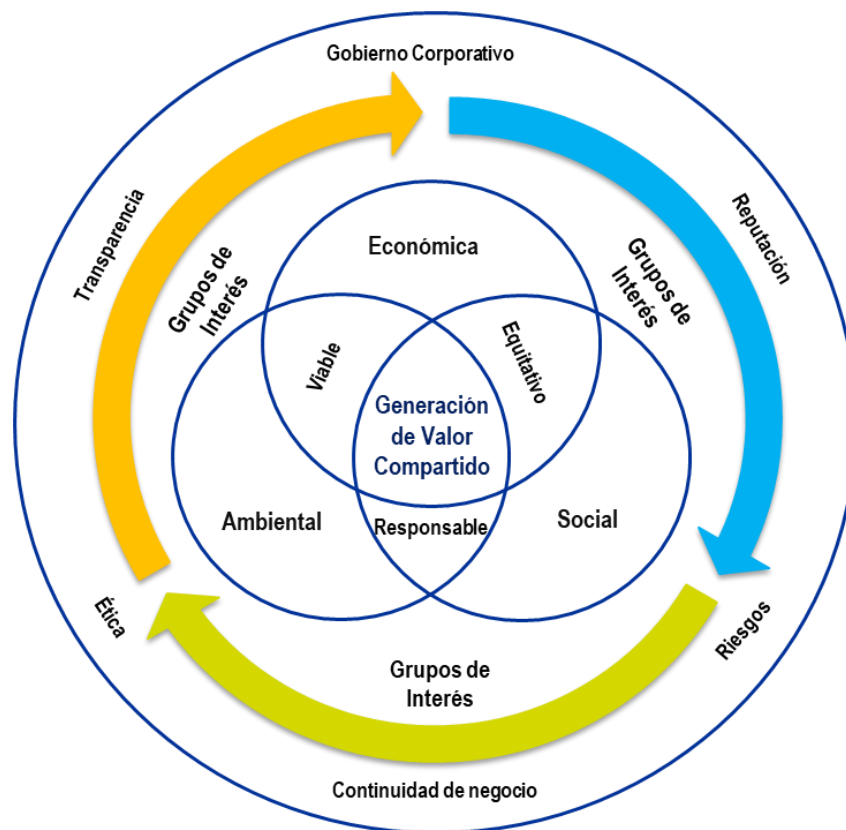


Marco de actuación para la gestión de la sostenibilidad en emtelco ASG

Emtelco entiende la sostenibilidad¹ como la **generación de valor compartido con sus grupos de interés** en el marco de modernidad donde prima un estilo de vida digital, que contribuye al desarrollo del país mediante nuevas formas de interactuar con los clientes para ofrecerles experiencias de servicio memorables y duraderas, de manera que nos permita cumplir nuestro propósito de “**Enamorar personas y Marcas**” y muchas de estas formas de enamorar estarán apalancadas en el acceso, el uso responsable y la apropiación de las TIC.

La sostenibilidad en un enfoque de negocio trabaja por mitigar riesgos y potenciar las oportunidades que el sector de Contact Center & BPO (Instalaciones y Reparaciones, entre otros) representa, apoyando un factor de diferenciación que contribuye a la competitividad, crecimiento, posicionamiento de la marca y continuidad de la Empresa y la sociedad donde actuamos.

Modelo de Sostenibilidad ASG

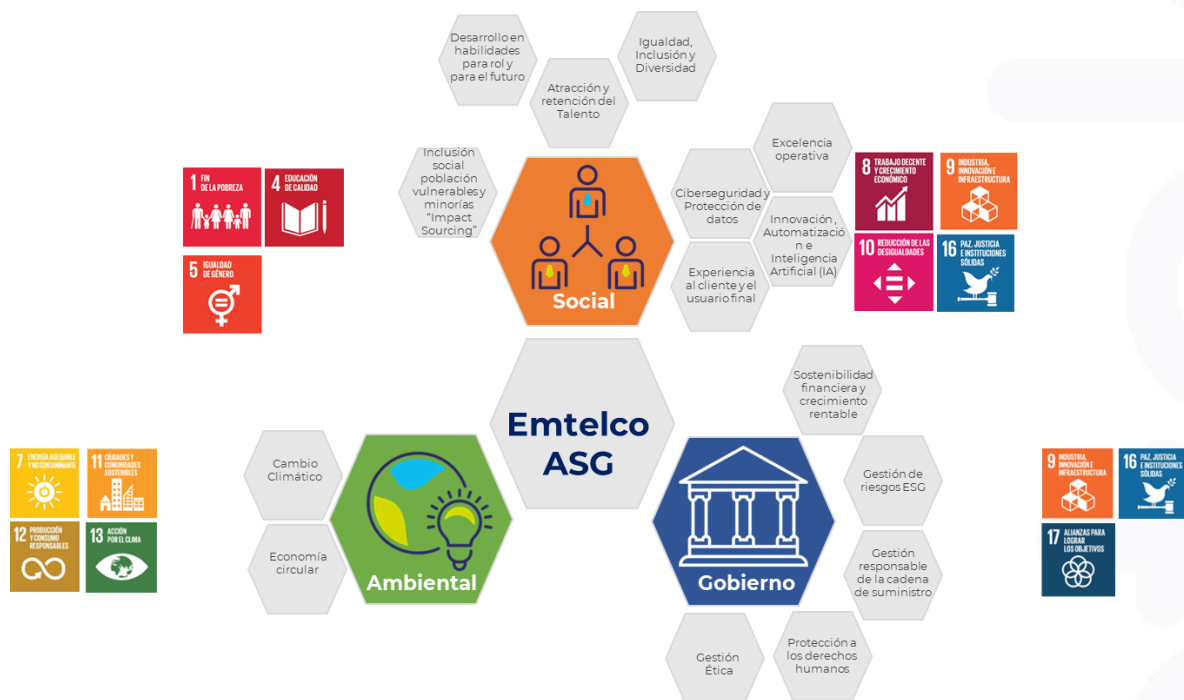


¹ El concepto de sostenibilidad encierra la definición de responsabilidad social empresarial o su sinónimo responsabilidad social corporativa. En la sostenibilidad asumimos el desarrollo de un comportamiento empresarial responsable, lo cual implica la realización de acciones a nivel interno (procesos) y a nivel externo (grupos de interés).

Nuestro modelo se fundamenta en la gestión ética y transparente, en la administración de riesgos, el posicionamiento reputacional y en un adecuado esquema de gobierno corporativo, que ayudan al desarrollo de nuestras actividades, con balance entre lo económico, lo social y lo ambiental para apalancar el logro de los objetivos organizacionales.

En Emtelco la gestión de la sostenibilidad está alineada con estándares internacionales tales como: el GRI, los convenios de la OIT, el Pacto Global de las Naciones Unidas y los lineamientos de la OCDE para empresas multinacionales y bajo la guía de la norma ISO 26000.

Estrategia ASG - Ambiental, Social y Gobierno



Iniciativas Dimensión Social

Talento humano

Atracción y Retención Talento humano

- ✓ Programas de Estabilidad y Calidad Laboral
- ✓ Clima Laboral Positivo
- ✓ Equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral
- ✓ Entorno seguro y confiable
- ✓ Marca Empleadora
- ✓ Modelo Teletrabajo
- ✓ Apasionados por la Innovación

Igualdad Inclusión y Diversidad

- ✓ Entorno laboral, inclusivo e igualitario
- ✓ Empoderamiento femenino
- ✓ Programas de igualdad e inclusión para todos los cargos

Desarrollo en habilidades para rol y para el futuro

- ✓ Desarrollo de competencias para la transformación
- ✓ Gestión del conocimiento
- ✓ Programas de Upskilling
- ✓ Programas de Reskilling
- ✓ Programas de formación de líderes
- ✓ Programas de formación específica en asuntos ASG

Clientes

Experiencia cliente y usuario final

- ✓ Diseño y gestión de procesos y soluciones que permitan entregarle al usuario final un servicio memorable que pueda recomendar.
- ✓ Propiciar la vinculación emocional con las marcas de nuestros clientes.
- ✓ Medición integral del servicio para interacciones con personas y asistida digitalmente (Calidad emitida y percibida)
- ✓ Desarrollo capacidades de Omnicanalidad para productos y servicios

Innovación, Automatización e Inteligencia Artificial (IA)

- ✓ Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados
- ✓ Participar activamente en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial
- ✓ Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O
- ✓ Humanización de la inteligencia artificial
- ✓ Programas de investigación pública y privada
- ✓ Presupuesto dedicado I+D+I

Ciberseguridad y Protección de datos

- ✓ Protección y privacidad de datos
- ✓ Seguridad de la información
- ✓ Modelo de gobierno de inteligencia artificial

Excelencia operativa

- ✓ Rentabilidad, optimización y digitalización de procesos para la generación de eficiencias para cliente y emtelco
- ✓ Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales

Comunidad

Inclusión social población vulnerables y minorías "Impact Sourcing"

- ✓ Generación de empleo de calidad
- ✓ Acceso a jóvenes a su primer empleo
- ✓ Formación comunitaria en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados Contact Center & BPO
- ✓ Voluntario Social Corporativo

Iniciativas Dimensión Ambiental

Cambio Climático

- ✓ Gestión de emisiones ISO 14064:2018
- ✓ Carbono Neutralidad Alcance 1 y 2
- ✓ Eficiencia energética
- ✓ Resiliencia frente al cambio climático

Economía Circular

- ✓ Eficiencia en el uso de recursos
- ✓ Reparación, reutilización y reciclaje de materiales
- ✓ Reducción de residuos RAEE
- ✓ Sustitución de plásticos de un solo uso

Iniciativas Dimensión Gobierno

Gestión de los derechos humanos

Protección de los derechos humanos

- ✓ Política de derechos humanos
- ✓ Debida diligencia en derechos humanos
- ✓ Canales de denuncia para el incumplimiento de los DDHH
- ✓ Formación en protección a los Derechos humanos
- ✓ Evaluación de los Derechos Humanos en todas las operaciones

Sostenibilidad financiera

Sostenibilidad financiera y crecimiento rentable

- ✓ Crecimiento rentable a través de productos y servicios sostenibles
- ✓ Eficiencia operativa y reducción de costos sostenibles
- ✓ Alianzas financieras para crecimiento sostenible

Gestión de Riesgos ASG

- ✓ Gestión integral de riesgos
- ✓ Cumplimiento regulatorio relacionado a sostenibilidad
- ✓ Código de Mejores Prácticas ASG
- ✓ Cooperación nacional en CC & BPO

Gestión Ética

- ✓ Acciones para mitigar el riesgo de corrupción, soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo
- ✓ Gestión de la transparencia organizacional
- ✓ Desarrollo de canales de contacto para inquietudes sobre el cumplimiento de la ética organizacional.
- ✓ Acciones para animar a los grupos de interés para que informen de comportamientos en contra principios organizacionales, asegurando la protección del denunciante.
- ✓ Generación de lineamientos para la relación con los grupos de interés
- ✓ Sistema de gestión anticorrupción enmarcado en el modelo ISO 37001

Gestión responsable de la cadena de suministro

- ✓ Desarrollo ASG de Proveedores
- ✓ Derechos humanos en la cadena de suministro
- ✓ Compromiso de cumplimiento en gestión de asuntos ASG
- ✓ Cumplimiento regulatorio relacionado a sostenibilidad
- ✓ Contratación de proveedores del tercer sector

Compromiso con los grupos de interés

Para nuestra compañía es fundamental mantener una relación armónica, transparente y de generación de valor con nuestros grupos de interés, basada en principios de confianza, respeto, oportunidad y veracidad.

Nuestro compromiso se traduce, entre otros, en la gestión de las iniciativas definidas en la estrategia de sostenibilidad ASG; las cuales dan respuesta a la materialidad de impacto y la materialidad financiera que conforman el concepto de “doble materialidad”.