



# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2012



**EMTELCO**  
Empresa de UNE



# Contenido

- Carta del Director General
- Perfil de la Entidad
- Informe de Gestión
- Gobierno Corporativo
- Sostenibilidad
- Innovación
- Gestión Social
- Gestión Ambiental
- Gestión Humana
- Aspectos Técnicos



## Carta del Director General

Desde nuestra estrategia y los diferentes elementos que la componen, tenemos como propósito empresarial la generación de valor *sostenible* como un compromiso para los mercados y los clientes a las que servimos, donde, con una gestión administrativa, tecnológica y financiera efectiva generaremos relaciones armoniosas con la comunidad, el talento humano, los recursos y las entidades que acompañan la operación de la organización.

En 2012, Emtelco mostró resultados sólidos, reflejando un crecimiento en ingresos del 24,5% (\$31.174 millones) frente al año anterior, los cuales se situaron en \$158.646 millones de pesos.

El resultado de ingresos, costos y gastos en efectivo arroja un EBITDA de \$18.421 millones y un margen de 11,6%, creciendo un 7,3% frente al resultado del año anterior.

Respecto a la utilidad neta, en 2012 asciende a \$7.884 millones con un margen neto del 5,0% (2011 \$6.816 millones y 5,3%), presentando un crecimiento de \$1.068 millones y 15,7%.

Emtelco cierra el año con una planta de 5,857 colaboradores, presentando un incremento respecto al año anterior del 10,20%, donde 4.020 personas tiene contrato directo, 1,678 por la empresa temporal y 159 tiene contrato de aprendizaje. Se resaltan las actividades de intervención que favorecieron el desarrollo de los colaboradores a través de espacios de formación, capacitación y entrenamiento.

Respecto al desarrollo del talento humano, durante el 2012 se invirtieron en promedio 109,6 horas de entrenamiento por colaborador, orientadas a la adquisición de conocimientos necesarios para desarrollar la labor de cada cargo. Se llevaron a cabo 189 ascensos permitiendo así crecer y mejorar su condición laboral.

Se ejecutó en alianza con la *Asociación de Exalumnos del Colegio San Ignacio - Asia Ignaciana* el Programa *Formación para la Vida Laboral*, el cual benefició a 67 jóvenes vulnerables de estratos 1 y 2 de las comunas dos y cinco de la ciudad de Medellín, logrando así contratar en la organización 19 de ellos. Se realizaron alianzas educativas las cuales se incrementaron en un 47,05% respecto al año anterior, beneficiando a 233 colaboradores lo cual se materializa en \$101 millones de pesos.

En materia de control interno, todos sus órganos de gobierno (*Asamblea – Accionistas y Dirección*) cumplen satisfactoriamente con sus obligaciones conforme a la ley y a los Estatutos de la sociedad.

Siguiendo nuestro propósito empresarial y el compromiso que adquirimos, estamos seguros que el mismo es interiorizado en cada uno de los agentes, directivos y proveedores los cuales contribuyen día a día con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Es así, como la sostenibilidad significa para Emtelco, todas aquellas condiciones económicas, sociales y ambientales que permiten mantener la existencia de la organización, demostrada con hechos concretos de generación de valor para nuestros accionistas y grupos de interés, y aún más importante, hacerlo desde la prestación de servicios de Contact Center y BPO catalogados como uno de los sectores de clase mundial, siendo uno de los ejes fundamentales del desarrollo del país y la sociedad.

Confirmamos entonces nuestro compromiso con el cumplimiento de los principios definidos en el Pacto Global, trabajaremos para obtener una excelente calificación de transparencia la cual nos apalanque para construir relaciones de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés, garantizar la satisfacción de nuestros clientes y el bienestar de nuestros colaboradores.

Quiero invitar a todos nuestros colaboradores y entidades que apoyan la prestación de nuestros servicios para construir un país sostenible en todo sentido.

**Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño**  
 Director General  
 EMTELCO S.A.





## 01. Perfil de la Entidad

- Naturaleza y forma jurídica
- Marcas, productos y servicios
- Localización
- Mercados
- Cambios relevantes
- Reconocimientos
- Directivos
- Información general

*“En Emtelco estamos convencidos que cuando se crean momentos memorables se es experto en el arte de relacionarse”*



## Naturaleza y forma jurídica

EMTELCO S.A. es una sociedad de economía mixta con una participación pública superior al 99%, cuyo capital está distribuido completamente entre socios colombianos, que presta servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO por su sigla en inglés), hace parte del Grupo Empresarial EPM, el más importante en servicios públicos del país.

EMTELCO S.A. a su vez participa como socio facilitador en las empresas del Grupo Empresarial EPM: Aguas Nacionales S.A. E.S.P donde cuenta con una participación de \$8.000.000, que equivale a 800 acciones con un valor nominal de \$10.000 cada una y en Colombia Móvil S.A. E.S.P. donde cuenta con una (1) acción con valor nominal de \$10.000.

Es una entidad descentralizada de tercer grado, del orden municipal, filial de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., sociedad enteramente pública que presta servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Teniendo en cuenta que la actividad económica de la compañía no es una actividad regulada como los servicios públicos domiciliarios o las telecomunicaciones, actividades propias de las demás empresas del Grupo Empresarial, las normas que rigen a la compañía con sus clientes están orientadas principalmente por el derecho privado y sólo tendrán incidencia de normas de derecho público en la medida que el régimen contractual del cliente así lo determine.



En materia laboral los trabajadores de la sociedad tienen la naturaleza de trabajadores oficiales y la normatividad especial aplicable es la de la Ley 6 de 1945 y el Decreto 2127 de 1945.

En materia de contratación de bienes y servicios, a pesar de la naturaleza pública de la sociedad, se cuenta con un régimen especial de contratación en virtud de lo establecido por los artículos 13 y 14 de la Ley 1150 de 2007, regulado expresamente por lo establecido en la Resolución JD-031-2011, expedida por la Junta Directiva de la sociedad, órgano que estatutariamente tiene la competencia para expedir las normas internas .

**Número de Empleados**

**Ingresos anuales (COP\$)**

**2012 → 5.857**  
2011 → 5.315

**2012 → 158.646**  
2011 → 127.472



## Marcas, Productos y Servicios

El portafolio de servicios está enmarcado en el relacionamiento de las empresas con sus clientes en el front office y back office, bajo la filosofía de prestar una solución *end to end* que permita a las empresas proyectar una imagen consistente en sus diferentes puntos de contacto, para esto, Emtelco presta sus servicios desde la preventa, venta y postventa ofreciendo a sus clientes corporativos la posibilidad de contacto con sus usuarios mediante diferentes puntos de contacto:



Relacionamiento Telefónico

Es el servicio más representativo dentro del portafolio de la organización, ofreciendo la atención de llamadas inbound, outbound y blending para labores de *Servicio al Cliente, Ventas, Cobranza y Soporte Técnico* principalmente.



Relacionamiento Virtual

Adicional a la atención de *emails* y *chats*, se ha desarrollado la atención a través de Puntos de Atención Virtual (kioskos) donde los usuarios pueden realizar trámites básicos mediante self service o solicitar el apoyo de un asesor mediante llamada o video llamada.



Relacionamiento Presencial

Atención de clientes face to face. Ha tenido un gran desarrollo en los últimos años especialmente en la labor de ventas puerta a puerta y la atención a clientes a través de oficinas.



Los servicios de Emtelco están dirigidos al segmento corporativo bajo una misma **marca.**

## Localización y ciudades donde tiene operación

### Regional Nororiental:

- Bucaramanga
- Barrancabermeja
- Cúcuta

*Con operación presencial*

### Norte:

- Barranquilla
- Cartagena
- San Andrés

*Con operación presencial*

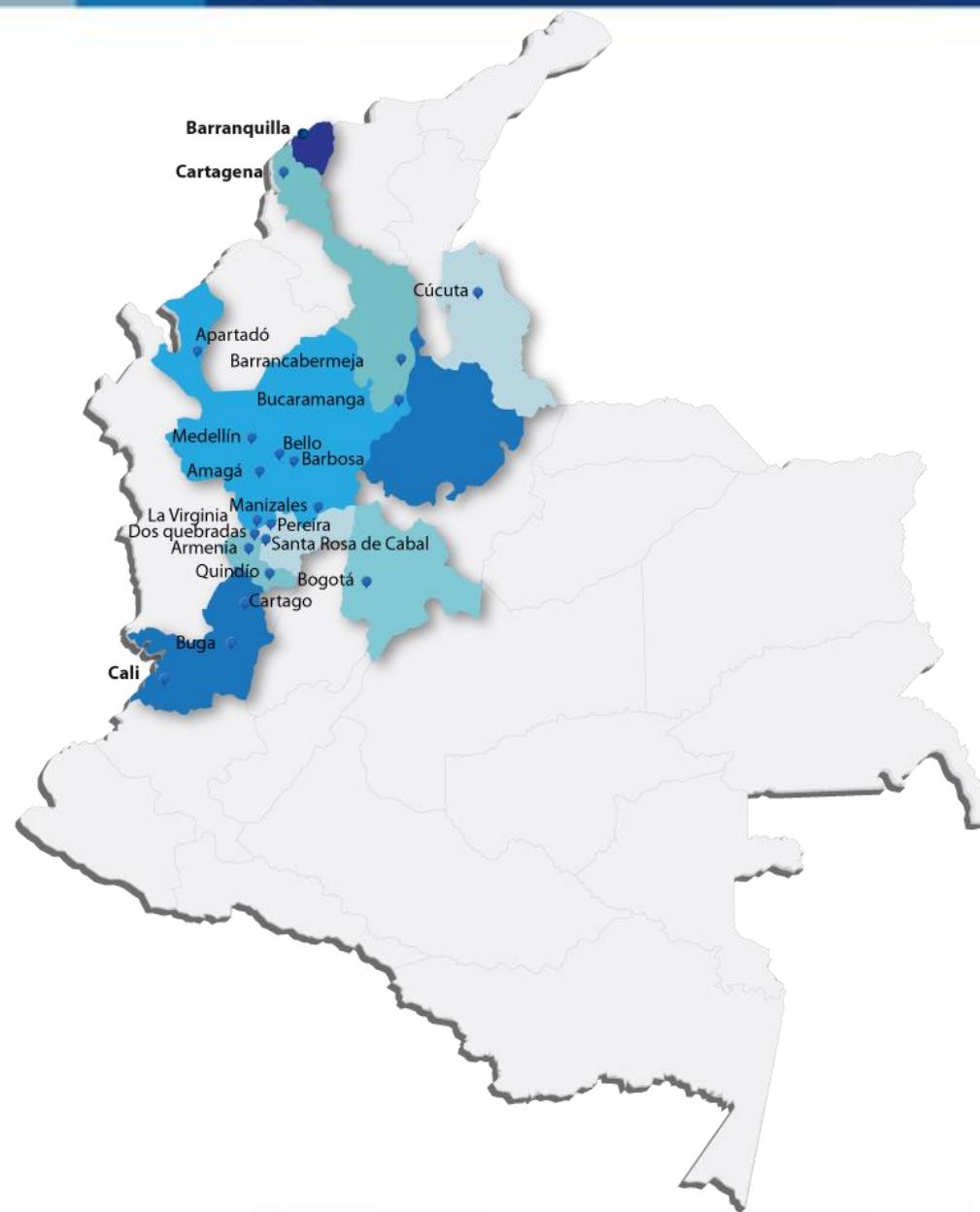
### Centro: Bogotá

(Sede administrativa y operación presencial y telefónica)

### Sur:

- Armenia,
- Buga
- Cali
- Pereira,
- Cartago
- Dosquebradas
- La Virginia
- Manizales
- Santa Rosa de Cabal

(Operación presencial y telefónica en Pereira)



## Localización y ciudades donde tiene operación

### Antioquia

Medellín	Amagá	Apartadó
Barbosa	Bello	Caldas
Carepa	Chigorodó	Ciudad Bolívar
Don Matías	El Carmen	El Peñol
El Retiro	Entreríos	Santafé de Antioquia
Guarne	Guatapé	San Jerónimo
La Ceja	La Estrella	La Unión
Marinilla	Necoclí	Puerto Berrio
Rionegro	Sabaneta	San Cristóbal
Itagüí	San Pedro	Santa Rosa de Osos
Envigado	Santuario	Sonsón
Sopetrán	Turbo	Yarumal

*(Operación presencial en municipio, Medellín headquarter y operación telefónica)*



## Mercados

El principal sector que atiende Emtelco es el de Telecomunicaciones, sector que a nivel Latinoamérica es el mayor consumidor de servicios de Contact Center en particular y servicios BPO en general. Adicional a este sector, se tiene presencia en otros sectores tales como:

<b>Telecomunicaciones</b>	<b>Utilities</b>	<b>Gobierno</b>	
<b>Financieros y Seguros</b>	<b>Comercio</b>	<b>Transporte</b>	<b>Solidario</b>

Emtelco satisface las necesidades de preventa, venta y postventa, en las modalidades de inbound y outbound para los diferentes sectores donde tiene presencia.

### Ventas

En EMTELCO entendemos que los procesos de ventas son vitales para su negocio y que estos requieren un método de trabajo, habilidades, y destrezas especializadas para hacer efectivo cada contacto con sus clientes. Es por esto que ponemos a su disposición nuestra experiencia, conocimiento, tecnología y talento humano para ayudarlo a dinamizar sus relaciones comerciales

### Servicio al cliente

Las buenas relaciones con sus clientes son primordiales para el éxito de su negocio y requieren de procesos y herramientas especializadas en relacionamiento. En EMTELCO entendemos que el núcleo de su negocio exige un aliado experto en este proceso para soportarlo

### Soporte Técnico

En EMTELCO entendemos que su cliente necesita acompañamiento y soluciones ágiles a problemas técnicos que se presenten durante el uso de los productos y servicios adquiridos con su empresa, por lo cual prestamos los siguientes servicios a través de diferentes medios de contacto

# Mercados

## Soluciones a Peticiones, Quejas y Reclamos

Contamos con las herramientas y el personal especializado para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes de manera eficiente

## Gestión de Cartera

Cobro preventivo, notificamos a sus clientes con días de anticipación la fecha límite de pago.

Recordación de pagos, contactamos a los clientes que se les ha vencido la factura para generar compromisos de pago.

## Gestión de Datos

Digitación logramos que la información recolectada en volantes, encuestas, y cualquier otro documento, quede transcrita y almacenada en formato digital.

Tabulación disponemos de las herramientas para organizar eficientemente y de manera precisa y oportuna, los resultados de encuestas de satisfacción, estudios de mercado y prospección de clientes.

Bases de datos damos un manejo efectivo a la información que tiene de sus clientes a través de la organización, estandarización, actualización, clasificación y procesamiento de sus bases de datos.

Cruce e inteligencia de información analizamos la información que tenemos de sus clientes para identificar relaciones que permitan mejorar procesos y generar nuevos negocios.

**Estos servicios los prestamos a través de los siguientes canales:**



## Cambios relevantes, durante el periodo de reporte.

**1. Cambios en la estructura organizacional**, durante el año 2012 se realizaron cambios en la estructura de procesos y organizacional con el propósito de ser más eficientes y fortalecer el soporte a la prestación de servicios, cambios que conllevaron a la reubicación de las áreas de “*Formación*” y de “*Calidad del Servicio*”, las cuales pasaron a formar parte de la Dirección de Talento Humano y de la Dirección de Gestión respectivamente, esta última creada para darle al Sistema de Gestión Integral un enfoque completo desde la planeación de la Organización hasta la coordinación de las acciones de mejoramiento requeridas para la excelencia en el desempeño y el cumplimiento de metas.

**2. Cambios en la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC's)**, proceso de alto impacto en la organización dado a que es el que soporta la operación del negocio y la implementación de las soluciones que se ofrecen a los clientes. Con el propósito de fortalecer su capacidad operativa y de gestión se dividió la Dirección de Tecnología, creándose la *Dirección de Ingeniería y Desarrollo TIC* y la *Dirección de Operaciones TIC* quienes tienen como principal propósito todos los diseños, la arquitectura y el desarrollo de las distintas soluciones requeridas para los clientes y los procesos internos, así como la correcta operación de dichas soluciones, la disponibilidad, la atención y solución de los distintos incidentes que puedan llegar a darse en el día a día de los servicios tecnológicos.

**3. Crecimiento de la Operación de Contact Center en Bogotá:** a partir de la implementación del servicio con los clientes *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)* y la *Secretaría de Industria y Comercio (SIC)* el pasado mes de diciembre, se le da apertura a Bogotá como sede alterna de la operación de los servicios de Contact Center de Emtelco.

Cabe aclarar que Bogotá antes contaba con personal que atendía servicios presenciales con visitas puerta a puerta, pero no se tenían puestos de trabajo para Contact Center. Esta operación inició con 130 puestos de trabajo pero dado el tamaño de mercado de esta ciudad, se espera un crecimiento importante de la operación, para lo cual se ha previsto una mayor presencia de la fuerza de ventas de la Organización en esta localidad.



El crecimiento hacia la ciudad de Bogotá permitirá expandir la base de operaciones de la compañía y contar con los recursos técnicos y administrativos para lograr un contacto directo con los Clientes actuales y potenciales de esa ciudad.

## Reconocimientos recibidos en el 2012



Novaventa reconoce a Emtelco como **excelentes gestores de cobranza social.**



VivaColombia reconoce a Emtelco como **su mejor aliado por la destacada gestión de ventas y atención al cliente.**



Nos hemos convertido en el principal aliado estratégico de nuestros clientes, logrando así una satisfacción general con el servicios de **83,33%** donde nos perciben como un aliado que entrega acompañamiento, oportunidad y agilidad en las respuestas.

## Equipo Directivo 2012



### **Andrea María Orrego Ramírez**

Secretaría General

### **Sandra María Jaramillo González**

Directora Comercial

### **Patricia Hincapié Gil**

Directora Operaciones

### **Jaime Andrés Gutiérrez Pérez**

Director Talento Humano

### **Carlos Mario Arango Franco**

Director Administrativo y Financiero

### **Cesar Augusto Borda Vargas**

Director Control Interno

### **Ana María Bedoya Vélez**

Directora de Gestión

### **Juan David Carrasquilla**

Director de Ingeniería y Desarrollo TIC

### **Jahir Molina Zuleta**

Director Operaciones TIC

### **Diego Alejandro Balbin**

Jefe Oficina Outsourcing

### **Director General**

Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño

### **Junta Directiva**

#### **Principales**

Marc Eichmann Perret

Juan Guillermo Vélez Ospina

Juan Fernando Vásquez Duque

#### **Suplentes**

Nibaldo Toledo Takahashi

John Jairo Marín López

Andrés Vélez Vieira

(\*) A partir del mes de octubre de 2012 el Dr. Juan Guillermo Vélez Ospina dejó de ser parte de la Junta Directiva, en razón de su retiro de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

## Información General

Sitio Web Corporativo: [www.emtelco.com.co](http://www.emtelco.com.co)  
Buzón Corporativo: [comunicacionesemtelco@emtelco.com.co](mailto:comunicacionesemtelco@emtelco.com.co)  
Fax corporativo nacional: (574) 285 10 31  
PBX (574) 3897000

### Medellín

#### Sede Administrativa Sector Olaya

Calle 14 No 52A - 174  
Conmutador: (574) 3897000

#### Miguel de Aguinaga

Calle 53 No 52 - 16  
Teléfono: 5767800

#### Av. Mall

Calle 23 No 43A – 66 Local 126  
Teléfono: 3897000

#### Edificio Edatel

Calle 41 No 52 – 28 Piso 2 Ed. Edatel  
Teléfono: 3846500

#### Edificio Platika

Calle 9C Sur No 50Ff – 116 Of. 409  
Teléfono: 4547 25

#### Edificio Banco Popular

Carrera 50 No 50 -14 Piso 12  
Teléfono: 3897000

#### Edificio Interbolsa

Carrera 46 No 50 – 63 Edificio Playa Oriental  
Teléfono: 4547325

#### Bello

Carrera 50 No 46 – 46  
Teléfono: 3828858

#### Carlos E. Restrepo

Carrera 64 A No 52 A – 23 Ed. Otrabanda  
Teléfono: 5154129

#### La Aurora

Calle 54 No 56 – 70  
Teléfono: 3801812

### Bogotá

Parque Empresarial Normandía  
CI 63 74 B – 42 B4  
Teléfono: 4233155

Zona Franca Fontibón  
Carrera 106 15 – 25 Mz 9 Bg 8  
Teléfono: 4046611

Ed. Nueva Granada  
Calle 72 No. 13-23 Piso 3  
Teléfono: (574) 389 70 00

### Pereira

#### Ed. UNE-ETP, Piso 2

Carrera 10 No. 15 – 30  
Teléfonos: 3247364 – 3247126



## 02. Informe de Gestión

- Entorno macroeconómico
- Resultados financieros
- Crecimiento nacional
- Satisfacción en el servicio
- Gestión integral
- Asuntos regulatorios
- Retos
- Agradecimientos

*“Marcamos la **diferencia** en el trato, por eso **observamos** y **escuchamos** para **ofrecer** verdaderas **soluciones**”*

# Informe del Representante Legal y la Junta Directiva de Emtelco S.A.

## Entorno Macroeconómico

Las proyecciones económicas para el año 2013 sugieren que después de dos años en donde la recuperación de la crisis financiera global no ha sido fuerte, la economía mundial está a punto de entrar en un periodo de profunda desaceleración.

El ritmo de crecimiento que ya se había reducido considerablemente en el 2011, especialmente en los países desarrollados, y se prevé siga siendo bajo durante los años 2012 y 2013, lo que significa que este no será suficiente para soportar la continua crisis de empleo de la mayoría de las economías industrializadas y reducirá el aumento de los ingresos de los países en desarrollo.

El Fondo Monetario Internacional proyecta que el crecimiento mundial aumentará de 3,2% en 2012 a 3,5% en este 2013 y a 4.1% en el 2014, según la última revisión disponible del pasado 23 de enero.

La crisis soberana en el Zona Euro y los problemas fiscales en otros países desarrollados tienen su causa y efecto en el rápido deterioro de la actividad económica de las principales naciones desarrolladas, lo cual tuvo efectos adversos no solo sobre el comercio sino también sobre los flujos financieros globales, la volatilidad y la incertidumbre de mercados y consumidores.

Todo esto en medio de la dificultad de EEUU y la Unión Europea para adoptar políticas que permitan corregir los desequilibrios. La deuda del sector público en varias naciones europeas aumentó en la segunda mitad de 2011 y agravó la debilidad en los balances de los bancos.

Esta afectación se podría generar a partir de 4 factores que hoy están ya presentes y que representan cuatro debilidades que se refuerzan entre ellas, generando un círculo vicioso que podría desencadenar una severa inestabilidad financiera y una recesión económica:

1. Los niveles insostenibles de deudas soberanas
2. Sectores bancarios frágiles
3. Débil demanda agregada (asociada al alto desempleo y a las medidas de austeridad fiscal)
4. La parálisis causada por las dificultades políticas para consensuar soluciones y deficiencias institucionales.

En el caso de América Latina y el Caribe, las consecuencias dependerán en gran medida de la situación particular de cada nación en cuanto a endeudamiento externo e interno, la incidencia de los precios de los bienes primarios en sus ingresos públicos, las características de su financiamiento externo y sus regímenes de política macroeconómica (fiscal, monetaria y cambiaria).

Lo que sí se puede observar es que varios países de esta región tienen condiciones favorables para enfrentar las turbulencias externas esperadas. Comparados con las naciones más desarrolladas se presenta:

- Bajo endeudamiento externo y público de la región.
- Incremento en las reservas internacionales.
- Posibilidad de implementar medidas contra cíclicas, tal como ocurrió en la mayoría de los países latinoamericanos y caribeños durante la segunda mitad del año 2009 y el primer semestre del 2010.

En cuanto al panorama nacional en el año 2012, el FMI destaca la gestión prudente de la política económica y el sólido marco de las políticas que han respaldado el notable desempeño económico de Colombia en años recientes y la resistencia del país ante los eventos adversos.

De acuerdo con la CEPAL “las economías de América Latina y el Caribe crecerán en 2012 al 3.7%, la tasa más baja desde 2003, con la excepción de la registrada en 2009. La desaceleración respecto del resultado de 2011 afectaría a la gran mayoría de los países, siendo la principal excepción Brasil, que después de la marcada reducción en su ritmo de actividad en 2011 alcanzaría un leve repunte.

Aun así, la subregión seguiría con un bajo dinamismo, condicionado por sus estrechos lazos con las economías de Europa y los Estados Unidos, cuya demanda de bienes y servicios se mantendría baja.

El Fondo Monetario Internacional proyecta un crecimiento para los países de la Región de un 3.6% para el año 2013 y de 3.9% para el 2014, aclarando que su proyección de cierre para el 2012 es de apenas un 3%.

El crecimiento de Colombia se moderó en un 4.5% en 2012, inferior al casi 6% del año anterior, indicó el FMI. A pesar de esta desaceleración el desempeño continúa siendo firme. La inflación bajó a 2.4% al final de 2012, la tasa de desempleo se redujo a 9.2% en noviembre (desde niveles superiores al 16% hace 10 años) y los coeficientes de endeudamiento permanecieron en niveles bajos.

Colombia ha estado beneficiándose de las ventajas del alto nivel de precios de las materias primas, la firme credibilidad macroeconómica y mejores condiciones de seguridad. La afluencia de inversión extranjera directa, sobre todo al sector de hidrocarburos, ha afianzado la posición externa y ha sido el factor que más ha contribuido a la reciente apreciación del tipo de cambio.

Los principales centros de estudios económicos auguran que este 2013 será un año en el que la economía colombiana continuará por un buen camino:

- Producto Interno Bruto (PIB) por encima del promedio de los países vecinos
- Inflación controlada, desempleo en descenso, tasas de intereses estables o a la baja.
- Buena salud de la actividad bancaria
- Aumento de la inversión extranjera
- Buen ritmo del comercio exterior



Aun contando con la desaceleración mundial y principalmente la de China, la cual afecta en forma directa a Colombia, que le ofrece petróleo y carbón a la nación asiática, varias de las más importantes entidades de análisis económico, tanto nacionales como extranjeras, le apuestan a que nuestro país tendrá un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) no inferior a 4.5%, cifra que refuerza el Fondo Monetario Internacional y que aspira se mantenga estable en varios de los años posteriores.

#### Aspectos importantes:

- El Gobierno seguirá aplicando herramientas para estimular la creación o formalización de la fuerza laboral. Uno de sus objetivos es llevar la desocupación a un dígito de forma permanente, lo que hasta ahora ha logrado para algunos meses.
- Se espera la llegada de inversionistas chilenos, brasileños, mexicanos y venezolanos al sector financiero del País, así como el perfeccionamiento de las movidas colombianas en el exterior. Esto gracias al desarrollo de la bancarización en el país, el crecimiento de la economía, el manejo del empleo y el auge del crédito en sus diferentes modalidades.
- En 2013 las ventas externas tendrán un comportamiento un poco mejor al de este año, teniendo en cuenta que para 2012 se espera que las exportaciones en pesos constantes crezcan 5%, por debajo del 11.4% de 2011.
- También en este año se espera que la inflación se mantenga en la parte baja del rango superior de la meta del Banco de la República (es decir, entre 3% y 3.5%), como resultado de ligeras presiones al alza provenientes de la demanda y de algunos choques de oferta transitorios.

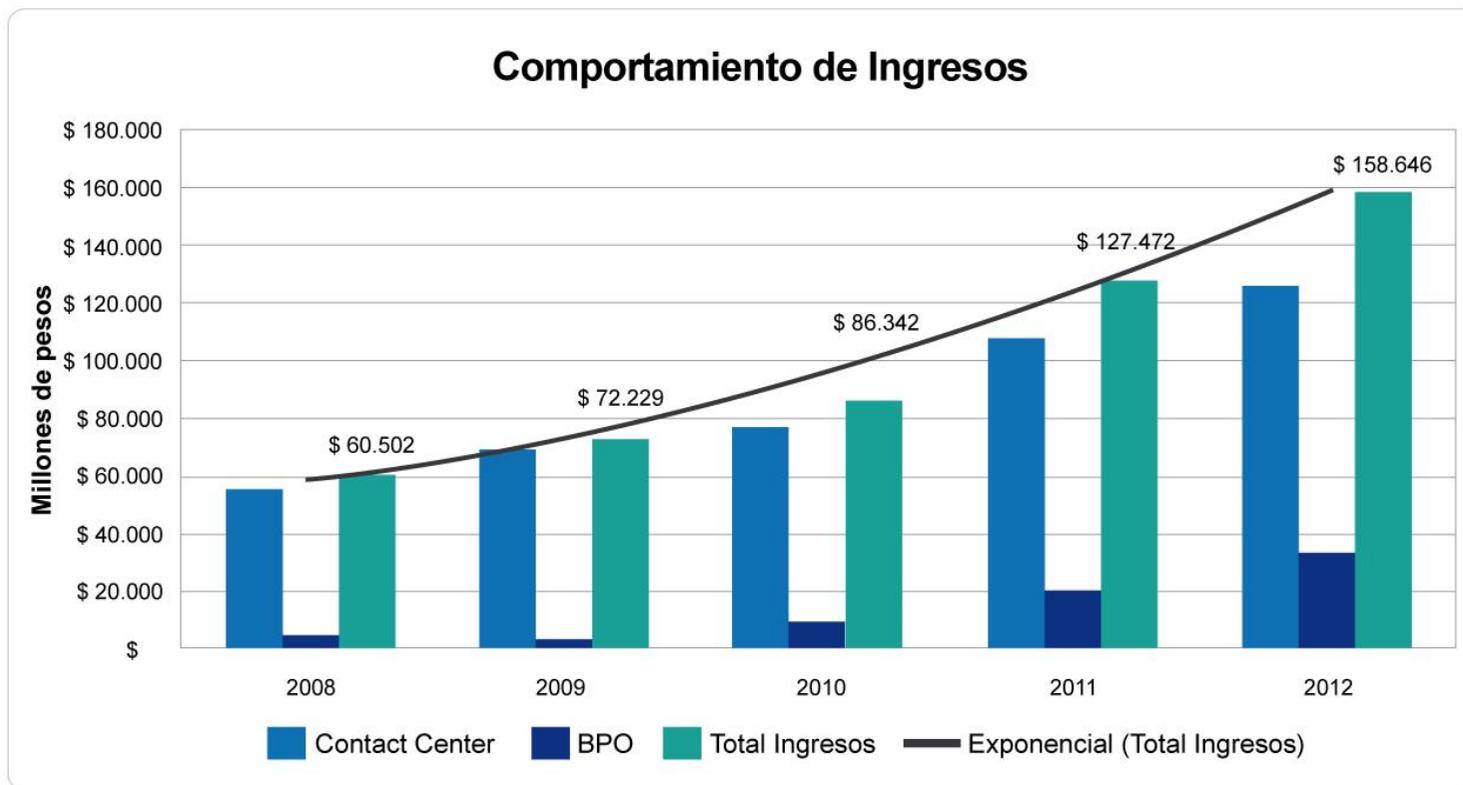
## Resultados Financieros

### a) Resultados financieros consolidados

**Ingresos.** Emtelco S.A., obtiene en 2012 ingresos operacionales por \$158.646 millones, con un crecimiento de \$31.174 millones y 24.5%. Con respecto a la meta planteada en el presupuesto inicial, presenta una sobre ejecución de \$6.108 millones y 104%. El crecimiento obtenido es el reflejo de la entrada de nuevos clientes, el incremento de servicios en clientes actuales (base instalada) y la innovación continua en nuevos servicios de BPO.

Los ingresos de Emtelco S.A. para 2008 - 2012 presentan unos crecimientos interanuales del 33.3%, mientras que para el sector nacional de Contact center y BPO, los crecimientos actuales y proyectados promedios son del 13%. Tal situación continúa ubicando a Emtelco S.A. como una empresa líder en crecimiento en el sector, afianzando de manera consistente una mayor participación en el mercado.

**Utilidad. Neta.** La utilidad neta de 2012, asciende a \$7.884 millones con un margen neto del 5% (2011 \$6.816 millones y 5.3%), presentando un crecimiento de \$1.068 millones y 15.7%.



# 2012... un año de crecimiento nacional

El crecimiento de Emtelco en el mercado nacional obtuvo en 2012 excelentes resultados. En este año se llevó a cabo un trabajo importante en el área comercial y operativa lo cual permitió adquirir la operación de 14 clientes nuevos, además de incrementar las cuentas activas en el 2011, lo cual reflejó un crecimiento del **24.5%** en las ventas comparado con el 2011, lo cual equivale a **\$158.646** millones de pesos.

La distribución de ingresos multicanal, es decir por los diferentes puntos de contacto (*telefónico, presencial y virtual*) dependiendo del tipo de servicio, presentó el siguiente comportamiento:

En 2012 la atención telefónica y virtual presentó un incremento del **17%**.

Los servicios de atención presencial crecieron en un **68%**.



## Satisfacción en el servicio

El principal elemento en la estrategia competitiva de Emtelco es, sin duda, el *servicio*. Por lo cual, cada año, la entidad mide el índice de satisfacción de los clientes corporativos en las diferentes unidades de negocio y toma las acciones necesarias que permitan mejorar todos los factores evaluados como aspectos relevantes para la satisfacción.

Esta medición se convierte en un dato base para la medición de los futuros años, dado que se dio un cambio de instrumento. En el año 2011 la medición de satisfacción se hizo bajo la metodología de investigación cualitativa con el objetivo de identificar los principales drivers de satisfacción en la prestación del servicio a nivel corporativo, la cual sirvió de insumo para la construcción del cuestionario de evaluación para 2012, en el cual se califican los diferentes atributos que hacen parte integral en la prestación del servicio obteniendo una calificación individual para cada cliente.

Las quejas de servicio se atendieron de acuerdo con el indicador de oportunidad, es decir, el 70% de las quejas fueron atendidas en un tiempo inferior a cinco días hábiles.

El 73% de las peticiones se atendieron en un promedio menor de diez días calendario, superando el promedio del año anterior, en el cual el 70% de los requerimientos se atendían en un promedio mayor de quince días, gracias a la implementación del agendamiento directo desde el Pool con el cliente y a la implementación de la resolución 3066.

### Quejas:

- 2012 → 75 quejas (32 clientes)
- 2011 → 74 quejas (16 clientes)

### Reclamaciones

- 2012 → 321
- 2011 → 351



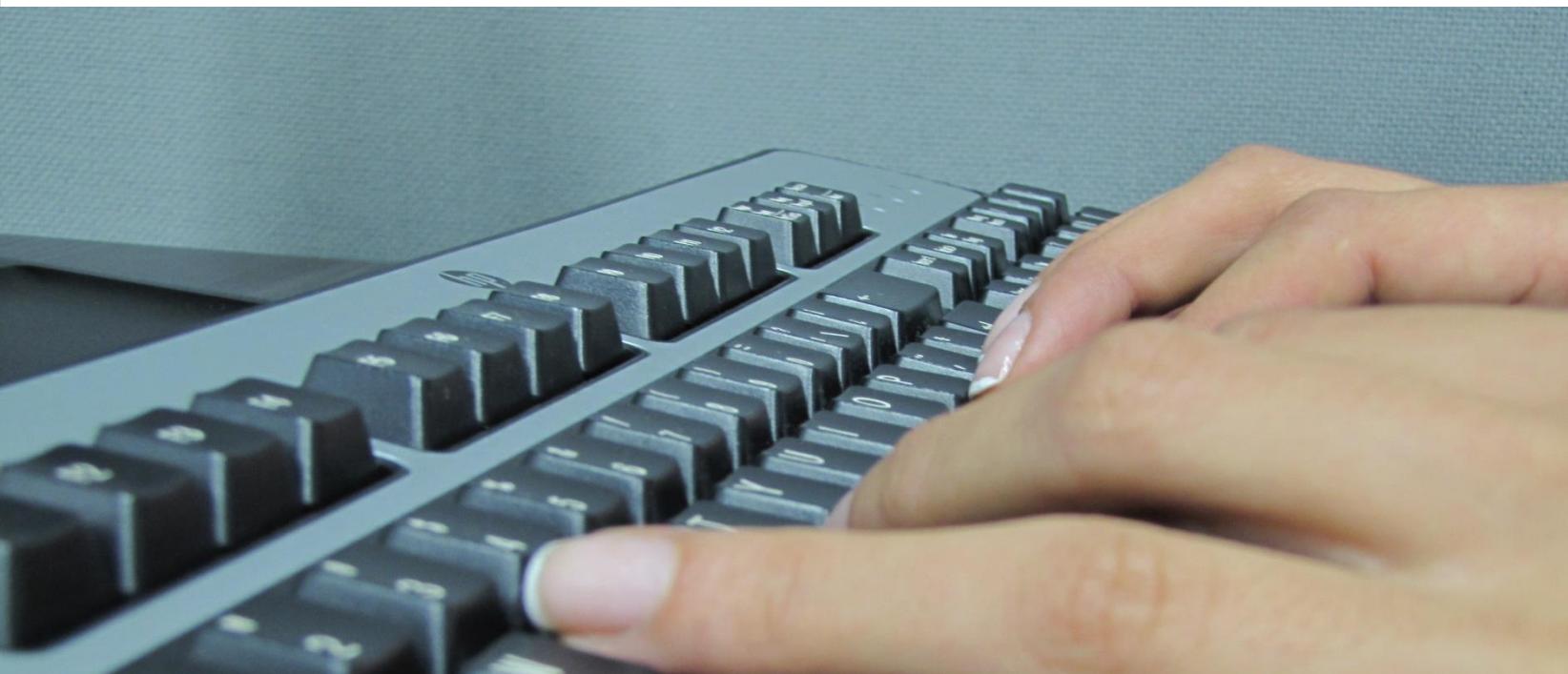
Para el año 2012, Emtelco alcanzó una calificación del **83,3%** un nivel de desempeño superior según los estándares Top2Box recomendado por COPC.

## Tecnología

Durante el año 2012 se desarrollaron y ejecutaron todos los planes y actividades necesarias para atender las exigencias de los clientes internos y externos vía el apoyo a todos los procesos donde se involucra la Tecnología y la Información. De igual manera se realizó la gestión pertinente para dar cumplimiento a los ANS pactados con los clientes relacionados con la disponibilidad, tiempos de respuesta y la atención de solicitudes y requerimientos. También realizó los planes y proyectos estipulados en los planes estratégicos y operativos tendientes a fortalecer el negocio y la relación con nuevos clientes y los de base instalada.

- Se realizaron una serie de inversiones en infraestructura tecnológica tendientes al aseguramiento de la red corporativa, así como también se diseñaron procesos de seguridad que permitan un manejo confiable de los datos de los tarjetahabientes con el propósito de adquirir la certificación PCI DSS (Payment Card Industry), dicha certificación tiene como finalidad el asegurar los datos de toda transacción que sea llevada a cabo mediante el uso de tarjetas de crédito o débito
- Se realizó la migración de la infraestructura de contact center en plataforma Interactive Intelligence (ININ) hacia plataforma Avaya, buscando así minimizar las interrupciones con el servicio. Se trasladó el 80% de la operación. El 20% restante será migrado durante el primer trimestre de 2013.





- Se realizó la actualización de los componentes de la plataforma Avaya a sus últimas versiones.
- Se desarrollaron proyectos que permiten salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TI de la organización, donde se han definido procesos y estrategias que le permiten minimizar riesgos para la organización y ofrecen un plus al foco del negocio.
- Dentro de la estrategia del área de Seguridad de la Información se procura la seguridad de los sistemas y servicios de tecnologías de la información. Incluye una lista de riesgos de seguridad y de Controles de Seguridad existentes o planificados para el manejo de riesgos. También se implementan estructuras de control y monitoreo creando así una lista de vulnerabilidades de seguridad conocidas y compiladas gracias a la aportación de proveedores de productos externos.
- Se desarrolla e implementa el aplicativo “BIOEM”, es un aplicativo web, el cual permite la administración de capacitaciones, permitiendo la creación, modificación de capacitaciones, sitios de capacitación, sedes de capacitación, formadores.
- Se cuenta con múltiples fuentes de información que proveen alertas de seguridad como: protección antivirus, protección Anti-Spam, control de contenido, gestión de actualizaciones y parches y auditorías de seguridad.
- Se realizó la migración de equipos de conectividad tipo Switches y Firewall, soportados en equipos Fortinet de última generación, a menor costo y con mayores capacidades a nivel de rendimiento y características de conectividad. Con este update se deja una plataforma de networking fortalecida y con una amplia capacidad de respuesta a nuevos requerimientos de negocio

## Gestión Integral

### Gestión de riesgos

El Sistema de Gestión Integral de Emtelco contempla dentro de sus modelos un adecuado tratamiento de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la estrategia, los objetivos y el desempeño de los procesos. Lo anterior gracias a un modelo que busca:

### Gestión ambiental

El compromiso de Emtelco con la gestión ambiental se hace evidente a través de la herramienta de medición llamada *Índice de Gestión Ambiental Empresarial*, IGAE, indicador relacionado en el cuadro de mando integral del Grupo EPM, tiene como objetivo monitorear el estado de la gestión ambiental en las empresas y negocios que conforman el Grupo con relación a compromisos asumidos, permitiendo determinar la línea base de la gestión y su evolución, conocer fortalezas y oportunidades de mejora; definir e implementar acciones pertinentes, establecer comparaciones y trazabilidad de la gestión e identificar sinergias y determinar la gestión ambiental en adquisiciones.



01

Proteger y conservar adecuadamente los bienes y recursos humanos e intereses de la organización, la comunidad y el medio ambiente que la rodea.



02

Garantizar la prestación de los diferentes servicios en forma eficiente, segura y confiable.



03

Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones que le apunten a la Gestión de Riesgos.



04

Realizar una adecuada gestión de riesgos y controles a partir del entendimiento de los procesos de la organización reconociendo el contexto de los mismos hasta su evaluación y monitoreo.



05

Generar responsabilidad en todos los niveles de la Organización y en todos los actores de la misma.

En el capítulo de *Gobierno Corporativo* se especifica el modelo de Gestión de Riesgos definido en Emtelco, sus avances y retos para el 2013.

## Certificaciones

### Recertificación en la Norma ISO 9000 y NTCGP1000



En el año 2012 se llevó a cabo la Auditoría de certificación por parte de ICONTEC que culminó con la renovación de los certificados **ISO 9001** y **NTC GP1000:2009**. De esta manera se demuestra que el Sistema de Gestión está adecuado a los requisitos de dichas normas.

El resultado de la auditoría externa fue exitoso y sin hallazgos distintos a recomendaciones de mejora, lo que demuestra una vez más que el Sistema de Gestión Integral es eficiente, eficaz y efectivo, ya que cumple con los objetivos de calidad y se desenvuelve bajo un proceso de mejoramiento continuo, que se hace evidente en el cumplimiento de los retos estratégicos propuestos y en la satisfacción de los clientes.

El Sistema de Gestión Integral abarca todos los elementos organizacionales: estrategia, procesos, tecnología, personas y estructura, y medición y resultados. Su mantenimiento se asegura mediante la asignación de presupuesto a los planes de negocio, los planes de gestión de cada Dirección y los proyectos estratégicos, y su ejecución se hace bajo el seguimiento y revisión de la Alta Dirección y su Grupo Primario. De esta manera se puede afirmar que el SGI de Emtelco es conveniente para el logro de los objetivos estratégicos propuestos.

### Kenwin- COPC Implementation Partner bajo la Norma COPC®PSIC

En el año 2012, Emtelco cuenta con personal certificados por Kenwin- COPC Implementation Partner bajo la Norma COPC®PSIC, donde:

- 10 colaboradores recertificados bajo la norma COPC Versión 5.0 año 2012.
- 14 colaboradores certificados en COPC presencial versión 5.0 año 2012 )
- 10 colaboradores Certificados como expertos en Centros de atención personalizada F2F.



## Asuntos regulatorios

En materia regulatoria, Emtelco no tiene aspectos que le afecten directamente a partir de su actividad económica, la cual no tiene una regulación, vigilancia o controles específicos y está enteramente regida por la forma en que en virtud de la autonomía de la voluntad se configuren las relaciones con sus clientes.

El control de este tipo de asuntos y el seguimiento especial que pueda llegar a afectarla, surge por la naturaleza misma de sus propios clientes, quienes normalmente al contar con regulaciones propias, sí demandan vía contractual aquellas condiciones que teniendo que ver con los servicios que presta Emtelco les son exigibles por los órganos de regulación, vigilancia y control.

Esta coyuntura ha exigido a Emtelco, a través de su Secretaría General implementar el proceso de vigilancia normativa para efectos de realizar alertas tempranas en aquellos cambios normativos que puedan generar cambios en los servicios prestados a clientes actuales o representen oportunidades de negocios frente a los mismos o frente a clientes potenciales.

Así las cosas en el 2012 se realizó el seguimiento de distintas iniciativas normativas, incluso desde el proceso legislativo, debiendo destacar del proceso legislativo, reglamentario y regulatorio de esta anualidad, las siguientes normas:

- **Decreto Anti trámites.** Esta norma tiene relevancia para Emtelco, ya que a pesar de no atender ciudadanía o usuarios en general, a partir de la misma se derivó la necesidad de ajustar procedimientos como compras y gestión humana, frente a trámites que de manera general fueron eliminados por dicha norma.
- **Estatuto del Consumidor (entrada en vigencia).** Frente al estatuto del consumidor, norma que fue sancionada en 2011, pero que sólo entró en vigencia en el 2012, se adelantaron capacitaciones frente a la relevancia que dicha norma tiene en los servicios que presta la sociedad, afectando de manera general, aspectos asociados a los registros, el manejo de la información que afectan a la entidad a partir de sus compromisos contractuales con clientes que sí son destinatarios de la norma.

Capacitaciones que se extendieron incluso a los clientes a fin que los mismos implementarán las acciones pertinentes en atención a los servicios que les presta Emtelco.



- **Ley de Habeas Data.** La Ley de Habeas Data representa un cambio muy importante frente a la forma en que se gestionan las bases de datos de cara a la prestación de los servicios de la sociedad, aspectos que terminan afectando la forma en que se presentan las ofertas comerciales, las cláusulas que van a reglar la posición de Emtelco en la cadena del tratamiento de datos personales y en general, las medidas operativas y tecnológicas que de cara a garantizar los derechos de los usuarios deben tomarse al interior de la entidad.
- **Código Contencioso Administrativo (entrada en vigencia).** Aunque Emtelco no es una entidad que misionalmente tenga a su cargo la gestión de servicios o funciones públicas, el conocimiento de las normas que regulan el derecho de petición y en general aquellas que regulan el procedimiento administrativo, resulta fundamental a la hora de atender los requerimientos que eventualmente lleguen a la sociedad y que dependan de la aplicación de estas normas.



En términos generales el proceso de vigilancia normativa comprende según la naturaleza de la norma, el seguimiento del trámite legislativo de las disposiciones, el análisis de impactos de las disposiciones normativas finalmente expedidas, así como las reuniones de acompañamiento con las áreas sobre las que las nuevas normas generan algún tipo de impacto, en los casos en los que tal acompañamiento sea necesario, reuniones de acompañamiento que se extienden en los casos requeridos a nuestros clientes.

- **Modificaciones Resolución 3066 de 2011 y Circular Única de la SIC.** Teniendo en cuenta que los clientes prestadores de servicios de telecomunicaciones, entre ellos la matriz y principal accionista, representan porcentualmente la gran mayoría de ingresos de la compañía y siendo conscientes que desde la Superintendencia de Industria y Comercio de manera permanente se han expedido normas de protección al consumidor que afectan considerablemente las actividades de relacionamiento prestadas por Emtelco, ha existido la necesidad permanente de verificar dichos cambios normativos e informar sus efectos a las áreas operativas de la entidad.
- **Reforma Tributaria.** Uno de los temas más relevantes de la reforma tributaria, sancionada por la Ley 1607 de 2012, es el relacionado con el CREE (impuesto sobre la renta para la equidad) con el cual se desmonta los aportes parafiscales actualmente del 5% sobre la nómina (3% ICBF – 2% SENA), así como la disminución del 4% al aporte en salud.

La tarifa del CREE será del 9% en los años 2013 a 2015 y del 8% del año 2016 en adelante y su base corresponde de manera general a ingresos menos deducciones aceptadas fiscalmente. En todo caso el impuesto sobre la renta para la equidad, no puede ser inferior al 3% del patrimonio líquido del año gravable inmediatamente anterior. Los recursos del CREE tienen destinación específica al SENA, ICBF y la salud.

La relevancia del CREE dentro del ámbito de la reforma tributaria, se justifica para Emtelco a partir de la disminución de costos que se obtendría en los valores que hoy deben cotizarse por concepto de aportes parafiscales.

Lo anterior atendiendo a que el 70% de los costos de Emtelco corresponden a talento humano y los valores que actualmente se pagan por concepto de aportes parafiscales al calcularse sobre la nómina, son mucho mayores que los que se pagarían por concepto de CREE, el cual como se indicó, tiene una fórmula basada en ingresos.

## Otras iniciativas legislativas

**Seguimiento otras iniciativas legislativas:** durante el 2012, la Secretaría General también hizo seguimiento de proyectos de Ley, los cuales más allá de no haberse concretado efectivamente en Leyes de la República, contemplan temas de interés para la sociedad. A continuación se resaltan los principales proyectos vigilados durante la vigencia:

**PL 139/2012 – Reglamentación ajuste salarial – Cámara de representantes:** el propósito del mismo es establecer una fórmula de reajuste mínima para salarios mayores al mínimo legal vigente basados en el IPC. De relevancia para la compañía en razón del peso que tiene el costo del talento humano en los servicios.

**PL 184/2012 – Contrato de aprendizaje – Cámara de representantes:** el objeto del proyecto es modificar el contrato de aprendizaje con el fin de darle una competencia más óptima en el sector productivo basada en la formación práctica y teórica. Dentro de sus disposiciones, contempla el máximo de 2 años continuos o discontinuos como tiempo de prestación del servicio personal en la etapa de práctica, la posibilidad de formar aprendices en las instalaciones de las empresas mediante la creación de unidades vocacionales de aprendizaje, teniendo la posibilidad de solicitar el reembolso del costo de la formación sin que se supere el 50% del valor de aportes parafiscales al SENA, adicional el pago de pensión para los aprendices y practicantes, modifica el número de estudiantes en práctica el profesional.

Tema de interés para la sociedad en razón del volumen de aprendices y practicantes que puede llegar a tener la entidad dado el número de trabajadores.

**PL 093/2011 – Horario nocturno y recargo festivo - Senado:** el objeto de este proyecto de ley es modificar el horario nocturno para el régimen privado desde las 6 pm, recargo dominical o festivo del 100% y modificar la indemnización por despido sin justa causa y la indemnización por falta de pago, derogando los artículos 25, 26, 28 y 29 de la Ley 789 de 2002.

De importancia para la compañía, teniendo en cuenta que la equipararía con sus competidores privados en los temas indicados.

**PL 05/2011 – Intermediación Laboral - Senado (81/12 Cámara):** el objeto del proyecto es suprimir y prohibir la contratación laboral, mediante cooperativas de trabajo asociado y demás formas de tercerización laboral.

De relevancia el seguimiento a este proyecto, a fin de verificar si se incluyen o no el mismo las empresas de servicios temporales, respecto a las cuales no se realiza mención en el texto original del proyecto, a través de las cuales ingresa inicialmente el talento humano para soportar la prestación de los servicios en calidad de trabajadores en misión.

**PL 146/2011 – Regulación actividad de cobranza extrajudicial. – Cámara de representantes:** el objeto del proyecto es regular la gestión de cobranza que se realiza por fuera de un procedimiento judicial a fin que en todos los casos se respete la dignidad, los derechos fundamentales del deudor y las personas que comprenden su entorno familiar y social.

De relevancia para la entidad ya que define los horarios para realizar llamadas de cobro, establece la exigencia de autorizaciones previas para llamar al lugar de trabajo, para dejar mensajes con terceras personas, regula la gestión de cobro presencial; situaciones que podrían impactar la efectividad de la gestión de cobranzas que realizamos para nuestros clientes.

**103/2012– Incentivo Generación de empleo – Senado:** se pretende con esta normativa incrementar el empleo a hombre mayores de 45 años trayendo beneficios tributarios con relación al impuesto sobre la renta y complementarios para la empresa contratante.

**PL 132/2011 – Gastos de gestiones pre jurídicas - Cámara de representantes.** Por medio de la cual se regulan los gastos por concepto de gestiones pre jurídicas, cobros extra proceso o cobro persuasivo para los créditos ordinarios, microcréditos y créditos de consumo. Tema que impacta directamente a los clientes a los cuales se realiza gestión de cobro generando pudiendo llegar a generar cambios en los modelos tarifarios actualmente implementados con los mismos.

Adicionalmente se realizó seguimiento a diversos temas de interés para la compañía, respecto a los cuales se mantuvo el rastreo legislativo respecto a las iniciativas que se pudieran presentar en torno a los mismos:

- Recalificación riesgos laborales: lo cual puede implicar una variación en los aportes que por concepto de administradora de riesgos laborales deba hacer la empresa, impactando directamente los costos de la misma.
- Reglamentación de la Ley de Habeas Data.
- Reglamentación pendiente del Estatuto del Consumidor.
- Reglamentación de la Reforma Tributaria.

Temas respecto a los cuales se mantendrá la vigilancia normativa.

### 03. Informe propiedad intelectual, *Ley 603 de 2000*

Emtelco cumple con las normas de propiedad intelectual que le son aplicables, las acciones que ha encaminado la sociedad durante la última vigencia fiscal se indican a continuación

Bienes Protegidos por el Derecho de Autor y Derechos Conexos. Tanto en las obras consideradas como propiedad intelectual, que son creadas por personal interno, así como en aquellas que debe adquirir para el desarrollo de su objeto social, se respetan los derechos de autor, mediante diversos mecanismos de protección, entre los que se encuentran los siguientes:

- Emtelco cuenta con autorización de los respectivos titulares para fijar y reproducir las imágenes de los empleados fotografiados para efectos de crear la publicidad de la compañía mediante la cual se promociona su portafolio de bienes y servicios.
- Adquisición de licencias para el empleo de los programas de computador, para el servicio de los empleados o para soportar los procesos de la empresa, incluidas las licencias necesarias para la prestación de los servicios de Contact Center y demás propios del objeto social de entidad, las cuales por su especialidad son adquiridas no sólo de tal manera que se garanticen actualizaciones permanentes (updates), sino evitando colapsos por cambios de versión (upgrades).

- Titularidad de los derechos patrimoniales de las creaciones de la empresa a partir de las cláusulas de sus contratos laborales, tal como lo establece el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, el cual reformó el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, en los siguientes términos:

*“Artículo 20. En las obras creadas para una persona natural o jurídica en cumplimiento de un contrato de prestación de servicios o de un contrato de trabajo, el autor es el titular originario de los derechos patrimoniales y morales; pero se presume, salvo pacto en contrario, que los derechos patrimoniales sobre la obra han sido transferidos al encargante o al empleador, según sea el caso, en la medida necesaria para el ejercicio de sus actividades habituales en la época de creación de la obra. Para que opere esta presunción se requiere que el contrato conste por escrito. El titular de las obras de acuerdo a este artículo podrá intentar directamente o por intermedia persona acciones preservativas contra actos violatorios de los derechos morales informando previamente al autor o autores para evitar duplicidad de acciones”*

Así las cosas, a través de los contratos con sus trabajadores, Emtelco establece cláusulas expresas donde los derechos patrimoniales de las creaciones de éstos, pertenecen a la sociedad.

- La empresa protege como Secreto Empresarial su información privilegiada y sus datos sensibles, mediante la suscripción de Acuerdos y de Cláusulas de confidencialidad, con el propósito de que la persona u organismo que accede a este tipo de información en cumplimiento de un deber o con miras a celebrar o ejecutar un contrato con Emtelco, adquiera la obligación de reserva y quede sujeta a las consecuencias legales que conllevaría su transgresión.

## Retos 2013

El propósito de Emtelco durante este año continuará siendo el crecimiento sostenible de su mercado y por lo tanto de sus ingresos, manteniendo adecuados márgenes de rentabilidad producto de la revisión y mejoramiento continuo de los procesos que soportan el desempeño de la Organización.

Para este año se estiman ingresos por \$226.312 millones lo que significará un crecimiento del 42%, con un margen Ebitda del 8.3% equivalentes a \$18.820 millones.

En cuanto al margen de Ebitda, se presentará una disminución frente al 2012 debido al costo de entrada inicial en nuevos negocios tal y como ocurre con el ingreso de Instalaciones y Reparaciones como nueva línea de negocio.

Comercialmente, se buscará llegar al mercado internacional, así como ampliar el mercado en otras ciudades como Bogotá y Cali. Se comenzará a prestar el servicio de Instalaciones y Reparaciones para nuestra casa matriz UNE, lo que abrirá otras posibilidades de mercado bajo esta nueva línea de negocio, la cual tiene unos ingresos estimados de \$27.659 millones.

El reto más importante aquí es gestionar el servicio a nuestros clientes de manera integral, considerando un solo proceso de relación con el usuario final a lo largo de las etapas de preventa, venta y posventa, es decir, que sin importar el motivo de contacto, el cliente sienta una experiencia de servicio única y homogénea a través de dichas etapas.

En Emtelco se quiere cambiar la percepción que tienen sus clientes sobre la organización y construir una relación fuerte con ellos, donde seamos reconocidos por la pro actividad y el compromiso con los resultados de su negocio.

Además, en un mercado tan competido como el de BPO, es necesario afinar continuamente la gestión de los recursos para poder ofrecer precios competitivos y sostener los márgenes de rentabilidad. Es por esto que este año se ha planteado el reto de trabajar por el desarrollo de una cultura y de un sistema que habilite la innovación, el mejoramiento y la excelencia en el día a día de las personas que trabajan en la organización, lo cual se deberá ver reflejado en un aumento importante de la satisfacción de nuestros clientes y en el mejoramiento de nuestros resultados de negocio.

Entendemos también que esta empresa debe ser sostenible en el largo plazo y por eso estamos adelantando políticas y programas de responsabilidad social empresarial que garantice la generación de valor económico, social y ambiental. La adherencia al Pacto Mundial es un gran hito dentro de la implementación de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial.

## Un sentido agradecimiento...



El 2012 fue un año de resultados positivos para Emtelco, gracias al liderazgo y esfuerzo asumido por el grupo directivo, colaboradores y proveedores, gestionando continuamente para llevar a cabo todos los ajustes necesarios como empresa, lo cual nos permite competir en un mercado dinámico, además continuar fortaleciendo nuestro papel en la industria de Contact Center y BPO.

Hoy debemos agradecer a todo el equipo humano y proveedores por su compromiso y trabajo constante, además a nuestros clientes por su confianza.

El 2013 será un año de grandes retos organizacionales, enfocados al fortalecimiento de la operación a nivel nacional e internacional, generación de empleo, satisfacción del cliente y relaciones memorables y duraderas, siempre actuando con responsabilidad social.

Esta es una responsabilidad que asumimos con gran optimismo y con el convencimiento de conseguirlo, apoyados siempre en nuestros accionistas, junta directiva, colaboradores y por supuesto nuestros clientes.

Agradezco de nuevo su apoyo y confianza en nombre de Emtelco S.A y de su Grupo Directivo.

Cordialmente,



**Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño**  
Director General



Los miembros de Junta Directiva acogen y hacen suyo el Informe de Gestión del Director General de la Compañía.

### Junta Directiva 2012

#### Principales

Marc Eichmann Perret  
Juan Guillermo Vélez Ospina  
Juan Fernando Vásquez Duque

#### Suplentes

Nibaldo Toledo Takahashi  
John Jairo Marín López  
Andrés Vélez Vieira



## 03. Gobierno Corporativo

- Estructura de Gobierno
- Informe de Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos y continuidad del negocio

*“Respondemos a las necesidades de nuestros clientes, los **acompañamos**, **entendemos** y nos **comprometemos** poniéndolos siempre en el **primer lugar**”*

## Estructura de gobierno

Para los fines de su dirección, administración y representación, Emtelco tiene los siguientes órganos: *Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Director General*. Cada uno de estos órganos ejerce las funciones y atribuciones que les son propias de acuerdo con la ley y con las normas de los estatutos sociales.

**Asamblea General de Accionistas**, es el máximo órgano de dirección de Emtelco. De conformidad con los estatutos sociales puede liberar con un número plural de accionistas que represente, por lo menos, la mitad más una de las acciones suscritas.

Las decisiones se toman con la mayoría de las acciones presentes, con excepción de las que legalmente requieren mayorías calificadas. Cada accionista puede emitir tantos votos cuantas acciones posee, pero todas las decisiones requieren del voto favorable de un número plural de accionistas.

**Junta Directiva**, es el más alto órgano de administración de Emtelco. Está integrada por tres (3) miembros principales, cada uno con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos para períodos de un año con aplicación del cuociente electoral.

Ella tendrá atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y que no fuere de la competencia de la Asamblea General de Accionistas. La Junta Directiva delibera y decide con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros. Por su tamaño, no cuenta con comités internos. Para el período 2012 se contó con un miembro independiente.

Accionista	No. acciones	% Participación	Capital
UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	13.710.153	99,9257671%	85.002.948.600
Fondo de Empleados Empresas Públicas de Medellín - FEPEP	10.182	0,0742110%	63.128.400
ORBITEL Servicios Internacionales S.A. E.S.P	1	0,0000073%	6.200
EPM Inversiones S.A.	1	6.20	6.20
Fondo de Empleados de UNE - FONDOUNE	1	6.20	6.20
<b>TOTAL</b>	<b>13.720.338</b>	<b>100,0000000%</b>	<b>85.066.095.600</b>

**Dirección General.** La administración de Emtelco, su representación legal y la gestión de los negocios, están a cargo del Director General, designado por la Junta Directiva.

Como representante legal tiene facultades para celebrar o ejecutar, sin otras limitaciones que las establecidas en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y funcionamiento de la sociedad.

**Comités internos.** Se cuentan en la entidad con los siguientes comités como mecanismos asesores de cara a la toma de decisiones propias de la administración de la compañía:

### 01. Grupo Primario (Comité de Dirección)

- Asesorar y servir de órgano consultivo de la Dirección General en la toma de decisiones por parte de ésta; así como para la presentación de proposiciones a la Junta Directiva.
- Diseñar la planeación estratégica de la entidad
- Velar porque todas las áreas de la entidad se desarrollen dentro de las políticas corporativas definidas

### 03. Comité de Servicios

- Aprobar los planes de trabajo y actividades requeridas para el diseño y desarrollo de servicios ofrecidos por la Compañía que por su complejidad requieran del concurso de las distintas dependencias de la entidad.

### 02. Comité Coordinador de Control Interno

- Recomendar pautas para el mejoramiento permanente del sistema de control interno.
- Estudiar y revisar la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos de la compañía, dentro de los planes y políticas de la compañía y recomendar los correctivos necesarios.
- Asesorar en la definición de planes estratégicos y en la evaluación del estado de cumplimiento de las metas y objetivos allí propuestos.
- Estudiar la evaluación al cumplimiento de los planes, sistema de control y seguridad interna y los resultados obtenidos por las áreas de la compañía;
- Revisar el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones que correspondan a cada una de las áreas de Emtelco.

### 04. Comité de Inventarios y Activos Fijos

- Definir provisiones y vida útil de los bienes de la Entidad.
- Recomendar la baja de activos al Representante Legal.
- Formular y ejecutar políticas para la baja y venta de los bienes.
- Estudiar y evaluar las propuestas que sean presentadas al Comité para efecto de darle de baja a los bienes.

### > 05. Comité de Crédito

- Definir la administración, los criterios y las condiciones para la asignación de los préstamos del Fondo de Crédito a los trabajadores de Emtelco.

### > 06. Comité de Archivo

- Definir las políticas, los programas de trabajo y de la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos de la sociedad según lo definido en el Decreto 2578 de 2012.

### > 07. Comité de Conciliación

- Estudiar, analizar y formular las políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.
- Fijar las directrices institucionales de manejo de las conciliaciones y demás asuntos litigiosos de la compañía.

**Procedimiento para resolver conflicto de interés.** Las diferencias que ocurran entre los asociados o entre uno cualquiera de estos y la sociedad, con motivo del contrato social, y que no puedan ser solucionadas directamente por las partes, se resolverán por un Tribunal de Arbitramento, que se sujetará al reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín.

**Determinación de aspectos a fortalecer para que la Junta Directiva pueda guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.** Para el cumplimiento de sus funciones y con el fin de reforzar la calidad en el proceso de toma de decisiones de la Junta Directiva y garantizar la objetividad y criterio de negocio en las determinaciones adoptadas, la junta puede solicitar, a su criterio, la contratación de asesor (es) externo (s) independiente (s) sobre determinadas operaciones.

La contratación será llevada a cabo por la dependencia que designe la misma Junta, y con los criterios, alcance y objeto por ella especificados, siempre de conformidad con las normas que rigen la contratación en la Emtelco.

#### **Evaluación de desempeño económico, ambiental y social.**

La Junta Directiva autoevalúa su gestión del periodo anterior, de conformidad con las directrices y metodología que defina el Grupo Empresarial.

## Informe de gobierno corporativo

### Informe de la Junta Directiva y el Director General a la Asamblea de Accionistas de EMTELCO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo vigésimo cuarto de los estatutos sociales, la Junta Directiva y el Director General de Emtelco S.A. presentan a la Asamblea General de Accionistas el informe sobre cumplimiento de las medidas y prácticas de Gobierno Corporativo, durante el período comprendido entre el 1° enero y diciembre 31 de 2012

#### El presente informe se refiere a:

- Estructura de gobierno
- El cumplimiento del Gobierno Corporativo
- Hechos relevantes durante 2012 en relación con el Gobierno Corporativo de la Sociedad.
- Metodología de evaluación del ejercicio

#### ▪ Estructura de gobierno y cumplimiento del Gobierno Corporativo

En lo concerniente a los órganos sociales como la Asamblea de Accionistas y Junta Directiva, se han seguido los lineamientos establecidos en los Estatutos, y en los reglamentos internos que regulan dichos órganos, particularmente en cuanto a la convocatoria, quórum, envío de información, orden del día, elaboración de actas y demás aspectos relevantes para el buen gobierno de la sociedad.

Durante el 2012 se realizó una (1) Asamblea de Accionistas donde se nombro nueva Junta Directiva para la vigencia 2012, respecto a la Junta Directiva dentro de su labor de seguimiento y control de todos los meses se realizaron un total de once (11) sesiones de Junta.

Todo lo acontecido en las reuniones está registrado en las actas que se encuentran archivadas en libros, de forma enumerada y consecutiva firmadas por el presidente y el secretario de la junta y cada hoja cuenta con el sello de la Cámara de la Comercio de Medellín.

Las actuaciones de la administración se han tomado dentro de un marco de respeto por los derechos de los accionistas, a quienes se ha dado un trato igualitario y de transparencia en la gestión.

Para el caso de Emtelco, si bien es cierto no se está obligado por su naturaleza a la implementación de un código de buen gobierno corporativo, en cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial elaboró un borrador del Código de Gobierno Corporativo, que compila el marco de actuación corporativo de la sociedad, de tal manera que todos los accionistas, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés conozcan la pautas, políticas y prácticas de conductas de gobierno que debe de presidir la dirección y administración de la misma y el cual está en proceso de revisión.

Con la adhesión al Pacto Global la compañía, viene adelantando la implementación de diferentes prácticas tendientes a dar mayor participación y preponderancia a los diferentes públicos de interés.

#### ▪ **Hechos relevantes durante 2012 en relación con el Gobierno Corporativo de la Sociedad**

Durante 2012 se estructuró y elaboró un borrador del Código de Gobierno Corporativo, el cual propone reemplazar el Código de Ética Empresarial. El Código Gobierno corporativo propuesto describe el conjunto de disposiciones, prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la compañía.

#### ▪ **Metodología de evaluación del ejercicio**

La entidad cuenta con el Comité Coordinador de Control Interno, el cual esta reglado por las resoluciones internas P-00005-08 y P-00004-13. El Comité se reunión en el año 2012, donde se trataron temas referentes a:

- Informes realizados por auditoria interna
- Retroalimentaciones de clientes corporativos
- Gestión de riesgos
- Orientación respecto a la importancia del control interno en la organización
- Verificación al cumplimiento del estatuto anticorrupción.



Departamento Administrativo de la Función Pública



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

La Dirección de Control Interno realizó la evaluación al sistema del control interno, de conformidad con lo expuesto en la Ley 87 de 1993 y genero los informes solicitados en la Ley 1474 de 2011.

El informe se hizo bajo los parámetros y el aplicativo del Departamento Administrativo de la Función Pública, cuya base es una encuesta que contiene preguntas que indagan por la existencia de todos los elementos que hacen parte del sistema de control interno de la compañía y clasificados dentro de los componentes estratégico, de control y de evaluación. La respuesta a la encuesta se basa en la evidencia que obtuvo la Dirección en las auditorías realizadas durante el año 2012:

### Subsistema de Control Estratégico

#### Avances

1. Ambiente de Control: Emtelco S.A. es una empresa de economía mixta, filial de EPM Telecomunicaciones, construyó sus principios y valores de forma participativa, donde se tuvo en cuenta los intereses de todos los stakeholder (grupos de interés, se encuentran documentados y publicados en la Intranet y Web de Emtelco). Para Emtelco S.A. la gestión del talento humano es fundamental en la estrategia de negocio, por esta razón cuenta con un proceso dinámico e integral, en el cual se realiza la evaluación de competencias con el fin de determinar las brechas, generar planes para mejoramiento y su respectivo seguimiento, lo anterior nos permite contar con personal *COMPETENTE, CAPACITADO Y MOTIVADO*.
2. El direccionamiento estratégico de la compañía se encuentra documentado y aprobado por la Junta Directiva, y contempla todos los elementos fundamentales como son pensamiento estratégico, modelo de negocio, estrategia competitiva, planes de largo plazo, planes operativos y presupuesto. Lo anterior soportado en una estructura de procesos que recoge las mejores prácticas, identifica las relaciones de interdependencia entre cada uno e incluye la normatividad que le aplica. Adicionalmente se cuenta con una estructura organizacional flexible y ajustada a los procesos, definiendo claramente las líneas de responsabilidad.
3. Administración del Riesgo: Emtelco realizó el levantamiento del mapa de riesgo con base en el análisis del contexto estratégico de la compañía, cada proceso tiene su mapa de riesgos ajustado a la naturaleza y a los objetivos del mismo. El mapa de riesgos fue realizado bajo los lineamientos tanto del grupo empresarial EPM como de la metodología del DAFP. Se revisó lo dispuesto en la ley 1474 y se analizó el riesgo de corrupción y fraude fortaleciendo los controles ya existentes. A la fecha no se tienen hallazgos penales, fiscales, ni disciplinarios.

#### Dificultades

Emtelco no ha tenido dificultades para la implementación del control estratégico



## Subsistema de Control de Gestión

### Avances

1. Emtelco cuenta con un Sistema de Gestión Integral, documentado y publicado en la Intranet para uso permanente en el desarrollo de cada actividad de la empresa. El sistema está conformado por las políticas generales y de calidad, una red de procesos, los cuales también cuentan con políticas propias que se materializan en los procedimientos e instructivos donde se detallan las actividades a ejecutar, se identifica el ciclo de ejecución, supervisión y aprobación como actividades propias de un proceso de aseguramiento. Cada proceso cuenta con indicadores tanto para medir la gestión como para generar autocontrol del mismo, lo que permite asegurar la calidad de los productos que cada proceso entrega y los controles para gestionar los riesgos identificados en el proceso. El sistema se encuentra certificado por ICONTEC, con la Norma de Calidad NTCGP 1000 de 2009 y la norma ISO 9001 de 2008, desde 2009 y cada año se ha revalidado la certificación tras un riguroso proceso de auditoria por parte del ente certificador.
2. Información. Emtelco es un empresa que:
  - Ofrece servicios de gestión de procesos, en un mercado abiertamente competitivo, con clientes corporativos tanto del sector público como privado.
  - Tiene implementados todos los canales para gestionar las peticiones quejas y reclamos de los clientes. Se tienen los mecanismos para recibir toda la información externa relevante para la gestión, incluyendo la generada por asociaciones, proveedores y gobierno.
  - Cuenta con un procedimiento de gestión documental, que integra los documentos tales como, resoluciones, libros oficiales, actas, comprobantes, correspondencia etc. y ajustada a las tablas de retención de conformidad con la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos.
  - Para la prestación de los servicios de Contact Center, cuenta con la implementación de la plataforma AVAYA líder en el mercado, la cual permite la comunicación permanente, clasificación y almacenaje de la misma.
  - Para el proceso administrativo cuenta con un sistema de información integrado, un sistema para la liquidación de nómina y desarrollos propios que facilitan el trabajo administrativo.
3. En temas de comunicación:
  - Emtelco define su plan de comunicación, tanto interna como externa así como los recursos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos del plan, se tiene definido un proceso donde se integran los canales que permiten la comunicación interna, tales como Intranet, correo electrónico, boletín, chat, SMS, redes sociales, conversatorios, entre otros, los cuales permiten el flujo de la comunicación de forma bidireccional.
  - En cuanto a la comunicación informativa Emtelco anualmente presenta su informe de gestión dirigido a los accionistas, clientes, bancos y partes interesadas, adicionalmente en concordancia con los lineamientos del Grupo Empresarial publicará el informe de gestión y sostenibilidad para la vigencia 2012 en la WEB.
  - Emtelco rinde información financiera y presupuestal a la Contaduría General de la Nación, a la Contraloría General de la República, DANE, Asociación de Contact Center y rinde cuentas a la Contraloría General de Medellín.
  - Emtelco no realiza audiencias públicas de rendición de cuentas puesto que es una empresa que está en un sector competitivo, pero si mantiene una comunicación permanente con sus grupos de interés.

### Dificultades

El sistema administrativo y financiero tiene limitantes funcionales propias de un sistema que ya lleva cerca de 12 años desde su implementación y del que solo se está realizando soporte básico para su funcionamiento, dado que se encuentra en un proyecto de cambio para la implementación de las NIIF soportadas en SAP.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Avances

1. Emtelco aplica una herramienta desarrollada por EPM, la cual es empleada por todas las filiales del Grupo Empresarial EPM, ésta permite autoevaluar los procesos, identificar la calidad de los controles y con base en los resultados se generan planes de acción. Emtelco realiza un seguimiento a la gestión a través de los indicadores definidos en el balance score card y los indicadores de proceso, se verifican los resultados y se analizan las brechas, por último se toman las acciones pertinentes con el fin de asegurar el alcance de los objetivos.

2. La evaluación independiente en Emtelco es realizada a través de la Dirección de Control Interno, quienes coordinan con los líderes de proceso la autoevaluación. Se realiza el informe pormenorizado de control interno conforme a la Ley 1474 de 2011 y se presentan los resultados a la Dirección.

Actualmente la entidad tiene documentado el proceso de evaluación del sistema de control interno, en el cual se define y aprueba el programa anual de auditoría interna. Las auditorías se realizan conforme al plan de auditoría definido para cada proceso y la documentación aplicable al mismo. Se evalúan todos los procesos integrando las auditorías de calidad y de control interno y en cada proceso se evalúa la eficiencia y efectividad, se hacen recomendaciones y seguimiento a las observaciones para determinar la realización de la acción correctiva y su efectividad.

3. Planes de Mejoramiento. Emtelco cuenta con un plan de mejoramiento institucional que responde a las observaciones presentadas por la Contraloría General de Medellín. Adicionalmente realiza mejoramiento continuo producto de la revisión permanente de la gestión. Cada proceso genera acciones de mejoramiento como respuesta a las observaciones de control interno y el análisis realizado como parte del autocontrol. Se tienen planes individuales generados en la evaluación de desempeño con el objetivo de cerrar las brechas detectadas y se hace seguimiento.

### Dificultades

Emtelco no ha tenido dificultades para la implementación del control evaluación.

### Estado general del Sistema de Control Interno

1. El sistema de control interno de Emtelco es efectivo y eficiente y mejora continuamente.
2. Los objetivos misionales se han vendido alcanzando y en varios casos se han superado las expectativas.
3. Los recursos se encuentran identificados, asegurados y se usan eficientemente en el desarrollo ordinario de sus operaciones.
4. Genera información oportuna, confiable y objetiva de conformidad con las normas de la Contaduría Pública.
5. Generar valor para sus grupos de interés así:
  - Rentabilidad y valorización para sus accionistas.
  - Mejora la competitividad de sus clientes corporativos con servicios de calidad y eficiencia en los costos.
  - Genera desarrollo y prosperidad para sus empleados y familias.
  - Contribuir con el desarrollo social a través de la generación de empleo de calidad y pago de impuestos.
  - Emtelco cumple con todas las normas e incorporó las normas del pacto mundial, así como los compromisos de responsabilidad social de conformidad con los lineamientos dados por el Grupo Empresarial EPM.

### Recomendaciones

Continuar fortaleciendo sus procesos, continuar con los proyectos estratégicos y de mejoramiento operacional.

<b>Diligenciado por:</b>	<b>Cesar Augusto Borda Vargas</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/02/2013 08:47:40 a.m.</b>
<b>Aprobado por:</b>	<b>Rodrigo Ferreira Londoño</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/02/2013 09:47:21 a.m.</b>

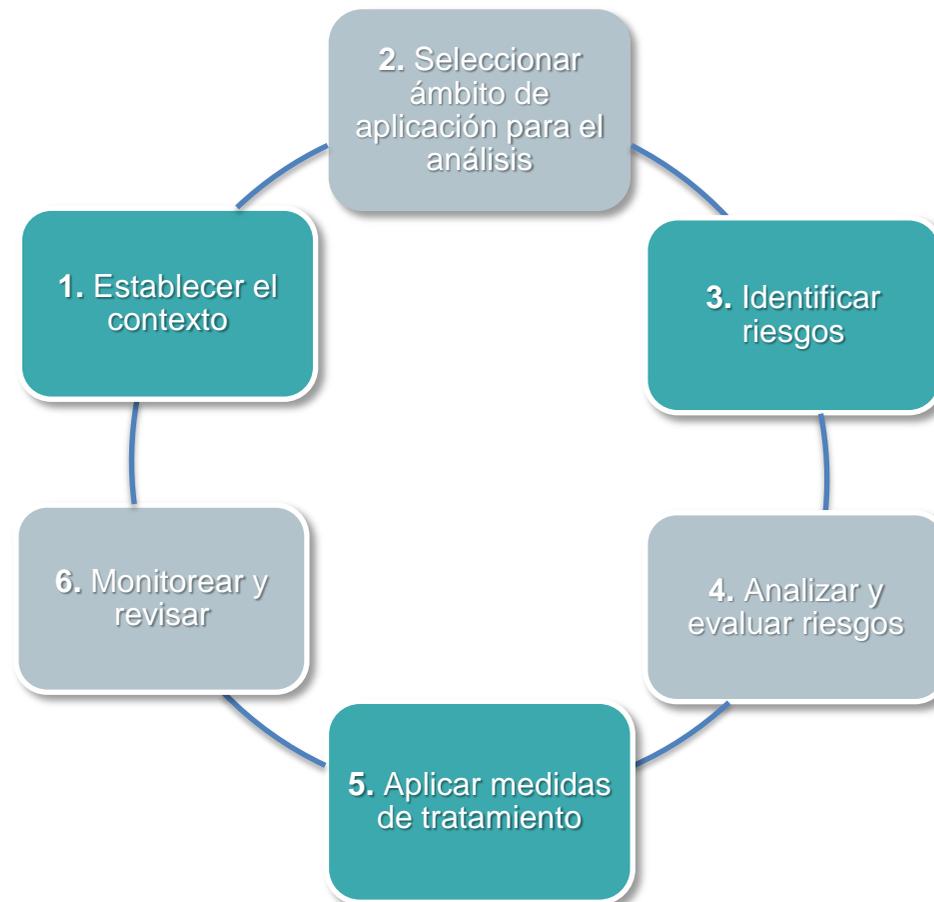
## Gestión de riesgos y continuidad del negocio

Emtelco ha construido procesos y estrategias que permiten reducir riesgos para nuestra organización y ofrecen un plus al foco del negocio. Es así como se han establecido reglas vinculantes para el uso de servicios y de sistemas con miras a mejorar la seguridad de la información y se provee información al sistema de gestión acerca de los procesos de seguridad de la información. Adicionalmente se implementan estructuras de control y monitoreo creado así una lista de vulnerabilidades de seguridad conocidas y compiladas gracias a la aporte de proveedores de productos externos.

El Sistema de Gestión Integral de Emtelco contempla dentro de sus modelos un adecuado tratamiento de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la estrategia, los objetivos y el desempeño de los procesos, el un modelo que busca:

- Proteger y conservar adecuadamente los bienes y recursos humanos e intereses de la organización, la comunidad y el medio ambiente que la rodea.
- Garantizar la prestación de los diferentes servicios en forma eficiente, segura y confiable.
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones que le apunten a la Gestión de Riesgos.
- Realizar una adecuada gestión de riesgos y controles a partir del entendimiento de los procesos de la organización reconociendo el contexto de los mismos hasta su evaluación y monitoreo.
- Generar responsabilidad en todos los niveles de la Organización y en todos los actores de la misma.

La metodología empleada recorre el siguiente ciclo:



**Durante el 2012 en el frente de continuidad del negocio se han logrado avances en iniciativas como:**

- Implementación del NOC, centro de monitoreo remoto para la plataforma Avaya desde Brasil,
- Plan de pruebas para todos los aplicativos de contingencia, esto incluye los enlaces de los proveedores de comunicaciones,
- Implementación de las plataformas de la operación en el IDC, cumpliendo con las normas de seguridad y protección internacionales, esto incluye acceso seguro, sistemas de detección de incendio, cámara de seguridad y alarmas de monitoreo remoto, entre otros.

Adicionalmente se ha avanzado en la documentación de procesos y sensibilización al interior de la organización.

**Retos 2013**

- Focalizar los esfuerzos en los riesgos extremos o altos para mejorar su nivel de gestión, incorporando nuevos controles para su mitigación.
- Realizar valoración de los riesgos y controles con métodos cuantitativos a riesgos extremos ya identificados.

- Asegurar que la Dirección es informada, en forma rutinaria, de los riesgos extremos y altos y del progreso de los planes en marcha para reducir estos riesgos.
- Continuar con la implementación de prácticas adicionales de gestión de riesgos, para mejorar la calificación en relación con otras organizaciones, considerando aspectos de la dinámica del negocio.
- Rediseño de la herramienta de monitoreo Open Manager para cubrir todas la plataforma críticas de la compañía.
- Consolidación de infraestructura y migración de las aplicaciones que hoy residen en Olaya, para las instalaciones de IDC.
- Certificación en la norma PCI-DSS “Payment Card Industry Data Security Standard” según el alcance de las transacciones y procedimientos procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjetahabientes.



## 04. Sostenibilidad

- Política de Responsabilidad Social Empresarial.
- Evolución de la Responsabilidad Social Emtelco.
- Focos de Sostenibilidad.
- Grupos de interés.
- Pacto Global de la ONU.

*“Vamos más allá, **convertimos los retos de nuestros clientes en nuestras metas**”*



## Sostenibilidad

En EMTELCO, desde la formulación estratégica y los diferentes elementos que la componen, se ha tenido como propósito empresarial la generación de valor sostenible, entendiendo la sostenibilidad como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que hacen posible la existencia en el largo plazo de la organización.

Es importante que la Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, sea demostrada con hechos concretos de generación de valor para nuestros grupos de interés, y aun más importante, hacerlo desde la prestación de servicios de Contact Center y BPO catalogados dentro de los sectores de clase mundial, y uno de los ejes fundamentales del desarrollo del país y la sociedad.

De la definición de sostenibilidad se deriva el concepto de nuestra RSE, definida como aquellos compromisos de origen obligatorio o voluntario que Emtelco asume en su relación con sus grupos de interés, conservando como objetivo principal la *sostenibilidad*.

Todos estos elementos reflejan la gestión de RSE como parte del Grupo Empresarial EPM, que se ratifica en la adopción de la política de nuestra casa matriz y sus lineamientos.



## Política de Responsabilidad Social Empresarial

### Política

*La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.*

*La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos de sus decisiones sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno corporativo y se gestiona desde el quehacer diario de la Empresa y las personas que la integran.*



La política de Responsabilidad Social del Grupo EPM fue adoptada y está en proceso de implementación en EMTELCO a través de su Sistema de Gestión Integral, en el que se hace explícito su compromiso con el objetivo corporativo "Actuar con Responsabilidad Social y Ambiental".



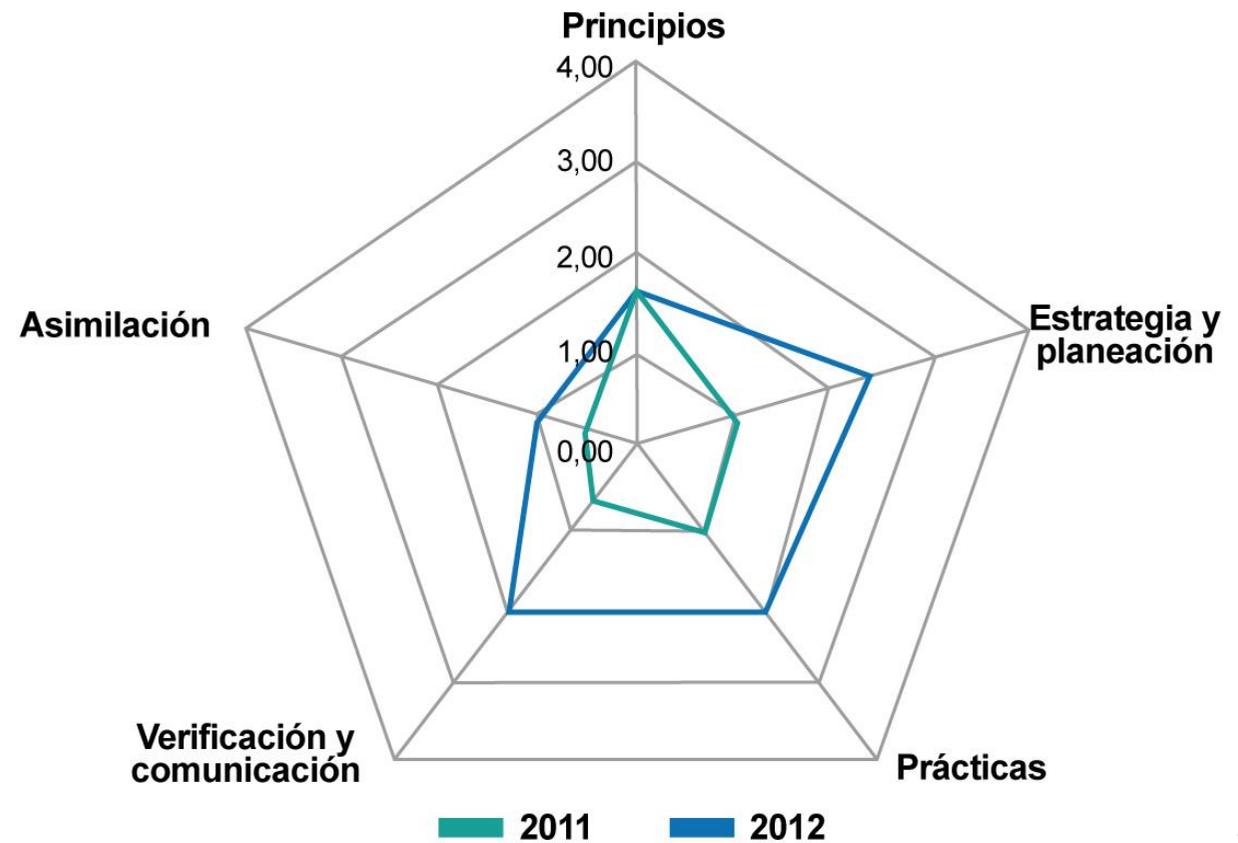
## Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial en Emtelco

En el marco de trabajo conjunto con UNE y EPM (casa matriz), EMTELCO aplicó las herramientas de autodiagnóstico y definición de trayectorias, dichas herramientas están construidas a partir de los manuales United Nations Environment Programme (UNEP), y las directrices del Instituto ETHOS de Brasil.

Las herramientas cubren cinco dimensiones divididas en 21 aspectos que monitorean la adopción de principios y prácticas de Sostenibilidad en el quehacer diario de la organización.

A la fecha se han realizado dos evaluaciones de estas dimensiones, obteniendo la línea base y la evolución de la RSE en EMTELCO, a continuación se muestra los resultados obtenidos:

**Resultados para Emtelco**  
**Herramienta de autodiagnóstico sostenibilidad casa matriz UNE y EPM**



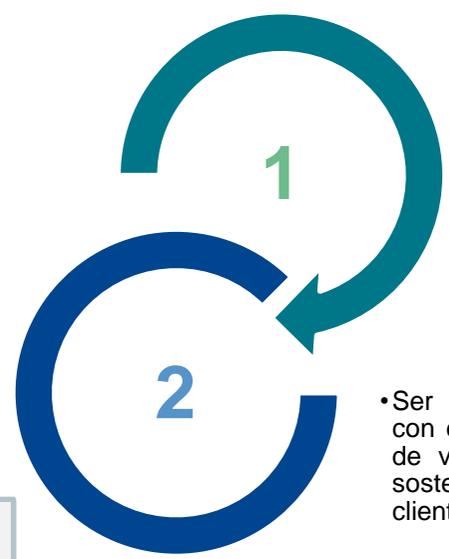
## Focos de Sostenibilidad

Con el objetivo de profundizar en los diferentes aspectos de Sostenibilidad que son relevantes para Emtelco, se realizó un autodiagnóstico que permitió determinar el desempeño de la organización frente a estos aspectos y evidenciar las oportunidades de mejora en cada uno de ellos.

Este autodiagnóstico, fue realizado por un grupo interdisciplinario de la organización y validado por la Dirección General, que comprende las siguientes etapas:

<b>Etapas</b>	<b>Etapas</b>
	<b>Etapas</b>
	<b>Etapas</b>

### Resultados autodiagnóstico:



• La compañía busca ser reconocida como una empresa que aporta al desarrollo de soluciones de CC y BPO, como expertos en relacionamiento para los clientes y las empresas

• Ser reconocidos como una empresa comprometida con el crecimiento profesional y personal, la calidad de vida de nuestros colaboradores y el desarrollo sostenible en las ciudades donde operamos los clientes y las empresas

Definición de focos de sostenibilidad para EMTELCO.

Evaluación de la capacidad respuesta de la organización.

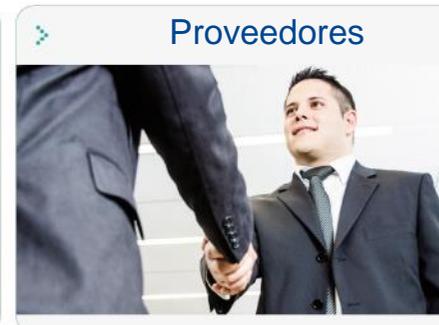
Este autodiagnóstico arrojó como resultados los principales asuntos relacionados a la sostenibilidad, que la compañía debe fortalecer acorde con su gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.

Los temas claves identificados han quedado agrupados en dos focos que direccionarán la gestión sostenible de la organización entre el 2012 y el 2015.

## Grupos de interés

Emtelco ha identificado los diferentes grupos de interés, con el objetivo de desarrollar y fortalecer los diferentes mecanismos de relacionamiento, procurando la generación de valor para cada uno de ellos

En la siguiente tabla se describen los mecanismos empleados:



Durante el 2012 se trabajaron diferentes formas de inclusión y relacionamiento con los grupos de interés.

## Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

1. Mecanismos de Relacionamiento	2. Temas de Dialogo	3. Grupos de Interés	4. Observaciones
<b>Buzón “Contáctenos”</b>	Peticiones, quejas y reclamos Gestión Ambiental	Comunidades	El buzón ubicado en la página web
<b>Facebook Emtelco</b>	Información Comercial Información relevante de interés general	Comunidad General Colaboradores	3391 Usuarios Activos a diciembre de 2012 397 Actividades Push 222 Actividades de pull 5.258 Totales Me Gusta
<b>Conéctate con la Dirección</b>	Obtener información directamente de los colaboradores, sobre diferentes aspectos claves de la satisfacción laboral	Colaboradores	
<b>Reuniones de Contacto Directo</b>	Obtener información directamente de los colaboradores, sobre diferentes aspectos claves de la satisfacción laboral.	Colaboradores	
<b>Ruedas de prensa, encuentros con medios, boletines de prensa</b>	Resultados y proyectos	Medios de Comunicación	En 2012 se generaron más de 2 boletines que informaron a la comunidad sobre distintos temas de la organización

1. Mecanismos de Relacionamiento	2. Temas de Dialogo	3. Grupos de Interés	4. Observaciones
<b>Diagnóstico Clima Organizacional</b>	Diagnósticos de clima organizacional, a la devolución de sus resultados	Colaboradores	
<b>Nivel de Satisfacción de Clientes</b>	Estudio satisfacción de Clientes	Clientes	
<b>Reuniones Seguimiento Operación</b>	Resultados de la operación Nuevos servicios y productos Nuevas tendencias de relacionamiento de clientes y usuarios	Clientes	
<b>La cuenta principal en Twitter</b>	Nuevos servicios y productos Nuevas tendencias de relacionamiento de clientes y usuarios	Clientes	@Emtelco 430 tweets 440 Seguidores
<b><a href="http://www.emtelco.com.co/index.php?option=com_contrataciones">http://www.emtelco.com.co/index.php?option=com_contrataciones</a></b>	Normatividad Procesos en tramite Procesos concluidos Aspirantes a proveedores Contrato Celebrados	Proveedores	En 2012 se generaron más de 2 boletines que informaron a la comunidad sobre distintos temas de la organización

## Pacto Global de la ONU

A finales de 2012, como una muestra más del compromiso con la sostenibilidad, Emtelco se adhirió al Pacto Global y sus diez principios, con el fin de ratificar el compromiso con la construcción de una sociedad más justa y equitativa en su entorno.

1. La empresa debe apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
2. La empresa debe asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos.
3. La empresa debe respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
4. La empresa debe eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
5. La empresa debe abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
6. La empresa debe eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
7. La empresa debe apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
8. La empresa debe adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. La empresa debe fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.
10. La empresa debe trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.





Principios 1 y 2 → Derechos Humanos	Principio 3 → Relaciones laborales	<i>Principios 4,5 y 6</i> → Relaciones laborales	Principio 7 → Medio Ambiente
<p><i>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.</i></p> <p>Por una sociedad de economía mixta del orden municipal, con mayoría de capital público, Emtelco es cumplidora en todas sus actuaciones de la normativa legal, desde la Constitución Política especialmente en los que tiene que ver con sus principios fundamentales. Así como los acuerdos supranacionales, como la Declaración de los Derechos Humanos.</p> <p>Al interior de Emtelco el compromiso con este principio se evidencia, en sus contratos laborales y en la declaración de sus valores corporativos, como el Respeto y Flexibilidad así mismo en el objetivo corporativo “Actuar con Responsabilidad Social y Empresarial”</p>	<p><i>Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i></p> <p>Emtelco no cuenta con sindicatos y convenciones colectivas. Sin embargo dentro de la organización se ha respetado la libre asociación y negociación colectiva.</p>	<p><i>Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</i></p> <p>Por ser una sociedad de economía mixta del orden municipal, con mayoría de capital público, tiene como política de estricto cumplimiento de los derechos humanos, la dignidad de las personas y la protección de los menores; por lo tanto, es política de la compañía que al contratar menores de edad damos cumplimiento a la normatividad aplicable para este tipo de situaciones y garantizar el trabajo en condiciones libres y dignas.</p> <p>En cumplimiento de las leyes que protegen a discapacitados y población vulnerable, Emtelco cuenta actualmente con seis trabajadores que presentan limitaciones físicas, para los cuales se proveen todas las herramientas necesarias para una correcta ejecución de sus actividades laborales.</p>	<p><i>Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.</i></p> <p>La implementación de programas manejo integral de residuos sólidos, uso eficiente y ahorro de agua, uso racional y eficiente de energía eléctrica, gestión de Sustancias Agotadoras de la capa de Ozono, la reducción de consumo de combustibles y otros materiales e insumos son algunas de las acciones que se incluyen en nuestra gestión ambiental y materializan el compromiso con este principio del Pacto Global.</p>

Principios 8 y 9 → Medio Ambiente

*Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.*

La ejecución de una gestión ambiental integral significa el desarrollo de un conjunto de acciones para la prevención, mitigación, corrección y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio, estableciéndose así dentro de sus compromisos un lineamiento claro de promoción de una mayor responsabilidad ambiental.

*Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.*

Bajo la ejecución de los cuatro programas ambientales, se implementaron diferentes proyectos piloto que buscan incorporar tecnologías limpias dentro de la operación de Emtelco.

Iniciativa puntuales que evidencia el cumplimiento de este principio:

- Modelo de Teletrabajo para la operación de Contact Center
- Ecoprácticas ofimáticas para el ahorro de energía

Principio 10 → Lucha contra la corrupción

*Las empresas deben trabajar contra la Corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.*

Para el caso de Emtelco, si bien es cierto no se está obligado por su naturaleza a la implementación de un código de buen gobierno corporativo, en cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial se elaboró el primer borrador del Código de Gobierno Corporativo, que compila el marco de actuación corporativo de la sociedad, de tal manera que todos los accionistas, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés conozcan las pautas de conducta, políticas y prácticas de gobierno que deben presidir la dirección y administración de la misma.

## Asociaciones en las que participa



SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE

Mesa sectorial de logística, mercadeo y BPO del Sena

Emtelco participa como experto técnico



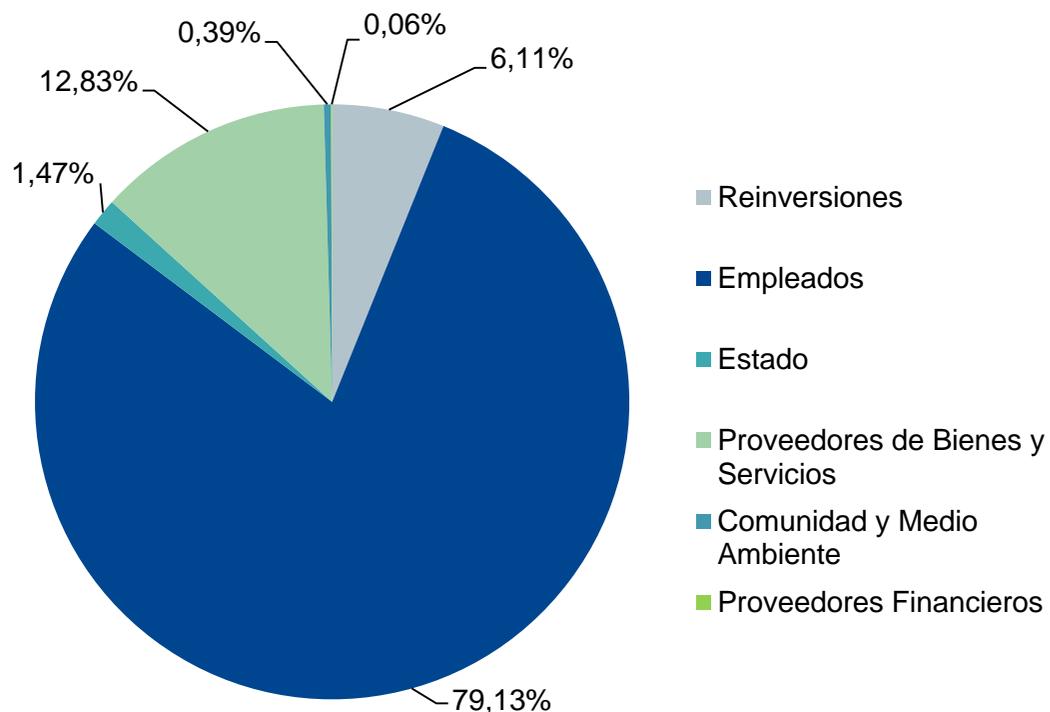
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE  
Contact Centers y BPO

Asociación Colombiana de Contact Center y BPO

Emtelco participa como miembro de la Junta Directiva

## Distribución de valor agregado generado

Se presenta a continuación la información del valor agregado generado en el desarrollo de las operaciones y la distribución de éste, mostrando no solo la rentabilidad de los accionistas, sino los beneficios distribuidos a los grupos de interés. Dicha información se encuentra conciliada con registros contables, integrando la gestión social y ambiental con la económica y permitiendo reconocer el impacto a la sociedad en general



Cifras en millones de pesos colombianos)	2012	%
<b>Ingresos</b>	<b>159.430</b>	<b>104.53%</b>
Costos Directos	(5.155)	-3%
<b>Valor Operacional Generado</b>	<b>154.275</b>	<b>101.15%</b>
Partidas Contables	(1.756)	-1.15%
<b>Valor Agregado Generado (VAG)</b>	<b>152.519</b>	<b>100.00%</b>
Reinversiones	9.324	6.11%
Empleados	120.695	79.13%
Estado	2.243	1.47%
Proveedores de Bienes y Servicios	19.573	12.83%
Comunidad y Medio Ambiente	596	0,39%
Proveedores Financieros	88	0,06%
<b>Valor Agregado Distribuido (VAD)</b>	<b>152,519</b>	<b>100,00%</b>

## Notas sobre la generación y distribución de valor agregado

### Nota 1. Valor agregado generado

En Emtelco S.A., el valor agregado generado se obtiene en un 100% principalmente de la prestación de servicios de Contact Center y BPO en Colombia, y es el resultado de tomar los ingresos operacionales y no operacionales efectivos del periodo, ascendiendo estos a \$159.430 millones, menos costos directos asociados a la prestación del servicio por \$5.155 millones, compuestos generalmente por arrendamiento de inmuebles, y se restan aquellas partidas contables donde no hay una generación real de efectivo por \$1.756 millones, llegando a un valor agregado generado de \$152.519 millones.

### Nota 2. Reinversión.

Durante el 2012 la Compañía adelantó reinversiones con recursos propios por \$9.324 millones, de los cuales \$1.044 se destinaron para planes que impactan la comunidad y el medio ambiente y el valor restante que corresponde a inversiones de tipo tecnológico (SW y HW), requeridos para la operación de Contact Center

### Nota 3. Empleados. Para la Compañía

El principal componente en materia de costos y gastos es su recurso humano, el cual se constituye en pieza fundamental para la maximización del valor en cada interacción que se realiza con los usuarios finales de nuestros clientes. Para el presente año, implicó obligaciones a cargo por \$120.695 millones, los cuales incorporan los salarios, prestaciones, aportes a seguridad social y actividades de bienestar social. Para este periodo se emplearon cerca de 5.698 personas directa e indirectamente a la planta de personal de la Compañía

### Nota 4. Estado.

La retribución que la Compañía tiene con el estado se traduce en \$2.243 millones, representados en impuestos de índole nacional y municipal. De manera complementaria se encuentra el impuesto a las ventas neto a pagar (generado menos descontable), el cual ascendió a \$21.419 millones en el año y está directamente ligado a los crecimientos en ingresos que la Compañía obtuvo en 2012.

### **Nota 5. Proveedores de bienes y servicios.**

Para la Compañía, sus proveedores son aliados estratégicos que están comprometidos con sus objetivos y motivados con la prestación de un servicio de excelencia.

Los proveedores suministran especialmente servicios de arrendamiento de infraestructura física, de muebles y enseres (puestos de trabajo). Comprende igualmente todos los servicios de apoyo requeridos para el normal funcionamiento de los site de la Compañía. De esta forma las obligaciones por este concepto ascendieron a \$19.573 millones durante el 2012, lo cual trae implícitamente la generación de empleo y desarrollo económico para el país

### **Nota 6. Comunidad y medio ambiente.**

El enfoque de la gestión ambiental está en el uso racional de los recursos, de tal manera que se identifiquen los temas que impactan de forma significativa las diferentes actividades que desarrollamos. Para el 2012 la Compañía a través de sus programas ambientales, realizó una inversión de \$596 millones, que promueve el trabajo en equipo y la conciencia ambiental en las ciudades donde operamos. Así mismo alineado con la política de responsabilidad social empresarial generó programas para el beneficio de la comunidad, tales como aprendices y practicantes, el programa formación para la Vida Laboral, agregando valor a estas comunidades con las que interactuamos generando conocimiento y capacitaciones para un mejor futuro.

### **Nota 7. Proveedores financieros.**

La Compañía durante los últimos años ha gozado de unos niveles óptimos de capital de trabajo, los cuales han permitido atender directamente los proyectos de crecimiento y reinversión, sin necesidad de recurrir a endeudamiento financiero, no obstante se cuenta con estrechas relaciones con el sector bancario, quienes se constituyen en el medio para que la Compañía obtenga los recaudos por sus ventas y se puedan igualmente por intermedio de ellos cumplir con las obligaciones con empleados, estado y proveedores



## 05. Innovación

*“Trabamos, **sentimos** y vivimos lo que hacemos, buscamos siempre dejar una **grata experiencia** en cada **interacción**”*

## Innovación

Para el 2012 desde el área de Diseño y Desarrollo se trabajó en diferentes frentes para fortalecer el portafolio de productos, mejorar la experiencia del cliente corporativo y aumentar la productividad, adicional al trabajo de largo plazo para desarrollar el horizonte 3.

Dentro de las principales implementaciones se pueden destacar las siguientes:

**1. Captura de datos con movilidad para la fuerza de ventas.** Permite obtener información en tiempo real de la gestión que realiza el grupo de puerta a puerta, así mismo permite controlar el ajuste de las visitas realizadas al cronograma previamente establecido y la obtención de estadísticas que facilitan el seguimiento y control de la operación.

**2. Kioskos o puntos de atención virtual.** Facilita el acceso a los servicios del cliente corporativo desde diferentes puntos de gran afluencia de público mediante dispositivos de auto atención para la gestión de trámites estandarizados, de igual manera permiten acceder mediante llamada o video llamada a asesoría personalizada.

**3. Teletrabajo.** Permite la atención de llamadas desde las casa de los asesores con las mismas condiciones que se tienen en la empresa, este proyecto contribuye a la flexibilidad de crecer y decrecer la capacidad operativa disminuyendo las inversiones a realizar, de igual manera contribuye con la Responsabilidad Social Empresarial para la inclusión de población vulnerable, aportando a la movilidad de la ciudad, a la calidad del medio ambiente y a la satisfacción laboral de los empleados.

**4. Agilizador de procesos.** Mediante la automatización de tareas rutinarias que deben ser realizadas por los asesores, se obtienen importantes reducciones en el tiempo de atención a los usuarios lo que redundo en mayor satisfacción y menores costos.





## 06. Gestión Social

- Formación para la vida laboral.
- Teletrabajo

*“Saludamos, estrechamos las manos, sonreímos y miramos a ojos; hacemos de esto un arte”*



## Formación para la Vida Laboral

Como parte de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de la organización, por segundo año consecutivo Emtelco lideró en alianza con la *Asociación de Exalumnos del Colegio San Ignacio - Asia Ignaciana* el Programa *Formación para la Vida Laboral*, el cual benefició a jóvenes vulnerables de estratos 1 y 2 de las comunas dos y cinco de la ciudad de Medellín.

Este programa busca brindar nuevas alternativas de vida a estudiantes y contar con una fuente de reclutamiento cualificada; a su vez los beneficiarios son capacitados para su incursión en el mundo laboral, minimizando el conflicto urbano que actualmente afecta a nuestra ciudad, lo que contribuye al objetivo de la Gobernación “**Antioquia la más Educada**” y el de la ciudad “**Medellín un hogar para la vida**”.

### Temáticas:

- Servicio al cliente
- Habilidades comunicativas
- Ortografía, redacción y dicción
- Inserción a la vida laboral
- Generalidades de Contact Center
- Habilidades en ventas y cobranzas
- Seminario de proyecto de vida.



Jóvenes que fueron contratados por Emtelco:

2012 → 19  
2011 → 2



Estudiantes beneficiados:

2012 → 67  
2011 → 83

Nuestro programa es incluyente, no discrimina ningún sector de la población sin importar situación social, económica, religiosa, o cultural siendo eje de respeto, tolerancia y convivencia en nuestra ciudad.”

En 2013 esperamos:

- Ampliar la cobertura 3 colegios
- Tener una incursión máxima del 20%.

## Teletrabajo

Emtelco enfocado en promover la generación de empleo digno, el desarrollo integral de los colaboradores y sus familias, y el equilibrio ambiental en la prestación de sus servicios, para garantizar la sostenibilidad, desarrolló un programa de Teletrabajo para la prestación de servicios de Contact Center y BPO. En el 2012 inició la implementación del programa con cuatro colaboradores de la operación, con el cual se obtuvieron beneficios sociales y ambientales para la compañía.

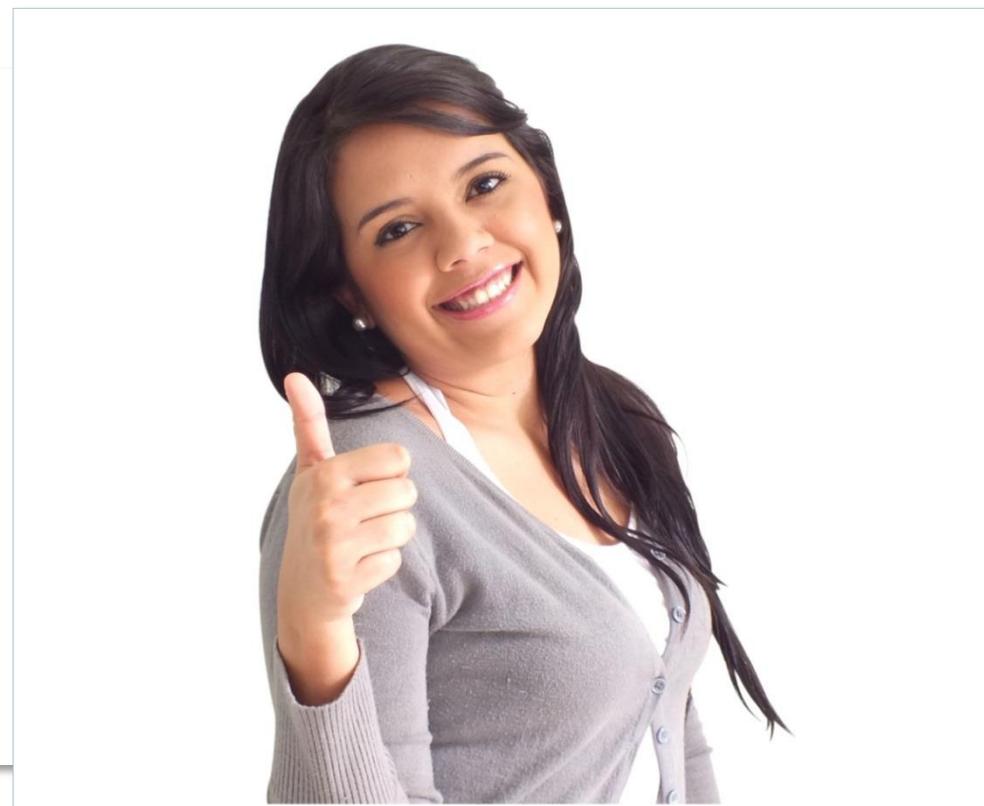
La aplicación generalizada de este programa tiene impactos muy positivos en lo social y al medio ambiente, derivando principalmente la mejora de la calidad de vida de los colaboradores y la reducción en la generación de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

### Beneficios Sociales

Desde el punto de vista social, los colaboradores y la compañía obtienen los siguientes beneficios:

- El teletrabajo mejora la calidad de vida del colaborador.
- El teletrabajo permite a la compañía reducir costos, mientras que el colaborador ve rentabilizados sus ingresos ya que ahorra en lo que hasta ahora tenía que aportar para realizar su trabajo, como transporte, alimentación, vestuario, entre otros.

- El teletrabajo permite una mayor rentabilidad de los recursos empleados en la consecución de un fin determinado, tanto por parte del colaborador como por parte de la organización.





## 07. Gestión Ambiental

- Política ambiental.
- Índice de gestión ambiental empresarial IGAE
- Acciones emprendidas frente al cambio climático.
- Uso eficiente de recursos
- Cultura Ambiental Emtelco.
- Inversiones Ambientales.

*“Hacemos lo posible por crear, **construir** y mantener relaciones **duraderas**”*



## Política ambiental

EMTELCO adopta de la casa matriz EPM la política Ambiental integrándola con su pensamiento estratégico, a través de su Política de Gestión Integral y su objetivo estratégico “Actuar con responsabilidad social empresarial y ambiental” donde hace explícito su compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Uno de los pilares ambientales es gestionar los aspectos positivos y negativos generados por EMTELCO, que implica: cumplir la legislación ambiental y compromisos voluntarios, el uso racional de los recursos que emplea, la mejora continua del desempeño ambiental, la promoción y el fortalecimiento de la cultura ambiental y la comunicación transparente de su gestión ambiental.

Su implementación se viene desarrollando bajo el proceso de Gestión Ambiental, estructurado en cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2004.

En el 2012, se avanzó en la identificación de los aspectos e impactos ambientales en el desarrollo de las actividades de cada proceso de EMTELCO, la calificación y valoración de los impactos, la formulación de programas orientados a mitigar, corregir, prevenir, compensar y controlar los impactos ambientales más relevantes generados al medio ambiente durante el desarrollo de las actividades de Contact Center y BPO, y la verificación y control de los programas ambientales, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a EMTELCO.



# Índice de gestión Ambiental Empresarial IGAE

El Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE hace parte de los indicadores de primer nivel de Cuadro de Mando Integral, CMI, del Grupo EPM. Dicho índice tiene como objetivo monitorear el estado de la gestión ambiental en las empresas y negocios que conforman el Grupo, con relación a compromisos asumidos, permitiendo determinar la línea base de la gestión y su evolución, conocer fortalezas y oportunidades de mejora; definir e implementar acciones pertinentes, establecer comparaciones y trazabilidad de la gestión, e identificar sinergias y determinar la gestión ambiental en adquisiciones.

El IGAE se determina anualmente y su indexación se hace sobre 1.000 puntos posibles, distribuidos en 25 preguntas en 5 ejes o temáticas.

El compromiso de EMTELCO con la gestión ambiental se hace evidente a través de la herramienta de medición llamada Índice de Gestión Ambiental Empresarial, IGAE.

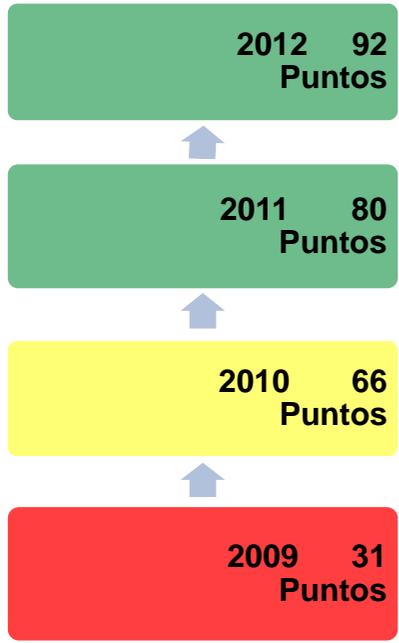
### Temáticas valoradas en IGAE y puntuación





Los resultados se califican con una escala cualitativa y cuantitativa, así:

Rangos de calificación Grupo EPM	
<b>Rojo</b>	$X \leq 35\%$
<b>Amarillo</b>	$35\% < X < 70\%$
<b>Verde</b>	$X \geq 70\%$



**EMTELCO** ha presentado el IGAE al grupo EPM por cuatro años consecutivos: 2009, 2010, 2011 y 2012. Para el año 2012 obtuvo 92 puntos en la calificación, 12 puntos por encima del año anterior y 10 puntos por encima de la meta, superando así no sólo el rango de calificación sino las expectativas para la vigencia.

Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE Emtelco → 2009, 2010, 2011 – 2012

## Acciones emprendidas frente al cambio climático



Durante el año 2012, EMTELCO trabajó de la mano con UNE en la determinación del Inventario de Gases Efecto Invernadero – GEI emitidos por EMTELCO en los años 2011 y 2012.

EMTELCO tuvo en cuenta para el cálculo del inventario GEI las emisiones de alcance 1 y alcance 2 y fue elaborado con base en el protocolo de Gases Efecto Invernadero del World Business Council for Sustainable Development WBCSD y el World Resources Institute WRI. Tomando como referencia la metodología trabajada por UNE, EMTELCO calculó la huella de carbono para el periodo 2012.

Emisiones de CO2  
Emtelco 2011 – 2012

2012<sup>1</sup> → 408 ton de CO2 eq

2011 → 363 ton de CO2 eq

1. El aumento tan drástico en los gases efecto invernadero durante el año 2012, aumento del 12,40% en comparación con las emisiones del 2011, obedece a un cambio muy importante en los factores de emisión del Sistema de Interconexión Nacional, ya que para el año 2011 el factor de emisión fue de 0.103 tCO2/MWh, mientras que para el año 2012 el factor de emisión fue 0.125 tCO2/MWh.

## 01, Emisiones de CO<sub>2</sub> que EMTELCO dejó de emitir con las jornadas de 5´Ss

En el año 2012 como iniciativa voluntaria EMTELCO realizó tres jornadas de la campaña de 5´Ss en las diferentes sedes de la ciudad de Medellín y en la ciudad de Bogotá.

EMTELCO con la recolección de los materiales reciclables pudo cuantificar el ahorro que hizo en la utilización de los recursos naturales y la mitigación de los impactos generados por las actividades que son necesarias para la fabricación del papel.

Los inventarios de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y las jornadas de la campaña 5´SS ayudan a la organización a enfocar sus esfuerzos a la contribución en la disminución en su huella de carbono y, por lo tanto contribuir al cambio climático.

EMTELCO es consciente de las implicaciones y los riesgos asociados al cambio climático, principalmente en lo que se refiere a la prestación de sus servicios en cuanto a disponibilidad energética y operación de la infraestructura necesaria.

Sede Cliente	Kg Material	Kg Madera requerida	Lt de agua requerida	Kw/hora requerida	Kg CO2 Mitigado
* MABE Bogotá	6,3	11	630	32	18
Olaya	92	156	9,200	460	256
Av Mall	59	100	5,900	295	166
MAG	24	41	2,400	120	67
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>340</b>	<b>20,030</b>	<b>20,570</b>	<b>560</b>

### Mitigación de emisiones de CO2

2012 → 560 Kg  
 2011 → 165 Kg

## 02, Teletrabajo, un buen aporte ambiental

### Beneficios ambientales del teletrabajo

Con esta iniciativa EMTELCO aporta al medio ambiente, al mitigar el impacto ambiental, con la reducción de los desplazamientos de los teletrabajadores, y disminuyendo el consumo de energía, agua y papel, principales recursos naturales para el desarrollo de las actividades de la compañía.

- Optimizar el entorno del trabajo en espacio, ruido, ventilación, y confortabilidad
- Disminución en tiempo, costos y emisiones por desplazamiento.
- Reducción de la contaminación atmosférica por combustibles
- Contribuir a descongestionar la ciudad y las carreteras.
- Disminución en consumo de los recursos naturales (Energía, Agua y papel)

Año	Colaboradores en Teletrabajo	Huellas de carbono mitigado en movilidad por Programa Teletrabajo
2012	4	874 Kg *
2011	0	0 Kg

\* El cálculo aproximado de emisiones de CO2 por movilidad se realizó en <http://twenergy.com/herramienta-de-movilidad/>, por el transporte urbano de los cuatros teletrabajadores.



## 03, Uso eficiente de los Recursos



### Papel

Es un recurso bastante utilizado en la compañía. Se usa en las actividades administrativas principalmente para la impresión de documentos y control de procesos. En 2012 se incrementó el uso del papel dado el incremento en el proceso de selección y vinculación, con un consumo promedio de 79 resmas/mes

Actualmente existe una iniciativa para disminuir el consumo de papel, dentro de los cuales se encuentra la automatización de procesos con una herramienta BPMS (Business Process Management System), la cual disminuiría la impresión de formatos y aprobaciones físicas

Total papel consumido en actividades administrativas (hojas):

**2012 → 474.500**

**2011 → 310.000**

## Energía

Dentro de los programas ambientales de Emtelco, tenemos el Programa Uso Racional y Eficiente de la Energía (PUREE), cuyo objetivo principal es lograr un uso racional y eficiente de la energía en la organización. Se ha establecido como meta para el 2012 el consumo de 90 Kwh/mes/persona en el consumo de energía eléctrica.

El programa de Uso Racional y Eficiente de Energía comprende diferentes actividades, como: iluminación de alta eficiencia lumínica, reemplazo de equipos de cómputos de energía eléctrica de baja eficiencia, practicas ofimáticas, entre otros.

Durante el 2012 el inventario en la iluminación de alta eficiencia lumínica es de 3.972 disminuyó con respecto al año 2011 un 44% con los traslados de la sede Poblado y Edatel a la sede Olaya.

Los valores correspondientes al 2012 en consumo de energía desglosado por fuentes se presentan a continuación:

Consumos de energía por tipo de fuente	Unidades	2011	2012
Consumo directo de energía directa adquirida	ACPM (Galones)	313	377
Consumo directo energía directa vendida	N/A	N/A	N/A
Consumo directo energía directa Producida	N/A	N/A	N/A
Consumo indirecto de energía desglosado por fuente primaria	Energía eléctrica comprada (KWh)	3.095.243	3.801.013

En el 2012 se presentó un incremento en el consumo de Energía que está directamente relacionado con el aumento del número de colaboradores en el año 2012 que fue del 19% con respecto al 2011 y la entrada en operación de dos torres de enfriamiento de aire acondicionado para complementar el sistema de aires en la sede Olaya.

Concepto	2011	2012
Consumo de Energía KW/h	3.095.243	3.801.013
No Colaboradores	3.271	3.682
Consumo KW/persona/año	946	1.032

Actualmente existen varias iniciativas para disminuir los consumos indirectos de energía, dentro las cuales se encuentran un sistema básico de automatización para encendido temporizado o sensorizado de luminarias donde la ocupación es temporal, parcial, o la demanda de iluminación no es permanente y un sistema básico de automatización para el encendido temporizado de aires acondicionados.

## Eco practicas ofimáticas

Durante el 2012 se dio continuidad a las prácticas ofimáticas definidas en el 2010, con la configuración de los equipos de cómputo a hibernar cuando este en desuso, y así reducir el consumo de energía. Teniendo como objetivo alcanzar beneficios económicos y para el medio ambiente.

En el 2012 se realizó la configuración de 3.262 equipos equivalentes al 20% más que en el año 2011:

Año	Equipos de computo configurados
2012	3.262
2011	2.729

En el 2012 Emtelco realizó reemplazos de equipos de cómputo CRT por equipos con LCD con sello ENERGY STAR, buscando siempre contribuir con la mitigación al cambio climático:

Año	Computadores reemplazados	Computadores reemplazadas
2012	277	294
2011	1.298	130

En el 2012, Emtelco evitó emitir 1.102 Ton de CO2 equivalente

2012 → 1.102

2011 → 922



## Agua

Emtelco sólo utiliza agua para las actividades de uso doméstico y para torres de enfriamiento de los equipos de aire acondicionado.

Emtelco cuenta con el Programa de uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA), cuyo objetivo principal es hacer un uso eficiente y ahorro del agua en la organización. Actualmente se tienen un total de 290 dispositivos ahorradores de agua instalados en baños y cocinas. Los cuales periódicamente se les realizan mantenimiento preventivo y se reemplazan los dispositivos que dejaron de cumplir con su funcionamiento.

Total de Agua Captada en M <sup>3</sup>	
2011	13.427
2012	22.865

En el 2012 se presentó un incremento en el consumo de agua que está directamente relacionado con el aumento de la capacidad operativa y administrativa de la Compañía que fue del 19% con respecto al 2011 y la entrada en operación de dos torres de enfriamiento de aire acondicionado para complementar el sistema de aires en la sede Olaya.

Volumen Aguas Superficiales	Volumen Aguas Subterráneas	Volumen Aguas Pluviales	Volumen de aguas suministrado por Terceros
0 <sub>2011</sub>	0 <sub>2011</sub>	0 <sub>2011</sub>	13.427 <sub>2011</sub>
0 <sub>2012</sub>	0 <sub>2012</sub>	0 <sub>2012</sub>	22.865 <sub>2012</sub>

Año	Consumo de agua M <sup>3</sup>	Nº Colaborador/ Año	Consumo M <sup>3</sup> / Colaborador/ Año
2011	13.427	3.682	6.21
2012	22.865	3.271	4.10

## Residuos Sólidos

Emtelco cuenta con el programa de programa Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS), cuyo objetivo es efectuar un adecuado manejo de los residuos sólidos y semisólidos de carácter ordinario, aprovechables y peligrosos generados por la empresa, Que van desde la minimización en la generación, la separación en la fuente, el tratamiento y la disposición final de los residuos.

En el año 2012 con el fin de ejecutar el programa eficientemente se crearon dos indicadores “Generación de Residuos Sólidos” y “Aprovechamiento de Residuos Sólidos”, también se continuó con el fortalecimiento frente a los residuos de pilas, baterías y luminarias a través de la vinculación a las campañas nacionales realizadas por las empresas gestoras de pilas y baterías TRONEX, MAC y Lumina.

### Total residuos generados y gestionados en kg

Tipo de Residuos (Kg)	2011	2012
Total de residuos generados	47.659	48.665
Total de residuos aprovechados	4.586	2.669
Papel generado	6.993	7.937
Plástico generado	12.175	13.756
Vidrio generado	342	1.390
Total de residuos ordinarios e inertes	19.350	22.000
Lámparas fluorescentes	320	100
Baterías plomo ácido, pilas y baterías UPS	92	3.140
Total residuos especiales	-	300
Chatarra ferrosa	-	8
Madera	-	20
Aparatos Eléctricos y Electrónicos	8.351	-

Con relación al año 2011 se observa un aumento en la generación de residuos sólidos del 2% lo que puede verse relacionado con el aumento de la capacidad operativa y administrativa de la compañía. Para el año 2013 dentro del servicio de aseo y cafetería se incluirá el aprovechamiento de residuos.

Tipos de Residuos	2011 Kg	2012 Kg	%
Total residuos generados	47.659	48.665	2%
Aprovechamiento	4.586	2.669	-42%
Tratamiento	442	3.240	633%
Disposición final	31.911	42.742	34%
Almacenamiento	6	14	133%



Emtelco con el propósito de gestionar adecuadamente los residuos, se instalaron puntos de recolección de pilas y baterías en las diferentes sedes de la ciudad de Medellín, en Mabe Bogotá y ETP Pereira estas dos últimas sedes de clientes. Se recolectaron **3.140 kg** de pilas y baterías post-consumo, las cuales fueron entregadas para su adecuado tratamiento y disposición final a empresas autorizadas, minimizando el impacto ambiental.

## Cultura Ambiental Emtelco

En el 2012 se dio continuidad a las campañas y sensibilización ambiental asociada con cada uno de los programas ambientales de la organización, estas campañas tiene como alcance llegar a cada uno de los colaboradores para fomentar hábitos responsables con el medio ambiente, que además apalanquen el cumplimiento de las metas de los programas de energía, agua y residuos sólidos.

Con el objetivo de generar cultura ambiental EMTELCO realizó en el 2012 la segunda jornada de la semana ambiental, educando a colaboradores con actividades ambientales tales como: conferencias, concurso de fotografía, Stand ambiental entre otros; actividades que fueron apoyadas por nuestros clientes y proveedores.

Otras actividades relacionadas con la cultura ambiental que se desarrollaron en 2012 fueron:

Divulgación de temas relacionados con los programas ambientales de la compañía y buenas prácticas ambientales en nuestro lugar de trabajo en la intranet Zona E.

Jornadas de sensibilización para colaboradores y clientes con un concurso de elaboración de silletas con materiales reciclables durante la feria de flores de Medellín

En el Día de la Familia EMTELCO, realizó un recorrido ecológico con la finalidad de lograr impactar a los colaboradores y sus familias en temas ambientales.

Capacitaciones para colaboradores en uso inteligente de los servicios públicos dictado por la casa matriz EPM, Cero Papel – Cámara de Comercio y capacitación en residuos especiales y peligrosos (RAEE) – Gaia Vitare

**Preservar nuestro futuro**

En Diciembre se realizó un concurso de árboles navideños elaborados con materiales reciclables o materiales que cumplieran con los criterios de las tres R, logrando la participación de todos los colaboradores de las diferentes sedes.

## Inversiones Ambientales

Proyecto	Tipo de acción			Presupuesto	
	Acción	Producto	Ejecutado	Meta ejecutada	Objetivo ambiental logrado (beneficio)
<b>Procedimiento Gestión Ambiental</b>	Definición y formulación de programas ambientales estableciendo los aspectos e impactos ambientales y los requisitos legales asociados.	Adecuado manejo de los aspectos ambientales de la empresa, a través de una correcta gestión del medio Ambiente que involucre la prevención, la mitigación, el control y la compensación, garantizando así el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y los compromisos asumidos al respecto, dentro de un marco de actuación que permita su competitividad.	\$ 1.797	Cumplimiento del 100% de las metas de los programas ambientales.  IGAE-Índice de Gestión Ambiental Empresarial 82%.  Ejecución presupuestal del 100% en Gestión Ambiental.	Prevención, mitigación, control y compensación de los impactos ambientales negativos y potencializarían de los positivos a partir de la adecuada gestión de los aspectos ambientales generados en la empresa.
	Acompañamiento en la implementación, ejecución y mantenimiento de los programas ambientales formulados.				
	Seguimiento y evaluación de los programas ambientales implementados.				
	Atención de requerimientos ambientales internos y externos a la empresa.				
	Implementación de iniciativas Teletrabajo		\$ 22.205	Reducción de los desplazamientos laborales y emisión de contaminantes a la atmósfera	
<b>Programa Sustancias Agotadoras de Capa Ozono (SAO)</b>	Mantenimientos en los sistemas de aires acondicionado	Sistemas de aires acondicionados	\$ 45574	Esta actividad genera ahorros en los consumos de Energía	Hacer un uso racional y eficiente de la energía directa e indirecta de fuentes primarias en la organización.
<b>Programa Uso Racional y Eficiente de Energía (PUREE)</b>	Suministro de equipos de cómputo para el reemplazo de equipos CRT	Equipos de cómputo con alta eficiencia energética	\$998.869	Esta actividad genera ahorros en los consumos de Energía	

Tipo de acción				Presupuesto	
Proyecto	Acción	Producto	Ejecutado	Meta ejecutada	Objetivo ambiental logrado (beneficio)
<b>Programa Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS)</b>	Servicio de recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos especiales y peligrosos generados.	Recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos especiales y peligrosos generados.	\$ 29	Recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final del 100% de los residuos especiales y peligrosos generados.	Para la disposición final de las pilas, baterías y luminarias, Emtelco hace parte de los programas pos- consumo (Lumina, Recopila de Tronex, logística reversiva de MAC)
	Suministro de recipientes para la separación selectiva de pilas, instalados en sedes administrativa, operativas y del cliente.	Recipientes recolectores de pilas y baterías.	\$ 2.940	1 recipientes para la recolección y separación selectiva de pilas y baterías	Meta a 2013: alcanzar un aprovechamiento del 20% del total de residuos generados.
	Servicios públicos de tasa de aseo (recolección, transporte y disposición final de residuos ordinarios).	Servicios públicos de tasa de aseo (recolección, transporte y disposición final de residuos ordinarios).	\$10.566	Recolección, transporte y disposición final del 100% de los residuos ordinarios generados por la Empresa.	
<b>Programa de Uso Eficiente de Ahorro de Agua (PUEAA)</b>	Servicios públicos de saneamiento (alcantarillado y Tratamiento de aguas residuales domésticas).	Servicios públicos de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales domésticas).	\$ 0	Tratamiento del 100% de las aguas residuales generadas por la Empresa en sedes conectadas a sistemas de alcantarillado público.	Reducción en la generación de agua residual por colaborador (incluye actividades administrativas y operativas). El mantenimiento de los dispositivos los realiza el personal de mantenimiento de EMTELCO.
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.080</b>		



## 08. Gestión Humana

- Selección y retención del Talento Humano.
- Desarrollo Profesional.
- Gestión del desempeño.
- Gestión clima laboral.
- Beneficios entregados a los empleados.
- Clima organizacional.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Derechos humanos.

*“Interactuamos con **calidez**, **sinceridad** y respeto, esto es lo que hace que seamos **confiables** y **referentes** en la industria”*

## Selección y Vinculación del talento humano



Para Emtelco S.A. su principal activo es el Talento Humano debido a que es el soporte principal de la operación y satisfacción de servicio a nuestros clientes, por esta razón nuestra compañía cuenta con un proceso de selección por competencias que permite Elegir y Contratar candidatos para desempeñar los cargos y roles de trabajo, de acuerdo con los perfiles, políticas y procedimientos de la organización, dándole la oportunidad a las personas que les interesa cubrir una de nuestra vacantes tener acceso a una actividad de acuerdo a sus expectativas, además de contribuir con su desarrollo profesional.

EMTELCO S.A. cierra el año 2012 con una planta de **5.857**, donde:

**4.020**, son personas con contrato laboral directo,

**1.678** contratados a través de la temporal y

**159** con contrato de Aprendizaje.



Durante el 2012 se proporcionó a la compañía el Talento Humano idóneo para apoyar las actividades de cada una de las áreas en las que había necesidad de cubrir vacantes que aportaron a su gestión y cumplimiento de objetivos.

En el siguiente cuadro se describe como fue el comportamiento de los requerimientos que recibió el área en las diferentes ciudades donde EMTELCO S.A tuvo presencia durante el 2012:

Proceso de selección - solicitud de vacantes por ciudad:

Ciudad	Vacantes solicitadas	Personal contratado
Armenia	22	22
Barranquilla	41	34
Bogotá	384	384
Bucaramanga	78	51
Buga	1	1
Cali	63	58
Cartagena	34	29
Cúcuta	37	29
La ceja	4	4
La unión	2	2
Manizales	66	66
Medellín	6660	5277
Pereira	52	52
El retiro	2	2
Rionegro	5	4
San Andrés	2	2
San jerónimo	4	1
Santa rosa de osos	1	0
Sopetrán	20	0
Zona Urabá	177	88
Yarumal	1	0
<b>Total general</b>	<b>7653</b>	<b>6106</b>



Al área de selección se le solicitaron **1.172** requerimientos para suplir todas las vacantes de personal tanto administrativo como operativo.

En el siguiente cuadro se puede identificar el Número de vacantes solicitadas por medio de requerimientos realizados al área de selección durante el 2012.

Debido a la dinámica de la compañía y teniendo en cuenta la necesidad de la Operación en algunos casos fue necesario cancelar o suspender el ingreso de personal.

Proceso de selección - solicitud de vacantes por ciudad			Tipo de convocatoria			
Ciudad	Vacantes solicitadas	Personal contratado	Externo mujeres	Externo hombres	Interno mujeres	Interno hombre
Armenia	22	22	4	16	2	0
Barranquilla	41	34	8	18	6	2
Bogotá	384	384	127	93	85	79
Bucaramanga	78	51	20	28	2	1
Buga	1	1	1	0	0	0
Cali	63	58	26	28	3	1
Cartagena	34	29	13	10	4	2
Cúcuta	37	29	9	17	1	2
La ceja	4	4	4	0	0	0
La unión	2	2	2	0	0	0
Manizales	66	66	29	13	14	10
Medellín	6660	5277	3024	1881	208	164
Pereira	52	52	31	19	1	1
El retiro	2	2	2	0	0	0
Rionegro	5	4	1	0	2	1
San Andrés	2	2	1	1	0	0
San jerónimo	4	1	0	1	0	0
Santa rosa de osos	1	0	0	0	0	0
Sopetrán	20	0	0	0	0	0
Zona Urabá	177	88	66	19	2	1
Yarumal	1	0	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>7653</b>	<b>6106</b>	<b>3368</b>	<b>2144</b>	<b>330</b>	<b>264</b>

*Es de anotar que algunos requerimientos realizados durante el 2012 tienen fecha de ingreso para el 2013*

En el siguiente cuadro se describe la distribución de los empleados en las ciudades donde EMTELCO S.A. tuvo presencia en el 2012 y se destaca el género y el porcentaje, donde se resalta que la mayoría de los empleados durante este año fueron mujeres con un **61.4%** de participación.

Distribución de empleados por ciudad y genero					
Ciudad	Genero		Total	Porcentaje	
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino
Apartado	25	5	30	83,3	16,7
Armenia	2	2	4	50,0	50
Barranquilla	5	10	15	33,3	66,7
Bogotá	73	36	109	67,0	33
Bucaramanga	5	12	17	29,4	70,6
Cali	4	11	15	26,7	73,3
Carepa	9	2	11	81,8	18,2
Cartagena	2	5	7	28,6	71,4
Cartago	2	0	2	100,0	0
Chigorodo	10	5	15	66,7	33,3
Cúcuta	0	2	2	0,0	100
Don Matías	2	0	2	100,0	0
Dosquebradas	3	1	4	75,0	25
El retiro	1	0	1	100,0	0
La ceja	2	0	2	100,0	0
Manizales	19	9	28	67,9	32,1
Medellín	3317	2065	5382	61,6	38,4
Necoclí	2	1	3	66,7	33,3
Penol	0	1	1	0,0	100
Pereira	94	82	176	53,4	46,6
Puerto Berrio	0	1	1	0,0	100
Rionegro	4	1	5	80,0	20
San Andrés	1	1	2	50,0	50
San jerónimo	0	1	1	0,0	100
Santa rosa de cabal	0	1	1	0,0	100
Sonsón	3	0	3	100,0	0
Turbo	12	5	17	70,6	29,4
Virginia	1	0	1	100,0	0
<b>total general</b>	<b>3598</b>	<b>2259</b>	<b>5857</b>	<b>61,4</b>	<b>38,6</b>

En cumplimiento de DECRETO NÚMERO 933 DE 2003, durante el 2012 EMTELCO S.A. le dio la oportunidad de hacer parte de la compañía, como apoyo en su formación académica, a estudiantes de diferentes carreras Técnicas, Tecnológica y Profesionales.

#### Distribución de empleados por genero y rango de edades

Rango de edad	Femenino	Masculino	TOTAL
0 - 17	16	1	17
18 - 25	1586	906	2492
26 - 35	1538	1055	2593
36 - 45	348	205	553
46 - 55	102	83	185
56 en adelante	8	9	17
<b>Total general</b>	<b>3598</b>	<b>2259</b>	<b>5857</b>

#### Proceso de selección aprendices Sena

Clasificación	Femenino	Masculino	TOTAL
Aprendiz Sena	108	24	132
Estudiante en practica	18	9	27
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>33</b>	<b>159</b>

#### Distribución de empleados por tiempo de servicios

Antigüedad	Femenino	Masculino	Total
0 a 6 meses	1363	860	2223
7 a 12 meses	1194	741	1935
13 a 24 meses	340	204	544
25 a 36 meses	246	123	369
37 a 48 meses	167	113	280
49 a 60 meses	117	114	231
61 a 72 meses	164	90	254
73 a 84 meses	0	3	3
97 a 108 meses	2	2	4
109 a 120 meses	3	3	6
121 meses en adelante	2	6	8
<b>Total general</b>	<b>3598</b>	<b>2259</b>	<b>5857</b>

Incluye empleados de Planta, Temporales y Aprendices y Estudiantes SENA0

En el siguiente cuadro se muestra la distribución de cargos de los empleados que estuvieron activos durante el 2012, por cargo, género incluidos empleados de Planta, Temporales y Aprendices y Estudiantes SENA.

#### Clasificación empleados por categoría y género

Cargo	Genero		Total
	Femenino	Masculino	
Abogados	4	2	<b>6</b>
Administrador	1	4	<b>5</b>
Agente de soporte en sitio	4	10	<b>14</b>
Analista	27	67	<b>94</b>
Aprendiz Sena	108	24	<b>132</b>
Asesor	2991	1746	<b>4737</b>
Asistente	11	17	<b>28</b>
Auditor	2	0	<b>2</b>
Auxiliar	111	41	<b>152</b>
Consultor	0	1	<b>1</b>
Contador	1	3	<b>4</b>
Coordinador	8	7	<b>15</b>
Digitador	18	4	<b>22</b>
Director	3	7	<b>10</b>
Diseñador	0	1	<b>1</b>
Ejecutivo	49	40	<b>89</b>
Encuestador	12	11	<b>23</b>

Cargo	Genero		Total
	Femenino	Masculino	
Formador	24	27	<b>51</b>
Gerente operaciones Bogotá	0	1	<b>1</b>
Gestor	6	9	<b>15</b>
Implementador	1	0	<b>1</b>
Ingeniero	11	38	<b>49</b>
Jefe de oficina	4	3	<b>7</b>
Líder	9	7	<b>16</b>
Monitor	37	25	<b>62</b>
Oficial de seguridad	0	1	<b>1</b>
Profesional	2	1	<b>3</b>
Psicólogo	7	0	<b>7</b>
Secretaria general	1	0	<b>1</b>
Sectorizador	0	1	<b>1</b>
Soporte	14	33	<b>47</b>
Supervisor	114	119	<b>233</b>
<b>Total general</b>	<b>3598</b>	<b>2259</b>	<b>5857</b>

EMTELCO S.A. permite a sus empleados crecer y mejorar su condición laboral posibilitando tener mejor salario y estatus, durante el 2012 estos fueron los Ascensos que se presentaron:

Distribución de ascensos por ciudad y género

Ciudad	Femenino	Masculino	Total general
Barranquilla	1	0	1
Bogotá	4	1	5
Bucaramanga	2	1	3
Cali	1		1
Medellín	79	99	178
Pereira	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>87</b>	<b>102</b>	<b>189</b>

Con respecto a las tasa de rotación del personal en la organización se tiene los siguientes resultados:

Retiros del personal durante el 2012

Año	Femenino	Masculino	Total general
2012	2,287	1,577	3,864



## Desarrollo Profesional

Emtelco como organización orientada a la prestación de servicios y soluciones efectivas, mediante una atención que maximice el valor de cada contacto, reconoce en la adecuada gestión del talento humano la clave de su éxito empresarial.

La articulación sistematizada de personas, procesos e infraestructura física y tecnológica, al modelo de competencias corporativo y estrategia organizacional nos ha permitido responder efectivamente a las nuevas demandas del mercado (cambios tecnológicos, organizacionales, globalización), así como, lograr un equilibrio entre las necesidades de las personas, la organización y la sociedad en general.

Actualmente el compromiso de Emtelco se enfoca en la búsqueda de niveles de rendimiento superior, sustentados en una cultura corporativa caracterizada por nuestros valores y un adecuado clima laboral. Para alcanzar este propósito, se implementan estrategias que favorecen el desarrollo del SER, del SABER y el HACER.

En cada frente se implementan diversos programas que buscan el desarrollo profesional de los colaboradores, fundamentado en las competencias corporativas y específicas (funcionales) y los conocimientos técnicos que se requieren para un óptimo saber-hacer.

Este enfoque centrado en el desarrollo integral de competencias, ha resultado clave para contribuir a la competitividad y sostenibilidad de la organización.



A continuación se detallan los datos correspondientes a las horas de formación y entrenamiento por empleado, correspondientes al año 2012:

**Promedio de horas de entrenamiento por año y por empleado**

	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>
Horas totales de entrenamiento	703.436	642.275,8
Empleados a 31 de diciembre	5.314	5.857*
Horas promedio de entrenamiento por empleado por año	132.35	109, 6

Emtelco cuenta con actividades de desarrollo profesional ajustadas a las características y necesidades de nuestros grupos de trabajo y acordes a la etapa de crecimiento organizacional en la que se encuentran los colaboradores

**Promedio de horas de entrenamiento desglosado por género para 2012**

	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>
Horas totales	394.549	247.726
Horas promedio	109,6	109.6

*\* Estas cifras incluye empleados en Misión, aprendices y practicantes.*

**Promedio de horas de entrenamiento por categoría de empleado para 2012**

	<b>Directivos</b>	<b>Coordinación</b>	<b>Profesionales</b>	<b>Operativos</b>
Horas Totales	231	2.739,6	10.617,4	621.477,8
Promedio	3	1,5	11,5	100,3

**Inducción Inicial:** Nuestro principal objetivo es que el nuevo colaborador de los diferentes grupos de cargos, se integre a la cultura corporativa, entregándole de manera general la información asociada a la estrategia y estructura organizacional, características del negocio, beneficios, aspectos legales, ambientales, de responsabilidad social empresarial, entre otros, que son necesarios para facilitar su adaptación al entorno organizacional.

**Entrenamiento específico:** A través del proceso de entrenamiento específico se orientó a los colaboradores de nivel administrativo sobre cómo hacer su trabajo de acuerdo a lo establecido por la organización y sus clientes; este proceso comprende la socialización con los jefes inmediatos y compañeros, así como la capacitación en lo referente a objetivos, tareas y funciones relacionadas con el cargo, y la especificidad del producto según el cargo a desempeñar.

**Entrenamiento en producto:** Este proceso busca proporcionar a las personas las herramientas e información necesaria para desempeñar sus funciones, favoreciendo el dominio de aplicativos, políticas y procedimientos específicos del cliente Corporativo en pro de garantizar un servicio acorde con las necesidades de los usuarios de nuestros clientes. Integra información de nuevos productos, servicios, procesos y otras variables definidas por el área de calidad de la organización.

Este proceso no sólo se ejecuta durante la etapa de entrenamiento inicial, sino que es recurrente y permite al personal operativo contar con las bases necesarias para enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias y de esta forma cumplir con las expectativas de nuestro cliente.

**Entrenamiento especializado SENA:** Con el objetivo de brindar las herramientas de dirección y gestión orientadas a incrementar la productividad y optimizar los recursos, se ejecutaron los seminarios Entrenador de Contact center y Back office con personal de niveles de coordinación y profesional en el marco del proyecto de formación especializada SENA, en convenio con la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO.

**Plan Carrera – Escuela de Supervisores:** Este programa centrado en la formación integral de nuestros colaboradores, permite no sólo mejorar la productividad, sino conservar nuestro Know how.

A partir del año 2012 se formalizó la ruta de carrera para el grupo de asesores, facilitándoles espacios de formación que les permitirán ascender a supervisores; además, con el ánimo de cualificar los actuales y nuevos supervisores, esta estrategia de capacitación se extendió a ellos, lo que ha permitido el desarrollo de las competencias y habilidades necesarias para un desempeño efectivo en las operaciones que lideran.

Como resultados, se logró un cumplimiento del 100% de los cronogramas propuestos en los escenarios de futuros y nuevos supervisores, abordando todos los módulos planteados; en el escenario de actuales supervisores se alcanzó un cumplimiento del 77% del cronograma, el porcentaje restante será ejecutado en el primer trimestre del año 2013.

**Gestionar capacitaciones:** Este programa focaliza la identificación y ejecución de capacitaciones necesarias para la actualización o fortalecimiento de conocimientos necesarios para el óptimo desempeño de funcionarios de nivel directivo, profesional y de coordinación, en alineación a la estrategia organizacional.

Durante el año 2012, el programa anual permitió la ejecución de cuarenta y cinco (45) capacitaciones, dando cumplimiento al 71.4% del programa aprobado, lo que refleja un aumento del 42.4% en el indicador de cumplimiento, en relación al resultado obtenido en el año 2011.

**Foros de Conocimiento:** Con el propósito de gestionar el aprendizaje organizacional, desde el año 2011 se implementó este programa que se orienta a capitalizar y hacer tácito el conocimiento a través de capacitaciones dictadas por expertos de la compañía, en temas específicos que generan valor al negocio. Este programa benefició a personal de los diferentes grupos de cargos de la organización.

De igual manera, se realiza un programa de formación virtual continua enfocado al afianzamiento de temas de interés corporativo, ejemplo de ello son los cursos en redacción empresarial y norma PCI DSS.

**Fortalecimiento del liderazgo:** Con el objetivo de potenciar la gestión del líder al interior de la organización, de cara a los retos actuales de la organización, impactando positivamente el desempeño, competitividad, vocación de servicio y el clima laboral se logro la construcción del modelo de liderazgo corporativo y entrenamiento a un primer grupo de colaboradores de nivel Directivo y de coordinación.

Adicional, se implementaron estrategias de entrenamiento personalizado en feedback y tutorías en los puestos de trabajo, que permiten a los colaboradores con personal a cargo, la ejecución de encuentros de realimentación positivos y efectivos con sus colaboradores.

**Desarrollo de grupal e individual de competencias:** Con el objetivo de conducir a los grupos de trabajo hacia un desempeño superior, se llevaron a cabo con colaboradores de niveles de coordinación o profesionales, intervenciones grupales e individuales que permitieron potencializar el rendimiento laboral e impactar positivamente el clima y la cultura organizacional.

Las competencias que se focalizaron con mayor frecuencia en estas intervenciones fueron: liderazgo, respeto y orientación a resultados.

**Espacios de Desarrollo:** Emtelco en alianza con sus socios de aprendizaje (instituciones que entregan a la organización horas de formación con facilitadores especializados en diferentes temáticas), diseñó un cronograma anual de conferencias y talleres en temáticas de interés para los colaboradores de la organización, buscando favorecer competencias propias del ser.

Durante todo el año se dictaron 27 encuentros de desarrollo en las ciudades de Medellín y Pereira, enfocados en los siguientes temas:

- Marketing personal
- Técnicas de negociación y manejo de objeciones
- Gestión del cambio
- Cómo desarrollar el pensamiento positivo
- Resolución de Diferencias
- Liderazgo en crisis.
- Actitud y empoderamiento
- Cómo realizar reuniones productivas
- Reinventando el servicio al cliente
- Técnicas de creatividad
- Proyecto de vida
- Pasos de la Comunicación
- Sensibilización al servicio
- Actitud comercial: Momento de verdad
- Manejo de objeciones
- Tipologías de clientes y su abordaje
- Entendiendo mi comunicación
- El Arte de Servir
- Programación Neurolingüística



## Certificación de Competencias Laborales (SENA)

Adhiriéndonos a las estrategias gubernamentales orientadas a incrementar la calidad empresarial, Emtelco emprendió durante el año 2012 procesos de certificación de competencias laborales (SENA).

La noma establece el estándar de competencia laboral y por ello esta estrategia permite reconocer mediante el organismo certificador acreditado, que nuestros colaboradores cumplen con los requisitos establecidos por los expertos, para desempeñar labores productivas con altos estándares de calidad en los diferentes contextos laborales.

Este proceso favoreció la participación de colaboradores de coordinación, operativos y profesionales (59 en total), quienes alcanzaron exitosamente algunas de las siguientes certificaciones, según la actividad productiva en la que se desempeñan:

- 280102025. Prestar servicios básicos de Contact Center, en BPO o inhouse, de acuerdo con los requerimientos del cliente
- 280102027. Recuperar cartera en Contact Center BPO o inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos
- 260101047. Realizar las ventas de productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes y objetivos del plan de mercadeo.
- 210201036: Desarrollar programas de inducción y / o reinducción de acuerdo con el direccionamiento estratégico, roles de trabajo y normatividad vigente
- 210201037: Administrar el plan de capacitación y desarrollo del talento humano, de acuerdo con el direccionamiento estratégico, procedimientos y normatividad vigente.
- 210201024 Preseleccionar candidatos que cumplan con las políticas y requerimientos especificados por la organización, para vincularlos a la empresa o a nuevos roles de trabajo.
- 210201023 seleccionar candidatos para desempeñar los cargos y roles de trabajo, de acuerdo con los perfiles, políticas, normas legales vigentes y procedimientos de la organización.
- 210201016 Proveer información del talento humano de acuerdo con la normatividad y los procedimientos establecidos vigentes.

## Gestión del Desempeño

Con el propósito de garantizar que cada unidad de soporte tenga una estrategia que se oriente a la mejora del desempeño organizacional, en el marco de la estrategia corporativa, a partir del año 2012 se realizó la implementación del proceso de Gestión del desempeño con el personal de nivel administrativo; esta evaluación permite definir para cada cargo, metas puntuales de resultados asociadas a los indicadores de proceso y metas de desarrollo enfocadas al cierre de brechas en las competencias funcionales.

Actividad	Participantes (Evaluados / Evaluadores)		Horas Invertidas
<b>Gestionar el desempeño</b>	476	65	1.019



*\* Datos a 31/12/2012, este proceso cierra su primer ciclo en febrero 2013, con la evaluación final que permitirá definir el nivel de cumplimiento de metas de resultado y desarrollo.*

## Gestión del Clima Laboral

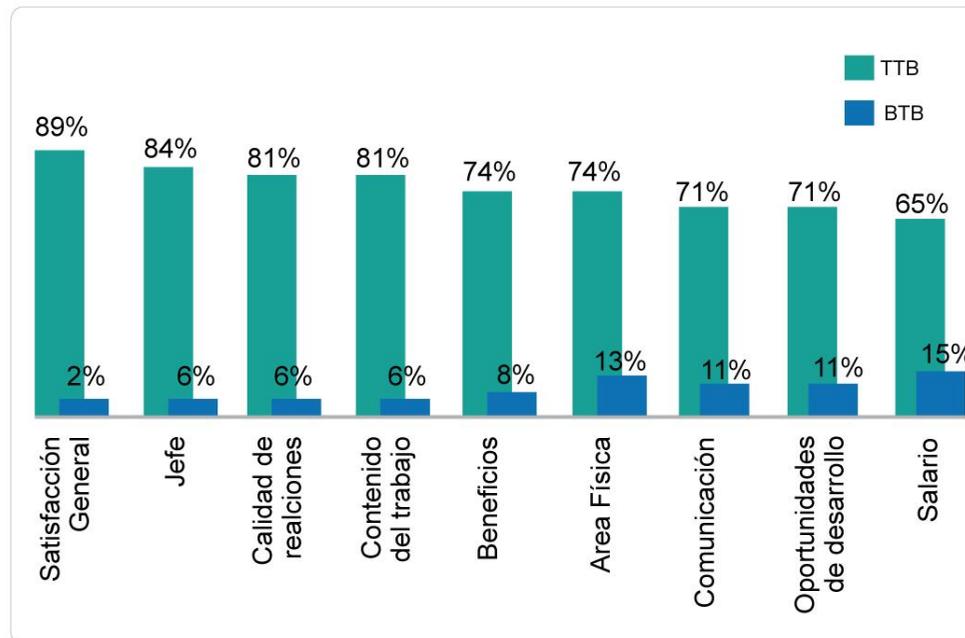
Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción que tienen los colaboradores de la organización con los diferentes aspectos relacionados con su trabajo en Emtelco, se realizó durante el año 2012, la encuesta de satisfacción laboral.

Se contó con la participación de 2.819 colaboradores a nivel nacional y se utilizó una metodología virtual y voluntaria convocando la participación de todos los colaboradores.

Las variables consideradas fueron:

- Satisfacción General
- Relaciones jefe – colaborador
- Calidad en las relaciones
- Contenido del trabajo
- Área física
- Comunicaciones
- Oportunidades de desarrollo
- Salario

Los resultados generales de la encuesta, arrojaron la siguiente información:



Ninguna de las áreas u operaciones de cliente, presentan niveles de satisfacción general por debajo del **80%**.

Como aspectos a mejorar están los relacionados con los beneficios, la comunicación, condiciones del área de trabajo, las oportunidades de desarrollo y el salario.

En conclusión se observó que en Emtelco se presenta un alto nivel de satisfacción laboral por parte de 89% de los empleados, destacándose positivamente la satisfacción en lo relacionado con los jefes, la calidad de las relaciones interpersonales y el contenido de la labor a realizar. También en la variable de compromiso se identifica altos niveles como son; el sentido de pertenencia, el orgullo de pertenecer a Emtelco y la percepción estabilidad laboral.



**Intervenciones de Microclima:** conscientes de que las dinámicas internas de los equipos de trabajo operan de manera específica en el marco de la cultura organizacional, según las interacciones que en los equipos se presentan en términos de confianza, comunicación y relaciones interpersonales, durante el año 2012 se adelantaron intervenciones con veinte (20) equipos de trabajo, orientadas a intervenir aspectos que afectan el clima laboral y desempeño esperado de los colaboradores.

**Gestión del Cambio,** para Emtelco la flexibilidad es uno de sus valores pilares, por ello contamos con un proceso que permite acompañar a nuestros colaboradores en las diferentes etapas que implican los procesos de cambio. Los procesos de cambio que se acompañaron, estuvieron asociados a traslados de sede, cambios de tecnología, implementación de nuevos esquemas salariales, entre otros; en total, durante el año 2012 922 colaboradores participaron en estrategias de gestión del cambio, minimizando los impactos negativos generados por cambios al interior de la organización



## Retos para el año 2013

- Dar continuidad al proceso de gestión del desempeño para el personal administrativo, implementando el segundo ciclo de esta medición ampliando la cobertura de mismo en términos de evaluadores y personal evaluado y articulando a este proceso los planes individuales y grupales de desarrollo.
- Implementar el proceso de gestión cultural en Emtelco, para determinar la cultura deseada y las estrategias que permitan a la organización interiorizarla.
- Propender por la calidad de vida de los colaboradores, generando planes de acción que permitan la intervención de las variables que se encuentren impactadas conforme a los resultados que arroje la medición del riesgo psicosocial.
- Dar continuidad a los procesos de certificación en normas de competencia laborales a fin de cualificar el perfil profesional de los colaboradores y por ende desempeño organizacional.
- Implementar acciones de mejora que contribuyan a mejorar el grado de satisfacción de los colaboradores, enfocando la intervención en las siguientes variables: beneficios, la comunicación, condiciones del área de trabajo y las oportunidades de desarrollo.

## Beneficios entregados a nuestro talento humano

El objetivo del área de Bienestar Laboral es diseñar y ejecutar programas y planes de promoción y prevención en los ejes: salud, recreación, familia y cultura, con el propósito de incrementar la calidad de vida laboral de nuestro talento humano y facilitar herramientas para el desarrollo humano en la Organización.

En el 2012 se ejecutaron diferentes programas con el fin de elevar los niveles de satisfacción, motivación, identificación y pertenencia del Talento Humano de acuerdo con los lineamientos y políticas corporativas establecidas para tal fin. Adicionalmente, Emtelco interesado en ofrecer a nuestros colaboradores la posibilidad de acceder a líneas de crédito para la adquisición de bienes o servicios, que van a mejorar su calidad de vida, cuenta con el *Fondo de Crédito* con bajas tasas de interés, comparadas con el mercado financiero.



Durante el 2012 el uso del fondo de crédito tuvo un incremento del **46%** en comparación con el año 2011, siendo la línea de crédito de **Educación** la más utilizada durante los dos años.

Concepto		2012		2011	
		Beneficios Entregados	Valor	Beneficios Entregados	Valor
Educación	Prestamos educativos	12	\$ 25.235.798	12	\$ 29.572.252
Actividades Deportivas	Competencias deportes en: Bolos, Futbol y Tenis de Mesa.	656	\$ 25.900.000	650	\$ 20.695.155
Actividades de Recreación	Festival de Cometas, Vacaciones Recreativas, Día de la familia, concurso de silletas, Concurso de Navidad.	6,921	\$ 105.588.131	6,803	\$ 75.461.486
Actividades Reconocimiento	Reconocimiento público de sus méritos y logros,	253	\$ 17.167.000	151	\$ 3.967.000
Vivienda	Préstamos de vivienda	5	\$ 23.709.664	2	\$ 17.895.856
Otros beneficios	Préstamos calamidad domesticas, préstamo de vehículos, Reforma de vivienda, obligación hipotecaria	24	\$ 62.258.427	5	\$ 30.760.699
<b>TOTALES</b>		<b>7,871</b>	<b>\$ 259.859.020</b>	<b>7,623</b>	<b>\$ 118.019.497</b>

Emtelco interesado en ofrecer a nuestros colaboradores la posibilidad de acceder a programas técnicos, tecnológicos y profesionales estableció convenios con un total de 25 instituciones educativas para que los colaboradores y sus familias obtengan descuentos en sus matriculas con el fin de iniciar o continuar con sus estudios:

Nuestras Alianzas educativas se incrementaron en un **47.05%** durante el 2012

Concepto	2012		2011	
	Número de Colaboradores beneficiados	Valor	Número de Colaboradores beneficiados	Valor
Descuentos con las instituciones que ofrecen programas técnicos, tecnológicos y profesionales.	233	\$ 101.169.120	105	N/A
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>\$ 101.169.120</b>	<b>105</b>	<b>N/A</b>

## Clima Organizacional

Emtelco interesado por el bienestar de sus colaboradores, realiza actividades de acompañamiento individual y grupal para todos nuestros colaboradores, con el fin de contar con condiciones laborales favorables, para el adecuado desempeño de sus funciones.

Concepto		2012		2011	
		Beneficios Entregados	Valor	Beneficios Entregados	Valor
Orientación psicológica	Posibilitar un lugar de palabra y escucha a los colaboradores de la compañía que requieran y demanden el servicio	113	\$ 753,334	304	\$ 2,026,666
Intervenciones de Clima Laboral	Acompañamiento grupal, para evaluar e intervenir factores que afecten motivacionalmente el colaborador	922	N/A	851	N/A
Intervenciones de Gestión del Cambio	Acompañamiento en la adaptación de cambio vinculados con las condiciones laborales	15	N/A	6	N/A
Orientación Vocacional	Identificar sus preferencias, habilidades y actitudes para la elección en los estudios superiores que deseen iniciar	15	\$ 373,296	9	\$ 239,976
Conéctate con la Dirección – Contacto Directo	Facilitar a los colaboradores entregar feedback a funcionarios, diferentes a su jefe inmediato que ejercen el rol de líder o Directivo en la organización.	663	\$ 306,636	101	\$ 673,266
<b>Totales</b>		<b>1728</b>	<b>\$ 1,434,000</b>	<b>116</b>	<b>\$ 913,242</b>

La participación en Género en orientación psicológica es: **73%** mujeres y el **27%** restante lo solicitan hombres.

### Retos 2013

- Gestionar beneficios a nivel nacional en todas las ciudades donde Emtelco tenga operación.
- Incrementar el nivel de participación de los colaboradores en los beneficios educativos que la organización les ofrece.
- Implementar el proceso de gestión de cambio en la organización.



## Seguridad y salud del trabajo

En la actualidad, Emtelco cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud definido, estructurado y desarrollado, con el objeto de prevenir los riesgos ocupacionales, garantizando un alto nivel de bienestar físico y mental en sus trabajadores, evitar el desmejoramiento de la salud causada por condiciones de trabajo, una política de Seguridad y salud que resalta el compromiso por parte de la gerencia con el desarrollo de actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de sus colaboradores, su medio laboral y el entorno.

Además de contar con una política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, estamos comprometidos con el fomento de estilos de vida saludable, propendiendo por el mejoramiento de la calidad de vida y trabajando en pro de salvaguardar la salud integral de los miembros de la familia Emtelco.

Emtelco en cumplimiento de la ley y la gestión del bienestar integral de los colaboradores, cuenta con un Comité Paritario de Salud Ocupacional actualmente capacitado para realizar y cumplir con todas funciones.





Durante el año 2012, desde el proceso de seguridad y salud del trabajo se realizaron las siguientes actividades que permitieron contribuir cada día con el Bienestar integral de los colaboradores de la organización:

<p>&gt; <b>111</b></p> <p>Evaluaciones por medico ocupacional para intervención de personal ausentista.</p>	<p>&gt; <b>105</b></p> <p>Visiometrías: Programa de prevención e intervención Riesgo Visual</p>	<p>&gt; <b>655</b></p> <p>Entrega de termos del programa de hidratación y prevención de trastornos de la voz</p>	<p>&gt; <b>61</b></p> <p>Evaluaciones por Fonoaudiólogo para prevención e intervención de personal con trastorno de la voz.</p>
<p>&gt; <b>10</b></p> <p>Estudios ergonómicos de puestos de trabajo</p>	<p>&gt; <b>956</b></p> <p>Asistentes a capacitaciones y sensibilizaciones con énfasis en prevención en aspectos de atención de emergencias</p>	<p>&gt; <b>123</b></p> <p>Evaluaciones de riesgo cardiovascular</p>	<p>&gt; <b>41</b></p> <p>Inspecciones de condiciones de seguridad en los lugares de trabajo.</p>
<p>&gt; <b>9</b></p> <p>Personas certificadas en Trabajo seguro en alturas nivel avanzado aplicado al proceso de mantenimiento</p>	<p>&gt; <b>179</b></p> <p>Brigadistas y coordinadores de evacuación capacitados y entrenados en primero auxilios y bomberotecnia.</p>	<p>&gt; <b>112</b></p> <p>Intervenciones ergonómicas para prevención de trastornos segmento mano- muñeca.</p>	<p>&gt; <b>2276</b></p> <p>Asistentes a capacitaciones y sensibilizaciones con énfasis en prevención, Autocuidado, seguridad vial, riesgo público, riesgo ergonómico, riesgo biológico, riesgo auditivo prevención de consumo de sustancias y manejo de cargas</p>



**Retos para el 2013**

Integrar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en todas las áreas de la organización para lograr un mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo.

**Mejoramiento Continuo del Sistema: Indicadores del proceso**  
Indicadores de AT que incluyen Riesgo Público

Año	Número AT sin Incapacidad	Número AT con Incapacidad	Número total AT	Tasa de Frecuencia	Tasa de Severidad	Índice de Lesión Incapacitante
2011	14	6	20	0.3	2.8	0.00096
2012	50	31	81	1.4	6.7	0.0092

## Derechos Humanos

En todos sus espacios de interacción, Emtelco S.A. propende por la adopción de mejores prácticas que redunden en el respeto de los derechos humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos humanos, desde su núcleo esencial.

Al interior de la organización, promovemos la creación de espacios de libre participación que se constituyan en canales de comunicación de doble vía. Promulgamos una profunda observancia de todas las prerrogativas laborales que amparan a nuestros trabajadores y, aunque no contamos con un sindicato, manifestamos nuestro más profundo respeto por las iniciativas de asociación.

Rechazamos tajantemente cualquier práctica discriminatoria o que atente contra la dignidad humana, así como el trabajo infantil y el trabajo forzoso. En cambio, cimentamos nuestra gestión en principios de respeto, transparencia, autonomía y gestión responsable





## 09. Aspectos Técnicos

- Parámetros del informe.
- G3,1 Índice del contenido.
- Pacto Global.

*“Trabajamos de la mano, nos empoderamos y esforzamos para lograr la satisfacción de nuestros clientes”*

## Parámetros del informe

El presente “**Informe de Gestión y Sostenibilidad**” se presenta teniendo en cuenta los parámetros definidos en Pacto Global, dado que Emtelco se adhiere al mismo en el mes de diciembre de 2012. Este es el primer informe presentado por la organización.

Adicionalmente, se encuentra integrado con el Informe de Gestión Anual de la Compañía con el fin de construir un documento único que responda las inquietudes y hable de todos los temas relevantes para la Organización y sus grupos de interés. Este informe tiene un nivel de aplicación auto declarado nivel B

El período reportado comprende desde el 1º de enero hasta el 31 de diciembre de 2012.

Este informe es presentado en el mes de marzo a la Asamblea de Accionistas y su ciclo de presentación es anual.

Para la construcción y consolidación del contenido del informe se siguieron las pautas propuestas en la guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) en fase de prueba. Los temas a reportar fueron validados por la Dirección General y la Dirección de Control Interno.

La información fue recolectada y consolidada por la Dirección de Control Interno, el diseño fue realizado por la Dirección comercial en desarrollo del proceso destinado a las comunicaciones organizacionales, a través de los enlaces con las diferentes áreas de la Organización que se encargan de recolectar información de los enfoques de gestión e indicadores de los asuntos reportados.

Acerca de las hipótesis y técnicas de medición, los datos reportados cuentan con notas y aclaraciones a necesidad, que permiten identificar características como: período al que pertenece el dato, fuente, hipótesis, entre otras.

Los indicadores que se reportan corresponden tanto a los propuestos por el GRI como a los propios de la Organización.

En cuanto a la información de memorias o reportes previos, se conservan políticas de la Organización que aún siguen vigentes y datos del 2010 y 2011 que permiten establecer comparativos de la gestión del 2012 frente a los años anteriores.

La verificación del contenido del informe se encuentra avalado por cada Director y Jefe de oficina, los cuales certifican el análisis, la confiabilidad y veracidad de la información relacionada en el informe.

Este reporte es elaborado por la Dirección de Control Interno y el área de Comunicaciones.

Los contactos para temas relativos a su contenido son:

**César Augusto Borda Vargas**

Director de Control Interno

**Erika María Vanegas Múnera**

Auditora Interna

**Veronica Franco**

Ejecutiva de Mercadeo y Comunicaciones

## G3.1 Índice de contenido

Nivel de aplicación **B**

### Enfoques de gestión

#### 1, Estrategia y análisis

GRI	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
1,1	Declaración del presidente de la Organización	Completamente	Carta del Director General / pág. 3			
1,2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades	Completamente	Capitulo 2: Informe de gestión / pág. 33			

#### 2, Perfil de la Organización

GRI	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
2,1	Nombre de la organización	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 6			
2,2	Marcas, productos y /o servicios	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 7			
2,3	Estructura Operacional, incluyendo principales divisiones, compañías en operación, subsidiarias, y uniones temporales.	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 8, 9			
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 8, 9			

GRI	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
2,5	Número de ciudades donde opera la organización	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 8, 9			
2,6	Naturaleza y propiedad Jurídica	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 6			
2,7	Mercados	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 10, 11			
2,8	Dimensión de la organización	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 6, 7,8, 9			
2,9	Cambios significativos durante el periodo	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 12			
2,10	Reconocimientos recibidos durante el período de Reporte	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 13			
<b>3, Parámetros del reporte</b>						
3,1	Periodo de reporte	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,2	Fecha del último reporte	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,3	Ciclo de reporte (anual, bianual, etc.)	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,4	Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,5	Proceso de definición del contenido del Informe	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,6	Cobertura de la memoria	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,7	Declaración de las limitaciones específicas en el alcance o cobertura del reporte	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			

GRI	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
3,8	Bases para la presentación de informes sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y / o entre organizaciones.	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,89	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otras informaciones contenidas en el informe. Explique las decisiones de no aplicar, o apartarse sustancialmente de los protocolos de indicadores del GRI.	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,10	Explicación del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, y las razones de dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, métodos de medición).	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe.	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,12	Tabla identificando la localización de los Contenidos básicos en el Reporte	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completamente	Capitulo 9: Aspectos Técnicos			

### 4, Gobierno, compromisos e involucramiento

GRI	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
4,1	Estructura de Gobierno de la Organización, incluyendo Comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas, como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completamente	Capitulo 3: Gobierno Corporativo pág. 36, 37			
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completamente	Los miembros de Junta Directiva no ocupan cargos directivos dentro de la empresa; tampoco los accionistas ni sus representantes legales ejercen funciones como ejecutivos.			
4,3	Para organizaciones que cuentan con un solo cuerpo de gobierno, declarar el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes y/o miembros no Ejecutivos	Completamente	Capítulo 3: Gobierno Corporativo / pág. 36/ Todos los miembros del máximo órgano de gobierno son hombres.			
4,4	Mecanismos para que empleados y accionistas comuniquen recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de Gobierno.	Completamente	Capítulo 3: Gobierno Corporativo / pág. 36, 37			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo), y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completamente	El artículo Vigésimo Tercero de los Estatutos señala "Los miembros de la Junta Directiva devengarán los honorarios que fije la Asamblea General de Accionistas"			
4,6	Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de Gobierno	Completamente	Capítulo 3: Gobierno Corporativo / pág. 38			

GRI	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
4,7	Procesos para determinar la composición, formación académica y experticia de los miembros del máximo órgano de Gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad	Completamente	Los miembros de la Junta Directiva son elegidos atendiendo criterios de competencia profesional, idoneidad y reconocida solvencia moral, y en todo caso, al menos uno de ellos tendrán el carácter de independiente.			
4,8	Declaraciones internamente desarrolladas de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social, ambiental y el estado de dicha implementación	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 48, 49			
4,9	Procedimientos del máximo órgano de Gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completamente	Aun no se tiene un mecanismo para que la Junta Directiva evalúe el desempeño ambiental y social de la organización, sin embargo el Informe de Gestión y Sostenibilidad que incluye el desempeño social y ambiental es revisado en la asamblea general de accionistas.			
4,10	Procedimientos de autoevaluación del máximo órgano de Gobierno de la Organización, particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	Completamente	La Junta Directiva autoevalúa su gestión del periodo anterior, antes de la Asamblea de accionistas ordinaria, de conformidad con la metodología y las directrices del Grupo Empresarial. Dicha metodología tiene en cuenta, entre otros, plantear a cada miembro de la Junta una serie de premisas sobre su actuación individual, el funcionamiento de la Junta como órgano, y sus relaciones con la Administración de EMTELCO, frente a las cuales deberán manifestar su grado de acuerdo o desacuerdo, y el seguimiento a los avances en materia de Gobierno corporativo.			
4,11	Explicación de la adopción del Principio de Precaución.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental			
4,12	Iniciativas externas en materia económica, social y ambiental que la organización ha suscrito	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 57 Capítulo 7 : Gestión Ambiental			

GRI	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
4,13	Participación en asociaciones	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 58			
4,14	Lista de Grupos de Interés de la Organización	Completamente	Los Grupos de Interés de Emtelco son Colaboradores, Estado, Clientes, Comunidad, Socios, Proveedores, Competidores y colegas, Medios de Comunicación. Información de cómo nos relacionamos con ellos en el Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 52			
4,15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con quien relacionarse	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 52 , 53, 54			
4,16	Enfoques para la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 53 , 54			
4,17	Principales temas y preocupaciones que han surgido a través de las partes interesadas, y cómo ha respondido la organización a los grupos de interés y, en particular mediante la presentación de este informe.	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 50, 51			

**Enfoques de Gestión**

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
DMA EC	Información sobre el enfoque de gestión económico					
Aspectos	Desempeño económico	Completamente	Capítulo 2: Informe de gestión / pág. 20 , 21 Capítulo 1: Perfil de la Organización			
	Presencia en el mercado					
	Impactos Económicos Indirectos					

G3 DMA0	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
DMA EN	Información sobre el enfoque de gestión ambiental					
Aspectos	Materiales	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental			
	Energía					
	Agua					
	Biodiversidad					
	Emisiones, vertimientos y Residuos					
	Productos y servicios					
	Cumplimiento					
	Transporte					
	General					
DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión laboral					
Aspectos	Empleo	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana			
	Relaciones laborales					
	Salud y Seguridad ocupacional					
	Entrenamiento y educación					
	Diversidad e igualdad de oportunidades					
	Igualdad en la remuneración para hombres y mujeres					



G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>DMA HR</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión derechos humanos</b>					
Aspectos	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad			
	No- Discriminación	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad/ Capítulo 8: Gestión Humana			
	Prácticas de Seguridad	Completamente	EMTELCO no trabaja con fuerzas de seguridad que impliquen riesgos de violación de Derechos Humanos			
	Derechos de los Indígenas	Completamente	EMTELCO no trabaja cerca de comunidades indígenas que puedan verse impactadas			
<b>DMA SO</b>	<b>Información sobre el enfoque de la gestión sociedad</b>					
Aspectos	Comunidades Locales	Completamente	Capítulo 6: Gestión Social / Capítulo 5: Innovación			
	Corrupción	Completamente	Capítulo 3: Gobierno Corporativo			
	Políticas Públicas					
	Comportamiento de competencia desleal					
	Cumplimiento					

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>DMA PR</b>	<b>Información sobre el enfoque de la gestión responsabilidad sobre productos</b>					
Aspectos	Salud y seguridad del usuario	Completamente	Capítulo 3: Gobierno Corporativo / Capítulo 6: Gestión Social			
	Etiquetado de productos y servicios	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización			
	Comunicaciones de marketing	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización			
	Privacidad del cliente	Completamente	Capítulo 2: Informe de Gestión, pág. 23,24			
	Cumplimiento	Completamente	Capítulo 2: Informe de Gestión, pág. 23,24			

**Indicadores de desempeño**

**Económico**

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Desempeño Económico</b>						
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluidos los ingresos, los costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad Pág. 59, 60, 61			
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 71			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana Pág. 102, 103			



Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
EC4	Ayudas significativas recibidas de gobiernos	Completamente	Emtelco no recibe ayudas financieras de gobiernos.			
<b>Presencia en el Mercado</b>						
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen actividades significativas, desglosado por género.	Completamente	El salario mínimo mensual de Emtelco equivalente a 1 SMMLV del periodo reportado.			
EC6	Políticas, prácticas, y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completamente	En la página web de la compañía se publica información de utilidad para los proveedores con el fin de facilitar y promover la transparencia en la contratación y gestión de proveedores. Como Emtelco es una empresa nacional tiene proveedores en todo el País.			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana Pág. 87			
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>						
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, en especie, o el compromiso de pro bono.	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización - Mercados, número de clientes/ Pág. 9,10 Capítulo 6: Gestión Social			
EC9	Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	Capítulo 6: Gestión Social Capítulo 5: Innovación			

Ambiental						
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Materiales</b>						
EN1	Materiales usados por peso y volumen	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 74			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 79, 80			
<b>Energía</b>						
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág.75, 76			
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág.75, 76			
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág.75, 76			
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas Iniciativas	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág.75, 76, 77			
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 75			

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Agua</b>						
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 78			
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completamente		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN10	Porcentaje y total del volumen de agua reciclada y reusada	No	No se tienen experiencias en aprovechamientos de aguas recicladas y reusadas	No se reporta el volumen total del agua que se reutiliza		
<b>Biodiversidad</b>						
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas indique la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de un alto valor en biodiversidad en zonas ajenas áreas protegidas.	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN12	Descripción de los impactos más significativos en biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas Protegidas	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN14	Estrategias, acciones en curso y planes futuros para gestionar los impactos en biodiversidad	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN15	Numero de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Emisiones, vertimientos y residuos</b>						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN18	Incitativas para reducir los gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 75, 76			
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas por tipo y peso	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN21	Vertimiento total de aguas residuales por naturaleza y destino	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 79 80			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completamente	Durante este periodo no se presentaron accidentes y derrames			
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados, que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 79, 80			

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y habitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco	No es un indicador material para las operaciones de Emtelco	
<b>Productos y Servicios</b>						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de este impacto.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 75, 76, 77, 79, 80			
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al fina de su vida útil, por categoría de productos.	Completamente		Durante el 2012 no se realizó recuperación de RAEEs		
<b>Cumplimiento</b>						
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completamente		Durante el periodo de reporte no se recibieron multas, sanciones, entre otras, relacionadas con temas ambientales como resultado del desarrollo de sus actividades		
<b>Transporte</b>						
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como transporte de personal	Completamente		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
<b>General</b>						
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completamente	Capítulo 7: Gestión Ambiental / Pág. 82, 83.	Completamente		

**Social: Practicas Laborales y Trabajo Decente**

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Empleo</b>						
LA1	Colectivo de colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y región, desglosado por género	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág. 86 - 90			
LA2	Número total de empleados nuevos y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág. 91			
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág.75, 76			
LA15	Tasas de regreso al trabajo y retención después de licencias parentales desglosado por género	No		Actualmente Emtelco no esta realizando esta medición		
<b>Relaciones laborales</b>						
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por negociaciones colectivas	Completamente		Actualmente Emtelco no tiene empleados cubiertos por negociaciones colectivas		
LA5	Período mínimo de preaviso(s) a câmbios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completamente		Los períodos de preaviso de retiro no están contemplados en las políticas de la organización. Sin embargo la Dirección de Talento Humano, lidera un plan de gestión del cambio cuando se van a ejecutar cambios operativos en la organización que afecten positiva o negativamente a los empleados, además actualmente Emtelco no tiene convenios colectivos		

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Salud y seguridad ocupacional</b>						
LA6	Porcentaje de colaboradores representados en comités de salud y seguridad, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completamente	El 100% de los trabajadores de EMTHELCO están representados en un comité paritario con participación de nivel Nacional.			
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo desglosado por región y por género.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág.107			
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completamente	Se realizaron Acciones de capacitación en todos los subprogramas del PSO; Siendo las mas relevantes: Autocuidado, seguridad vial, riesgo público, riesgo ergonómico, riesgo biológico, riesgo auditivo prevención de consumo de sustancias y manejo de cargas con 2276 asistentes.			
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completamente	Emtelco no tiene trabajadores bajo convención colectiva			
<b>Entrenamiento y Educación</b>						
LA10	Promedio de horas de formación por año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág. 93			
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág. 94, 95, 96			
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo Profesional	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág. 98			

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>						
LA13	Composición de los órganos de gobierno desglosado por categoría de empleados, de acuerdo al género, grupo de edad, participación de minorías y otros indicadores de diversidad	Completamente	Todos los miembros del máximo órgano de gobierno de la organización son hombres y ninguno es representante de las minorías.			
<b>Remuneración Igual para Hombres y Mujeres</b>						
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Completamente	No existe diferencia alguna entre los salarios de hombres y mujeres que pertenecen a la misma categoría			
<b>Social: Derechos Humanos</b>						
<b>Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>						
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No	Por ser una sociedad colombiana de economía mixta del orden municipal, con mayoría de capital público cumplidora, en todas sus actuaciones, de la normativa legal, empezando, como es natural, por la Constitución Política especialmente en lo atinente a su preámbulo y principios fundamentales. Acuerdos supranacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, además de estar por encima jerárquicamente de la Constitución Política., hace parte de ella. Al interior de Emtelco se puede ver en sus contratos laborales, y en la política: "Responsabilidad Social Empresarial"			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas, que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	No	Por ser una sociedad colombiana de economía mixta del orden municipal, con mayoría de capital público cumplidora, en todas sus actuaciones, de la normativa legal, empezando, como es natural, por la Constitución Política especialmente en lo atinente a su preámbulo y principios fundamentales. Acuerdos supranacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, además de estar por encima jerárquicamente de la Constitución Política., hace parte de ella. Al interior de Emtelco se puede ver en sus contratos laborales, y en la política: "Responsabilidad Social Empresarial"			
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Completamente	Durante el período de reporte no se realizaron jornadas de formación específicamente en Derechos Humanos.			

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>No discriminación</b>						
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Parcialmente	Desde la Dirección de Talento Humano, durante el periodo de reporte no se reportaron incidentes de discriminación.	No se cuenta con una línea ética que permita el ejercicio de hacer denuncias, por lo que de esa fuente no se puede tener información.		
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>						
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva pueden ser violados o están en riesgo significativo, y las medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Humana / Pág. 108			
<b>Trabajo infantil</b>						
HR6	Actividades y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	Completamente	En las solicitudes de oferta nuestras (pliegos) se exige que los proveedores cumplan todos los requisitos de ley frente a sus trabajadores. Esto debe ser certificado por el revisor fiscal y en caso de renovaciones o prórrogas al contrato, se exige nuevamente tal certificación.	No se reportan numero de proveedores identificados con riesgo en temas de trabajo infantil.		
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b>						
HR7	Operaciones y proveedores importantes identificadas como de riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio, y las medidas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Parcialmente	A todos nuestros proveedores se les exige que certifiquen, mediante revisor fiscal, el cumplimiento en el pago a tiempo de nómina y seguridad social, además de que cumplan con todos los requisitos de ley.	No se reportan numero de proveedores identificados con riesgo en temas de trabajo forzoso u obligatorio.	No se cuenta con esa información	
<b>Practicas de Seguridad</b>						
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas y los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco	No	

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Derechos de los Indígenas</b>						
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No		No es un indicador material para las operaciones de Emtelco		
<b>Valoración</b>						
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de los derechos humanos y / o evaluaciones de impacto.	No		Emtelco no se encuentra realizando esta medición		
<b>Remediación</b>						
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales de resolución de quejas	No		Emtelco actualmente con se encuentra haciendo mediciones en términos de Derechos Humanos		
<b>Comunidades locales</b>						
SO1	Porcentaje de operaciones implementadas con el involucramiento de la comunidad, valoración de impactos y programas de desarrollo.	Completamente	Capítulo 5: Innovación Capítulo 6: Gestión Social			
SO9	Actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales.	Completamente	Las operaciones de Emtelco buscan fomentar el desarrollo de las regiones a través de la tecnología. Las repercusiones o impactos negativos que pueden tener nuestras operaciones en materia ambiental se encuentra en el Capítulo 8: Gestión Ambiental			
SO10	Medidas de prevención y medidas de mitigación implementadas en las actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales	Completamente	Capítulo 6: Gestión Social Capítulo 7: Gestión Ambiental			

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Corrupción</b>						
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No		Emtelco actualmente con se encuentra haciendo mediciones en términos de Corrupción como por ejemplo Transparencia Empresarial		
SO3	Porcentaje de empleados formados en los procedimientos y políticas anticorrupción de la organización	No		No se encuentra disponible esta información		
SO4	Acciones tomadas en respuesta a acciones de corrupción.	No		No se encuentra disponible esta información		
<b>Políticas Públicas</b>						
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"	No		No se encuentra disponible esta información		
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones políticas	Completamente		EMTELCO no financia partidos o campañas políticas		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	No		No se encuentra disponible esta información		
<b>Cumplimiento</b>						
SO8	Valor monetario de multas significativas y número total de las sanciones no monetarias por el incumplimiento de las leyes y regulaciones	No		No se encuentra disponible esta información		

**Social: Responsabilidad sobre los productos**

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Salud y seguridad del usuario</b>						
PR1	Etapas del ciclo de vida donde el impacto de los productos y servicios en la salud y la seguridad han sido valorados para el mejoramiento y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a estos procedimientos	No		Actualmente Emtelco no esta realizando esta medición		
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No		Actualmente Emtelco no esta realizando esta medición		
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>						
PR3	Tipo de información acerca de productos y servicios requerida por los procedimientos y porcentaje de los productos y servicios sujetos a dichos requerimientos de información	Parcialmente	Capítulo 1: Perfil de la pág. 7			
PR4	Total de número de incidentes de no cumplimiento con la regulación y códigos voluntarios acerca del etiquetado de productos y servicios, desglosado por el resultado de dichos incidentes.	Completamente	Durante el período de reporte no se presentaron incidentes de no cumplimiento con la regulación y códigos voluntarios acerca del etiquetado de productos y servicios			
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del usuario, incluidos los resultados de estudios que midan la satisfacción del usuario.	Completamente	Capítulo 2: Informe de Gestión pág. 22			

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
<b>Privacidad del Usuario</b>						
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de los datos personales de los clientes	No		Actualmente Emtelco no esta realizando esta medición		
<b>Cumplimiento</b>						
PR9	Costo de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completamente	Durante el período de reporte no se presentaron multas relacionados con el incumplimiento de la normativa frente al suministro y el uso de productos y servicios de la organización			

## Pacto Global

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