenciadas y el control de la efectividad del SG-SST; adicionalmente, contamos con el Comité de Convivencia laboral, el cual tiene por objeto prevenir las conductas de acoso laboral y atenderlas oportunamente en caso de presentarse.
- En el marco de la ejecución del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, se llevaron a cabo diversas acciones orientadas a la protección y promoción de la salud de los empleados, así como al control de los peligros y riesgos asociados a sus actividades laborales.

e

emtelco

- Adicionalmente, se implementaron programas enfocados en el fortalecimiento del autocuidado, la protección personal y la capacitación. También se mejoraron las condiciones locativas, se diseñaron planes de emergencia y se realizaron simulacros. Asimismo, se llevó a cabo el seguimiento e inspección de los puestos de teletrabajo, se realizaron seguimientos médicos y se implementaron sistemas de vigilancia epidemiológica.
- Otras acciones destacadas incluyen el reporte e investigación de incidentes y accidentes laborales, el cierre de planes de intervención y control, y el cumplimiento de las etapas del Plan Estratégico de Seguridad Vial. También

se fortaleció la UVAE certificada por el Ministerio de Trabajo, garantizando la continuidad del plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas.

- Además, se ejecutó el *Plan Integral de Prevención de Riesgo Público*, se realizó la medición del riesgo psicosocial en factores intralaborales, extralaborales y de percepción de estrés, y se llevó a cabo la ejecución y seguimiento de exámenes ocupacionales. Finalmente, se implementaron controles para contratistas, entre otras actividades clave para la seguridad y el bienestar de los colaboradores.

Cultura Emtelco

En Emtelco, la cultura es nuestro ADN, el código genético que compartimos y que nos brinda un fuerte sentido de identidad. Nos une en un propósito común: enamorar a personas y marcas, demostrando que valoramos el talento, nos inspira la excelencia, nos apasiona la innovación y tenemos una obsesión por el cliente.

Durante 2024, enfrentamos desafíos clave que fortalecieron nuestra cultura y reafirmaron nuestro compromiso con el bienestar, la diversidad y la innovación.

Relanzamos de la narrativa "ADN Emtelco": reforzando nuestra cultura organizacional mediante eventos, campañas y actividades diseñadas para conectar a nuestros colaboradores con la esencia de la Compañía y fortalecer su sentido de pertenencia.



emtelco



Bienestar y ambiente laboral

Diseñamos y desarrollamos al interior de la Compañía *la encuesta de clima laboral, aplicada a nivel administrativo y operativo* desarrollada en octubre de 2024, como resultado general, la satisfacción de nuestros colaboradores está en un 82,7%, con una participación del 80% de los convocados a participar de esta medición (6,890 colaboradores a nivel nacional), lo que nos permite identificar áreas clave para mejorar y tomar decisiones estratégicas que fortalezcan la experiencia de nuestros colaboradores.

Este año, de las 12 dimensiones evaluadas, 9 mostraron un incremento en el porcentaje de satisfacción, reflejando un avance continuo en nuestros esfuerzos por ofrecer un entorno laboral motivador. Destacamos el atributo de *Diversidad, Equidad e Inclusión* debido a que obtuvo una favorabilidad del 92%, posicionándose como el mejor valorado entre todos los atributos evaluados. Este resultado refleja que nuestros colaboradores perciben un entorno laboral inclusivo, equitativo y respetuoso, en el cual se promueve activamente la diversidad como un valor organizacional fundamental.

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con el bienestar de nuestros equipos:

88% satisfacción laboral, personal administrativo

participación de 798 colaboradores (401 mujeres y 397 hombres), subiendo un 1% comparado a la satisfacción del 2023 que fue del 87 %.

82% satisfacción laboral, personal operativo

participación de 6,092 colaboradores (3,703 mujeres y 2,389 hombres), subiendo un 3% comparado a la satisfacción del 2023 que fue del 79%.



emtelco

Asociación Sindical (2-30) (407-1)

En Emtelco, respetamos el derecho de asociación, bajo los principios que deben regir las relaciones laborales, siempre dentro del marco del respeto y la dignidad humana. Garantizamos los derechos del trabajador y los de la Compañía, además promulgamos las obligaciones de cada una de las partes.

Para el 2024, se atendió el pliego de peticiones promovido por la Organización sindical SINTROADCO para abril, con la cual, se logró suscribir la segunda Convención Colectiva de Trabajo. Así mismo, para septiembre la Organización sindical ASOTRAEMTELCO presentó el pliego de petición, y se logró suscribir la primera Convención Colectiva de Trabajo, afirmando de esta manera, que la Compañía es respetuosa del derecho de asociación y los derechos colectivos de nuestros colaboradores.

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

Organización sindical	2024	2023
ASOTRAEMTELCO	556	450
SINTROADCO	797	506
Total colaboradores sindicalizados	1,353	956
Porcentaje del total colaboradores	13%	10%


Los Derechos Humanos en Emtelco

(2-23) (406-1) (407-1) (203-2) En nuestra gestión empresarial, respetamos los derechos humanos como un pilar fundamental, adoptando un enfoque preventivo para mitigar riesgos que puedan vulnerarlos. Para ello, fortalecemos nuestros controles y aseguramos un seguimiento continuo. En este sentido, no se reportaron casos en nuestra Línea Ética relacionados con afectaciones al respeto y la protección de los Derechos Humanos. Como parte de nuestro compromiso, la Compañía incorpora en su debida diligencia los siguientes derechos humanos: Protección de datos personales y Privacidad.



Nuestra gestión se rige por los lineamientos del Código de Ética y el Código de Conducta de Proveedores, así como por otras políticas y códigos complementarios, disponibles para todos nuestros grupos de interés.

La compañía ha contribuido al desarrollo económico en las zonas de influencias donde Emtelco hace presencia a partir de la contratación de bienes y servicios, con una participación activa de proveedores nacionales y extranjeros.

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Social	Protección a los Derechos Humanos	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 
		<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 
			<p>(2-23)</p> <p>(203-2)</p> <p>(406-1)</p> <p>(407-1)</p>

Ciberseguridad, Seguridad de la Información

Reforzamos los mecanismos de control, tecnología y seguridad para garantizar la confidencialidad y disponibilidad de la información corporativa. Implementamos mejoras en sistemas operativos, virtualización de infraestructura y eliminación de obsolescencia, alineándonos con el crecimiento operativo de la Compañía.

Seguimos optimizando nuestros indicadores de disponibilidad, lo que ha resultado en una mejor experiencia para nuestros clientes internos y externos, reflejada en encuestas de satisfacción.

Por último, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social, reduciendo el consumo energético mediante la desactivación de más de 200 servidores, lo que ha generado un impacto positivo en el medio ambiente.



En 2024, fortalecimos nuestro modelo de gestión y nuestra capacidad de resiliencia tecnológica.

Con éxito, completamos la migración a la certificación PCI-DSS versión 4.0, reafirmando nuestro compromiso con los más altos estándares de seguridad, además, avanzamos estratégicamente en la preparación para la recertificación en la ISO 27001:2013 y nos alineamos con la nueva normativa ISO 27001:2022, garantizando que nuestras prácticas estén a la vanguardia de las exigencias internacionales.

Nuestro sistema de gestión fue sometido a un riguroso proceso de evaluación con un total de 13 auditorías externas, incluyendo 9 lideradas por clientes, 1 por el grupo Tigo y 3 por entidades certificadoras, así como 23 auditorías internas enfocadas en robustecer los controles tecnológicos y operativos. Este esfuerzo proactivo también elevó las capacidades de nuestro Centro de Ciberseguridad, ampliando y perfeccionando nuestras herramientas de detección y respuesta ante incidentes, consolidando nuestro liderazgo en seguridad informática.

Comprometidos con un ecosistema seguro, implementamos nuevas medidas para minimizar aún más el riesgo cibernético, destacando la puesta en marcha de una solución avanzada de protección de datos corporativos. Este esfuerzo estuvo alineado con las mejores prácticas internacionales y contó con el seguimiento constante de nuestra casa matriz.

Mirando hacia el futuro, en 2025 continuaremos analizando las amenazas emergentes y los riesgos del entorno, con una visión proactiva para implementar

medidas preventivas que mantengan nuestra postura de seguridad fortalecida y en constante evolución.

Continuidad del Negocio

Durante el primer semestre de 2024, como parte de nuestra estrategia, llevamos a cabo el análisis de impacto en el negocio (BIA) para todos nuestros clientes y procesos. Este análisis fue clave para dar inicio al proyecto de implementación del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) tecnológico.

Tras definir la estrategia en 2023, en 2024 avanzamos con el desarrollo de una plataforma alterna diseñada para garantizar la continuidad operativa frente a posibles emergencias tecnológicas.

Estamos orgullosos de haber alcanzado nuestros objetivos, cumpliendo con los tiempos de recuperación establecidos durante los simulacros, alineados con los planes de continuidad de negocio previamente definidos.

Protección de datos personales

(418-1) En 2024 enfocamos nuestros esfuerzos en el acompañamiento y asesoría en las diferentes áreas y operaciones, centrados en analizar y mejorar los procesos



emtelco



relacionados con los deberes que tenemos como encargados del tratamiento de los datos personales de nuestros clientes corporativos.

Trabajamos en estrecha colaboración con el área de Seguridad de la Información para validar aspectos claves de seguridad y fortalecer nuestras estrategias de protección y privacidad. Como parte de este esfuerzo, implementamos campañas de comunicación orientadas a la gestión adecuada de los datos personales, promoviendo la conciencia y el cumplimiento de las mejores prácticas en seguridad.

Fortalecimos el conocimiento de nuestros equipos de trabajo con charlas y capacitaciones que nos permitieron mejorar las actividades y gestión de los datos personales de nuestros grupos de interés, así como los asociados a nuestros clientes corporativos.

Durante 2024, la Compañía no presentó reclamaciones, filtraciones, fuga, violación, ni incidentes derivados de una mala protección de la información, fundamentadas sobre la violación de la privacidad de datos de los clientes y propios de la Organización, asegurando así el correcto manejo de los datos que están almacenados en los diferentes medios. Se atendieron de manera oportuna todas las solicitudes asociadas a los derechos de los titulares de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad aplicable y a los procedimientos internos.

En 2025 continuaremos con el proceso de revisión y mejora continua del Programa Integral de Protección de Datos Personales para aplicar las mejores prácticas en materia de privacidad y seguridad de la información.

e




emtelco



Gestión de la ética y la transparencia corporativa

En Emtelco está la ética primero

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Gobernanza	Gestión ética		(2-23) (205-1) / (2-25) (2-26) / (2-29) (205-2) / (205-3)

Durante 2024, se promovieron relaciones de confianza y valor mediante acciones éticas y transparentes. Se actualizaron las políticas de ética y cumplimiento, así como la matriz de riesgos. Se evaluó el Programa de Transparencia y Ética Empresarial a través de auditorías, y se implementaron campañas de comunicación y formación para fortalecer la cultura ética en la Compañía.

Se realizó proceso de Debida Diligencia con clientes, empleados, proveedores y otros grupos de interés. Los reportes externos se enviaron a entes de control, y se presentó la gestión ética al Comité de Ética y la Junta Directiva InverTelco.

El 98% de los empleados completó el entrenamiento en Ética y Cumplimiento, mientras que el 99% declaró su conflicto de interés anualmente. Todos los nuevos colaboradores y el equipo de Compras recibieron capacitación. Además, los proveedores estratégicos fueron informados sobre el programa. Durante el año se

gestionaron 19 casos a través de los canales de denuncia, los cuales estuvieron disponibles durante todo el año para nuestros grupos de interés y se mantuvo una política de cero tolerancias ante la corrupción, ningún caso estuvo asociado a corrupción. (2-23) (2-29) (205-3).

- Línea Ética: 01-800-911-0010 y 01-800-911-0011
- formulario en línea: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/100713/index.html>
- Página web: <https://emtelco.com.co/etica-y-cumplimiento/>
- Portal interno de Ética y Cumplimiento: https://web.emtelco.co/ZonaE/empresa#empresa_normatividad
- sagrilajt@emtelco.com.co
- Formulario Reporte de Operación Inusual: <https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1>

emtelco

Regulación y relaciones institucionales

La operación de Emtelco no está sujeta a regulaciones específicas; por lo tanto, se rige por las leyes civiles y comerciales generales que son aplicables a empresas dedicadas al soporte de procesos de negocio.

Proveedores

Gestionamos con responsabilidad la cadena de abastecimiento.

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS		GRI
Social	Gestión responsable de la cadena de suministro	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	(2-6) (2-23) (2-24) (2-29) (204-1) (308-1) (414-1)

En 2024, seguimos consolidando nuestra estrategia de cadena de suministro sostenible a través de acciones enfocadas en la eficiencia, la transparencia y la mejora continua. Las relaciones con nuestros proveedores se han fortalecido mediante una evaluación rigurosa y la implementación de prácticas que fomentan el compromiso con la sostenibilidad y la ética.

- *Ahorros y Eficiencia en la Negociación*, en el ámbito económico, logramos \$4,472 millones en ahorros por renegociación de contratos y \$2,769 millones en ahorros por negociaciones durante el año 2024. Estos ahorros fueron producto de nuestras estrategias de negociación y optimización de procesos con proveedores claves, mejorando la rentabilidad sin sacrificar nuestros estándares de calidad y sostenibilidad.
- *Base de Proveedores y Cumplimiento*, en 2024, nuestra base de proveedores creció significativamente, alcanzando más de 620 empresas registradas en nuestro sistema corporativo de abastecimiento. Así mismo, mantuvimos contratos vigentes con [199 proveedores](#), con una participación nacional del 92% y un 8% del extranjero; lo que refuerza nuestra visión de establecer relaciones a largo plazo con proveedores comprometidos con altos estándares de ética, transparencia y sostenibilidad.
- El 100% de nuestros proveedores están alineados con nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente en las relaciones comerciales con la Compañía.
- *Evaluación de Desempeño de Proveedores*, la calificación de desempeño de nuestros proveedores es una prioridad clave en nuestra estrategia de sostenibilidad. En 2024, la calificación promedio de nuestros proveedores fue de 4,5 sobre 5, lo que refleja el nivel de confianza y fiabilidad que hemos logrado con nuestros socios estratégicos. Esta calificación resalta que nuestros proveedores son excelentes, confiables y recomendables, lo que confirma que

estamos trabajando con los mejores aliados para cumplir con nuestros compromisos corporativos y de sostenibilidad.

- Continuamos con el proceso de tipificación de proveedores, identificando riesgos clave y realizando seguimientos continuos para asegurar que se mantengan en línea con nuestras políticas y valores corporativos.
- *Premios a la Sostenibilidad y Reconocimientos*, en 2024 continuamos con la entrega de los Premios a la Sostenibilidad, reconociendo a nuestros proveedores destacados en las categorías de compromiso ecológico, responsabilidad social empresarial e innovación en los negocios. Estos premios son un reflejo del esfuerzo conjunto por alcanzar objetivos sostenibles y responsables.
- *Encuentro Anual de Proveedores 2024*, fue un éxito rotundo, proporcionando una plataforma para compartir conocimientos, actualizar a los proveedores sobre nuestras políticas y alinearnos aún más en cuanto a nuestros objetivos de sostenibilidad y ética empresarial. Este evento sigue siendo un pilar clave en la relación con nuestros proveedores.
- *Satisfacción y Relación con Proveedores*, uno de los logros más destacados de 2024 es la satisfacción general de nuestros proveedores, que alcanzó un sobresaliente 99%. Este alto nivel de satisfacción refleja la efectividad de nuestras políticas y la solidez de las relaciones que hemos construido a lo largo del tiempo.

e

emtelco

- El 99% de nuestros proveedores han expresado su confianza en nuestra empresa, lo cual es un claro indicador de que estamos en el camino correcto para asegurar una cadena de suministro resiliente, eficiente y ética.
- *Colaboración y Capacitación en Sostenibilidad*, a lo largo del año, organizamos talleres y seminarios de capacitación para nuestros proveedores, con el objetivo de fortalecer sus capacidades en áreas clave como gestión administrativa de contratos y en la sostenibilidad de la cadena de suministro.

Más de 170 proveedores participaron activamente en estas capacitaciones, lo que permitió una mejora importante en sus prácticas sostenibles y un mayor alineamiento con nuestros objetivos estratégicos.

- *Diversidad e Inclusión en la Cadena de Suministro*, en 2024 continuamos trabajando para promover la diversidad e inclusión en nuestra base de proveedores. Actualmente, un 23% de nuestros proveedores son empresas dirigidas por mujeres, lo que no solo contribuye a la sostenibilidad social, sino que también apoya la equidad en las oportunidades de negocio.

Contingencias legales

La Empresa tiene pasivos contingentes con relación a los juicios y otros riesgos legales que surgen en el curso normal de los negocios. Al 31 de diciembre de 2024, el importe total de las reclamaciones y los riesgos de litigios en contra de Emtelco, calificados como posibles fue de \$9,451 (\$8,632 en diciembre de 2023). Si bien no es posible determinar la responsabilidad legal y financiera definitiva con respecto a estos alegatos y los riesgos, no se prevé que el resultado final pueda tener un efecto significativo en la situación y las operaciones financieras de la Empresa. Los procesos calificados con riesgo posible más representativos son:

- Proceso Laboral: demandante pretende que se declare despido injustificado, la pretensión asciende a \$1,159.
- Proceso Laboral: demandante pretende la declaración de contrato realidad, la pretensión asciende a \$1,458.
- Proceso Civil: QUAD SOLUCIONES S.A.S, demanda en acción contractual, porque considera que le prestó a Emtelco servicios relacionados con una solución tecnológica que no le fueron pagados. No existe soporte contractual de tales servicios. La pretensión asciende a \$599, cifras expresadas en millones de pesos.



emtelco



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

En Emtelco, estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa sobre Propiedad Intelectual y garantizamos el uso adecuado y legal del software en nuestra Organización. Para ello, actualizamos constantemente nuestros procesos e implementamos las mejores prácticas que aseguren el respeto a los derechos de propiedad intelectual. Realizamos campañas de sensibilización dirigidas a nuestros colaboradores, destacando la obligatoriedad de utilizar exclusivamente software original y legalizado proporcionado por la empresa. Este software está instalado en las estaciones de trabajo que ofrecemos para el desempeño de sus funciones, reforzando nuestro compromiso con la legalidad y la transparencia. Desde nuestras áreas de control y tecnología, llevamos a cabo auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas internas de uso de software legal. Además, todo el software que utilizamos en Emtelco es adquirido legalmente mediante licencias, y contamos con herramientas avanzadas que nos permiten controlar automáticamente el licenciamiento y uso del software, asegurando que cumplimos con la regulación en este ámbito.

La empresa promueve una cultura organizacional consciente del uso exclusivo de software y herramientas legales y debidamente licenciadas. Además, protege la información privilegiada y datos sensibles a través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos con colaboradores y proveedores, imponiendo la obligación de reserva a aquellos que acceden a esta información en cumplimiento

de deberes o para la ejecución de contratos, con consecuencias legales en caso de violación.

Con estas acciones, reafirmamos nuestra dedicación a la integridad, la responsabilidad corporativa y el respeto por la Propiedad Intelectual.

Cumplimiento de normas

(2-27) En cumplimiento de la Ley 1676 de 2013, Emtelco declara que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, en cumplimiento del Decreto 1406 de 1999, Emtelco informa que cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social integral. 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, ha evaluado sus sistemas de revelación y control de la información, cumpliendo con los estándares legales.

El presente Informe no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de Emtelco.



emtelco



Sistemas de gestión y calidad corporativa

El Sistema de Gestión Integral (SGI) de Emtelco está compuesto por los sistemas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y seguridad de la información, los cuales se encuentran totalmente integrados con el objetivo de asegurar una gestión eficiente y homogénea de los recursos.

Este enfoque permite la implementación de un modelo de excelencia único en el diseño de procesos, fomentando la adopción y el cumplimiento de acciones correctivas y preventivas, así como la implementación de metodologías que impulsen el mejoramiento continuo en todos los niveles de la Organización.

Entre las principales actividades del sistema de gestión integral en 2024, se pueden resaltar:

- **Recertificación ISO 9001:** se alcanzó la renovación de la certificación ISO 9001 del sistema de gestión de calidad, tras la aprobación de la auditoría realizada por ICONTEC, reafirmando la excelencia en los procesos y la satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés, demostrando que nuestro sistema es adecuado, eficaz y cumple con los estándares necesarios para la Organización.
- **Recertificación de la ISO 45001:** ICONTEC realizó la auditoría de recertificación al sistema de seguridad y salud en el trabajo, logrando la renovación de la certificación por tres años más. Este logro resalta nuestro compromiso con el cuidado, la protección y el bienestar de nuestros colaboradores.

Durante los procesos de auditoría, los entes certificadores nos han reconocido por nuestro liderazgo enfocado en resultados y por la creación de una cultura organizacional que prioriza la experiencia y el bienestar de nuestros colaboradores.

Fuimos reconocidos como aliados estratégicos de ICONTEC en la gestión de la calidad dentro de los procesos de certificación, lo cual valida nuestra experiencia y dedicación en esta área.

Con el fin de fortalecer el conocimiento y la comprensión integral de nuestros sistemas, unificamos los sistemas de gestión durante la inducción corporativa, promoviendo la coherencia y la integración de los diferentes sistemas en la Organización.

Rediseñamos el programa de auditorías con el objetivo de evaluar todos los procesos durante un periodo anual, alineándonos con las tendencias y oportunidades para el mejoramiento continuo.

Diseñamos e implementamos nuevas herramientas y metodologías que permiten reducir los tiempos de gestión y documentación en nuestros procesos, optimizando así nuestra eficiencia operativa.

Realizamos la migración de la herramienta del SGI con el objetivo mejorar la usabilidad, hacer más simple el proceso y renovar los recursos tecnológicos como fuente de consulta.



emtelco

Se realizó la capacitación y certificación de 10 colaboradores en la norma ISO 27001:2022, actualizando y mejorando su habilidad para ser auditores, además de fortalecer el conocimiento para su desempeño en las auditorías del 2025.

Como principales retos para el 2025 el sistema de gestión integral está:

- El desarrollo de una nueva herramienta que facilite el registro, documentación y seguimiento de las acciones de cambio.

- Documentación de procesos centrados en el usuario para facilitar la consulta y entendimiento de la información.
- Continuar aportando en la simplicidad y mejora para la optimización de los recursos en la definición y estructura de los procesos.
- Auditoría de seguimiento ISO 27001:2022


e



emtelco



Gestionamos los riesgos y garantizamos la sostenibilidad

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Gobernanza	Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable Gestión de Riesgos ASG		(205-1)

En 2024, seguimos fortaleciendo la cultura de riesgos mediante el monitoreo y seguimiento de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos. Este proceso se lleva a cabo de manera continua y se considera una herramienta esencial para la gestión, que apoya la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y garantiza la sostenibilidad y continuidad de las operaciones.

- Contamos con mapas de riesgos en todos los procesos de la cadena de valor, lo que asegura una adecuada gestión de eventos que puedan afectar la operación de la Compañía.

- Hemos identificado 16 riesgos estratégicos, cada uno con indicadores de gestión que se monitorean periódicamente por los vicepresidentes y gestores responsables. Estos riesgos están acompañados de controles que aseguran un ambiente de control adecuado para la Empresa.
- Acompañamos el análisis de riesgos en proyectos y contratos relevantes para anticipar posibles escenarios y definir mecanismos de control apropiados para su mitigación.
- Implementamos estrategias de formación y sensibilización dirigidas a todos los colaboradores a través de diversos medios corporativos, donde se compartieron experiencias, conocimientos y habilidades básicas sobre la gestión de riesgos.
- También proporcionamos información relevante sobre la gestión de riesgos a la Alta Gerencia como una buena práctica de gobierno corporativo, asegurando así su conocimiento sobre el comportamiento de los riesgos y el respaldo por parte de este grupo clave.

Para 2025, continuaremos fortaleciendo la cultura de riesgos, asegurando el monitoreo y seguimiento constante de los mismos. Fomentaremos la responsabilidad de todo el personal en su manejo, lo que permitirá reducir la probabilidad de materialización de riesgos.



emtelco



Gestión Tecnológica

Durante el año 2024 avanzamos en la migración de soluciones desde plataformas alternas a nuestra plataforma Core “*Genesys Cloud*” como parte de nuestra estrategia, esto nos permitió mejorar la interoperabilidad y lograr eficiencias en costos y gestión contractual. 2024 fue un año de retos y evolución ante la expansión acelerada y las tendencias en inteligencia artificial aplicadas al CX, nos posicionamos como pioneros en *soluciones agentless* y *voicebots*, mejorando la eficiencia operativa, reduciendo el AHT y optimizando costos, mientras generamos experiencias memorables para los usuarios.

Paralelamente, fortalecimos nuestra gestión tecnológica con iniciativas claves como:

- *Seguridad y gestión de accesos:* implementamos bóvedas de llaves para mejorar la protección y el manejo de credenciales en los distintos desarrollos e integraciones.
- *Desarrollo de soluciones avanzadas:* continuamos ampliando nuestras capacidades con IVR transaccionales y dinámicos, integraciones, *chats*, *cobrowse*, *callback*, *clic-to-call*, *bots*, CRM, RPA, modelos analíticos y predictivos, WhatsApp, asistentes digitales y chatbots, alineándonos con la estrategia de nuestros clientes corporativos.
- *Optimización del procesamiento de insumos de facturación:* mejoramos la precisión y calidad de los datos al cambiar las fuentes y procesos de información mediante la exploración de datos en *Genesys Cloud*.

- *Desarrollo de e-lock:* creamos una solución que restringe el uso de aplicaciones de escritorio exclusivamente durante interacciones activas, monitoreando eventos de inicio y finalización de llamadas.
- *Integración de IVR con plataformas de terceros:* facilitamos la gestión de casos y fortalecimos la posición de *Genesys Cloud* al permitir la integración con soluciones como *Salesforce*.

Como foco estratégico y en línea con nuestra visión de modernización, avanzamos en la transición de servicios a la nube, incluyendo *IaaS*, y nos preparamos para la migración de la *data center*, con el fin de fortalecer la disponibilidad y resiliencia de nuestra infraestructura.

Gracias a una planificación detallada, definimos una arquitectura objetivo-clara, para la migración a *IaaS* y *AWS*, desactivando servidores obsoletos. Este proceso incluyó la gestión de más de 300 servidores virtuales y 13 físicos, optimizando nuestra infraestructura tecnológica, además, seguimos mejorando nuestras soluciones 100% en la nube, garantizando escalabilidad, rendimiento y alta disponibilidad con planes de contingencia para canales y telefonía. Entre los avances más destacados tenemos:


- *Migración de reportes On-Premise a la nube*, eliminando la obsolescencia y mejorando la disponibilidad del servicio.
- *Transición de troncales de telefonía de nuestros clientes a la arquitectura de Genesys Cloud*, reduciendo puntos de fallo y asegurando continuidad operativa.



emtelco

- *Expansión de la plataforma Endpoint Central:* implementamos servidores satélites en nuestras sedes para una administración más eficiente del inventario tecnológico, auditorías de licenciamiento, gestión de parches y despliegue de *software*, optimizando el uso de licencias corporativas.
- *Desarrollo de soluciones tecnológicas a medida para nuevos clientes,* abarcando conectividad, infraestructura, canales de voz y digitales, con un enfoque personalizado para mejorar la experiencia de servicio

Transformación digital e innovación

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Social	Innovación, automatización e inteligencia artificial (IA)		N/A

En 2024, avanzamos en la implementación de soluciones innovadoras que fortalecen nuestro portafolio y nos consolidan como un *BPO* líder en soluciones digitales mejorando la gestión con nuestros clientes, además a nivel interno impactando procesos y adaptando herramientas para autogestión, generando así excelentes resultados tanto a nivel interno como en la gestión de nuestros clientes:



emtelco



De cara a nuestro portafolio y gestión interna

Verificame, soluciones de validación de identidad.

Incorporamos dos nuevas funcionalidades, las cuales ofrecen mayor agilidad y seguridad:

- **Firma digital:** implementamos una herramienta que permite la firma de documentos electrónicos de manera segura y eficiente, garantizando validación de identidad, integridad, confidencialidad y no repudio. Esta solución no solo refleja nuestro compromiso con el medio ambiente, la innovación y la mejora continua, sino que también ha reducido significativamente los costos asociados a la firma de documentos.
- **Código OTP:** desplegamos un sistema de autenticación basado en contraseñas únicas y temporales enviadas por SMS o email para validar la identidad del usuario. Actualmente, este método opera con éxito en nuestra Organización y en dos clientes, alcanzando una efectividad del 80% en la validación de usuarios. Además, estamos en proceso de implementación con dos nuevos clientes del sector salud y financiero, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad y eficiencia en los procesos.

De cara a los colaboradores

- **Portal del Egresado,** lanzamos un portal diseñado para que nuestros excolaboradores puedan autogestionar de forma rápida y sencilla los documentos que requieran como colillas o certificados laborales, este portal incorpora un robusto sistema de seguridad basado en validación de identidad, garantizando un acceso seguro y ágil. Con esta solución, seguimos enfocados en mejorar la experiencia de nuestros ex -colaboradores.
- **Conexión,** plataforma *core* de Gestión del Talento Humano, incorporamos nuevas funcionalidades que optimizan la gestión de procesos y mejoran la experiencia de todos nuestros colaboradores:
 - **epay:** ampliamos las funcionalidades del módulo de gestión de nómina operativa de la organización, estos desarrollos han permitido eliminar tareas manuales, mejorar la precisión de los cálculos y garantizar la entrega de información valiosa y oportuna para las operaciones, fortaleciendo así la eficiencia y fiabilidad del sistema.
 - **Fondo de crédito:** mejoramos la gestión de las solicitudes del fondo de crédito de Emtelco.
 - **Póliza patronal:** buscando mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, llevamos a Conexión toda la información sobre coberturas y formatos para los trámites de la póliza patronal.

e

emtelco

Chatbot multimodal: continuamos ampliando las capacidades de la Organización con la implementación de una solución de *chatbots* multimodales, diseñados para comprender e interactuar con una amplia variedad de formatos de información (texto, audio e imagen) y proporcionar una experiencia más natural e intuitiva haciendo uso de la inteligencia artificial generativa. En este contexto, desarrollamos tres pruebas de concepto dirigidas a clientes de los sectores salud, belleza y público. Estas demostraron cómo la solución automatiza tareas complejas, mejora significativamente la comprensión de las interacciones y aumenta la eficiencia operativa.

Desde la gestión de iniciativas estratégicas, a lo largo del año, impulsamos una serie de proyectos que buscaron transformar y optimizar nuestra Organización. Estos fueron concebidos tanto desde nuestra planificación anual, como en respuesta a las necesidades emergentes de diferentes áreas, lo que demuestra nuestro compromiso con la innovación y la adaptación a un entorno en constante evolución.

Innovación, continuamos fortaleciendo nuestro sistema de innovación *eureka*, movilizandando la participación de los colaboradores en pro del cumplimiento de la Mega y objetivos estratégicos:

Como aspecto relevante destacamos el avance en 121 posiciones en el Ranking de Innovación empresarial, organizado por la ANDI y la revista Dinero, comparado con el año anterior, logrando pasar de la posición 195 a la posición 74, esto resalta el avance y trabajo que hemos realizado como Organización y entre los diferentes equipos, para potenciar la innovación y hacer que el ADN innovador siga permeando cada vez, a más personas y equipos. Además, este resultado nos posicionó como una de las empresas que promueven y fomentan la innovación empresarial en el país.

- Durante 2024 logramos madurar 16 iniciativas en innovación, de las 27 semillas de ideas presentadas por nuestros colaboradores, ideas que le aportan a la innovación y fortalecen el proceso.

- Buscando fomentar y potenciar la cultura de innovación y conocimiento generamos diferentes espacios de formación con los equipos de trabajo, además de generar una nueva comunidad de aprendizaje e innovación en *SharePoint*, donde se encuentra toda nuestra estrategia, pilares claves, además de las formas de participar y reconocer.
- Realizamos la Cuarta versión de los Días de Innovación en alianza con empresas destacadas en este ecosistema, participaron 811 personas en las transmisiones en vivo, y obtuvimos más de 1,700 visualizaciones de las grabaciones.
- Tuvimos 104 nominados, 55 ganadores en nuestros premios *Rockstar*, donde se resalta a las personas apasionadas por la Innovación, que movilizan y llevan en su ADN la mejora y el cambio.
- Logramos consolidar y mantener activo nuestro Comité de Innovación, un equipo dedicado a movilizar la estrategia y permea la cultura y ADN innovador en la Organización.



emtelco

Interacción con el ecosistema de innovación

Logramos participar en 6 convocatorias y eventos del ecosistema de innovación a nivel nacional, entre ellas:

- El programa de innovación abierta ANDI más país, donde logramos la cofinanciación de 150 millones para el desarrollo de un nuevo producto de la Organización llamado Verificame, nuestra nueva *suite* de validación de identidad. Además, de fortalecer nuestras capacidades en vigilancias tecnológicas, propiedad intelectual y aceleración comercial, con los diferentes módulos recibidos en el programa.
- Logramos la participación en diferentes ferias y eventos convocados por el ecosistema (*Innovation Land Summit, Feria virtual ANDI más país, Experiencia Tech, entre otros*), donde contamos con espacios gratuitos para mostrar nuestras nuevas soluciones y portafolio, que nos permiten continuar posicionándonos como un referente en innovación.
- Participamos en Colombia 4.0 edición ecosistemas de innovación digital, la muestra comercial más importante del país organizada por Ministerio de Telecomunicaciones, con nuestra *Suite* de productos llamada GenAI (*Inteligencia artificial generativa*), con soluciones de validación de identidad y WhatsApp multimodal. Resaltando cómo desde Emtelco usamos estos modelos para conectar las necesidades de negocio con innovación e inteligencia artificial para evolucionar los procesos de nuestros clientes y hacerlos más costos eficientes.
- Participamos de la medición de innovación generada por Ruta N para medir las capacidades, resultados e impactos de la innovación de las empresas del Valle de Aburrá.



emtelco

Retos 2025

- Desde innovación buscaremos seguir potenciando y consolidando el sistema de innovación *eureka*, con nuevas formas de participar que nos permitan ser una Organización ambidiestra, donde se fomente la innovación empresarial radical, incremental y disruptiva.
- Continuar posicionándonos en el ecosistema de innovación nacional generando alianzas con diferentes entidades del ecosistema y creciendo en el *Ranking* de Innovación.
- Lograr la cofinanciación para la realización de proyectos de innovación con actores claves del ecosistema.
- Fortalecer el trabajo con universidades y grupos de investigación, que nos ayuden a seguir potenciando nuestro sistema de innovación *eureka*, capturando capacidades externas.
- Potencializar las herramientas de gestión de la Organización, mejorándolas con facilidades digitales y potenciándolas a través de soluciones de inteligencia artificial.
- Trabajar e implementar el modelo de gobierno en IA y ética en IA con el fin de establecer los principios básicos y valores que debe guiar el desarrollo de la IA, y saber cómo poner en práctica esos principios través de políticas y regulaciones.
- Impulsar la Transformación Digital y la Automatización en la Organización a través de la IA.
- Fortalecer nuestra postura en ciberseguridad.
- Fortalecer el uso de la inteligencia artificial de manera efectiva, eficiente y responsable, tanto para dar valor a nuestros clientes como para mejorar los procesos internos de la Compañía.
- Nos enfocamos en mantener una alta satisfacción entre nuestros clientes corporativos, fortaleciendo la relación y asegurando su permanencia dentro de la Organización a través de soluciones innovadoras, un servicio de calidad y una experiencia excepcional.



emtelco



- Fortalecer la participación en nuestros ingresos de clientes del sector financiero.
- Adaptarnos a nuevos modelos de negocio que están empezando a generarse en el mercado.
- Seguir siendo referente en la industria por nuestros altos niveles de satisfacción laboral y baja rotación.

e



emtelco



Resultados de la gestión del 2024 y el aporte para los principios de Pacto Global, como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Durante la vigencia 2024 la Compañía no fue objeto de opiniones respecto a derechos humanos.



emtelco

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

Principio 10



Indicador	2024	2023
(%) Porcentaje de los colaboradores activos que fueron capacitados en programa de ética y cumplimiento:	98%	99%
(%) Porcentaje de líderes capacitados en el “Programa de ética y cumplimiento efectivo” que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.	100%	100%
(%) Porcentaje de los colaboradores activos que completaron su declaración anual de conflicto de intereses.	99%	99%
(#) Número de canales para denuncias y consultas, de situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos.	2	3
(#) Número de denuncias	19	67
(#) Número de denuncias con gestión y cierre.	17	65



Experiencia con el cliente



Indicador	2024	2023
Diseño de Experiencia	Usuarios muy satisfechos con el servicio 97%.	Usuarios muy satisfechos con el servicio 95%.
Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)	91.3% de cumplimiento	92.7% de cumplimiento
Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.	El lanzamiento de la evolución de nuestro modelo de experiencia: e-Motion Life , implementamos la metodología para el monitoreo de canales asistidos digitalmente .	Implementación e integración de seis nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios, que buscan abrir otros mercados y mejorar el relacionamiento con los clientes, ofreciéndoles alternativas innovadoras de alta calidad.
Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.	Estamos comprometidos con el diseño de experiencias positivas para los usuarios finales de nuestros clientes corporativos. Este enfoque nos ha permitido obtener resultados sobresalientes en la percepción del usuario final y en la calidad del servicio, demostrando nuestra dedicación para lograr interacciones excepcionales.	Nos enfocamos en generar momentos positivos a los usuarios de nuestros clientes corporativos, brindándoles una atención diferencial, buscando siempre cumplir con nuestro propósito de enamorar personas y marcas.
Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos.	0 reclamaciones.	0 reclamaciones.



emtelco





Gestión del talento humano, Atracción y retención del talento - Formación y Capacitación en habilidades del futuro - Igualdad, inclusión y diversidad laboral

Principio 3 - Principio 4 - Principio 5 - Principio 6

Indicador	2024	2023
Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.	Fondo de crédito, apoyo para pago de estudios y póliza patronal, Salud Mental, comunidades, adicionalmente desarrollamos diversas estrategias y actividades orientadas al fortalecimiento de hábitos que mejoren la calidad de vida, a través de "Hábitos Saludables" / "Por Mí".	Emtelcopoints, Estudiante Estrella, Tiquetera emocional, Los Más, Fondo de crédito - Póliza patronal – Onboarding - Encuesta de hábitos "Por Mí" - Alianzas comerciales, educativas y financieras – Evento reconocimiento Enamorados - Salud Mental - Salas de lactancia, Comunidad de madres "Red de amor" para madres lactantes y en gestación – Junio y Navidad en familia.
Medición de Clima Laboral	Satisfacción nivel administrativo 88%. Satisfacción operativa 82%.	Satisfacción nivel administrativo 87%. Satisfacción operativa 79%.
Capacitaciones	170 colaboradores. 2,556 horas año.	1,639 colaboradores. 5,465 horas año.
% de cumplimiento de estándares mínimos en SST	Decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 96% de los estándares mínimos; la Compañía se recertificó bajo la norma internacional ISO 45001 otorgada por el ICONTEC.	100 % de cumplimiento resolución 0312 de 2019 y certificación bajo la norma internacional ISO 45001.
% de personal afiliado a la asociación sindical	13% de la población de planta.	9,5% de la población de planta.
Vinculación personal	Vinculamos 5,442 colaboradores.	Vinculamos 7,840 colaboradores.



emtelco

Innovación, automatización e inteligencia artificial (IA)



Indicador	2024	2023
<p>Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.</p> <p>Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (<i>Customer Journey Map</i>).</p>	<p>Verificame – Soluciones de Validación de Identidad: incorporamos dos nuevas funcionalidades, las cuales ofrecen mayor agilidad y seguridad: Firma digital - Código OTP.</p>	<p>Implementamos tres nuevos productos: Simon CX – MAX y e-link.</p>
<p>Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.</p>	<p>Conexión – Plataforma Core de Gestión del Talento Humano, incorporamos nuevas funcionalidades que optimizan la gestión de procesos y mejoran la experiencia de todos nuestros colaboradores epay, Fondo de crédito, Póliza patronal, Portal del Egresado.</p>	<p>Modelos para mejorar el <i>Go to market</i> de productos <i>Core</i> y productos digitales, se desarrolló una solución para el sector salud, se evaluaron y habilitaron modelos de facturación diferentes.</p>
<p>Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.</p>	<p>Logramos participar en 6 convocatorias y eventos del ecosistema de innovación a nivel nacional. Como aspecto relevante desatamos el avance en 121 posiciones en el Ranking de Innovación empresarial, organizado por la ANDI y la revista Dinero, comparado</p>	<p>Logramos mantener la certificación del Sello de Buenas Prácticas en Innovación (BPI). Logramos mantenernos por 4 años consecutivos dentro de las 200 empresas más innovadoras en el Ranking de Innovación empresarial.</p>



	con el año anterior, logrando pasar de la posición 195 a la posición 74.	Participamos en Colombia 4.0 edición IA , la muestra comercial más importante del país organizada por MinTic, con nuestra nueva Suite de productos llamada GenAI (Inteligencia artificial generativa).
Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.	Participamos en Colombia 4.0 edición ecosistemas de innovación digital, la muestra comercial más importante del país organizada por Ministerio de telecomunicaciones, con nuestra <i>Suite</i> de productos llamada GenAI (<i>Inteligencia artificial generativa</i>),	Interacción con el ecosistema de innovación , logramos participar en 6 convocatorias del ecosistema de innovación nacional. Dimos cierre al proyecto <i>DSW (Digital Smart Workforce)</i> para la obtención de beneficios tributarios por inversión en innovación, ciencia y tecnología de MinCiencias.

e



Inclusión social población vulnerables y minorías “Impact Sourcing”

Principio 6



Indicador	2024	2023
Generación de empleo de calidad.	10,774 colaboradores 10,383 directos 391 contrato aprendizaje	10,024 colaboradores 9,439 directos 22 temporal 563 contrato aprendizaje
Acceso de jóvenes a su primer empleo.	Cerrando el año con 391 estudiantes en práctica y aprendices (246 mujeres, y 145 hombres) en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena a 81 estudiantes. Vinculamos directamente a 81 (55 mujeres, y 26 hombres) aprendices y practicantes. Logramos vincular a 467 personas en el 2023, equivalente al 5,3 % de nuestras contrataciones.
Inclusión laboral a población vulnerable y minorías “Impact Sourcing”.	Migrantes 205 Madre cabeza de Familia 3,133 Personas en Situación de Discapacidad 6 Personas pertenecientes a grupos étnicos 359 3,703 el 34% del personal	Migrantes 171 Madre cabeza de Familia 2,633 Diversidad de Género 256 Personas en Situación de Discapacidad 8 3,068 el 31% del personal



Gestión ambiental

Principio 7 - Principio 9



Indicador	2024	2023
Aprovechamiento de residuos	88%	74%
Consumo total de energía (Gigajulios).	Se registro una disminución significativa en el consumo de energía: 569 GJ/año en 2024, lo que representa una reducción del 84%. Esta disminución en el consumo se atribuye a la externalización total de las sedes operativas de Contact Center (Olaya, Aguacatala y Dorado).	3,561 GJ Las anteriores cifras muestran una disminución en el total de consumo de energía eléctrica del 49%.
Energía ahorrada por iniciativas de Eficiencia Energética. (Gigajulios)	2,992 GJ	3,137 GJ
Aprovechamiento de residuos electrónicos.	1,000 kg de RAEE	1,000 kg de RAEE
Total, emisiones alcance (1, 2, 3):	802 tCO ₂ e	229 tCO ₂ e
Modelo de teletrabajo	Generaron una reducción mensual 90,4 toneladas de CO ₂ y un total anual de 1,085 toneladas de CO ₂	Generaron una reducción mensual 88,7 toneladas de CO ₂ y un total anual de 1,064.86 toneladas de CO ₂

Gestión responsable de la cadena de suministro

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8



Indicador	2024	2023
Transparencia en los procesos de selección de proveedores.	199 proveedores 92% proveedores nacionales 8% proveedores internacionales 99% satisfacción de nuestros proveedores	258 proveedores 93% proveedores nacionales 7% proveedores internacionales 98% satisfacción de nuestros proveedores
Evaluaciones y auditorías de proveedores.	La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,5 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.	La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,4 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.
Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales. Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.	Durante el 2024, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.	Durante el 2023, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.
Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores.	El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. Encuentro anual 2024 de proveedores.	El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. Encuentro anual 2023 de proveedores.



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

Actualizar a los proveedores sobre nuestras políticas y alinearnos aún más en cuanto a nuestros objetivos de sostenibilidad y ética empresarial.

Colaboración y *Capacitación en Sostenibilidad*, talleres y seminarios de capacitación para nuestros proveedores, con el objetivo de fortalecer sus capacidades en áreas clave como gestión administrativa de contratos y en la sostenibilidad de la cadena de suministro. Más de 170 proveedores participaron en estas capacitaciones.

Premios a la Sostenibilidad, a nuestros proveedores destacados en compromiso ecológico, responsabilidad social empresarial e innovación en los negocios.

Capacitación en Ética y Cumplimiento, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el trabajo, Seguridad de la Información, protección de datos personales, experiencia.

Premios a la Sostenibilidad, en las categorías: Compromiso ecológico corporativo, Integración y responsabilidad social empresarial e Innovación en los negocios, premios otorgados para la gestión 2023.

e



emtelco



Gestión Financiera



Informe del Revisor Fiscal.....	86
Notas a los Estados Financieros.....	87
Certificación de los estados financieros.....	93

e





KPMG S.A.S.
Carrera 43 A No. 1 Sur – 220, Piso 9, Oficina 901
Edificio Porvenir
Medellín - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100
www.kpmg.com/co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Ertelco S.A.S.:

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros de Ertelco S.A.S. (la Compañía), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2024 y los estados del resultado Integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2024, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros" de mi informe. Soy independiente con respecto a la Compañía, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2023 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por otro contador público quien en su informe de fecha 5 de marzo de 2024 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo de la Compañía en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

KPMG Confidencial

© 2025 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de Firms miembro independiente de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG S.A.S.
NIT: 900.000.946-4



En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifiqué y evalué los riesgos de error material en los estados financieros, bien sea por fraude o error, diseño y realice procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalué lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía deje de operar como un negocio en marcha.
- Evalué la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.



Comunico a los encargados del gobierno de la Compañía, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2024:

- La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.
- Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Ley 2195 de 2022 e instrucciones de la Superintendencia de Sociedades según Circular Externa 100-000011 de 2021 y el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, en relación con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2016, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 6 de marzo de 2025.

Firmado por:


Jessica Johana Cardona Quintero
Revisor Fiscal de Ertelco S.A.S.
T.P. 310150 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

6 de marzo de 2025



Notas a los Estados Financieros

Al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023

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

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

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

El Grupo Millicom, conformado por Millicom International Cellular S.A. (sociedad anónima con domicilio en Luxemburgo, en adelante “Millicom”), sus subsidiarias, empresas de riesgo compartido y entidades asociadas, es un grupo internacional de telecomunicaciones que provee servicios de estilo de vida digital en mercados emergentes, a través de telefonía móvil y fija, cable, banda ancha e inversiones en negocios en línea en Latinoamérica. Es Millicom International Cellular S.A la que tiene el poder para dirigir las políticas financieras y de operación de la Empresa y las inversiones consolidadas en la generación de beneficios de sus actividades.

De acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) la Matriz Final de la Empresa es Millicom International Cellular S.A.



emtelco

Notas a los Estados Financieros

Al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023

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

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia para entidades del Grupo 1 (NCIF Grupo 1) establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021, 1611 de 2022 y 1271 de 2024. Las NCIF Grupo 1 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) completas, emitidas y traducidas oficialmente al español por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés).

La moneda de la matriz y las subsidiarias es el peso colombiano que a su vez es la moneda de presentación.

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 medidos a valor razonable, deuda y financiamiento (medido a costo amortizado).

Estos estados financieros fueron autorizados para emisión por la Junta Directiva de la Empresa el día 5 de Marzo de 2025.



emtelco

Notas a los Estados Financieros

Al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023

Conversión de Moneda Extranjera

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio vigente a la fecha de cierre del año sobre el que se informa. Esta tasa es certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Todas las diferencias se imputan al estado de resultado integral.

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

Tasa/Año	2024	2023
Tasa de cierre dólares americanos	4,409.15	3,822.05
Tasa de cierre euro	4,565.67	4,222.03

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.

Clasificación de Partidas Corrientes y no Corrientes

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

La clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes se basa en los derechos que existen al final del período sobre el que se informa, especifican que la clasificación no se ve afectada por las expectativas sobre si una entidad ejercerá su derecho a diferir la liquidación de un pasivo.



emtelco

Notas a los Estados Financieros

Al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023

Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la Administración utilice el juicio al aplicar las políticas contables del Grupo. Igualmente, requiere el uso de ciertas estimaciones y suposiciones contables críticas que afectan los montos reportados de los activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, y los montos reportados de los ingresos y gastos durante el período del informe.

Estas estimaciones se basan en el mejor conocimiento que tenga la 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 la aplicación de las políticas contables NCIF. La información sobre juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante en los estados financieros se describe en las siguientes notas:

- Pasivos contingentes - para determinar si una provisión debe o no ser contabilizada como pasivo (ver nota 26).
- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 11).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 8).
- Tasas de descuento aplicadas a provisiones de retiro de activos y arrendamientos (ver nota 17 y 18).

Estimaciones y Supuestos Contables

La preparación de los estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos sobre el futuro, incluidos los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, que afectan la aplicación de las políticas contables y los montos de activos, pasivos y pasivos contingentes en la fecha del balance, así como los ingresos y gastos del año. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.



emtelco

Notas a los Estados Financieros

Al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente y son consistentes con la administración de riesgos del Grupo y los compromisos relacionados con el clima cuando procede. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado:

- Reconocimiento de la propiedad y equipo y los activos intangibles al costo histórico a la fecha de adquisición (ver notas 16 y 17).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 16 y 17).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, los riesgos legales y fiscales (ver nota 24).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 14).
- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 19 y 21).
- Plazo de contratos de arrendamiento de derecho de uso incluyendo opciones de renovación (ver nota 11).
- Pagos basados en acciones (Ver nota 4).
- Posiciones inciertas (Ver nota 26).

Negocio en Marcha

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

Cambios en políticas contables materiales

Información de política contable material

La Empresa adoptó Revelaciones de Políticas Contables (Modificaciones a la Norma NIC 1 y Declaración de Práctica N°2 de las Normas NIIF) a partir del 1 de enero de 2024. Aunque las modificaciones no dieron como resultado cambio alguno en las políticas contables en sí mismas, tuvieron efecto en la información sobre la política contable revelada en los estados financieros.



emtelco

Notas a los Estados Financieros

Al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023

Las modificaciones requieren la revelación de las políticas contables 'materiales' en vez de las políticas contables 'significativas'. Las modificaciones también proveen guías sobre la aplicación de la materialidad a la revelación de las políticas contables, ayudando a las entidades a proveer información útil acerca de la política contable y específica de la entidad que los usuarios necesitan para entender otra información incluida en los estados financieros.

La gerencia revisó las políticas contables y estos cambios no tuvieron impacto en los estados financieros.





Certificación de los estados financieros

las condiciones o porque el grado de cumplimiento con las políticas y procedimientos puede deteriorarse. Por otra parte, las limitaciones inherentes al control interno incluyen el error humano, fallas por colusión de dos o más personas o, inapropiado sobrepaso de los controles por parte de la administración.

Crterios

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo "Descripción del asunto principal", comprenden: a) los estatutos sociales y las actas de la Asamblea de Accionistas y, b) los componentes del control interno implementados por la Sociedad, tales como el ambiente de control, los procedimientos de evaluación de riesgos, sus sistemas de información y comunicaciones y el monitoreo de los controles por parte de la administración y de los encargados del gobierno corporativo, los cuales están basados en lo establecido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Conclusión

Mi conclusión se fundamenta en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:

En mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y son adecuadas las medidas de control interno que incluyen el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Firmado por:

7741254920A843B...

Jessica Johana Cardona Quintero
Revisor Fiscal de Emtelco S.A.S
T.P. 310150 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

6 de Marzo de 2025



emtelco

emtelco

enamoram
os
personas y
marcas

www.emtelco.com.co