



Informe de Gestión y Sostenibilidad 2013



Sabemos el arte de relacionarnos



Contenido

- ✓ Carta del Gerente General.
- ✓ Perfil de la Entidad.
- ✓ Informe de Gestión.
- ✓ Gobierno Corporativo.
- ✓ Sostenibilidad.
- ✓ Innovación.
- ✓ Compromiso con la Sociedad.
- ✓ Aspectos Técnicos.



**“En Emtelco trabajamos con pasión,
haciendo de nuestro arte la
diferencia que nos permite
generar momentos memorables”**



Carta del Gerente General



En el presente informe entregaremos los resultados de un trabajo enfocado en el crecimiento con *sostenibilidad*, es por ello que procuramos incorporar en nuestros objetivos estratégicos y de negocio un equilibrio benéfico para las partes relacionadas con nuestra organización: *accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad*. Esta visión empresarial está plasmada en nuestra filosofía corporativa, lo que nos ha permitido tener grandes avances en las tres dimensiones de la sostenibilidad: *la económica, social y ambiental*.

El 2013 marcó un hito muy importante en la historia de Emtelco al ser reconocidos como el mejor operador de tercerización de procesos de negocios y mejor operador de Contact Center a nivel nacional por la Asociación Colombiana de Contact Center. Aún más, Emtelco fue catalogado por esta misma entidad como la compañía con el mejor proyecto implementado de Responsabilidad Social Empresarial y la mejor Contribución Tecnológica gracias al impacto positivo en los resultados y la satisfacción de nuestros clientes.

Adicionalmente y como un hecho relevante, Emtelco recibió la certificación en la norma PCI, convirtiéndola en la primera compañía colombiana del sector en obtener esta certificación, garantizando a nuestros clientes y usuarios los más estrictos niveles de seguridad para sus transacciones con tarjetas débito y crédito. Estos reconocimientos y certificaciones reafirman el modelo de negocio que hemos desarrollado, donde los planes económicos, sociales y ambientales apuntan hacia una misma dirección.

El trabajo de todo nuestro equipo humano se ve reflejado en las distinciones obtenidas y en los resultados financieros que aquí enunciaremos, y en hechos como la entrada en operación de la nueva unidad de negocio denominada "*Premisas del Cliente*" lo que nos permite estar presente en todo el ciclo del servicio: en la preventa, venta y postventa, completando la cadena de valor para los diferentes clientes con los que hoy contamos y para los que proyectamos adquirir.

En el 2013 nos hemos consolidado como una de las principales compañías en la industria colombiana de Tercerización de Procesos de Negocio, esto se ve reflejado en el crecimiento presentado en los ingresos, que para el 2013 aumentaron en un 60,1% frente al año anterior, los cuales estuvieron situados en \$ 253.959 millones de pesos y la utilidad operacional ascendió a \$10.783 millones, creciendo en comparación con el 2012 en un 23,3%.

De la misma manera la base de nuestros clientes aumentó, es así como en lo corrido del 2013 esta se logró incrementar en un 30% frente al año anterior

Además de evidenciarse el crecimiento en términos de ingresos, nuestra compañía se ha convertido en un referente empleador en el sector, logrando culminar el año 2013 con una plantilla que superó las 10,800 personas, aumentando el personal en 5,019 colaboradores frente al 2012, distribuidos en 94 municipios y 18 departamentos de Colombia.

Los resultados obtenidos en el 2013 nos dan el orgullo y el enorme reto de continuar realizando una gestión sostenible, buscando el equilibrio entre hacer empresa y ser rentables, pero con valores orientados a la búsqueda de un bienestar duradero para nuestros accionistas, clientes, colaboradores, aliados y a la comunidad en general.

Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño
Gerente General
EMTELCO S.A.





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



Perfil de la **Entidad**



01. Perfil de la Entidad

- ✓ Naturaleza y forma jurídica.
- ✓ Marcas, productos y servicios.
- ✓ Localización.
- ✓ Mercados.
- ✓ Cambios relevantes.
- ✓ Premios y Reconocimientos
- ✓ Equipo Directivo.
- ✓ Estructura Organizacional.
- ✓ Información General.



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 y Contact Center. 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.

La compañía 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 Colombia Móvil S.A. E.S.P., donde cuenta con una (1) Acción con valor nominal de \$10.000.

La actividad económica de la empresa 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.

Para efectos de la 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 y 93 de la ley 1474 de 2011, regulado expresamente por lo señalado en la Resolución JD-032-2013, expedida por la Junta Directiva de la sociedad, órgano que estatutariamente tiene la competencia para expedir las normas internas para la contratación de bienes y servicios que requiere la sociedad.

Ingresos anuales (COP\$ Millones)
2013 >> \$ 253.959
 2012 >> \$ 158.646

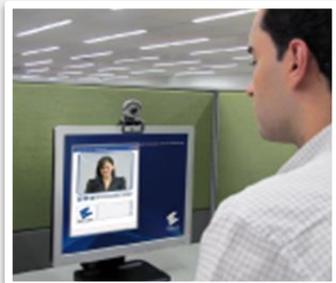
Número de Colaboradores
2013 >> 10,876
 2012 >> 5.857

Marcas, Productos y Servicios

Front Office



Telefónico: Atención de llamadas inbound, outbound y blending enfocadas en “Servicio al Cliente, Ventas, Cobranza y Soporte Técnico”.



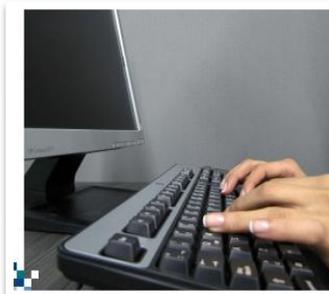
Virtual: Este servicio incluye la atención de emails, chats, redes sociales, video llamada y puntos de atención virtual (kioskos).



Presencial: Servicio de atención de clientes face to face, atendiendo la labor de ventas puerta a puerta y la atención a clientes a través de oficinas.

En el año 2013 inicio el servicio “Premisas del Cliente” con la que se busca atender y ser un aliado de las compañías en la entrega y aprovisionamiento de sus productos y servicios en los hogares colombianos, lo que le permitirá a Emtelco estar presente en todo el ciclo del servicio: en la preventa, venta y postventa, completando la cadena de valor para los diferentes clientes.

Back Office



Back Office Operativo

Back Office de FPQR's: con este servicio se realiza la atención de segundo nivel de las FPQR's que no se logran resolver en un primer contacto con el cliente.

Gestión Documental: Este servicio incluye la organización documental, digitalización, administración del CAD y custodia documental.



Back Office Analítico:

Business Intelligence: Con este Servicio logramos organizar la información de nuestros clientes con el fin de obtener reportes de avanzados y cubos de información sobre el servicio de nuestros clientes.

Datamining: Con este servicio podemos realizar modelos de clasificación, de clustering, de asociación y series temporales, que generen conocimiento a nuestros clientes de su negocio y del comportamiento de sus usuarios.

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



Localización y ciudades donde tiene operación

Emtelco tiene presencia en **18 departamentos** a nivel nacional.

Norte, *con operación presencial, Instalaciones y reparaciones y Contact center*

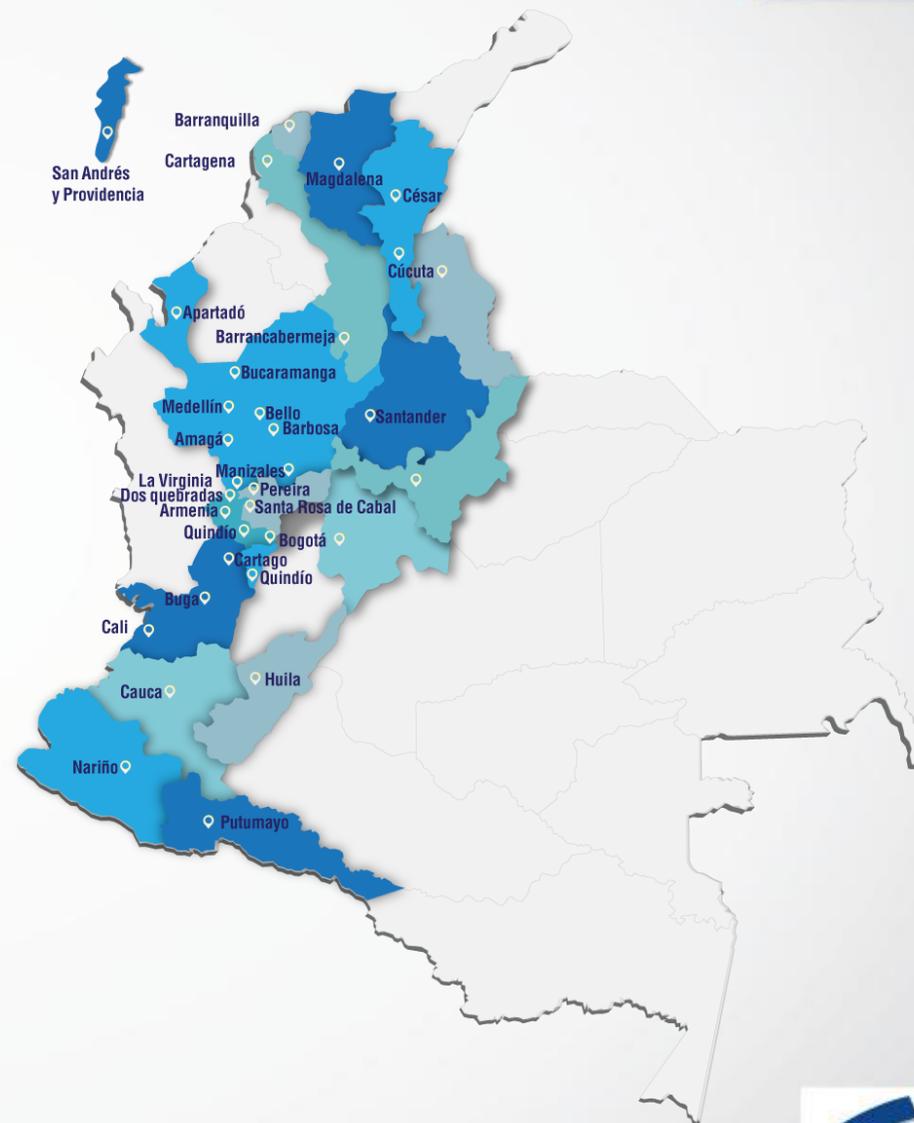
- Bucaramanga
- Cartagena
- Cúcuta
- Barranquilla
- Barrancabermeja
- San Andrés y Providencia
- Valledupar
- Santa Marta
- Puerto Boyacá

Centro, *con operación presencial y telefónica e Instalaciones y reparaciones*

- Bogotá (Sede administrativa)
- Manizales
- Pereira
- Armenia
- La Virginia
- Dos quebradas
- Santa Rosa de Cabal
- La Tebaida
- Quimbaya
- Montenegro
- Neiva
- Villarrica

Sur, *con operación presencial e Instalaciones y Reparaciones*

- Buga
- Cali
- Cartago
- Jamundí
- Palmira
- Pasto
- Popayán
- Restrepo Valle
- Santander de Quilichao
- Tumaco
- Caicedonia
- Andalucía
- Buenaventura
- Caloto
- Puerto Tejada
- Ipiales
- Roldanillo
- Tuluá
- Yumbo
- Candelaria
- Guacari
- Buga la grande
- Puerto Asís
- Mocoa
- Zarzal valle
- Sevilla valle
- Rio frio
- Ginegra
- El cerrito valle
- San Pedro



Emtelco tiene presencia en **94 municipios**
a nivel nacional.

Antioquia

- | | | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------|
| ▪ Medellín | ▪ Santa rosa de Osos | ▪ Chigorodo |
| ▪ Carepa | ▪ La Unión | ▪ Necolí |
| ▪ Turbo | ▪ El Retiro | ▪ Santa Bárbara |
| ▪ Puerto Berrio | ▪ Girardota | ▪ Fredonia |
| ▪ Rionegro | ▪ Sabaneta | ▪ San Vicente Ferrer |
| ▪ Caldas | ▪ Guatapé | ▪ Cañas Gordas |
| ▪ Itagüí | ▪ Sonsón | ▪ Frontino |
| ▪ Envigado | ▪ San Pedro de los Milagros | ▪ Jardín |
| ▪ Barbosa | ▪ La Estrella | ▪ Jericó |
| ▪ Bello | ▪ Ciudad Bolívar | ▪ Cisneros |
| ▪ Sopetrán | ▪ Yarumal | ▪ Arboletes |
| ▪ San Jerónimo | ▪ Santa Fe de Antioquia | ▪ San Juan de Urabá |
| ▪ El Peñol | ▪ Puerto Nare | ▪ San Roque |
| ▪ Apartado | ▪ Santuario | ▪ Betulia |
| ▪ Entrerios | ▪ Marinilla | ▪ Salgar |
| ▪ Don Matías | ▪ Guarne | ▪ Amalfi |
| ▪ Copacabana | ▪ Amaga | ▪ Cocorna |
| ▪ La ceja | ▪ El Carmen de Viboral | ▪ Granada |
| ▪ San Carlos | ▪ San Rafael | ▪ La Sierra |
| | | ▪ Concordia |



Con operación presencial, Instalaciones y reparaciones y Contact center

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:

- ✓ *Telecomunicaciones*
- ✓ *Utilities*
- ✓ *Transporte*
- ✓ *Financiero y Seguros*
- ✓ *Cajas de Compensación*
- ✓ *Comercio*
- ✓ *Gobierno*



Cambios relevantes, durante el periodo de reporte

1. Certificación en PCI DSS: En el 2013 se realizaron cambios en las políticas, procedimientos, arquitectura de redes, diseño de software y otras medidas de protección críticas relacionadas con seguridad de la información.

Los objetivos principales fueron:

- Desarrollar y mantener una red segura, proteger datos de los tarjetahabientes.
- Desarrollar un programa de administración de vulnerabilidades.
- Implementar medidas sólidas de control de acceso.
- Supervisar y probar las redes con regularidad.

Lo anterior con el propósito de mantener una política de seguridad de la información en cumplimiento de los requisitos de la norma PCI DSS. La certificación fue otorgada el 7 de noviembre de 2013.

3. Diversificación de portafolio: Complementando la oferta de servicios de Emtelco, en 2013 entró a operar su nueva línea de negocio “Instalaciones y Reparaciones” con la que se busca atender y ser un aliado de las compañías en la entrega y aprovisionamiento de sus productos y servicios en los hogares colombianos. Esto le permite a Emtelco estar presente de principio a fin en todo el ciclo del servicio (preventiva, venta y postventa). Este servicio se está prestando en diferentes ciudades del país como Medellín, Pereira, Cali, Buga, entre otras.

2. Consolidación de la operación de Contact Center en Bogotá: Emtelco le dio apertura a su centro de operaciones en la ciudad de Bogotá complementando recursos técnicos y administrativos con los que cuenta en su sede principal de Medellín. Hoy cuenta en la capital del país con 2 sedes nuevas lo que le permite tener un contacto directo con sus clientes actuales y potenciales en esta ciudad.

La operación de Contact Center inició con 92 puestos de trabajo y en lo corrido del año se obtuvo un crecimiento de 415% de la operación, con el ingreso de nuevos clientes como la DIAN, Colpensiones, Migración Colombia, entre otros.

■ Emtelco recibió en noviembre la certificación en la norma PCI DSS, que le permite garantizar a sus clientes y usuarios los más estrictos niveles de seguridad para sus transacciones con tarjetas de pago.

Premios y Reconocimientos recibidos durante 2013

Reconocidos por la *Asociación Colombiana de Contact Center y BPO* en la tercera Edición de los *Premios Nacionales a la Excelencia* con cuatro distinciones:

- **Distinción Oro,**

Mejor Operación de Contact Center y Call Center



- **Distinción Oro,**

Mejor en Responsabilidad Social



- **Distinción Oro,**

Mejor Operación de Tercerización de Procesos.



- **Distinción Plata,**

Mejor Contribución Tecnológica



Somos el principal aliado estratégico de nuestros clientes, logrando así una satisfacción general con el servicios del **87,5%**



Equipo Directivo 2013

Gerente General

Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño

Junta Directiva

Principales

Marc Eichmann Perret
John Jairo Marín López
Carlos Duque Uribe

Suplentes

Hernando Antonio Salazar Roldán
Juan Camilo Vargas Tamayo
Andrés Vélez Vieira

Andrea María Orrego Ramírez

Secretaría General

Patricia Hincapié Gil

Directora Comercial

Jorge Andres Martínez Soto

Director Operaciones

Andrés Fernando Cárcamo Álvarez

Gerente Operaciones Bogotá

Jaime Andrés Gutiérrez Pérez

Director Talento Humano

Carlos Mario Arango Franco

Director Administrativo y Financiero

César Augusto Borda Vargas

Director Control Interno

Jorge Hernan Escobar Duque

Director de Gestión

Juan David Carrasquilla

Director de Ingeniería y Desarrollo TIC

Juan Fernando Sánchez Aristizábal

Director Operaciones TIC

Pedro Londoño Perez

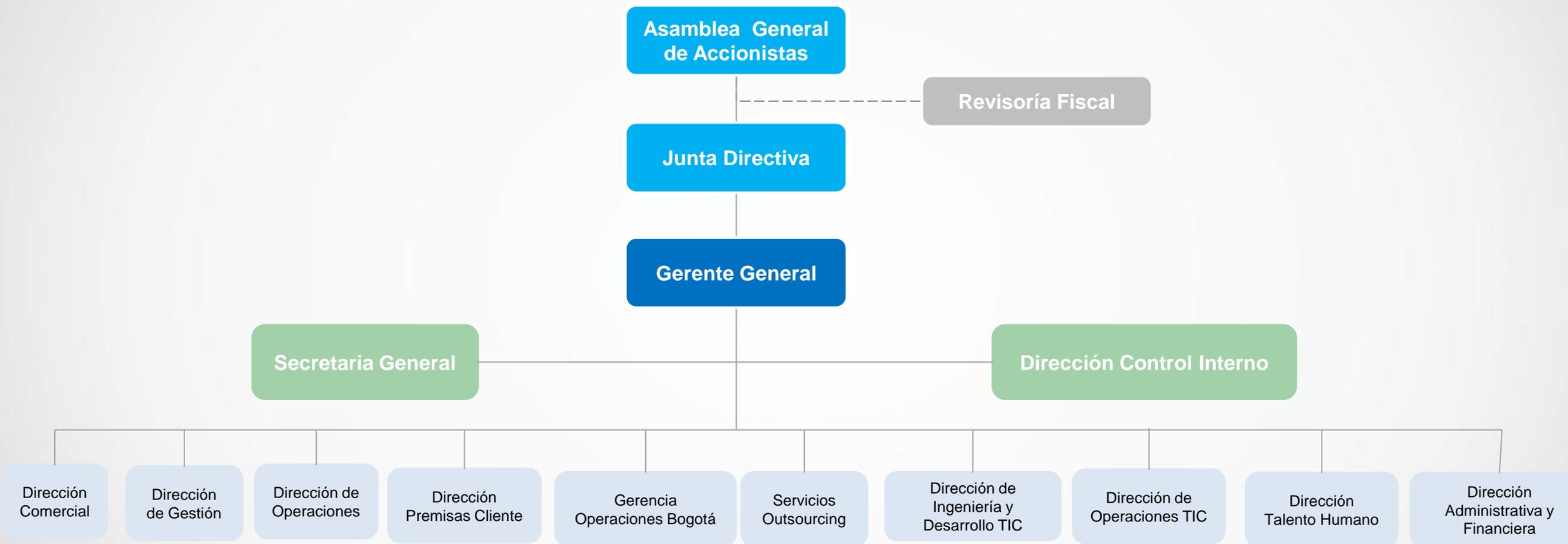
Director Premisas Cliente

Diego Alejandro Balbín Perez

Jefe Oficina Outsourcing



Estructura Organizacional



Información General



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

Bogotá

Centro Comercial Floresta Outlet

Carrera 69 No. 98A-11 Piso 2

Teléfono: (571) 405 0199

Cali

Calle 66 # 1N- 68

Buga

Barrio Los Ángeles

Calle 1C SUR # 15ª-59

Pereira

Zona Industrial la Abadía

Calle 1C SUR # 15ª-59 - Bodega 10

Medellín

Miguel de Aguinaga

Calle 53 N° 52-16

Teléfono: (574) 389 70 00

Despacho Guayabal

Calle 85B N° 43 – 34

Sede Principal Olaya
Herrera

Calle 14 No 52A - 174

Teléfono: (574) 389 70 00

Avenida Mall

Calle 23 N° 43ª 66 Local 126

Teléfono: (574) 389 70 00

Oriente

Calle 47 # 55-84



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



02. Informe de Gestión

- ✓ Entorno macroeconómico.
- ✓ Resultados Financieros.
- ✓ Crecimiento Nacional.
- ✓ Satisfacción en el Servicio.
- ✓ Tecnología
- ✓ Gestión Integral.
- ✓ Certificaciones.
- ✓ Proyectos.
- ✓ Asuntos Regulatorios.
- ✓ Informe de propiedad intelectual.
- ✓ Retos 2014.
- ✓ Agradecimientos.



Informe del Gerente General y la Junta Directiva de Emtelco S.A

A continuación presentamos el Informe de Gestión y los Estados Financieros correspondientes al año 2013, en cumplimiento a lo establecido en la Ley y los Estatutos de la Entidad.

Entorno Macroeconómico ¹

Colombia termina el 2013 con un balance que se puede calificar como positivo. El crecimiento se ha dado con tasas por encima del 4%; la mayoría de las actividades, a excepción de la industria, registran tasas positivas; se mantiene un buen dinamismo de la inversión productiva; el entorno macroeconómico es favorable, donde a diferencia de años anteriores se tiene una tasa de cambio más competitiva; la tasa de desempleo se ha mantenido en niveles de un dígito, y el empleo formal crece más que el empleo informal, y, en este contexto, un porcentaje importante de la población ha logrado superar la pobreza.

En lo internacional, los avances son igualmente ilustrativos: las principales calificadoras de riesgo califican a Colombia con grado de inversión, la inversión extranjera directa sigue entrando al país, la integración de Colombia con la mayoría de los mercados mundiales es una realidad, la Alianza para el Pacífico se ha venido consolidando y ya Colombia ha sido formalmente invitada a iniciar el proceso de ingreso a la OECD.

Sin embargo, no se puede desconocer que también ha sido un año de grandes dificultades. El escenario mundial no logra despejarse, los mercados internacionales se caracterizan por una demanda débil y se mantiene un entorno incierto e inestable. En lo sectorial, la industria manufacturera ha sido la actividad más golpeada y así lo reflejan sus resultados más recientes: la producción aún no crece, las ventas aumentan a tasas moderadas y el clima de los negocios apenas empieza a mejorar. A este complejo entorno se sumaron los problemas de contrabando, informalidad y el impacto de los paros nacionales.

El comercio exterior colombiano tampoco ha sido ajeno a estos problemas. La desaceleración de la economía global, el menor crecimiento de los Estados Unidos, el descenso de los precios de las materias primas a nivel mundial, sumado a los altos costos que asumen las empresas para producir en Colombia, han propiciado el lento avance del comercio colombiano en el 2013. En efecto, para los primeros diez meses de 2013 las exportaciones totales colombianas se redujeron -3,5%, de las cuales las manufactureras apenas aumentaron 0,9%. Los avances en competitividad en el 2013 fueron escasos. Colombia sigue ocupando un puesto similar al que ha ocupado en los últimos años, con el agravante que algunos de los competidores en la región ya muestran avances importantes.

1, Adaptado del Informe ANDI - Colombia: Balance 2013 y perspectivas 2014 (dic 2013)



En un contexto global de desaceleración, las cifras colombianas son exitosas. Se logra mantener el crecimiento del año anterior, se mejoran los indicadores laborales, Colombia es una de las economías más promisorias de la región y todo ello a pesar de los paros y las dificultades en materia de competitividad. En el 2013 nuevamente se ha puesto a prueba la solidez de la economía colombiana y se ha logrado superar con éxito. El desempeño reciente de la economía colombiana está por encima del alcanzado por varios de sus vecinos y economías desarrolladas. En lo corrido del 2013 hasta septiembre, Colombia creció por encima de países como Estados Unidos, Alemania, Francia, Japón, Corea del Sur, Brasil y México, por citar algunos casos.

La fortaleza de la economía colombiana se fundamenta en importantes transformaciones en lo económico, político y social. Cambios que el país puede mostrar con cifras contundentes. Colombia es un país cuyo PIB aumentó de menos de US\$100.000 millones en el 2000, a más de US\$380.000 millones en la actualidad; de un PIB per cápita del orden de US\$8.000, cuando a principios de la década era de US\$2.000; con un comercio exterior que se multiplicó por 6 y que actualmente bordea US\$120.000 millones. Además, la creciente confianza en la economía colombiana atrae grandes montos de inversión. En el año 2000 se recibieron inversiones por US\$2.436 millones y se espera que para el 2013 esté alrededor de US\$15.000 millones. En inversión como porcentaje del PIB, nos acercamos al 30%, nivel que hasta hace pocos años sólo asociábamos con los milagros asiáticos.

El escenario económico global del año 2013 fue más difícil de lo esperado por analistas. La incertidumbre de los años anteriores nunca se disipó, el comercio internacional tampoco alcanzó la dinámica esperada y las mejores perspectivas de crecimiento se fueron desvaneciendo con el tiempo.

En el 2012, las proyecciones de crecimiento apuntaban a un año 2013 en el que la economía mundial se encaminaba a una recuperación más sólida, sin embargo, de acuerdo con las últimas estimaciones del Fondo Monetario Internacional, el año terminará con un crecimiento de 2,9%, cifra inferior a la de 2012 (3,2%). Este comportamiento será también inferior al 3,6% previsto un año atrás por el FMI, organismo que redujo paulatinamente sus estimaciones de crecimiento ante la débil respuesta de la economía.

El comportamiento del PIB mundial en el presente año se explica fundamentalmente por el bajo crecimiento estadounidense y una menor expansión de las economías emergentes y en desarrollo. En tanto que el panorama para otras economías desarrolladas como la europea o la japonesa continúa siendo insatisfactorio, pero mejor que el del año anterior. En el caso de la economía norteamericana, ésta se ha visto afectada por un menor nivel de gasto público, producto de mayores ajustes fiscales, lo que le significaría pasar de una tasa de crecimiento de 2,8% en 2012 a un nivel de 1,6% en el 2013. Las decisiones fiscales, supeditadas en gran parte a temas políticos, han generado gran incertidumbre en los mercados, al igual que los anuncios de un cambio en la postura de la Federal Reserve –FED– hacia una política monetaria menos expansiva en los siguientes años.

Entre tanto, las economías emergentes y en desarrollo reducirán su ritmo de crecimiento de 4,9% en 2012 a 4,5% en 2013, en concordancia con la disminución de los precios de las materias primas a nivel mundial. China seguirá impulsando este grupo de economías con niveles de expansión superiores al 7%, mientras que América Latina tendrá un papel secundario, al alcanzar un crecimiento moderado de 2,7%, levemente inferior al 2,9% del año anterior, producto de la menor dinámica de las dos economías latinoamericanas más grandes, Brasil y México, que alcanzarán un crecimiento de 2,5% y 1,2% respectivamente.



El desempeño de la Zona Euro continúa siendo negativo, pero la confianza comienza a despejarse. A pesar de la desaceleración alemana (0,5% para 2013), se espera que la Zona Euro presente una reducción de -0,4% en 2013, cuando en 2012 la caída fue de -0,6%. Siguen persistiendo los riesgos relacionados a las altas deudas públicas y la debilidad de sus sistemas financieros.

Japón, por su parte, conservará para el 2013 el mismo crecimiento de 2,0% del año anterior. Este crecimiento se sustenta en un paquete de medidas denominadas “Las tres flechas”, implementadas por el gobierno y el Banco Central japoneses. La primera de ellas es la mayor creación de dinero para generar una abundancia de yenes en el mercado, con el objetivo de aumentar la inflación, reducir la tasa de interés e impulsar el consumo interno. Se espera que esa mayor circulación de yenes también genere mayor devaluación para fomentar las exportaciones. La segunda flecha se resume en un mayor nivel de inversión pública, que trae consigo dudas, dado que sólo se lograría por medio de un mayor endeudamiento, precisamente el principal problema a nivel mundial. La tercer flecha es la promoción del empleo y la inversión, impulsando los salarios y con ellos el consumo.

Teniendo en cuenta lo sucedido en el 2013, la mejoría en la confianza de los agentes y los planes de estímulo, se prevé un crecimiento económico mundial de 3,6% para 2014, impulsado principalmente por el mayor crecimiento de la economía estadounidense (2,6%), la recuperación de la Zona Euro (1,0%) y un mejor año de las economías emergentes y en desarrollo (5,1%), dentro de las cuales América Latina conservará el comportamiento de los años anteriores (3,1%).

Diferente a lo que pasa con el PIB, el comercio exterior mundial mejoró levemente su dinámica en el 2013, impulsado principalmente por economías emergentes y en vía de desarrollo, además de algunas economías desarrolladas como Reino Unido, Alemania y Estados Unidos. Sin embargo, el comportamiento pudo haber sido mejor, de no ser por la reducción de los precios de las materias primas que impactó negativamente los ingresos de los países que exportan este tipo de productos.

De acuerdo con las estadísticas de la Organización Mundial del Comercio, para las 70 economías que representan más del 80% del comercio mundial, las exportaciones aumentaron 2,0% entre los 5 meses de enero y septiembre de 2013, respecto al mismo período de 2012. Dentro de los países con un mayor nivel de exportaciones se destacan Reino Unido (15,5%), Hong Kong (9,6%), China (7,3%), entre otros. Asimismo, las importaciones tuvieron un aumento con respecto al año anterior. Entre los meses de enero y septiembre de 2013, el valor de las importaciones aumentó 0,8% respecto a igual periodo de 2012. Hong Kong (13,5%), Argentina (10,7%) y Brasil (8,7%) se destacaron por la mejor dinámica en importaciones.



- **Perspectiva económica 2014**, Sin duda, el país tiene grandes oportunidades. Los acuerdos comerciales abren nuevos mercados. Ahora se deben administrar estos acuerdos y aprovechar las ventajas que trae la internacionalización. En infraestructura ya se cuenta con proyectos ambiciosos debidamente estructurados por un valor que se acerca a \$50 billones. Aquí no sólo se tiene una oportunidad de crecimiento sino también de avanzar en competitividad.

También se presentan retos de corto y mediano plazo. En el corto plazo se debe recuperar el crecimiento económico de años anteriores. En particular en la industria manufacturera. Se requieren acciones transversales, regionales y sectoriales que tengan efectos inmediatos y le permitan a las empresas pasar del estancamiento actual a unas tasas altas y sostenidas. Se resaltan algunas de estas medidas: Ya se presentó el estudio de energía, que incluye una serie de recomendaciones que consultaron las necesidades de los diferentes agentes de la cadena. Ahora, es necesario ponerlas en marcha. Los altos costos logísticos y de transporte es otro punto que no da espera. En aduanas, hay mucho por hacer en trámites, oportunidad, eficiencia y control al contrabando.

En materia tributaria se ve favorable la reciente reglamentación de la reforma tributaria, que bajó la retención a 2,5%, y que en los meses de noviembre y diciembre será de 1.5%, dándole una mayor liquidez a las empresas.

En este tema está pendiente la devolución del IVA a bienes de capital, el tiempo que toman las devoluciones y, sin duda, la necesidad de seguir luchando contra la evasión. Y, no menos importante, es que los empresarios puedan contar con unos mecanismos expeditos de defensa comercial, hoy en día los tiempos son inaceptables. Tampoco se puede olvidar la necesidad de contar con un mejor ámbito normativo para propiciar los encadenamientos sin que se pierda la competitividad de la cadena.

En una perspectiva amplia, la respuesta de desarrollo tanto para el sector público como para las empresas es la misma: competitividad. Resulta fundamental que se cuente con una estrategia integral, de largo plazo, que comprometa tanto al sector público como al sector privado, que tenga una concepción de cadena productiva y donde se trabaje por fortalecer la infraestructura, las instituciones, el mercado de capitales, la educación, la internacionalización y la ciencia, tecnología e innovación.



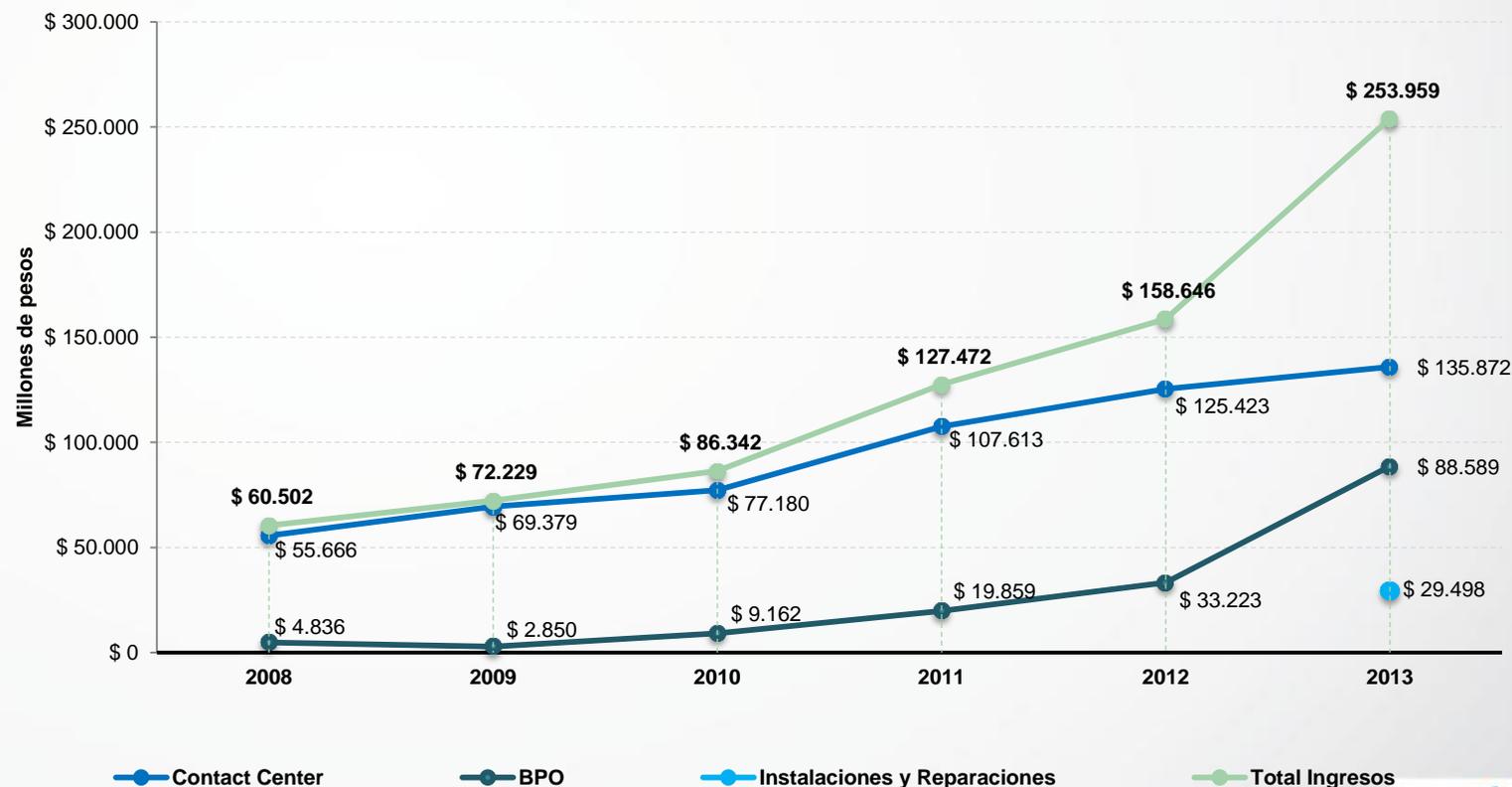
Resultados Financieros

Los ingresos operacionales obtenidos por cada línea de negocio, son:

- Ingresos por servicios de *Contact Center* \$135.872 millones, con un crecimiento del 8,3% (2012 \$125.423 millones).
- Ingresos por servicios de *BPO* \$88.589 millones, con un crecimiento del 166,6% (2012 \$33.223 millones).
- Ingresos por servicios de *Instalaciones y Reparaciones* \$29.498 millones

Resultados financieros consolidados

▪ **Ingresos.** Emtelco S.A., durante el 2013 logra obtener ingresos operacionales por \$ 253.959 millones, superando la MEGA de \$250.000 millones que se tenía definida para el 2015 en el direccionamiento estratégico del 2010. El crecimiento obtenido es del 60,1% y \$ 95.313 millones, producto de la entrada de nuevos clientes para los segmentos de negocio de Contact Center y BPO, así como el inicio de la línea de servicio “*Instalaciones y Reparaciones*” para los productos y servicios comercializados desde la matriz UNE EPM TELECOMUNICACIONES (televisión, internet y telefonía fija) y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA (internet y telefonía fija), complementando de esta forma su estrategia competitiva mediante el factor diferenciador que consiste en ofrecer servicios a lo largo de la cadena de valor del cliente, ubicando a la Compañía como una empresa líder en el sector de Contact Center y BPO.





A partir de la escisión con UNE EPM TELECOMUNICACIONES, los ingresos por el periodo 2008 a 2013 presentan unos crecimientos interanuales del **33,2%**, mientras que para el sector nacional de Contact Center y BPO, los crecimientos proyectados para el presente periodo son del 17,0%, tal situación ubica a la Compañía en los primeros lugares de las empresas prestadoras de servicios de Contact Center y BPO, con una participación estimada de mercado superior al 11,5%.

Utilidad neta. El resultado neto del ejercicio 2013 asciende a \$8.559 millones con un margen neto del 3,9% (2012 \$7.884 millones y 5,0%), presentando un crecimiento de \$675 millones y un 8,6%.

Comportamiento de Ingresos



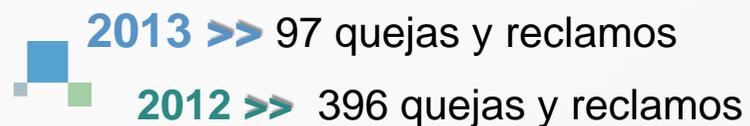
Satisfacción en el servicio

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.

Para el año 2013, Emtelco alcanzó una calificación del **87,5%** un nivel de desempeño superior según los estándares Top2Box recomendado por COPC y cuatro puntos por encima de la satisfacción obtenida en el año 2012.

Este incremento en la satisfacción se debe principalmente a las mejoras que se presentaron en la variable de proactividad.

Las quejas de servicio se atendieron de acuerdo con el indicador de **oportunidad**, obteniendo en promedio un tiempo de respuesta a las quejas de 4,2 días, lo cual nos ubica dentro del periodo de tiempo establecido para ofrecer respuesta.



Tecnología

Durante el año 2013 se ejecutaron todas las actividades necesarias para dar respuesta oportuna tanto a los clientes internos y externos. También se desarrollaron los planes y proyectos estipulados en los planes estratégicos y operativos tendientes a fortalecer el negocio y la relación con los clientes.



- El 2013 fue un año en el que se perfeccionaron los ciclos de diseño, enfocándonos en el levantamiento de la información, esto con el fin de entender las reales necesidades para los desarrollos, lo que implica más satisfacción de los clientes, menores tiempos de entrega y disminución de procesos.
- Durante el 2013 se adelantaron labores para renovar la plataforma tecnológica, tanto para el desarrollo de aplicaciones como para la seguridad de la información, con el fin de contar con tecnología de punta que brinde más capacidad operativa con menos carga administrativa.
- La Dirección de Ingeniería y Desarrollo TIC, al encontrarse transversal a toda la operaciones, tiene diseñado un esquema de disponibilidad para cada una de las líneas de atención (reportes, aplicaciones, aplicaciones de telefonía, CRM, entre otras), el cual consiste en contar con ingenieros para la atención de incidentes en una base 7 por 24 los 365 días del año.
- Igualmente se atienden requerimientos y factibilidad de acuerdo a las prioridades y necesidades del cliente interno y externo



Tecnología

- El control sobre las plataformas se realiza mediante un cronograma operacional, en él se especifican las actividades diarias que permiten la validación de procesos y tareas para salvaguardar la *confidencialidad, disponibilidad e integridad* de los sistemas.
- La protección de estaciones de trabajo y servidores se realiza desde una consola centralizada que controla los clientes instalados en cada estación de trabajo y servidor. Adicionalmente cuenta con módulos de prevención de fuga de información que controlan el uso de las carpetas compartidas y el acceso a medios de almacenamiento USB.
- Mediante auditorias de seguridad se identifica de manera proactiva y reactiva incidentes de seguridad, para ello contamos con las plataformas: AuditPlus - GFI Events Manager – FortiDB y Escaneo de SNMP.
- La seguridad en la información fue protagonista durante el año. Redefinimos nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información desarrollando proyectos que permitirán salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TI de la organización
- La seguridad en la navegación WEB (Control de contenido y control de las publicaciones) garantiza el uso correcto y seguro de los canales de internet. Por medio de las plataformas Microsoft TMG y Symantec Web Gateway se controla el acceso sólo a los sitios seguros y autorizados según el grupo funcional de usuario. Adicionalmente mediante la plataforma FortiWEB brindamos protección de última generación a los sitios web que Emtelco les publica a sus clientes, blindando nuestras publicaciones hacia internet de ataques que pueden provenir de vulnerabilidades en los sistemas o de ataques dirigidos por hackers.
- Se obtuvo la certificación PCI DSS (Payment Card Industry), convirtiéndonos en la primera empresa colombiana del sector en recibir esta certificación al tiempo en que garantizamos a nuestros clientes la seguridad e integridad de los datos de pagos electrónicos. Esta certificación se logró con la integración de un grupo de profesionales con altos conocimientos en Sistemas de la Información y las Comunicaciones, se adquirió tecnología de punta, se mejoraron las existentes y se rediseñaron los procesos de gestión
- La seguridad en el correo electrónico (Anti-Spam), se realiza con un enfoque primario en amenazas como el correo electrónico no deseado, inspección de los correos entrantes para detectar virus en ellos e inspección de correo saliente para evitar fuga de información y garantizar que todo el correo de la compañía se envía limpio.
- Durante el 2013 contamos con Symantec Messaging Gateway para la prestación de este servicio. Adicional a esto hacemos revisión permanente del direccionamiento IP público asignado a Emtelco evitando así la inclusión en la lista negra de remitentes globales, es decir, que seamos reportados como emisores de spam

Gestión Integral

Gestión ambiental: El equilibrio ambiental en la prestación de los servicios de Emtelco es un compromiso que aporta desarrollo sustentable al país y aporta a la Política Ambiental del Grupo EPM.

En 2013, se avanzó en el desarrollo del proceso de *Gestión Ambiental* bajo el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2004 aplicado como buena práctica en la organización. Así mismo, se dio continuidad al desarrollo de los programas ambientales implementados en años anteriores con los siguientes resultados:

Gestión de riesgos: El Sistema de Gestión Integral de Emtelco busca contribuir al cumplimiento de la estrategia, objetivos, metas y la mejora de desempeño, a través del adecuado tratamiento de los riesgos. Se continuo con la gestión de los riesgos estratégicos y procesos desde la gestión de cada responsable y desde la auditoria interna con la evaluación de los mismos.

En el capítulo de Gobierno Corporativo se especifica el modelo de Gestión de Riesgos definido en Emtelco, sus avances y retos para el 2014 (En el capítulo de *Gobierno Corporativo* se especifica en el modelo de Gestión de Riesgos definido en Emtelco, sus avances y retos para el 2013.)



Certificaciones

Recertificación en la Norma ISO 9001 y NTC GP1000:2009



En el año 2013 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.

Certificación en la norma PCI-DSS V.2.0



En el año 2013 obtuvo la **Certificación en la norma PCI-DSS V.2.0** "Payment Card Industry Data Security Standard", convirtiéndonos así en la primera compañía colombiana del sector de Contact Center y BPO en obtener esta certificación. Este paso es significativo dado que nos permite elevar los estándares de calidad y facilitará la implementación de más servicios para el mercado nacional e internacional.

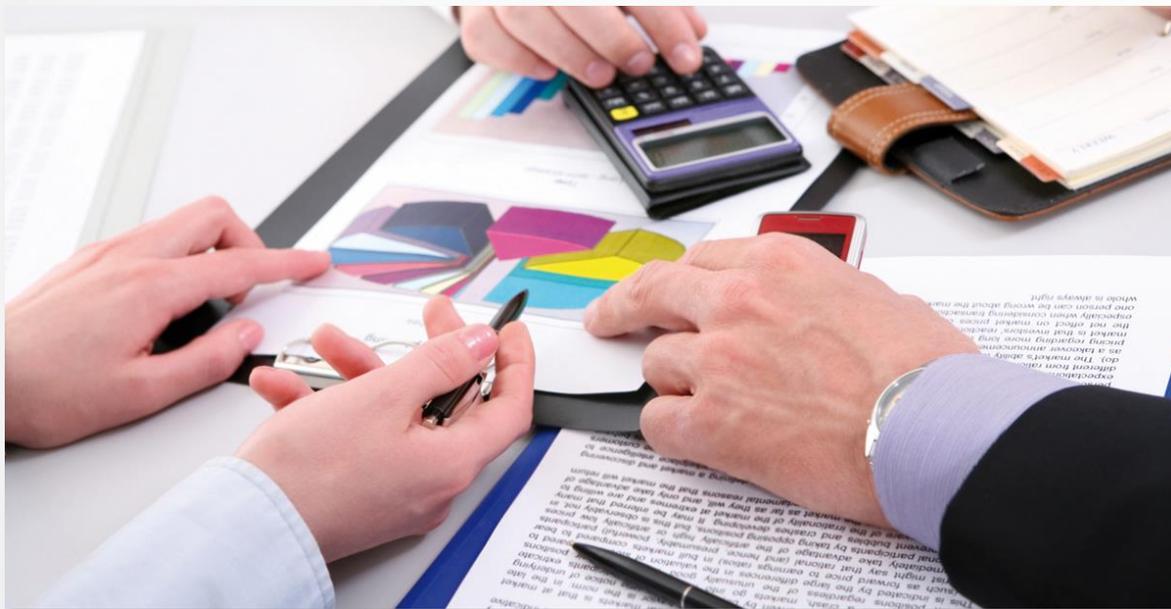
Kenwin-COPC Implementation Partner bajo la Norma COPC®PSIC



Emtelco cuenta con personal certificado por Kenwin- COPC Implementation Partner bajo la Norma COPC®PSIC.

Proyectos

Con el objetivo de darle cumplimiento a los retos estratégicos, la organización dentro de su ciclo de planeación estratégica ha definido un portafolio de proyectos en diferentes ámbitos, que bajo una duración limitada y fuera de las actividades operacionales cotidianas, están diseñados para ayudar a alcanzar los niveles de desempeño deseados. Entre los proyectos desarrollados en el año 2013 se identifican los siguientes:



Certificación PCI-DSS v2.0 (Payment Card Industry Data Security Standard).

En el 2013, se implementó la infraestructura tecnológica necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la norma PCI DSS. Se realizó el diseño y documentación de procesos y políticas de seguridad, arquitectura de redes, diseño de software y otras medidas de protección críticas para los clientes que procesan, transmiten y almacenan datos de tarjetahabientes. De igual manera en el año 2013 se llevo a cabo la auditoría logrando obtener la certificación PCI DSS.

Convergencia a Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera (NIIF).

Continuando con el Cronograma establecido para la Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, para el año 2013 se elaboró el Balance de Apertura con un impacto mínimo en el Patrimonio de la Compañía. Durante el año se ha contado con la información bajo Colgaap y con la elaboración mensual del Balance bajo NIIF, valiéndose entre otros de una herramienta tecnológica que ha soportado la conversión de información del estándar actual al nuevo modelo financiero.

De otra parte, se contrató el consultor responsable de la Implementación de NIIF en el sistema de información SAP para UNE y sus filiales. Como actividad inicial se realizó el “Business Blueprint” para los ocho módulos que serán incorporados a Emtelco, identificando los ajustes a realizar en los procesos objetivo.



Implementación BPM para Procesos Seleccionados.

El objetivo de este proyecto es aumentar la efectividad de los procesos organizacionales mediante la implementación de una herramienta de automatización BPMS (Business Process Management Suite), la cual permite lograr beneficios para la organización tales como: simplificación de los procesos, eficiencia, cumplimiento, visibilidad, Indicadores de control y resultado, ejecución consistente, gestión del conocimiento, agilidad y mejora continua. En el año 2013 se automatizó el proceso de selección de personal con el cual se realizó una primera salida a producción para una proporción de los clientes, en esta primera salida a producción los usuarios del proceso identificaron mejoras a la aplicación las cuales se están desarrollando actualmente. Conjuntamente con la automatización del proceso se desarrolló una aplicación complementaria para el registro de hojas de vida de los candidatos en el sitio web de Emtelco.

Mejoramiento de Tecnología. Este proyecto busca desarrollar procesos más eficientes y mejorar el control a la ejecución de los mismos ajustándolos según las necesidades actuales del negocio. Durante el año 2013, se realizó el diseño del nuevo modelo de servicio de tecnología, el cual incluye la definición del modelo de gobierno, rediseño de la estructura de procesos, estructura organizacional y modelo de mejoramiento incluyendo las métricas de control. Esta fase de diseño fue aprobada por parte de la Gerencia General para su implementación la cual se tiene programada para el año 2014.

Rediseño del Modelo de Procesos de la Organización. Se culminó el rediseño del modelo iniciado en el año 2012. Como resultado se revisaron y actualizaron los procesos que soportan el funcionamiento de la organización, reflejando la manera como estos interactúan entre sí. Estos cambios llevaron a definir un nuevo enfoque del SGI basado en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Ajustar (PHVA), al igual que la selección de una herramienta BPMS para automatizar procesos.

Gestión de la información financiera para la estrategia.

Este proyecto trazó como objetivo mejorar la oportunidad y confiabilidad de la información financiera, suministrar una estructura de análisis de rentabilidad para soportar la toma de decisiones. Con la incorporación de la nueva estructura de costos y con el acompañamiento ofrecido a las diferentes áreas proveedoras de información, se logró que las fuentes de información financiera se alinearan con dicha estructura, logrando un mayor alcance entre los diferentes usuarios. En el último tramo del proyecto se pretende mejorar los reportes, no solo para el área financiera, sino también para quienes ejecutan y controlan presupuestos. Adicionalmente, con la estructura de costos establecida, se está trabajando en la implementación del nuevo ERP – SAP en los módulos de CO y PCM.

Gestión de experiencia del clientes. El objetivo del proyecto es implementar un modelo de gestión para los diferentes momentos de verdad con el usuario final de nuestros clientes corporativos a través de la preventa, venta y posventa, que garantice:

- Una experiencia de servicio única.
- Trazabilidad con el usuario final
- Una medición unificada de la experiencia del cliente.
- Sinergias y eficiencias

Lo anterior para tener una oferta de cara al cliente corporativo que soporte la gestión de toda la experiencia del usuario final teniendo como foco su satisfacción y que sea replicable posteriormente a otros clientes. Gracias a que participamos en cada uno de los procesos en los cuales interactúa un usuario, contamos con el conocimiento y con la información necesaria para ofrecer en cada una de las interacciones soluciones efectivas y eficientes, generando momentos memorables y duraderos. En el 2013 el proyecto se focalizó en el proceso de soporte donde interviene el servicio telefónico y servicio en sitio (Reparaciones). Se logró reestructurar la torre de control en donde se definieron los guiones de servicio, métricas de desempeño y monitoreos para evaluar la gestión del servicio al cliente. Se crearon sinergias entre los grupos de soporte, la torre de control y el personal de reparaciones.



Proyecto CRM, BI y Data Mining. Continuando con el desarrollo de este proyecto estratégico, en el año 2013 se avanzó en el desarrollo del Mapa de Contactos – CRM, el cual tiene como objetivo tener toda la trazabilidad de cada una de las interacciones que se realice con el usuario final, independiente del sentido de la interacción (Inbound, Outbound) y del canal de contacto (Teléfono, Chat, SMS, Presencial, Redes Sociales, entre otros), el cual es uno de los subproyectos de la estrategia general para el desarrollo de la nueva línea de negocios.

En la parte de BI y Datamining se desarrollaron aplicaciones de visualización de análisis de datos para diferentes procesos de los clientes con el fin de generar y brindarles conocimiento sobre el comportamiento de sus usuarios.

Asuntos Regulatorios

Aunque la actividad económica de la compañía no tiene en sí una misma regulación específica que la afecte, de la cual se deriven vigilancia o controles especiales; el control y seguimiento de normas que eventualmente puedan impactarle o de aquellas normas que son relevantes para los clientes de la empresa en razón de los servicios que se les prestan, implican al interior de la entidad la realización de labores de seguimiento e incluso, como se verá más adelante, el impulso de la normatividad relevante en el nivel municipal.

En el 2013 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:

Reglamentación Ley de Habeas Data:

La Ley 1581 de 2012 representó la inclusión de novedades cuyos efectos tienen grandes repercusiones en los servicios que presta la sociedad, en este contexto además de la socialización de la norma legal al interior de la entidad y a sus clientes, se realizó un seguimiento de la reglamentación de la ley, materializada la misma en el Decreto 1377 de 2013 y en algunos proyectos de decretos publicados por el Ministerio de Industria y Comercio y respecto a conceptos emitidos por esta misma entidad. De igual manera la normatividad en esta materia implicó la ejecución de distintas actividades al interior de la entidad, en cumplimiento de lo señalado en la misma, tales como: definición del manual de políticas de tratamiento de la información, actualización de los procesos de atención de peticiones, quejas y reclamos, entre otras.



Regulación de telecomunicaciones y estatuto de protección al consumidor:

Siendo conscientes que desde la Superintendencia de Industria y Comercio de manera permanente expiden normas y conceptos de protección al consumidor, tanto para el consumidor de telecomunicaciones como para el consumidor general de bienes y servicios, que afectan considerablemente las actividades de relacionamiento prestadas por EMTELCO, se efectuó el seguimiento normativo en esta materia, dando a conocer sus impactos a las áreas operativas de la entidad.

Reforma Tributaria: La Ley 1607 de 2012 ha representado nuevos retos para la compañía a partir de las reformas planteadas en la misma, principalmente la que tiene que ver con el impuesto sobre la renta para la equidad - CREE, que dentro de sus principales cambios definió el desmonte de la carga parafiscal en un 5% en lo que respeta ICBF y SENA y estableció la exoneración del aporte en salud a cargo del empleador a partir del 01 de enero de 2014.

La reforma tributaria de manera adicional al CREE contempla otros temas de impacto para la entidad en lo referente a los procesos financieros, contables y de nómina, ya que en la reglamentación de la misma se definieron aspectos con incidencia en dichos procesos, tales como: retención en la fuente para empleados, auto retención del impuesto del CREE, bienes y servicios exentos de IVA, registro y actualización del RUT, exención de IVA para exportación de servicios, pues estos temas fueron objeto de seguimiento y divulgación dentro de la entidad.





Asuntos laborales y de gestión humana:

Considerando la relevancia del talento humano en el desarrollo mismo del negocio de la compañía, aquellas normas que se ocupan de estas materias, modificando el régimen de obligaciones de los empleadores, pueden implicar para la entidad impactos a nivel económico, razón por la cual, el seguimiento de normas laborales tiene una especial relevancia en las actividades de gestión de los riesgos jurídicos de la sociedad. A continuación se resaltan las normas en esta materia con mayor incidencia para la entidad:

- *Restricciones a la tercerización.* Decreto 2798 del 29 de noviembre de 2013. Esta norma implica para la compañía tener el claro conocimiento y posición de la entidad respecto al tema, frente a eventuales interpretaciones descontextualizadas que apuntan a la restricción de la tercerización como negocio, perjudicando los intereses del sector de Contact Center y BPO.
- *Reconocimiento del periodo de incapacidad por enfermedad general:* Decreto 2943 de 2013. Este cambio normativo contempla un impacto positivo en los temas de costos de reconocimiento de prestaciones económicas para la entidad, en atención al alto componente de los aspectos asociados al talento humano en los costos del negocio, ya que disminuye el reconocimiento de las prestaciones económicas a cargo del empleador por el periodo de incapacidad por enfermedad general de 3 a 2 días.
- *Contrato de aprendizaje:* Decreto 2978 de 2013, modifica la imposición de multas para los empleadores que incumplan con la cuota o el pago de la monetización correspondiente, estableciendo que en los casos de incumplimiento de la cuota de aprendices la multa será del (75%) de un 1 SMLMV y en los casos de practicantes la multa será del 100% del SMLMV, no existía esta diferenciación y se cobraba por incumplimiento un salario mínimo legal mensual vigente.
- *Licencia por luto:* Ley 1635 de 2013. Esta norma otorga a los servidores públicos en caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y segundo civil, una licencia remunerada por luto de 5 días hábiles. Esta norma genera para EMTELCO un costo mayor en estos eventos, ya que se aumenta en dos días la licencia por luto que debe ser reconocidos por la empresa.
- *Protección al Cesante:* Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013, en razón de estas normas surge la obligación para la empresa de registrarse en el servicio público de empleo y registrar las vacantes.

Otras iniciativas legislativas: Durante el 2013, la Secretaría General también hizo seguimiento a 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 238/2013 – Periodo de presunción de despido por motivo de embarazo o lactancia– Senado:* esta iniciativa tiene por objeto la ampliación del periodo de presunción del despido por motivos de embarazo o lactancia, adicionalmente se regula el tema del fuero de paternidad. Impacta en la compañía en los procesos de gestión del talento humano y específicamente lo relacionado con los aspectos laborales, toda vez que se debe tener especial cuidado con estos trabajadores aforados, verificando en todo caso la calidad especial que la ley les otorga ya que en caso de efectuarse un despido sin la verificación previa de los requisitos, habría lugar al pago de indemnizaciones y prestaciones pertinentes.
- *PL 82/12 Senado:* esta iniciativa pretendía restablecer la jornada de trabajo diurno de 6am a 6pm y aumentar el recargo nocturno del 75% al 100% para los trabajadores del sector privado.
- *PL 022/2013 – Protección del cuidado de la niñez. Ley Isaac-Senado:* el objeto de este proyecto es la protección y cuidado de los niños en su primera infancia cuando padecen una enfermedad grave o hayan sufrido accidentes, estipulando que quien detente la custodia de un niño o niña tendrá derecho a permiso laboral remunerado de hasta 20 días dependiendo de la edad, cuando los menores sufran accidentes o enfermedad grave. El impacto para EMTELCO se genera toda vez que implica mayores costos para la empresa como consecuencia del permiso laboral remunerado que se les debe dar a los padres que tengan niños en las condiciones y con las características indicadas en la norma.
- *PL 273/13 94/12 Cámara Ley José - de Representantes:* el objeto de este proyecto de ley es la flexibilización de la Jornada Laboral para Servidores Públicos del Estado con responsabilidades familiares. Su impacto está fundamentalmente sentado en el hecho que se pueda restringir la flexibilidad en los turnos que requiere la industria BPO, de cuenta de la naturaleza de los empleados de la sociedad, quienes serían beneficiarios de la norma.
- *PL 81/2012:* iniciativa que contempla normas para suprimir y prohibir la contratación laboral, mediante cooperativas de trabajo asociado y demás formas de tercerización laboral, si bien va dirigida a cooperativas, implicó el seguimiento a fin que el texto final del mismo no contemple aspectos que puedan limitar la contratación a través de empresas de servicios temporales o la prestación de servicios tercerizados.

Impulso al trámite del proyecto que ratificó la exención en el impuesto de industria y comercio para las actividades de Contact Center.

Teniendo en cuenta el vencimiento, el 31 de diciembre de 2013, de la exención establecida en el Acuerdo 057 de 2003 (modificada por los Acuerdos 67 de 2008 y 64 de 2012), para el Impuesto de Industria y Comercio para las actividades de Contact Center y Call Center, la Gerencia General de la compañía con el apoyo directo de la Secretaría General, emprendió un trabajo de cara a que se renovara la exención existente. En tal sentido, se trabajó en conjunto con distintas instancias de la Administración Municipal, con el objetivo de dar a conocer las bondades del beneficio tributario en la generación de empleo y el aporte del sector de Contact Center en la creación de empleos formales con oportunidades para jóvenes en formación; trabajo que con posterioridad se trasladó al seno mismo del Concejo Municipal de Medellín y que allí culminó con la expedición del Acuerdo Municipal 95 de 2013 que estableció una nueva exención para la industria.

La nueva exención aunque sigue siendo total, implica para el contribuyente la obligación de renovarla año a año, sujeta su aplicación a que el contribuyente acredite mantener como mínimo el mismo número de empleos que demostró al momento de obtener la exención e incrementar ese número anualmente. La exención lograda terminó también beneficiando a los data center, lo cual genera un estímulo a esta línea de negocio del accionista mayoritario.



Con la nueva exención establecida por el Concejo Municipal de Medellín, de conformidad con los cálculos preliminares de ingresos estimados que por la actividad de Contact Center se obtendrían en la ciudad de Medellín, se lograría un ahorro cercano a los 390 millones de pesos, el cual sería el impuesto aproximado a pagar de no haberse gestionado este beneficio tributario para la industria.



Informe de 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:

- 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 encargado 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.

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).
- 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 2014

- **Crecimiento en el mercado.** Continuar con un crecimiento superior al promedio del mercado, 20% para obtener unos ingresos de 304 mil millones y con un EBITDA del 7.8%.
- **Desarrollar el modelo de Inteligencia de Negocio.** Proyecto que consiste en el desarrollo de las capacidades organizacionales que le permitan convertir los datos en información útil y valiosa para nuestros clientes.
- **Procesos.** Continuar el proyecto de mejoramiento con el fin de lograr procesos efectivos, ágiles y flexibles.
- **Tecnología.** Incorporar herramientas para soportar todos los procesos organizacionales, continuar el proyecto SAP- NIIF y Transformación de la Mesa de Ayuda.
- **Operación.** Proyecto de prestación de servicios a nivel regional
- **Comunicación Organizacional.** Proyecto que permita la comunicación dado el crecimiento nacional.





Agradecimientos

El 2013 fue un año de trabajo arduo que nos permitió continuar con el liderazgo en el mercado colombiano dentro de la industria de Contact Center y BPO, por ello queremos expresar nuestro agradecimiento a todos nuestros accionistas por la confianza y el apoyo a la gestión que realizamos diariamente. Igualmente, agradecemos a los colaboradores, clientes y proveedores por su compromiso y apoyo. Continuaremos trabajando por alcanzar nuestros objetivos empresariales y misión de negocio que en último término busca generar relaciones memorables y duraderas.

Cordialmente,



Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño
Gerente General

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

Junta Directiva 2013

Principales

Marc Eichmann Perret
John Jairo Marín López
Carlos Duque Uribe

Suplentes

Hernando Antonio Salazar Roldán
Juan Camilo Vargas Tamayo
Andrés Vélez Vieira



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



03. Gobierno Corporativo

- ✓ Estructura de gobierno.
- ✓ Informe de gobierno corporativo.
- ✓ Código Ética
- ✓ Derechos Humanos
- ✓ Gestión de riesgos y continuidad de negocio.
- ✓ Retos 2014



Estructura de gobierno

Para los fines de su dirección, administración y representación, Emtelco tiene los siguientes órganos: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Gerente General.

Cada uno de estos órganos ejerce las funciones y atribuciones que les son propias de acuerdo con la ley y con los estatutos sociales.

Reforma Estatutaria, sin que significara la modificación de los órganos de dirección y administración, en el 2013 se adelantó una reforma estatutaria de la sociedad, la cual se ocupó de reformar el objeto social de la compañía para actualizarlo a los objetivos estratégicos de la organización, así como de modificar el régimen de facultades de la Junta Directiva y el Gerente General.

Asamblea General de Accionistas: La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de dirección de Emtelco. De conformidad con los estatutos sociales puede deliberar 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.

A continuación se muestra la actual composición accionaria de Emtelco:

Accionistas	No. de 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.	1	0,0000073%	6.200
EPM Inversiones S.A	1	0,0000073%	6.200
Fondo de Empleados de UNE - FONDOUNE	1	0,0000073%	6.200
TOTAL	13.720.338	100,0000000%	85.066.095.600



Junta Directiva: La Junta Directiva es el máximo 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.

La Junta Directiva delibera y decide con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros.

La Junta Directiva de EMTELCO por su tamaño, no cuenta con comités internos.

Para el período 2013, se modificó la estructura de los miembros de junta y se contó con un miembro independiente en la Junta Directiva de la sociedad.

Junta Directiva 2013	
Principales	Suplentes
Marc Eichmann Perret	Hernando Antonio Salazar Roldán
John Jairo Marín López	Juan Camilo Vargas Tamayo
Carlos Duque Uribe	Andrés Vélez Vieira

Junta Directiva 2012 (Hasta marzo de 2013)	
Principales	Suplentes
Marc Eichmann Perret	Nibaldo Toledo Takahashi
Juan Guillermo Vélez Ospina *	John Jairo Marín López
Juan Fernando Vásquez Duque	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.



Gerencia General: La administración de EMTELCO, su representación legal y la gestión de los negocios, están a cargo del Gerente 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.

El Gerente General tiene dos (2) suplentes, elegidos por la Junta Directiva, quienes reemplazan en su orden al principal, en sus faltas temporales o definitivas.

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.

Comité de Inventarios y Activos Fijos

- Definir provisiones y vida útil bienes de la Entidad.
- Recomendar la baja de activos Gerente General.
- Formular y ejecutar políticas para la baja y venta bienes.
- Estudiar y evaluar propuestas presentadas para efecto de darle de baja a los bienes.

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.

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.

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

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

Comité de Seguridad de la Información

- Aprobar las Políticas de Seguridad de la Información.
- Identificar requisitos regulatorios y legales de seguridad de la información que le apliquen a la sociedad.
- Aprobar los procedimientos, estándares, guías, y controles de Seguridad de la Información.
- Aprobar las metodologías de riesgos y clasificación de la información.
- Aprobar el plan de incidentes de seguridad de la información.

Comité Coordinador de Control Interno

- Recomendar pautas para el mejoramiento 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.

Grupo Primario (Comité de Dirección)

- Asesorar y servir de órgano consultivo de la Gerencia 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

Conflicto de interés: Aunque no existe definición legal sobre el particular, a nivel de grupo empresarial se ha definido al conflicto de interés, como aquella situación en las que una persona en razón de su actividad, se enfrenta con distintas alternativas de conducta que tienen intereses incompatibles que no se pueden privilegiar ante sus obligaciones legales o contractuales.

A nivel interno se encuentran dos regulaciones internas que se ocupan de determinar la forma de resolución de éstos.

En el reglamento de la Junta Directiva se establece que cuando en el orden del día de dicho órgano social existiera algún tema que origine conflicto de interés con respecto a algún miembro, éste así lo manifestará al inicio de la reunión, para retirarse transitoriamente mientras se debate el tema. De esta situación se dejará constancia en el acta correspondiente.

La duda sobre la configuración de una situación que implique conflicto de interés en relación con un determinado tema, no exime al miembro de la Junta Directiva de la obligación de abstenerse de participar en la decisión respectiva.





Informe de Gobierno Corporativo

Informe de la Junta Directiva y el Gerente 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 Gerente 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 2013.

El presente informe se refiere a:

- Estructura de gobierno
- El cumplimiento del Gobierno Corporativo
- Hechos relevantes durante 2013 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 2013 se realizó una (1) Asamblea de Accionistas donde se nombró nueva Junta Directiva para la vigencia 2013, 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 presenciales y se efectuaron (13) sesiones no presenciales a través del mecanismo de voto escrito y a distancia.

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.

▪ Hechos relevantes durante 2013 en relación con el Gobierno Corporativo de la Sociedad:

Durante el 2013 se definió y aprobó el Código de Ética de la Entidad, el cual tiene como finalidad definir el marco de referencia que busca materializar los valores corporativos y la cultura organizacional, y orienta las actuaciones de todos los funcionarios, colaboradores y miembros de la organización.

▪ 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 reunió en el año 2013, donde se trataron temas referentes a:

- Informes realizados por auditoría interna
- Retroalimentaciones de clientes corporativo
- Gestión de riesgos

Informe Evaluación al Sistema de Control Interno, vigencia 2013

La Dirección de Control Interno realizó la “Evaluación al Sistema de Control Interno”, de conformidad con lo expuesto en la Ley 87 de 1993 y generó 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 fortalezas y retos de la Entidad.

La respuesta a la encuesta se basa en la evidencia que obtuvo la Dirección en las auditorías realizadas durante el año 2013.



Fortalezas:

En materia de control interno, EMTELCO presenta en los siguientes aspectos:

- **Gobierno.** EMTELCO es una empresa de economía mixta, filial de EPM Telecomunicaciones con una participación del 99.7%, y cuatro accionistas minoritarios con un rol facilitadores para mantener la condición de sociedad anónima por acciones. La Asamblea de Accionistas a delegado en la Junta Directiva la Dirección, Supervisión y Control de la Empresa, este órgano de dirección está conformado por el Presidente, dos funcionarios de primer orden. La Junta Directiva determina los objetivos misionales mediante la aprobación de su plan estratégico a largo plazo, así como las metas de corto plazo y realiza la supervisión y control en sesiones mensuales donde se analizan los resultados. Tanto las funciones como responsabilidades se encuentran claramente definidas en los estatutos de la empresa, y los principios valores en el Código de Ética.
- **Riesgos.** La Administración identificó los riesgos potenciales que pueden afectar los objetivos corporativos, su tratamiento se realiza a través de los procesos que cuenta con actividades y controles documentados y monitoreados.
- **Talento Humano.** EMTELCO es una empresa de BPO, cuyos servicios se materializan en las interacciones de nuestro personal con los clientes de nuestros clientes, por ende las personas son la base esencial en la prestación del servicio. Se cuenta con 10.876 colaboradores, de los cuales el 86.41% está directamente relacionado con la gestión operativa. Para ello EMTELCO identificó el tipo de las personas que deben trabajar, sus características y sus expectativas y elaboró una propuesta que permitiera alinear los objetivos organizacionales con los objetivos individuales. EMTELCO definió el tipo de cultura organizacional y se encarga de incorporarla en cada uno de los funcionarios.



- **Procesos.** Los procesos de BPO de EMTELCO se encuentran certificados con la norma ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000:2009, desde el año 2009, los procesos incorporan las mejores prácticas, donde el cliente es el centro del sistema integral, Implementó la herramienta BPMS (Business Process Management Suite), para procesos seleccionados, donde su foco es aumentar la efectividad de los mismos.
- **Sistemas y plataforma tecnológica.** EMTELCO cuenta con tecnología de punta para la prestación de servicios de Contact Center, adicionalmente obtuvo la **Certificación en la norma PCI-DSS V.2.0** “*Payment Card Industry Data Security Standard*”, convirtiéndose así en la primera compañía colombiana del sector de Contact Center y BPO en obtener esta certificación. Este paso es significativo dado que nos permite elevar los estándares de calidad y facilitará la implementación de más servicios para el mercado nacional e internacional. Continuó con inclusión de la herramienta en paralelo de las operaciones mensuales “Crisálida” en el proyecto “*Normas Internacionales de Información Financiera NIIF*”, además presentó estados financieros bajo norma internacional hasta agosto de 2013.
- **Comercialmente,** EMTELCO extendió la operación de Contact Center a la ciudad de Bogotá y abrió su nueva unidad de negocio “*Premisas Cliente*” con la cual *entrega provisión y soporte de servicios de telecomunicaciones en los hogares colombianos, principalmente en los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Cauca, Chocó, Nariño, Risaralda y Quindío.* Inició su proyecto de internacionalización en el mercado español y el norteamericano.
- **Reconocimientos.** Como reconocimiento a su Gestión, Emtelco obtuvo en Abril de 2013 cuatro distinciones, 3 de oro y 1 de plata, por su sobresaliente desempeño dentro de la industria, premios que otorga la *Asociación Colombiana de Contact Center y BPO*, logrando con esto diferenciarse en el mercado por su calidad y generación de valor, estos premios se clasifican en las siguientes categorías:
 - Oro en mejor operación de Contact Center y Call Center.
 - Oro en mejor operación de tercerización de procesos.
 - Oro en mejor en Responsabilidad Social.
 - Plata en mejor contribución tecnológica.
- **Control de Evaluación Independiente Externo e Interno.** Los Estados Financieros son Auditados por Revisores Fiscales, independientes elegidos por el Grupo Empresarial EPM y ratificados por la Asamblea de Accionistas. Adicionalmente por la naturaleza de sus recursos públicos y pertenecer al sector descentralizado adscrito al Municipio de Medellín es vigilada por la Contraloría General de Medellín, quienes también auditan los estados financieros y evalúan la gestión, el cumplimiento de las normas y el impacto ambiental. Para la vigencia 2012 entregó un dictamen limpio y sin salvedades además fenece la cuenta como resultado de la evaluación de control de gestión, control de resultados, control financiero y presupuestal.

La Dirección de Control Interno se encuentra en el más alto nivel organizacional, asegurando su independencia, las auditorías de control interno están enfocadas en los procesos más relevantes de la compañía, buscando determinar mejoras en las variables críticas de negocio para contribuir con el logro de los objetivos empresariales.

El estado general del sistema de control interno es óptimo y nos permite contribuir con la generación de valor para los accionistas y sus clientes corporativos, el desarrollo social, generando prosperidad para sus colaboradores y familias, el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normas que regulan las actividades propias del desarrollo del objeto social.

Retos:

Frente a los requerimientos del modelo de control interno, EMTELCO es una empresa con un sistema formalizado y mejorando continuamente, y con miras al proceso de fusión entre TIGO Y UNE EPM Telecomunicaciones, que se adelanta por parte de Empresas Públicas de Medellín y la Multinacional MILLICOM Internacional, EMTELCO tiene previsto los siguientes retos para la vigencia 2014, los cuales pueden variar una vez culmine el proceso en comentó y se determine la composición accionaria.

- **Crecimiento en el mercado.** Continuar con un crecimiento superior al promedio del mercado, 20% para obtener unos ingresos de 304 mil millones y con un EBITDA del 7.8%.
- **Desarrollar el modelo de Inteligencia de Negocio.** Proyecto que consiste en el desarrollo de las capacidades organizacionales que le permitan convertir los datos en información útil y valiosa para nuestros clientes.
- **Procesos.** Continuar el proyecto de mejoramiento con el fin de lograr procesos efectivos, ágiles y flexibles.
- **Tecnología.** Incorporar herramientas para soportar todos los procesos organizacionales, continuar el proyecto SAP- NIIF y Transformación de la Mesa de Ayuda.
- **Operación.** Proyecto de prestación de servicios a nivel regional
- **Comunicación Organizacional.** Proyecto que permita la comunicación dado el crecimiento nacional.



Diligenciado por:	Cesar Augusto Borda Vargas	Fecha:	07/02/2014 08:02:57 a.m.
Enviado por:	Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño	Fecha:	07/02/2014 08:03:31 a.m.

Departamento Administrativo de la Función Pública
<http://www.dafp.gov.co>

Código de Ética

Desde las respectivas labores actuamos con ética y transparencia, aplicando los principios orientadores de nuestro de Código de Ética para con los Colaboradores, Estado, Clientes, Medios de Comunicación, Competidores, Proveedores, Socios y Comunidad.



Línea Ética

Línea Ética es un medio desarrollado por la Emtelco para la recepción y registro de aquellos indicios o incidentes por posibles actos indebidos como violaciones y actuaciones contrarias a la Ley (cero corrupción), al código de ética corporativo y los principios de conducta de la organización por los servidores públicos de Emtelco y/o demás grupos de interés que puedan llegar a afectar la organización y la consecución de los objetivos corporativos.

¿Qué tipos de actos indebidos se pueden registrar en la Línea Ética?

- Mal uso de los recursos
- Fraude
- Relaciones con los clientes
- Revelación de información confidencial
- Hurto
- Acoso
- Discriminación
- Represalias o castigo
- Espionaje
- Falsificación o destrucción de información
- Control de calidad
- Amenazas y violencia física
- Consumo de sustancias
- Seguridad, Salud ocupacional y medio ambiente.
- Conflicto de intereses financieros
- Regalos, sobornos y comisiones
- Comportamiento inapropiado
- Conflicto de intereses personales
- Prácticas laborales injustas
- Otros.

Derechos Humanos

Durante el 2013, teniendo en cuenta nuestra adherencia al Pacto Global y el compromiso que tenemos con los derechos humanos se desarrolló la campaña de diversidad cultural y cultura corporativa donde se destacó el respeto de los derechos humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Dentro de las actividades realizadas resaltamos entre otras las siguientes:

- Curso de sensibilización virtual en Derechos Humanos
- Foros Virtuales en Zona E
- Video de los Derechos Humanos
- Descansador de pantalla DDHH

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.



Gestión de Riesgos y continuidad del negocio

Emtelco realiza una gestión de riesgos continua y los clasifica según su nivel en riesgos estratégicos y por procesos. Para la identificación de los riesgos estratégicos, desde 2011 utiliza la metodología *Risk Focus* que prioriza los riesgos estratégicos, operacionales y financieros de la organización con un proceso formal de evaluación de riesgos que sigue los parámetros establecidos en la Norma ISO 31000: 2009.

Los riesgos estratégicos tuvieron un seguimiento estricto a los planes de acción definidos (para riesgos extremos y altos), los cuales fueron verificados por la Dirección de Control Interno teniendo en cuenta la magnitud de impacto para la organización. Los riesgos calificados como extremos y altos fueron incorporados en los mapas de riesgos de cada proceso con el fin de tener un control integral por parte de los dueños de los procesos. Por su parte los riesgos por procesos, son identificados y gestionados en cada proceso de la organización.

Igualmente la organización cuenta con un plan de continuidad de Negocio que está diseñado para coordinar la respuesta a incidentes que afectan la operación normal de los servicios, productos y procesos identificados como críticos o fundamentales de acuerdo a la evaluación de riesgos y análisis de impactos de negocio.





El plan de continuidad de Emtelco contempla dentro de sus objetivos:

- Mejorar proactivamente la flexibilidad de la organización ante limitación de su habilidad para conseguir los objetivos fundamentales.
- Proporcionar un método ensayado para restaurar la habilidad de entregar productos y servicios fundamentales, en un nivel acordado tras producirse un evento de interrupción.
- Habilitar una capacidad de gestión de incidentes que proporcione una respuesta eficaz para cumplir con las obligaciones legales, regulatorias y contractuales, y proteger el prestigio y la marca de la Organización.

Durante el 2013 en el frente de continuidad del negocio se han logrado avances en iniciativas como:

- Fortalecimiento y seguimiento estricto a los riesgos extremos y altos para la implementación de los controles definidos en los planes de acción.
- 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.
- Rediseño de la herramienta de monitoreo OPManager para cubrir todas la plataformas críticas de la compañía.

- Consolidación de infraestructura y migración de las aplicaciones que hoy residen en Olaya, para las instalaciones de IDC.
- Se documentó e implementó el proceso de gestión de cambios tecnológicos, alineado con PCI-DSS y que busca minimizar los riesgos asociados a la no disponibilidad de los servicios de TI causada por cambios no planeados en la infraestructura tecnológica de la compañía. Se clasificaron las plataformas tecnológicas de acuerdo a su criticidad en la prestación de los servicios core del negocio y actualmente están siendo monitoreadas a través de OPMANAGER, aplicación que permite supervisar la disponibilidad de los principales componentes de la plataforma en cuanto a procesamiento, almacenamiento y memoria RAM. También se ajustaron los procesos de Gestionar Incidentes y Solicitudes Tecnológicas, para mejorar los niveles de servicio de la compañía.
- Se culminó la etapa de planeación del proyecto de mejora del servicio de T.I. el cual fue aprobado por el Gerente General de Emtelco y que busca rediseñar las áreas de TI basándose en referentes como ITIL V3 y COBIT para gobierno de TI, impactando directamente en la capacidad de reacción en los procesos de TI, siempre alineados a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Retos 2014

- Profundizar en los riesgos estratégicos realizando un análisis económico de los riesgos y su impacto en el negocio.
- Monitorear la gestión de los riesgos ambientales, continuidad, responsabilidad social y seguridad de la información en los procesos del negocio.
- Culminar el proyecto de mejora del servicio de T.I. cuyo alcance impacta todos los procesos y servicios de la Dirección de Operaciones TIC.
- Implementar un área de monitoreo de fallas en las plataformas tecnológicas de Contact Center (Avaya, Correo Electrónico, Internet)
- Implementación de un cluster de base de datos, para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de la información crítica de la empresa.
- Virtualización y computación en la nube, migrando servicios como el correo electrónico.
- Optimización del uso de la Herramienta de Gestión de Servicio al Usuario OTRS.
- Renovación tecnológica a más de 300 equipos para minimizar la generación de incidentes y solicitudes.



“Buscamos en cada interacción generar experiencias únicas e irrepetibles”

Sostenibilidad



EMTELCO
Empresa de UNE

4. Sostenibilidad

- ✓ Sostenibilidad como propósito de Emtelco y el Grupo EPM
- ✓ Política de Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Evolución de la Responsabilidad Social Emtelco.
- ✓ Relacionamiento con Grupos de interés.
- ✓ Asociaciones en la participa Emtelco
- ✓ Pacto Global de la ONU.
- ✓ Distribución Valor Generado
- ✓ Notas sobre la distribución del valor generado

Sostenibilidad,

como propósito de Emtelco y el Grupo EPM

El Grupo Empresarial EPM busca que todas las empresas que conforman el Grupo trabajen en búsqueda de la SOSTENIBILIDAD entendida como el conjunto de condiciones económicas, sociales, y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo empresa-sociedad.

EMTELCO S.A. esta comprometida con el desarrollo humano sostenible, reconoce los impactos que tiene la operación del negocio sobre sus grupos de interés. Por lo tanto, promueve en su actuación diaria comportamientos éticos, gestión socialmente responsable y transparente.

La Política de Responsabilidad Social Empresarial de la Casa Matriz EPM, ha sido acogida por EMTELCO cumpliendo a cabalidad los lineamientos de la misma. La RSE se ha enmarcado como uno de los objetivos corporativos, convirtiéndose así en un lineamiento de actuación, al verse reflejado en la gestión de las personas de la Compañía.



Focos de Sostenibilidad

1- 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

2- 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

Emtelco durante el 2013, con el objetivo de fortalecer en los diferentes aspectos de Sostenibilidad relevantes para la organización, priorizó dichos aspectos y avanzó en la implementación de las oportunidades de mejoras tendientes a fortalecer el desempeño de la organización acorde con su gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.

Dentro de los factores abordados se encuentran los siguientes:

- **Gestión Talento Humano:** Selección y Retención, Cultura y Clima organizacional, Formación y Desarrollo Humano.
- **Gestión del Servicio:** Satisfacción de clientes y usuarios finales, Diseño de experiencias del cliente, Conformidad, confiabilidad y Calidad del Servicios
- **Gestión de Proveedores:** Promover el desarrollo, Satisfacción de la relación, Reglas Claras.
- **Gobernabilidad:** Gobierno Corporativo
- **Gestión de la Sociedad:** Gestión Ambiental, RSE, Ética y Valores, Gestión de Riesgos.



Política de RSE Grupo Empresarial

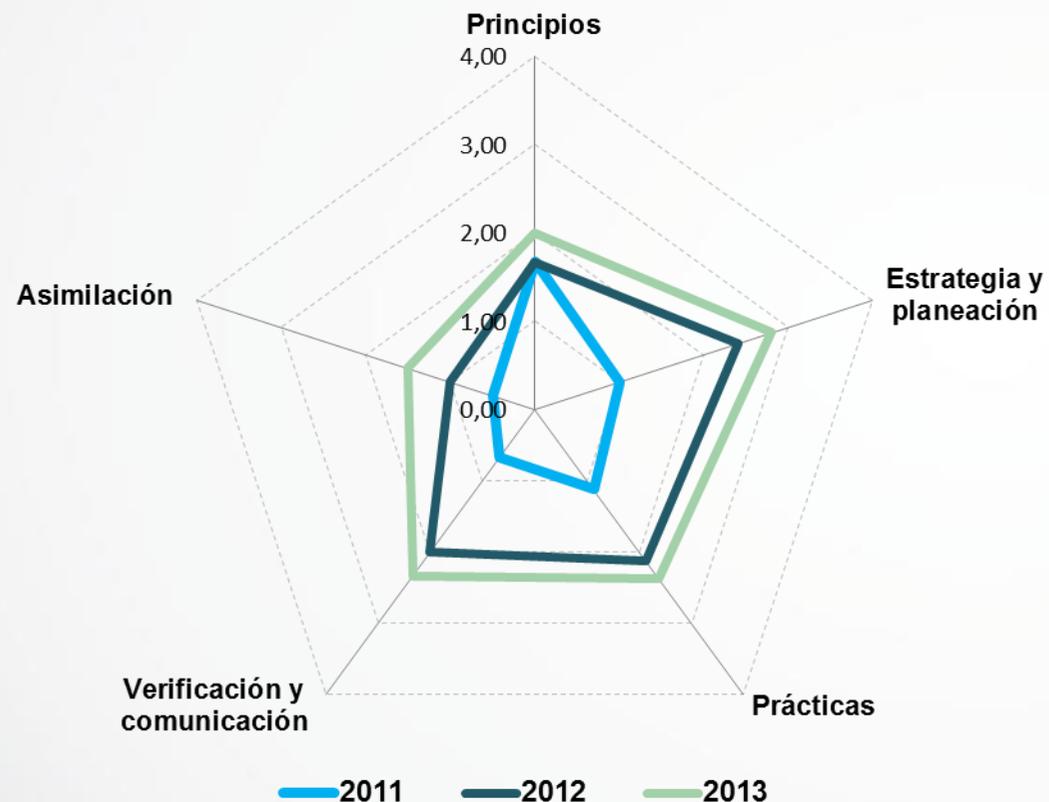
La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad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

Lineamientos:

- Responsabilidad Social Empresarial como elemento de la estrategia
- Responsabilidad Ambiental, como elemento de la Responsabilidad Social Empresarial
- Relación de mutuo beneficio con la sociedad
- Importancia de los grupos de interés externos.
- Uso de fortalezas propias.
- Ejercicio desde el rol de prestador de servicios.
- Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable.
- Sinergias y alianzas para la actuación
- Medición de la gestión y los impactos.

Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial en Emtelco



La Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en Emtelco evoluciona en el marco de trabajo conjunto con UNE y EPM (casa matriz), con la aplicación del modelo de acompañamiento que comprende cuatro fases: enfoque de implantación de RSE para el Grupo EPM, construcción de trayectoria (T), acompañamiento en implantación y aseguramiento del avance.

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

En 2013 se realizó la tercera evaluación de estas dimensiones, obteniendo la evolución de la RSE en EMTELCO, a continuación se muestra los resultados obtenidos:

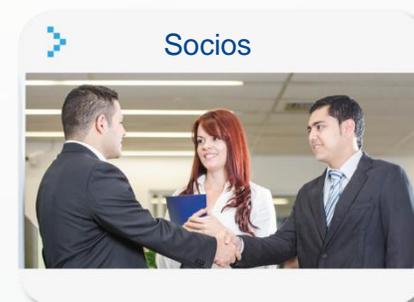
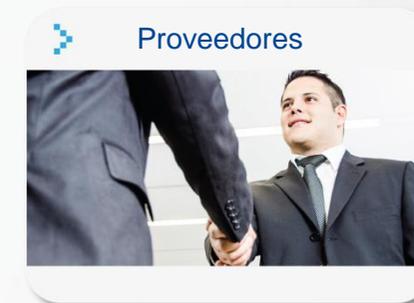
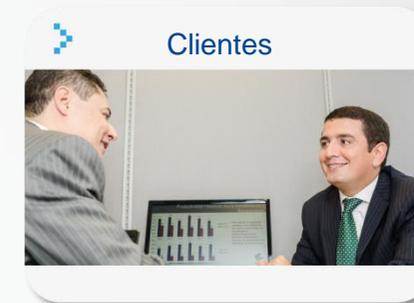
Resultados para Emtelco, herramienta de autodiagnóstico RSE casa matriz UNE y EPM



Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Emtelco identifica como grupos de interés a todos aquellos que de manera directa o indirecta son impactados con su gestión o son beneficiarios de ella. En este sentido, se han definido diversas instancias de involucramiento, las cuales han permitido mantener un diálogo constante y constructivo con ellos, afianzando nuestros esfuerzos de competitividad y sostenibilidad en el que hacer diario del negocios.

Con el fin de promover y fortalecer un relacionamiento en doble vía, ponemos a disposición diferentes canales de comunicación y retroalimentación, como espacios de diálogos, encuestas y reuniones, que nos permiten atender la necesidades de los grupos de interés.





Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

Grupo de Interés	Medio	Contenido
Comunidad	Facebook	Convocatorias
	Twitter	Tips para un buen relacionamiento - información del sector y de nuestros clientes - información de eventos
	Página Web	Portafolio Información de la compañía Información de Contacto Convocatorias Registro de hojas de vida Buzón Contáctenos
Colaboradores	Facebook	Información sobre la Empresa y sus eventos - Tips para un buen relacionamiento/venta/salud ocupacional, noticias
	Página Web	Noticias de la Empresa
	Intranet	Noticias, convocatorias, campañas, actualidad del sector, reconocimiento a colaboradores, eventos, entre otros.
	Correo electrónico	Información corporativa, noticias, eventos, campañas.
	Fliker	Registro fotográfico de eventos



Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

Grupo de Interés	Medio	Contenido
Clientes	Twitter	Información de productos y compañía, información del sector y de clientes
	Página Web	Portafolio - información de Empresa, noticias, videos
	Eventos	Muestras comerciales, show room para clientes y prospectos,
	Entrevistas	edición de la satisfacción del servicio suministrado por Emtelco
	Youtube	Entrevistas, noticias, testimoniales
Medios de Comunicación	Página Web	información de Empresa - Contacto - Comunicados de prensa
	Eventos	Espacios de diálogo propiciados para dar a conocer la compañía
Colegas	Twitter	Noticias de la Empresa y del sector
	Correo electrónico	Comunicados de prensa
Socios - Proveedores- Estado	Twitter	Información de productos y compañía, información del sector y de clientes
	Página Web	Portafolio - información de Empresa, noticias, videos

Gestión Redes Sociales



Fans: 8,507
P.T.A.T: 305
Engagement: 3.5%

- Publicación de convocatorias internas y externas
- Artículos y contenidos de interés para el público, siendo la tecnología el de mayor participación
- Frases positivas que generan alto impacto en la comunidad
- Crecimiento promedio de 0.4% semanal
- Crecimiento de alcance 2012: 55,9%
- Crecimiento de alcance 2013: 58,4%



Seguidores: 750
Siguiendo : 575
Tuits: 1,372
Klout: N/A

- Diseño de plantilla con información de las otras redes sociales.
- Información general sobre nuestros clientes
- Información general y de interés para la comunidad
- Crecimiento promedio de 0.6% semanalmente



Suscriptores: 28
Reproducciones: 7,242

- Contempla 12 videos sobre información general de la Empresa.
- Actualización hasta 2013
- Mayor popularidad en el video testimonial de Emtelco
- No se presenta crecimientos de comunidad semanalmente.

Asociaciones en las que participa



SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Mesa sectorial de logística, mercadeo y BPO del Sena



ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE
Contact Centers y BPO

Asociación Colombiana de Contact Center y BPO

Principios del Pacto Global

Principios 1 y 2 → Derechos Humanos

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.

Por ser 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.

En 2013, la organización realizó un diagnóstico frente a este principio y formuló acciones de mejora para fortalecer el respeto por los Derechos Humanos. Dichas acciones incluyeron actividades de formación virtual en conceptos fundamentales en Derechos Humanos, campañas de sensibilización, ajustes a la políticas de selección y vinculación, y acciones a incorporar por parte de los proveedores.

Principio 3 → Relaciones laborales

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Emtelco no cuenta con sindicatos y convenciones colectivas. Sin embargo dentro de la organización se ha respetado la libre asociación y negociación colectiva.





Principios 4, 5 y 6 → Relaciones laborales

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.

Emtelco tiene como directriz el 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.

En 2013, la organización realizó un diagnóstico frente a este principio y formuló acciones de mejora para fortalecer el tema, dentro de las acciones ejecutadas tenemos: ajustes a los contratos laborales donde quedara explícita la naturaleza voluntaria del empleo, la libertad de cancelar el contrato y las penalizaciones, de igual forma dentro del Código de Ética se incluyeron prácticas relacionadas con el acoso, discriminación, trabajo infantil entre otros. Emtelco cuenta actualmente con siete trabajadores que presentan limitaciones físicas, para los cuales se proveen todas las herramientas necesarias para una correcta ejecución de sus actividades laborales.

Principio 7 → Medio Ambiente

Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

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



Principios 8 y 9 → Medio Ambiente

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

En línea con la política ambiental y el compromiso de la promoción de una mayor responsabilidad ambiental, se desarrolló en 2013 la tercera versión de la semana del medio ambiente donde se realizaron diferentes actividades tales como:

- Elaboración de eco-ladrillos que fueron utilizados para la construcción de un Bio-digestor para la producción de Bio-gas en el municipio de Betulia.
- Caminatas ecológicas y siembra de árboles.

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

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.

Iniciativa puntuales que evidencia el cumplimiento de este principio:

- Eco prácticas ofimáticas para el ahorro de energía
- Lámparas tipo LED T5 en zonas comunes 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.

En 2013, Emtelco actualizó el Código de Ética donde se establece el marco de referencia que busca materializar los valores corporativos y la cultura organizacional y además orienta las actuaciones de todos los colaboradores y miembros de la organización. Es importante mencionar que con dicha actualización se implementó Línea Ética que es un medio desarrollado por la Entidad para la recepción y registro de aquellos indicios o incidentes por posibles actos indebidos como violaciones y actuaciones contrarias a la Ley (cero corrupción), al código de ética corporativo y los principios de conducta de la entidad por los servidores públicos de Emtelco y/o demás grupos de interés que puedan llegar a afectar la organización y la consecución de los objetivos corporativos.



Distribución de Valor Agregado

A continuación se presenta la información correspondiente al valor agregado generado en el desarrollo de las operaciones y la distribución realizada sobre el mismo, indicando no solo la parte que le corresponde al accionista, 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 miles de pesos colombianos	2013	%
Ingresos	255.071	103,7%
Costos Directos	(5.962)	-2,4%
Valor Operacional Generado	249.109	101,2%
Partidas Contables	(3.054)	-1,2%
Valor Agregado Generado (VAG)	246.054	100,0%
Reinversiones	8.072	3,3%
Empleados	202.617	82,3%
Estado	3.449	1,4%
Proveedores de Bienes y Servicios	22.010	8,9%
Comunidad y Medio Ambiente	1.156	0,5%
Proveedores Financieros	193	0,1%
Compañía (utilidades enjugadas)	8.559	3,5%
Valor Agregado Distribuido (VAD)	246.055	100,0%

Notas sobre la generación y distribución de valor agregado

- **Nota 1. Valor agregado generado** En Emtelco S.A., para el presente periodo el valor agregado generado está constituido por los ingresos producto del desarrollo de actividades de Contact Center, BPO e Instalaciones y Reparaciones, más aquellos otros ingresos no operacionales que implicaron una entrada real de efectivo, menos aquellos costos directos asociados a la prestación del servicio por \$5.962 millones (año anterior \$5.155 millones), compuestos generalmente por arrendamiento de inmuebles, y se restan aquellas partidas contables donde no hay una generación real de efectivo por \$3.054 millones (año anterior \$1.756 millones), llegando a un valor agregado generado de \$246.054 millones (año anterior \$152.519 millones).
- **Nota 2. Reinversión.** Durante el 2013 la Compañía adelantó reinversiones con recursos propios por \$8.072 millones (año anterior \$9.324 millones), de los cuales \$1.147 millones (año anterior \$1.044 millones), se destinaron para planes que impactan la comunidad y el medio ambiente, y el valor restante correspondiente a inversiones de tipo tecnológico (SW y HW), requeridos para la operación de Contact Center y la entrada en operación del servicio de Instalaciones y Reparaciones.
- **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, las obligaciones a cargo por este concepto ascendieron a \$202.617 millones (año anterior \$120.695 millones), los cuales incorporan los salarios, prestaciones, aportes a seguridad social y actividades de bienestar social, entre otros. Para el final de este periodo se emplearon cerca de 10.876 personas (año anterior 5.698 personas) para apoyar las diferentes líneas de servicio.
- **Nota 4. Estado.** La retribución que la Compañía tiene con el estado se traduce en \$3.449 millones (año anterior \$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 \$35.893 millones en el año (año anterior \$21.419 millones) y está directamente ligado a los crecimientos en ingresos que la Compañía obtuvo en 2013.



Notas sobre la generación y distribución de valor agregado

- **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), servicios de mantenimiento, telecomunicaciones, entre otros. 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 \$22.010 millones durante el 2013 (año anterior \$19.573 millones), 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 la Compañía desarrolla. Para el 2013 la Compañía a través de sus programas ambientales, realizó una inversión de \$1.156 millones (año anterior \$596 millones), con lo cual se 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 igualmente durante este último año goza 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
- **Nota 8. Compañía (utilidades enjugadas).** La Compañía por sexto año consecutivo obtiene resultados netos positivos, con los cuales en primera instancia se compensan (enjugan) pérdidas contables acumuladas, incrementando así el patrimonio de los accionistas.



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

Innovación



EMTELCO
Empresa de UNE

5. Innovación



Innovación

En el año 2013 con el fin de complementar nuestra oferta de servicios para mejorar la experiencia del cliente corporativo y prestar un servicio end to end, se trabajó desde el área de Diseño y Desarrollo principalmente en los siguientes proyectos:

Premisas Clientes: Con el fin de complementar los servicios de Emtelco, este año se desarrolló el servicio “Premisas del Cliente” con la que se busca atender y ser un aliado de las compañías en la entrega y aprovisionamiento de sus productos y servicios en los hogares colombianos, lo que le permitirá a Emtelco estar presente en todo el ciclo del servicio: en la preventa, venta y postventa, completando la cadena de valor para los diferentes clientes con los que hoy cuenta la compañía y para los que se proyecta adquirir.

Gestión Documental: Este servicio consiste en apoyar los procesos de gestión de contenido empresarial, con el cual buscamos optimizar sus procesos, disminuir costos y brindar seguridad.





Compromiso con la sociedad





6. Compromiso con la Sociedad

- ✓ Gestión Social.
- ✓ Gestión Ambiental.
- ✓ Gestión Humana.

Gestión Social

Programa de Formación para el Empleo

Como parte de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de la organización, por tercer 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 **226 jóvenes** (152 hombres y 74 mujeres) de sectores vulnerables, ubicados en estratos 1 y 2 de las comunas 5, 2, 6, 1 y 15 de la ciudad de Medellín.

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

Durante el año 2013, se amplió la cobertura a siete colegios (4 en 2012), lo que nos lleva a cumplir al 100% uno de los retos previstos para el año en este aspecto:

- Colegio Héctor Abad, comuna 5.
- Colegio Toscana, comuna 5.
- Colegio Playón Los Comuneros, comuna 2.
- Colegio Zamora, comuna 2 (Bello).
- Colegio Pedregal, comuna 6.
- Colegio Santo Domingo, comuna 1.
- Colegio Santa Fe, comuna 15.

En total se destinaron **1200 horas** a la construcción de tejido social. Este año se articuló el proyecto a la sensibilización de padres y a los acudientes de los jóvenes beneficiados.



Todos los jóvenes beneficiados del programa durante los años 2011 y 2012, fueron invitados a participar en procesos de selección de Emtelco. Una vez consolidadas las cifras, se identifica que 26 jóvenes completaron con éxito el proceso.

Los 226 jóvenes certificados en el año 2013, serán convocados a participar en los procesos de selección de la compañía según las vacantes y perfil requerido, durante el año 2014.

Gestión Ambiental

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.



Su implementación se viene desarrollando bajo el proceso de *Gestión Ambiental*, estructurado en cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2004, para la cuál se realizó un autodiagnóstico que mostró un cumplimiento del 94% y se tiene planeado una auditoría por parte de expertos de UNE para el 2014.

En el 2013, se actualizó la matriz de aspectos e impactos ambientales en el desarrollo de las actividades de cada proceso de EMTELCO, que contiene la calificación y la importancia ambiental de cada riesgo en operaciones normales, anormales y de emergencia, este último en total coherencia con el Plan Maestro de Emergencias. Se implementaron actividades de comunicación y concientización con el fin de promover la cultura ambiental y programas orientados a mitigar, corregir, prevenir, compensar y controlar los impactos más relevantes generados al medio ambiente durante el desarrollo de las actividades de Contact Center y BPO.

Igualmente se hizo seguimiento continuo a la nueva normatividad ambiental y actualizaciones que surgieron durante la vigencia, con el fin de dar cumplimiento a todos los requisitos legales aplicables a la compañía.



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.

Temáticas valoradas en IGAE y puntuación →

Por cinco años consecutivos EMTELCO ha presentado el IGAE al Grupo EPM, reflejando los siguientes resultados.

Resultado	31	66	80	92	95
Meta	Línea base	47	78	82	92
Año	2009	2010	2011	2012	2013

Dirección, enfoque y soporte de gestión	Legislación ambiental y compromisos voluntarios	Gestión de aspectos ambientales y desempeño	Cultura, participación y comunicación ambiental.	Cambio climático
180	240	410	100	70
Total puntaje 1000				

Rangos de calificación

Grupo EPM

Rojo

$X \leq 35\%$

Amarillo

$35\% < X < 70\%$

Verde

$X \geq 70\%$

Acciones emprendidas frente al cambio climático

- **Inventario de Gases de Efecto Invernadero:** Durante el año 2013, EMTELCO trabajó de la mano con UNE para la determinación de Gases de Efecto Invernadero – GEI – emitidos por la compañía, este inventario se ha calculado desde el año 2009. 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 2013.

	2013 ¹	2012	2011
Ton de CO2 eq	783	479	363
Variación anual	63%	32%	



1. El aumento tan drástico en los gases efecto invernadero durante el año 2013, obedece a un cambio muy importante en los factores de emisión del Sistema de Interconexión Nacional, ya que para el año 2012 el factor de emisión fue de 0.125 tCO2/MWh, mientras que para el año 2013 el factor de emisión fue 0.192 tCO2/MWh. Añadiéndole a esto el aumento del consumo de Energía eléctrica debido al aumento de un 13,6% del número de colaboradores y la apertura de las nuevas bodegas.



Emisiones de CO2 mitigadas por EMTELCO

En el año 2013 EMTELCO siguió con su campaña de 5S's, en esta ocasión se realizaron dos jornadas de la campaña en las diferentes sedes de la ciudad de Medellín y en la ciudad de Bogotá, recolectando en total 506 Kg de papel.

Con la recolección de los materiales reciclables EMTELCO 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.

Kg Material	506
Kg Madera requerida	860
L de agua requerida	8700
KWh requeridos	435
Kg CO2 Mitigado	1422

De igual forma en el marco de la Semana Ambiental EMTELCO, realizó una jornada de siembra de árboles en la ciudad de Medellín con apoyo y acompañamiento de la Secretaría de Medio Ambiente de Medellín, en la que se sembraron **117 árboles**, logrando así **mitigar la emisión de 5850 Kg de CO2**.





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, para este año se tuvo un consumo promedio de 84,5 resmas/mes. En 2013 se implementó un proyecto piloto con la automatización el Proceso de Selección que busca disminuir sustancialmente la cantidad de impresiones. Este proceso aún se encuentra en evaluación y ajustes para eliminar los registros físicos del proceso para convertirlos en registros electrónicos que representaría un ahorro significativo en el consumo de papel.
- Energía:** Dentro de los programas ambientales, 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, comprende diferentes actividades, como: iluminación de alta eficiencia lumínica, reemplazo de equipos de cómputos de energía eléctrica de baja eficiencia, prácticas ofimáticas, entre otros. Se ha establecido como meta para el 2013 el consumo de 85 KWh/mes/persona en el consumo de energía eléctrica. En el 2013 el inventario en iluminación de alta eficiencia lumínica es de 3.920 tubos, de los cuales se encuentran instalados 70 tubos Led T5 en zonas comunes como lo son las cafeterías del primer y segundo piso de la sede Olaya.

Los valores correspondientes al 2013 en consumo de energía desglosado por fuentes se presentan a continuación:

Material	Unidades	2011	2012	2013
Papel administrativo	Kg	1.402	2.147	2.294
	Hojas	310.000	474.500	507.000
Total	Kg	1.402	2.147	2.294
	Hojas	310.000	474.500	507.000
Variación	%	-	53%	7%

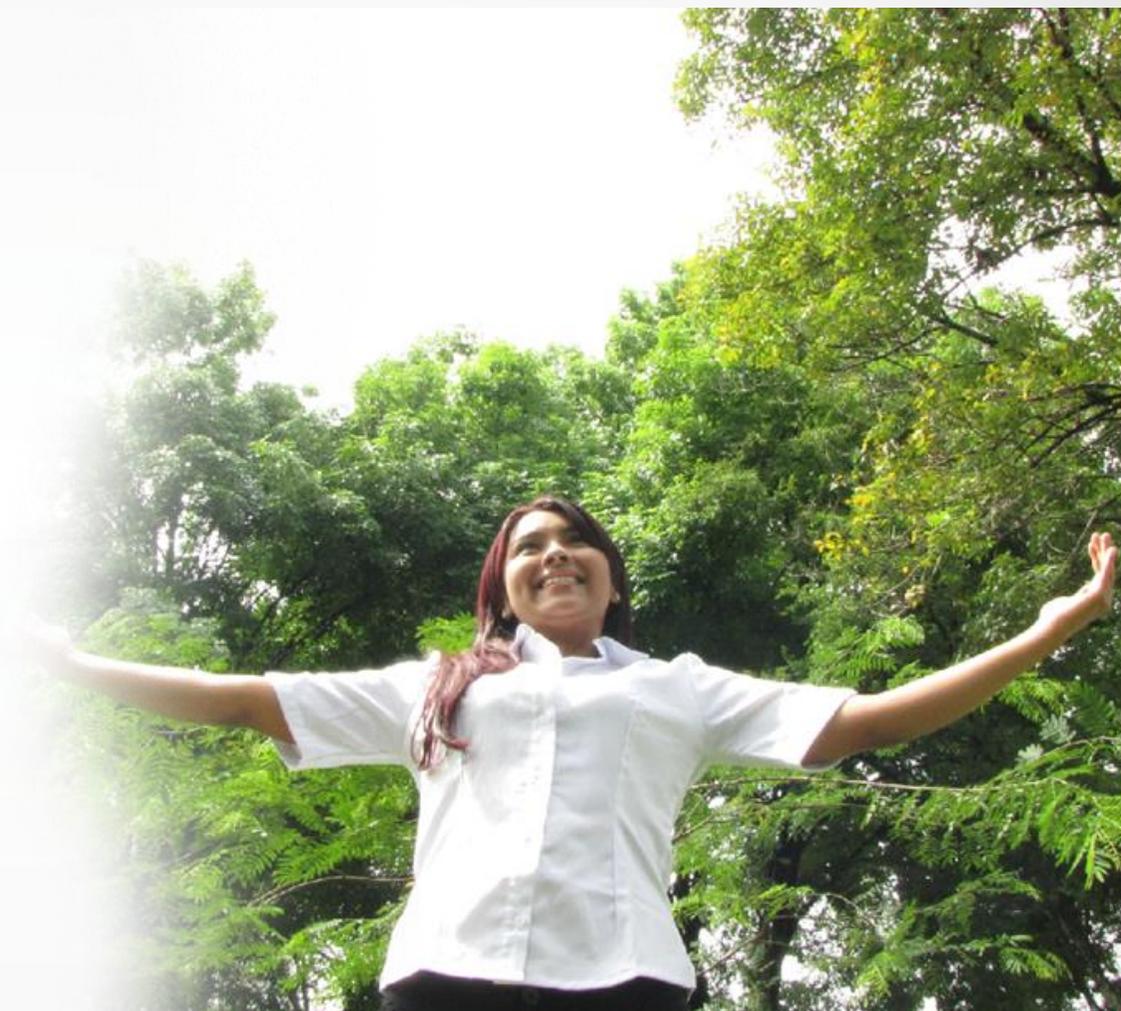
Consumos de energía por tipo de fuente	Unidades	2011	2012	2013
Consumo directo de energía directa adquirida	ACPM (Galones)	313	377	217
Consumo directo energía directa vendida	N/A	N/A	N/A	N/A
Consumo directo energía directa Producida	N/A	N/A	N/A	N/A
Consumo indirecto de energía desglosado por fuente primaria	Energía eléctrica comprada (KWh)	3.095.243	3.801.013	4.067.513

Uso Eficiente de los recursos

En el 2013 el consumo de energía aumentó debido al aumento de colaboradores en nuestras sedes y la entrada en funcionamiento de las bodegas de instalaciones y reparaciones de Cali y Pereira, dónde también fueron implementadas las actividades del PUREE, esto se ve reflejado en la disminución del **consumo per cápita en un 5,8%**.

En el 2013 se implementó un piloto en los sitios donde la ocupación es temporal, parcial, o la demanda de iluminación no es permanente, y las condiciones del sitio y características de las luminarias lo permitan como lo son las cafeterías, en el que se instalaron luminarias tipo LED para lograr la optimización del recurso energético, este proyecto se encuentra en fase de evaluación y se espera ampliarlo a otras zonas comunes.

Concepto	2011	2012	2013
Consumo de Energía KW/h	3.095.243	3.801.013	4.067.513
No Colaboradores	3.271	3.682	4.183
Consumo KW/persona/año	946	1.032	972
Consumo KW/Persona/mes	79	86	81
Variación	-	9,1%	-5,8%





Uso Eficiente de los recursos

- 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 tiene como meta de consumo per cápita 0,60 m3/mes. Además 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.

Captación de agua por fuentes para el periodo 2011-2013

AGUA CAPTADA POR FUENTES	2011	2012	2013
Volumen total de Agua Captada (m3)	13.427	22.865	28.312
Aguas superficiales	-	-	-
Aguas subterráneas	-	-	-
Aguas Pluviales	-	-	-
Aguas suministrado por Terceros	13.427	22.865	28.312
Variación	-	70,3%	23,8%

Año	Consumo de agua M ³	N° Colaborador/ Año	Consumo M ³ / Colaborador/ Año	Consumo M ³ / Colaborador/ Mes	Variación
2011	13.427	3.433	3,91	0,33	-
2012	22.865	3.682	6,21	0,52	59%
2013	28.312	4.183	6,75	0,56	9%

Toda el agua consumida proviene del acueducto municipal de las ciudades de Medellín, Cali y Pereira. En el 2013 se presentó un incremento del 23,8% en el consumo de agua que está directamente relacionado con el aumento de la capacidad operativa y administrativa de la Compañía y con la apertura de las nuevas Bodegas de Instalaciones y Reparaciones.

Eco prácticas ofimáticas

Durante el 2013 se dio continuidad a las prácticas ofimáticas definidas en el 2010, con la configuración de los equipos de cómputo a hibernar cuando estén en desuso, y así reducir el consumo de energía. Teniendo como objetivo alcanzar beneficios económicos y para el medio ambiente.

En el 2013 se realizó la configuración de 3.661 equipos equivalentes a un 12% más que en el año 2012:



En el 2013 EMTELCO continuó reemplazando los equipos de cómputo CRT por equipos con LCD con sello ENERGY STAR, buscando ser cada vez más amigables con el medio ambiente:

Año	Computadores reemplazados	Pantallas reemplazadas
2013	302	72
2012	277	294
2011	1.298	130



Variación → 12%



Residuos Sólidos

EMTELCO cuenta con el programa de 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”. Para el año 2013 se obtuvo una generación per cápita promedio de **1,30 Kg/colaborador/mes** y un **aprovechamiento del 23%**, también se continuó con el fortalecimiento frente a la recolección de pilas, baterías, luminarias y RAEE a través de la vinculación a las campañas nacionales realizadas por las empresas promotoras de estas, tales como TRONEX, MAC, Lumina y GAIA.

Tipo de Residuos (Kg)	2011	2012	2013
Total de residuos generados	47.659	48.665	81.924
Total de residuos aprovechados	4.586	2.669	18.872
Papel generado	6.993	7.937	31.772
Plástico generado	12.175	13.756	19.653
Vidrio generado	342	1.390	307
Total de residuos ordinarios e inertes	19.350	22.000	29.828
Lámparas fluorescentes	320	100	124
Baterías plomo ácido, pilas y baterías UPS	92	3.140	76
Total residuos especiales	-	300	-
Chatarra ferrosa	-	8	72
Madera	-	20	57
Aparatos Eléctricos y Electrónicos	8.351	-	35

Total residuos generados y gestionados en kg

Con relación al año 2012 se observa un aumento en la generación de residuos sólidos del 68% lo que está relacionado directamente con el aumento de la capacidad operativa y administrativa de la compañía y la apertura de las nuevas Bodegas de Instalaciones y Reparaciones las cuales generan muchos residuos debido al embalaje en el que vienen los equipos que se instalan en el cliente final.

Tipos de Residuos	2011 Kg	2012 Kg	2013 Kg
Total residuos generados	47.659	48.665	81.924
Variación %		2%	68%
Aprovechamiento	4.586	2.669	18.872
Variación %		-42%	607%
Tratamiento	442	3.240	235
Variación %		633%	-93%
Disposición final	31.911	42.742	62.817
Variación %		34%	47%
Almacenamiento	6	14	-
Variación %		133%	-100%



En EMTELCO con el propósito de gestionar adecuadamente los residuos, no se ahorraron esfuerzos para aumentar el porcentaje de aprovechamiento, y esto se logró en 18 puntos porcentuales, pasando de un 5% de aprovechamiento en 2012 a un 23% en 2013.



Cultura Ambiental Emtelco

En el 2013 EMTELCO continuó con sus campañas y sensibilización ambiental relacionada con cada uno de los programas de uso eficiente de los recursos que actualmente tiene la organización, estas campañas tienen como objetivo 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 2013 la tercera semana ambiental, educando a colaboradores con actividades ambientales tales como: conferencias, foros, concurso de Eco-Ladrillos, Stand ambiental, siembra de árboles, entre otros; actividades que fueron apoyadas por nuestros clientes y proveedores.

Otras actividades relacionadas con la cultura ambiental que se desarrollaron en 2013 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 con el concurso de Eco-Ladrillos, en el cual se recolectaron 443 Eco-Ladrillos por parte de los colaboradores, destinados para la fabricación de un tanque biodigestor en el municipio de Betulia.
- En el Día de la Familia EMTELCO, se realizó la carrera de observación, con la finalidad de lograr impactar a los colaboradores y a sus familias en temas ambientales.
- Durante la Semana Ambiental en EMTELCO se realizaron caminatas ecológicas en Medellín y Bogotá, y siembra de Árboles en Medellín, donde los colaboradores tuvieron un acercamiento con la naturaleza.
- ¿Cuánto sabes de nuestro planeta? Concurso en el cual participaron un total de 82 colaboradores, de los cuales 46 personas cumplieron con la calificación mínima del 90% y participaron en el sorteo de 4 Bonsáis.



Inversiones Ambientales

Proyecto	Acción	Producto	Presupuesto Ejecutado
Procedimiento Gestión Ambiental	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.	\$ 4.433
	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		
Programa Sustancias Agotadoras de Capa Ozono (SAO)	Mantenimientos en los sistemas de aires acondicionado	Sistemas de aires acondicionados	\$ 42.301
Programa Uso Racional y Eficiente de Energía (PUREE)	Suministro de equipos de cómputo para el reemplazo de equipos CRT	Equipos de cómputo con alta eficiencia energética	\$1.147.068
	Suministro e instalación de Iluminarias tipo Led	Luminarias Led T5	\$5.224



Proyecto	Acción	Producto	Presupuesto Ejecutado
Programa Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS)	Suministro de recipientes para separación de residuos sólidos para instalar en sedes administrativas y operativas, y acrílicos para la señalización de estos.	Recipientes para separación de residuos sólidos y acrílicos de señalización.	\$8.057
	Compra recipientes para acoplar en los contenedores de las pilas para disposición final de los residuos eléctricos y electrónicos	Recipientes recolectores de RAEE.	\$ 1.728
	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).	\$14.902
programa de Uso Eficiente de Ahorro de Agua (PUEAA)	Servicios públicos de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales domésticas).	Servicios públicos de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales domésticas).	\$ 61.486
Total			\$ 1.285.199

Gestión Humana

El avance de nuestra organización es el resultado del alto potencial de las personas que la conforman, es por esto que en Emtelco los procesos de Atracción, Selección y Vinculación son factor clave de éxito para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento continuo.

Con el objetivo de garantizar que los nuevos integrantes de la compañía cuenten con las competencias requeridas y posean características que favorezcan su adaptación a nuestra cultura corporativa, el proceso de valoración de talentos se enfoca en la identificación de las características personales, las habilidades y la orientación de cada uno de los postulantes, de esta manera buscamos incorporar a nuestra empresa personas con alto potencial a quienes ofrecemos alternativas laborales de acuerdo a sus condiciones y necesidades garantizando un positivo impacto para sus vidas y nuestra empresa.

Emtelco S.A. cierra el año 2013 con una planta de **10,876** colaboradores, donde:

6,675, son personas con contrato laboral directo,

3,903 contratados a través de la temporal y

298 con contrato de Aprendizaje.





Selección y Vinculación del talento humano

El crecimiento de Emtelco se refleja en el número de requerimientos de selección generados a nivel nacional.

En algunos casos, la cantidad de personas vinculadas supera las inicialmente requeridas, esto ocurre cuando se presentan fenómenos de rotación temprana ya que de manera inmediata el área de Talento Humano debe garantizar la cobertura de las plazas que quedan vacantes, así mismo, se presentan situaciones en las que dada la complejidad de la labor, la zona o las características de la oferta, se hace necesario garantizar que a manera de contingencia se cuente con un número mayor de candidatos que supera el número inicial de personas solicitadas, en estos casos, las personas de más son vinculadas previo acuerdo con nuestros clientes.

A continuación el detalle de personas requeridas y vinculadas en las diferentes ciudades del país:

Ciudad - Municipio	Personal requerido	Personal vinculado
Amaga	9	9
Apartado	15	15
Arboletes	7	7
Armenia	109	120
Barrancabermeja	28	26
Barranquilla	223	214
Betulia	8	8
Bucaramanga	292	297
Buga	33	48
Cali	799	852
Cañas gordas	2	2
Cartagena	233	222
Chigorodo	2	2
Cisneros	7	7
Ciudad Bolívar	14	14
Cocorna	7	7
Cúcuta	83	80
Don Matías	1	3
Entre ríos	1	1
El peñol	1	1
Fredonia	8	8
Frontino	6	6
Granada	6	6
Guatapé	1	1
Jamundí	22	31
Jardín	7	7
Jericó	7	8
La ceja	15	15

Ciudad - Municipio	Personal requerido	Personal vinculado
La tebaida	28	28
La unión	2	2
Manizales	261	284
Medellín (área metropolitana)	10026	8532
Montenegro	1	1
Neiva	12	12
Palmira	45	45
Pasto	6	7
Pereira	330	350
Popayán	12	13
Puerto Berrio	17	15
Puerto Nare	8	9
Quimbaya	1	1
Rionegro	140	143
Salgar	8	7
San jerónimo	6	6
San juan de Urabá	5	5
San pedro	1	2
San roque	2	2
Santa bárbara	12	12
Santa fe de Antioquia	12	12
Santa fe de Bogotá	2079	1774
Santa marta	3	3
Santa rosa de cabal	1	1
Santa rosa de osos	4	4
Sonsón	2	2
Sopetrán	5	5
Turbo	1	1
Valledupar	2	1
Yarumal	1	1
TOTAL	14,979	13,297



Emtelco apoya la abolición de toda práctica de discriminación en el empleo y de trabajo forzoso.

Los procesos de selección se realizan sin ninguna discriminación de religión, color, raza, sexo, orientación sexual, edad o cualquier condición personal física o social y se basan en las competencias, capacidades y experiencia del candidato, todo esto bajo los principios de transparencia e igualdad de condiciones para los aspirantes.

Nuestros procesos de selección se realizan en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.

A continuación la descripción de contrataciones por locación distribuidas también por procesos internos (ascensos) y externos así como por género.

Son categorizados como ascensos o procesos internos los asociados a planes carrera y evaluaciones internas que conllevan a promover a un colaborador a una posición de mayor alcance, por la naturaleza de nuestra compañía, el mayor número de requerimientos de selección corresponde a plazas operativas directamente relacionadas con la prestación del servicio, esto hace necesaria la generación y apertura de ofertas laborales externas con el fin de generar nuevas oportunidades de empleo.

Ciudad - Municipio	Personal requerido	Personal vinculado	Externo mujeres	Externo hombres	Ascensos internos mujeres	Ascensos internos hombre	TOTAL
Amaga	9	9	7	2	0	0	9
Apartado	15	15	9	6	0	0	15
Arboletes	7	7	6	1	0	0	7
Armenia	109	120	52	65	1	2	120
Barrancabermeja	28	26	16	10	0	0	26
Barranquilla	223	214	119	82	9	4	214
Betulia	8	8	6	2	0	0	8
Bucaramanga	292	297	154	138	2	3	297
Buga	33	48	17	31	0	0	48
Cali	799	852	327	522	1	2	852
Cañas Gordas	2	2	2	0	0	0	2
Cartagena	233	222	148	65	4	5	222
Chigorodo	2	2	2	0	0	0	2
Cisneros	7	7	5	2	0	0	7
Ciudad Bolívar	14	14	12	2	0	0	14
Cocorna	7	7	6	1	0	0	7
Cúcuta	83	80	40	39	0	1	80
Don Matías	1	3	2	1	0	0	3
Entre Ríos	1	1	1	0	0	0	1
El peñol	1	1	1	0	0	0	1
Fredonia	8	8	7	1	0	0	8
Frontino	6	6	6	0	0	0	6
Granada	6	6	5	1	0	0	6
Guatapé	1	1	1	0	0	0	1
Jamundí	22	31	23	8	0	0	31



Ciudad - Municipio	Personal requerido	Personal vinculado	Externo mujeres	Externo hombres	Ascensos internos mujeres	Ascensos internos hombre	TOTAL
Jardín	7	7	5	2	0	0	7
Jericó	7	8	8	0	0	0	8
La ceja	15	15	14	1	0	0	15
La tebaida	28	28	2	26	0	0	28
La unión	2	2	2	0	0	0	2
Manizales	261	284	171	109	2	2	284
Medellín (área metropolitana)	10026	8532	4543	3048	503	438	8532
Montenegro	1	1	1	0	0	0	1
Neiva	12	12	4	8	0	0	12
Palmira	45	45	29	16	0	0	45
Pasto	6	7	1	5	1	0	7
Pereira	330	350	44	302	0	4	350
Popayán	12	13	8	5	0	0	13
Puerto Berrio	17	15	11	4	0	0	15
Puerto Nare	8	9	8	1	0	0	9
Quimbaya	1	1	1	0	0	0	1
Rionegro	140	143	23	120	0	0	143
Salgar	8	7	6	1	0	0	7
San Jerónimo	6	6	4	2	0	0	6
San Juan de Urabá	5	5	3	2	0	0	5
San Pedro	1	2	2	0	0	0	2
San Roque	2	2	2	0	0	0	2
Santa Bárbara	12	12	11	1	0	0	12
Santa fe de Antioquia	12	12	11	1	0	0	12
Santa fe de Bogotá	2079	1774	806	864	46	58	1774
Santa marta	3	3	0	3	0	0	3
Santa rosa de cabal	1	1	1	0	0	0	1
Santa rosa de osos	4	4	3	1	0	0	4
Sonsón	2	2	2	0	0	0	2
Sopetrán	5	5	4	1	0	0	5
Turbo	1	1	1	0	0	0	1
Valledupar	2	1	1	0	0	0	1
Yarumal	1	1	1	0	0	0	1
TOTAL	14,979	13,297	6,707	5,502	569	519	13,297



Para tipificar los principales cargos que fueron solicitados durante el 2013, en la siguiente tabla se clasifican las principales categorías de las plazas gestionadas por la oficina de selección y vinculación:

Ciudad - Municipio	Personal requerido
Abogados	6
Analistas	94
Aprendices Sena	328
Asesores	9377
Asistentes	161
Audidores	6
Auxiliares	183
Consultores	6
Contadores	4
Coordinadores	12
Digitador	28
Director de Gestión	1
Ejecutivos	31
Encuestadores	23
Estudiantes en practica	52
Formadores	24

Ciudad - Municipio	Personal requerido
Gerentes de proyecto	5
Gestores	166
Ingenieros	43
Jefes de operaciones	3
Jefe oficina de selección y vinculación	1
Lideres	166
Mensajeros	3
Monitores de calidad	85
Operarios	98
Psicólogos	17
Sectorizadores	1
Supervisores	134
Técnicos	1161
Otros profesionales	23
Otros cargos operativos y de áreas de soporte	1055
Total general	13,297

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

Retiros del personal durante el 2013

Año	Mujeres	Hombres	Total
2013	3,937	2,871	6,808
2012	2,287	1,577	3,864



Adicionalmente, en cumplimiento a la normatividad Colombiana (DECRETO NÚMERO 933 DE 2003) se garantizó el sostenimiento de la cuota regulada por el SENA como apoyo a la formación profesional de estudiantes en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales. Este es el total de personas que hicieron parte de la compañía como estudiantes en práctica durante el 2013:

Clasificación	Femenino	Masculino	Total
Aprendiz Sena	265	60	325
Estudiante en Práctica	35	17	52
Total General	300	77	377





Desarrollo Humano

Para Emtelco el desarrollo integral de los colaboradores es la clave del desempeño y la competitividad, por este motivo durante el año 2013, se continuó con el compromiso de formar y entrenar a los colaboradores para que alcanzaran altos estándares de desempeño, en el marco de la cultura corporativa caracterizada por los valores, se implementaron acciones para capitalizar el conocimiento organizacional y desarrollar el potencial de nuestros colaboradores. Se diseñaron estrategias para el desarrollo de las competencias corporativas y funcionales, desde las dimensiones del SER, del SABER y el HACER.

Así mismo Emtelco enfocó sus esfuerzos en propiciar ambientes de trabajo que favorecieron la motivación y por ende la productividad, para esto se realizó continuamente un monitoreo al clima laboral a través de diferentes acciones y se implementaron los planes necesarios para mantener una adecuada satisfacción laboral.





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 le ha permitido a la organización responder efectivamente a las nuevas demandas del sector de Contact center y BPO el cual es cada vez más competitivo a nivel nacional y global, caracterizado por los cambios tecnológicos, de la información y movilidad de personal.

Una estrategia exitosa para la compañía es contar dentro de su estructura organizacional, con un área enfocada en el Desarrollo de su Talento Humano; esta se encuentra integrada por un grupo de profesionales dedicados a conseguir un equilibrio entre las necesidades de los colaboradores y los objetivos de la organización.

Para alcanzar este propósito, se implementaron los siguientes procesos:

- **Plan Carrera**

Emtelco cuenta con el programa de plan carrera (Escuela) para futuros formadores, supervisores y monitores de calidad, con el propósito de contar con personal entrenado para ocupar cargos claves al interior de la organización, mediante planes de capacitación orientados en el desarrollo de competencias, y en la adquisición de conocimientos propios del cargo. Durante el año 2013:

- Se entrenó un grupo **17 asesores** (10 Mujeres y 7 hombres) para asumir el cargo supervisor, según las necesidades de la operación. Se destinaron **84 horas** a este proceso.
- Se entrenaron 7 grupos de nuevos supervisores (24 mujeres y 24 hombres) en el desempeño de sus labores y se destinaron para ello **371 horas**, contribuyendo a obtener resultados positivos en el clima laboral y productividad de los equipos a cargo.
- Se realizó entrenamiento integral de un grupo de **23 futuros formadores** (11 mujeres y 12 hombres), en aspectos del SER, SABER y HACER. Este grupo será una fuente especial de reclutamiento para cubrir vacantes que se presenten en el área de formación de la compañía. A diciembre se ejecutaron **28 horas**
- Con el fin de nivelar los actuales supervisores en los contenidos que se imparten en el Programa plan carrera, se ejecutó una estrategia de formación dirigida a los futuros supervisores. Esta acción permitió actualizar contenidos asociados a la estrategia organizacional y necesidades del cliente. En total se logró certificar a **85 supervisores** (46 mujeres y 39 hombres). Se destinaron **30 horas** a este proceso.
- Se realizó entrenamiento de forma integral a **23 nuevos monitores de calidad** (13 mujeres y 10 hombres), contribuyendo con ello a una disminución en su curva de adaptación al cargo y a nivel organizacional. Se destinaron un total de **172 horas** en entrenamiento.

De forma adicional, se publicó en el mes de enero del 2013 el curso virtual para **11 supervisores** (6 mujeres y 5 hombres) de la ciudad de Pereira, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en todos los temas relacionados con la operación del Contact Center, tanto en el Ser como en el Hacer. Se destinaron **15 horas** a este proceso.

▪ Entrenamiento en el modelo de liderazgo corporativo y feedback

Para Emtelco el Liderazgo consiste en el arte de **Dirigir** y **Movilizar** toda la inteligencia, emociones y energía de un equipo, para asegurar el Logro de un objetivo común.

Durante el año 2013, el Modelo de Liderazgo Corporativo diseñado en el año 2012, se desplegó a **316 colaboradores** (171 Hombres y 145 Mujeres) de diferentes centros de costos que tienen personal a cargo. Mediante esta estrategia, se enfocó de manera especial el entrenamiento a supervisores dado que su gestión como líderes impacta la mayor población de la organización, y por lo tanto, los resultados de la compañía.

Se ejecutaron en total 24 talleres de tres horas cada uno, para un total de **72 horas** destinadas.

En esta misma línea, buscando contar con líderes formados para un efectivo desempeño en su rol, se entrenó en **TECNICAS EFECTIVAS Y ASERTIVAS PARA DAR Y RECIBIR FEEDBACK** a **155 colaboradores** (99 hombres y 56 mujeres), con personal a cargo y para ello se invirtieron **310 horas**

▪ Gestión del desempeño y desarrollo de competencias

En el primer bimestre del año se llevo a cabo la encuesta para valorar competencias corporativas, con participación de **94 colaboradores** (48 hombres y 46 mujeres) con personal a cargo, que ocupan los cargos de Directores, jefes de oficina, líderes, ejecutivos y asistentes de cuenta.

En total se valoraron las 5 competencias corporativas, identificando que la competencia con mayor fortaleza es "*orientación a resultados*" y las competencias que muestran mayor brecha (BTB) fueron *flexibilidad, seguida de foco al cliente*, las cuales se articularon al ciclo de gestión de desempeño 2013-2014 para favorecer su desarrollo.

Para esto se realizaron un total **36 PID** (Planes de desarrollo individual), a 18 hombres y 18 mujeres enfocados al fortalecimiento de las siguientes competencias; en total se destinaron **294 horas** en intervención individual.

De forma paralela, los planes de desarrollo grupal permitieron durante el año 2013, fortalecer competencias específicas en **432 colaboradores**, (Hombres 170 Mujeres 262). Para ello se destinaron **58 horas** de intervención.





Adicionalmente, se favoreció el fortalecimiento de habilidades en **1614 colaboradores** (733 Hombres y 881 Mujeres) de la compañía, mediante la estrategia “*espacios de desarrollo*”, que consisten en talleres grupales ejecutados con apoyo de socios de aprendizaje. En Total se ejecutaron 62 espacios de desarrollo y se destinaron **108 horas**. Las temáticas abordadas fueron:

- Control del estrés
- Negociación
- Autocuidado y estrategias de afrontamiento
- Equipos de alto rendimiento
- Estilos de vida saludable
- Foco al cliente
- Habilidades de negociación
- Manejo de clientes /servicio
- Trabajo en equipo
- Economía familiar
- Fomentos de estilos de vida y trabajo saludables
- Hábitos de vida saludable - factores protectores en el hogar
- Finanzas personales
- Gerencia del servicio
- Liderazgo personal y social
- Recursividad y creatividad
- Resolución de conflictos y objeciones
- Prácticas para manejo adecuado del estrés

▪ Gestionar el conocimiento:

Durante el año 2013, Emtelco levantó el proceso de Gestión del conocimiento e inició la identificación de su Matriz de Conocimientos Críticos por centro de costos. En el año 2014 esta información servirá como insumo para gestionar el fortalecimiento del Core del negocio, mediante el establecimiento de un plan de trabajo que contenga las estrategias necesarias para adelantar la gestión.

- **Foros de conocimiento:** Como parte de las estrategias de Gestión del conocimiento, se cuenta con el programa foros de Conocimiento, que permite capitalizar el Know how de la organización, actualizando y/o capacitando mediante el apoyo de expertos internos, a colaboradores en contenidos específicos que son necesarios para un óptimo desempeño de sus funciones. Solo en 2013 recibieron capacitación en el marco de esta estrategia de aprendizaje continuo **715 colaboradores** (467Hombres y 248 Mujeres) y se destinaron **98 horas**.

▪ Emtelco bilingüe :

Con el propósito de favorecer y fomentar el aprendizaje de un segundo idioma al interior de la organización, durante este año Emtelco difundió todas las acciones de aprendizaje del idioma inglés, ofrecidas a empresas del sector por la Asociación Colombiana de Contact Center y el SENA, obteniendo las siguientes cifras de participación:

- **142 colaboradores** de Emtelco obtuvieron certificación de su nivel de inglés bajo el marco común europeo y con reconocimiento internacional, bajo Programa ISPEAK, programa liderado por el del Ministerio de industria y comercio
- De igual manera, esta estrategia incluye la asignación de Licencias de Inglés Virtual en la plataforma Berlitz, gracias a la cual **45 colaboradores** se beneficiaron.



▪ **Gestionar la Capacitación – Plan Anual**

Durante el año 2013, el plan anual de la entidad permitió capacitar en nuevos conocimientos o actualizar en mejores prácticas a **350 colaboradores** (266 hombres y 84 mujeres), y se destinaron **819 horas**.

Las capacitaciones ejecutadas fueron:

- Seminario 2ºsalon de crédito y cobranza
- Congreso andino de Contact center & CRM
- Taller sobre administración del tiempo
- Entrenamiento para el desarrollo de equipos de alto desempeño
- Seminario de tecnología y seguridad para gestión documental
- Seminario taller habilidades de negociación
- Gestión responsable de la cadena de suministro
- Seminario actualización tributaria 2013
- Actualización en información exógena
- Conferencia-taller: ISO 9001-ISO14001
- Bizagi BPM Suite
- Actualización en acoso laboral y comité de convivencia
- Auditor OHSAS 18001
- Curso de gestión de nómina y prestaciones sociales en Excel 2013
- Derecho laboral para no abogados
- Agenda académica de expomarketing
- Congreso Andino - cupos para clientes
- Negociación basada en resultados
- Desarrollo seguro
- Gestión de proyectos web
- Bootcamp de licencias de Microsoft
- ITIL osa virtual- presencial
- Red hat
- Entrenamiento en Windows 8
- Vi congreso auditoria interna
- Congreso andino jefe de proyecto DIAN
- Gestión de sostenibilidad corporativa bajo estándares internacionales
- Técnicas de mensajería
- Reentrenamiento en alturas Cali
- Reentrenamiento en alturas Medellín y Rionegro
- Formación especializada SENA - factores de éxito para el mejoramiento de la gestión del Contact center (planeación del tiempo)
- Formación especializada SENA - tips legales prácticos sobre seguridad informática (circular 052), propiedad industrial e intelectual de una operación de Contact center
- Formación especializada SENA - tips legales prácticos para evitar el acoso laboral y malos manejos de los asuntos disciplinarios de la operación
- Expresión oral



▪ **Formación Especializada SENA**

Mediante este proyecto **84 colaboradores** (45 Hombres y 39 Mujeres) recibieron entrenamiento especializado en temas específicos de su labor, actualizando conocimientos y favoreciendo el uso de herramientas para el análisis y afrontamiento de situaciones cotidianas. Se invirtieron **72 horas** en las acciones de aprendizaje (seminarios) propias del proyecto

▪ **Certificación Normas de Competencia Laboral**

El proceso de certificación en NCL se ejecutó de forma efectiva, incluso antes del trimestre previsto, logrando la titulación 180102014: Implementar servicios de redes de telecomunicaciones, con un grupo de **37 colaboradores** (35 Hombres y 2 Mujeres) de la Dirección de premisas de clientes. **20 horas**.

▪ **Tecnología SENA**

Mediante esta alternativa de formación que ofrece el estado a los empleados de las organizaciones, Emtelco propicio que **49 colaboradores** de la Dirección de Gestión y Dirección de premisas de clientes (34 hombres y 15 mujeres), avanzaran en su proyecto de vida, mediante el acceso a educación formal para el trabajo que ofrece el SENA.

▪ **Valoración del Riesgo psicosocial 2013**

Basados en la resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, durante el primer trimestre de 2013, se llevó a cabo la Valoración del Riesgo psicosocial al interior de la organización. En la medición participaron **469 colaboradores** (255 hombres y 214 mujeres). Se destinaron un total de **63 horas** a este proceso.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la organización se encuentra ubicada en un nivel general de **RIESGO BAJO**, lo que significa que la población de Emtelco presenta adecuados niveles en cuanto a: demandas de trabajo, autonomía, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y perciben que el salario es acorde con la labor que desempeña.

En cuanto al riesgo extralaboral, este nivel de riesgo se traduce en una adecuada calidad de vida de la población de Emtelco, en lo que corresponde a: manejo del tiempo libre, relaciones familiares e interpersonales sanas, situación económica familiar con condiciones básicas, entre otros. En suma, esto significa que no hay una presencia significativa de factores de riesgo psicosociales desde las condiciones laborales y las condiciones que los trabajadores traen de su entorno familiar y social.



▪ Prevención del Riesgo - Manejo de conflictos

En lo corrido del 2013 se entrenó en el marco de la prevención del riesgo psicosocial intralaboral, en manejo de conflictos de forma virtual y presencial, a **345 colaboradores** (192 hombres y 153 mujeres). Se destinaron un total de **46 horas** a este proceso.

Adicionalmente, conscientes del rol e impacto que tiene el líder en la calidad de vida laboral, se inició un ciclo de seminarios de liderazgo alineados al modelo corporativo, tendientes a profundizar en los factores que permiten la prevención del riesgo en sus equipos de trabajo. Se formó a **176 colaboradores** (103 Hombre y 73 Mujeres) con personal a cargo. Se reportan para esta acción de formación **96 horas** invertidas.

Como acción complementaria se destinaron 10 horas al diseño y publicación de Guías Virtuales enfocadas en la promoción de estilos de vida saludables, enfocadas en los siguientes temas:

- Pausas activas
- Manejo del estrés
- Inteligencia emocional

Prevención del Riesgo psicosocial - Programa Libertad: En el marco de las acciones de prevención del riesgo psicosocial, se evaluó la disposición al consumo, mediante la aplicación virtual de la encuesta, propuesta por el Ministerio de Protección Social dentro de la Cartilla de Política de Reducción de Consumo. Se contó con la participación de **1528 colaboradores** que respondieron de forma **anónima** la encuesta.

Intervención del riesgo - Orientación psicológica Individual: Con base a los resultados, se realizó con apoyo de la ARL una obra de teatro a nivel nacional, alusivo al tema. Asistieron **199 colaboradores** (70 hombres y 129 mujeres) a la obra y se destinaron **8 horas**.

Durante el año 2013, el servicio de orientación psicológica, se constituyó como una estrategia clave para la intervención del riesgo intrapersonal. El servicio se prestó de forma efectiva a **159 colaboradores** (83 Mujeres y 76 hombres). En promedio cada persona recibe 5 horas de asesoría, lo que equivale a **795 horas** destinadas a este servicio a lo largo del año.

▪ Circularización

Durante el año 2013, Emtelco se ocupó de verificar la confiabilidad de los certificados de estudio de los colaboradores, como parte de su compromisos por garantizar la transparencia y honestidad en la hoja de vida del servidor público y el cumplimiento de requisitos de ley para el desempeño de los colaboradores profesionales de la rama de las ingenierías, que se desempeñan en el ejercicio de su profesión.

Teniendo en cuenta los **176 colaboradores** (94 hombres y 82 Mujeres) definidos en el alcance de circularización, se obtuvo una efectividad del proceso de respuesta en los derechos de petición enviados a universidades del 94%, descartando cualquier tipo de fraude en la documentación validada. Por su parte, en lo concerniente a la validación de tarjetas profesionales, se obtiene una efectividad del 93%. A esta actividad se destinaron alrededor de 8 horas mensuales, es decir: **96 horas** al año



▪ **Gestión del Cambio**

El área de desarrollo humano de Emtelco apalanca el logro de la estrategia organizacional, mediante la ejecución de acciones que favorecen la articulación sistémica de personas, procesos e infraestructura física y tecnológica. Muestra de ello es el proceso de acampamiento realizado al Proyecto de convergencia a NIIF.

Las acciones ejecutadas desde el frente de gestión de cambio comprendieron estrategias de Patrocinio, acompañamiento, sensibilización, formación y comunicación, todas ellas tendientes a completar las fases propias de un proceso de cambio, según el modelo corporativo adoptado: a) Entender y encontrar sentido, b) Conocer y actuar y c) Afianzar, tanto al equipo base como a los integrantes de los grupos impactados.

Acciones realizadas

Patrocinio → Se propiciaron espacios que permitieron la articulación del proyecto al portafolio de proyectos estratégicos de la compañía. Se motivó a los líderes de los grupos impactados a participar en el Kick Off de la Implementación SAP.

Horas destinadas: 6

Sensibilización → Se diseñaron y enviaron estrategias virtuales al equipo base para favorecer el fortalecimiento del liderazgo, así como información específica y respuestas a preguntas frecuentes a los grupos impactados.

Horas destinadas: 4

Acompañamiento → Se ejecutó un taller grupal de diagnóstico con el equipo base, para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las habilidades necesarias para liderar procesos de cambio, entregando a partir de este, estrategias de desarrollo virtual personalizadas.

Horas destinadas: 6

Formación → Se adelantó con los grupos impactados un plan para el fortalecimiento de conceptos básicos de NIIF, haciendo uso de las memorias que entregó la firma E&Y. Este plan de acción comprende 14 módulos y se ejecutó en un 78%, es decir hasta el módulo 11; lo restante se completará en el año 2014.

Horas destinadas: 55

Formación → Se estableció un Plan de Comunicaciones para el segundo semestre del 2013, que permitió difundir a la organización en general., información relacionada con el proyecto.

Horas destinadas: 14

Este proceso permitió a los **54 colaboradores** (hombres 33 y mujeres 21) identificados para el año 2013 como grupos impactados, avanzar en las siguientes fases del proceso de cambio: Entender y encontrar sentido (Negación/resistencia), Aprender (Exploración) y Actuar (Compromiso). En total fueron **85 horas** destinadas a este proceso.



Retos

El desarrollo humano y profesional de nuestros colaboradores seguirá siendo un reto para el año 2014, Emtelco busca desarrollar a sus colaboradores como personas integrales, velando por fortalecer sus potencialidades para alcanzar un talento humano con altos estándares de desempeño.

Dar continuidad al proceso de gestión cultural para favorecer el crecimiento de la organización en su diversidad.

Continuar diseñando acciones que contribuyan a disminuir el riesgo psicosocial en nuestros colaboradores, desde los factores intralaboral, intrapersonal y extralaboral.





Cifras totalizadas Desarrollo Humano 2013

* No se cuenta con datos discriminados por hombre y mujer, ni tampoco horas invertidas, esto porque el programa se realiza en una plataforma que no es de Emtelco, sino del SENA y ellos no brindan esta información, solo notifican cuantos colaboradores de Emtelco participaron.

** Como la encuesta se realizó de forma anónima y voluntaria no se cuenta con los datos discriminados por género

Actividad	Mujer	Hombre	Horas Invertidas
Gestión de cambio	21	33	85
Gestionar el potencial humano a través de plan carrera (Escuelas)	110	97	700
Despliegue del Modelo de liderazgo corporativo	145	171	72
Entrenamiento en feedback	56	99	310
Gestión del desempeño - valoración de competencias	46	48	16
Gestión del desempeño -planes de desarrollo individual	18	18	294
Gestión del desempeño -planes de desarrollo grupal	262	170	58
Gestión del desempeño -espacios de desarrollo	881	733	108
Gestionar la capacitación- plan anual	84	266	819
Gestionar el conocimiento - foros	248	467	98
Gestionar el conocimiento - Emtelco Bilingüe	*	*	*
Formación especializada SENA	39	45	72
Certificación en Normas de Competencia Laboral	2	35	20
Tecnología SENA	15	34	*
Valoración de riesgo psicosocial	214	255	63
Prevención del riesgo psicosocial- manejo de conflictos	153	192	46
Prevención del riesgo psicosocial- seminarios de liderazgo	73	103	106
Prevención del riesgo psicosocial- programa libertad_ encuesta	**	**	20
Prevención del riesgo psicosocial- programa libertad_ obra de teatro	129	70	8
Intervención del riesgo_ Orientación psicológica individual	83	76	759
Programa de formación para el empleo	152	74	1200
Circularización	80	96	96
Total general	2790	3049	4865

Bienestar Laboral

EMTELCO S.A, fomenta el bienestar de los colaboradores a través de la promoción de una atención integral donde se fortalezca la motivación y el sentido de pertenencia, para lo cual cuenta con programas de promoción y prevención en: salud, recreación, educación, familia y cultura, buscando mejorar la calidad de vida de los empleados y favoreciendo el Clima Laboral.

Durante el año 2013, EMTELCO mes a mes realizó actividades donde el resultado se refleja en aspectos tales como:

- El compromiso y disposición del Recurso Humano.
- Incremento de los niveles de motivación por la labor realizada y el logro.
- Aumento de niveles de productividad y eficiencia.
- Promoción del desarrollo personal y profesional.
- Fortalecimiento del sentido de pertenencia por la labor, el compañerismo, la sinergia, y la alianza en pro de un objetivo común.
- Mejoramiento del Clima Laboral, favoreciendo la interiorización de procedimientos, parámetros y esquemas propios del desempeño del negocio.



Se desarrollaron actividades como: **Feedforward del personal**

- **Reuniones de contacto directo.**

A través de esta actividad, Emtelco favorece el clima laboral, recibe información sobre la percepción que tienen los colaboradores sobre la organización y aspectos importantes de su entorno laboral.

Para el año 2013 Emtelco, recibió feedback de 31 equipos de trabajo de la ciudad de Medellín, Bogotá y Pereira tanto de la estrategia Contact center como BPO.

Se invirtieron **70 horas** en esta actividad y se impactaron un total de **424 colaboradores** (160 hombres y 264 mujeres)



- **Conéctate con la Gerente**

Para el Gerente General de Emtelco, acercarse a los integrantes de la organización es de vital importancia, esta estrategia le permite conocer información y el sentir de las personas que lo acompañan para cumplir los objetivos estratégicos y trazar acciones puntuales orientadas a fortalecer los procesos y el clima laboral.

Durante el año 2013, se realizaron 3 reuniones de Conéctate con el Gerente, con las áreas:

- Mesa de ayuda,
- Administrativas
- Cliente Comfama BPO

Donde participaron **36 personas** (20 mujeres y 16 hombres). En esta actividad se invirtió **13 horas**.

▪ **Programa de reconocimiento - LOS MAS**

Es un Programa corporativo de reconocimiento cuyo objetivo es reforzar en los colaboradores los comportamientos que permiten alcanzar resultados de alto desempeño, motivando a toda la organización a hacer parte del grupo de personas que se destacan por su desempeño y actitud.

Este programa permite:

- Reconocer públicamente a quienes consiguen destacarse por su desempeño y la calidad en la prestación de su servicio.
- Generar sentido de pertenencia y motivar el desarrollo personal y profesional invitando al personal a potencializar sus aptitudes y optimizar el funcionamiento la compañía.
- Mejorar la Calidad de vida generando retos en pro del desarrollo profesional.
- El programa aplica para todos los empleados, impactando positivamente:

La Orientación al Logro.

Esfuerzo, compromiso, empeño y responsabilidad del personal con la operación.

Empoderamiento de la labor y sentido de pertenencia con la Organización.

En total se reconoció mediante este programa a **342 colaboradores** de la organización a nivel nacional, se invirtió **66 horas** en la planeación y ejecución del mismo. (33 por semestre)

Actividad	Cantidad Colaboradores
Medellín	190
Bogotá	85
Pereira	25
Cali	16
Rionegro	6
Manizales	8
Bucaramanga	2
Santa Rosa de Osos	1
Barrancabermeja	1
Barranquilla	1
Cartagena	1
Chigorodo	1
Apartado	1
Armenia	1
Buga	1
Carepa	1
La Ceja	1
Total general	342

▪ **Intervenciones de microclima**

Con esta actividad, se propicia un espacio de escucha a los colaboradores de la organización para determinar el nivel de satisfacción laboral y la identificación de necesidades en su relacionamiento al interior de los equipos de trabajo. Durante el año 2013, se realizó la intervención por solicitud de asistentes de cuenta, ejecutivos y empleados de la operación en los siguientes equipos:

EPM Tele ventas Cali - UNE Soporte Técnico - CHEC - UNE BPO (Asesores soporte back) - CHEC CC Medellín - DIAN BPO de Pereira - UNE Reparaciones e Instalaciones - UNE Asesores Cobranzas Acta 36 - EPM GAS BPO del municipio de la Ceja - EPM GAS BPO Medellín – Amelissa.

En total se impactaron **303 personas** (200 mujeres y 103 hombres) y se invirtieron **95 horas** de trabajo por parte de las psicólogas que lideraron las intervenciones.



▪ **Intervenciones en crisis**

En esta actividad se atiende a los colaboradores de la organización cuando se presente una situación de desequilibrio emocional que pueda afectar tanto al individuo como su grupo familiar o social, para evitar posibles dificultades en el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa, de igual manera, una pronta atención de estos colaboradores permite estabilizar emocional y cognitivamente al empleado.

Durante el 2013 se atendieron a **7 personas** (6 mujeres y 1 hombre). En total se invirtió **20 horas**.

▪ *Programas de Recreación*

Para Emtelco es importante la integración y formación integral de funcionarios, como complemento a la labor diaria y al beneficio de la utilización del tiempo libre, por medio de actividades recreativas y esparcimiento en medio de una sana competencia. Para esto se cuenta con actividades como:

- *Vacaciones Recreativas:* Tienen como objetivo incentivar el sentido de pertenencia de los colaboradores con beneficios para ellos y sus familias, propiciando la integración y el sano esparcimiento de sus hijos entre los 5 y 12 años, por medio de actividades lúdicas y/o recreativas. Durante el año 2013 se contó con la participación de **343 niños** (186 niñas y 157 niños) en las ciudades de Medellín, Pereira, Cali y Bogotá, en esta actividad se invirtió un total de **39 horas** de recreación.



- *Jornadas Deportivas:* Tienen como objetivo realizar y apoyar actividades que difunden mediante el deporte la integración, trabajo en equipo e integración familiar, así mismo, se sitúa el deporte como hábito de salud. Para este año, las jornadas se realizaron en las ciudades de *Medellín* y *Bogotá*, practicando deportes como el Fútbol con un total de 40 equipos, 32 en Medellín y 8 en Bogotá, así mismo, se practicó bolos con una participación de 28 equipos en Medellín. Con estas jornadas se impactó un total de **396 personas** (76 mujeres y 320 hombres). En esta actividad se invirtieron en el año 2013 un total **254 horas**.





-*Celebración Día de la Familia*: Tiene como objetivo realizar durante un día actividades enmarcadas a compartir y disfrutar con la familia, así mismo, motivar el sentido de pertenencia de los empleados por la empresa. Se realizó la fiesta de la familia Emtelco en las ciudades de Medellín, Pereira, Cali y Bogotá, con un impacto de **7129 personas** entre empleados, familiares, clientes y proveedores. En esta celebración se contó con actividades como: show de humor, hora loca, actividades recreativas para los niños, presentación de orquesta y premiación de las jornadas deportivas; así como la rifa de numerosos obsequios patrocinados por Emtelco, proveedores y clientes.

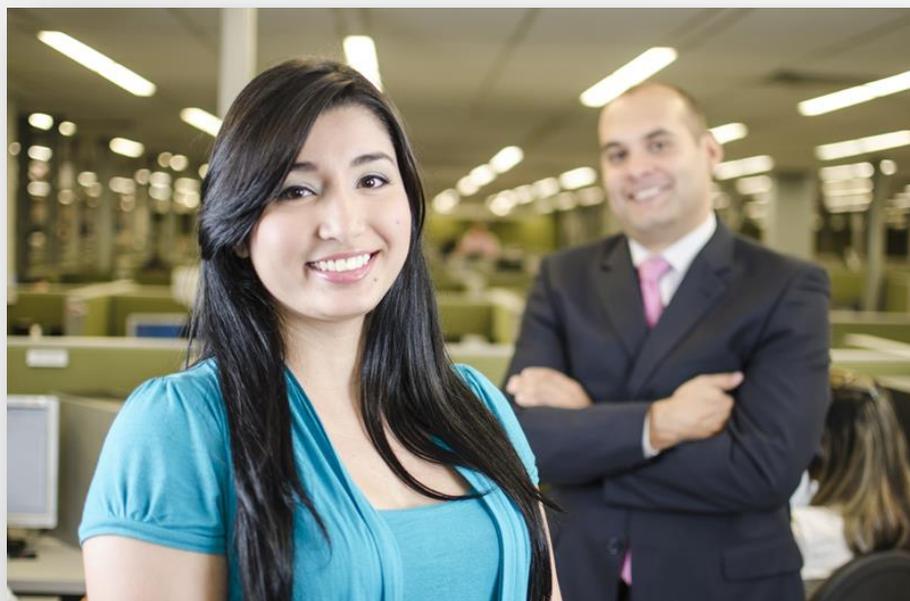


- *Celebraciones de Fechas Especiales*: En el procedimiento de vinculación emocional se realizó la celebración de fechas especiales como cumpleaños de los empleados entregando un total de **6.240** regalos. Así mismo la empresa entregó a cada hombre y mujer un detalle por la celebración del día de la madre y del padre, además gestionó la realización de actividades como: la fiesta Tricolor para apoyar la selección Colombia en su clasificación al Mundial de Fútbol 2014, celebración de Halloween y celebración de la Navidad con las siguientes actividades:

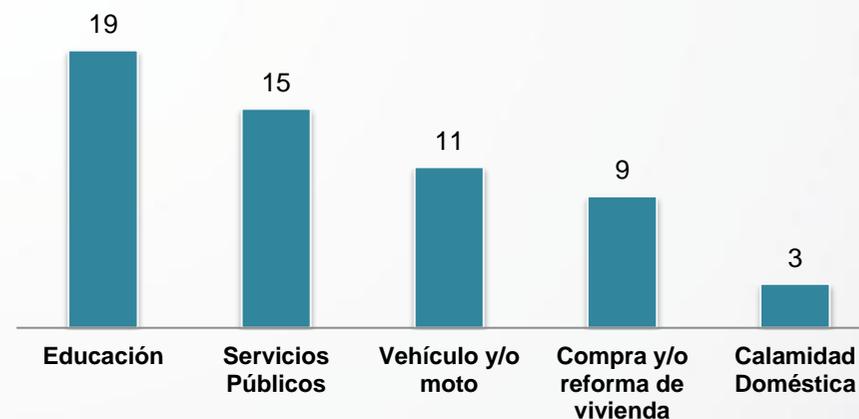
- Novenas navideñas en todas las sedes de la organización a nivel nacional.
- Concurso de pesebre, donde se premiaron tres ganadores en la ciudad de Medellín, dos en Bogotá y uno en Pereira y Cali respectivamente.
- Concurso de cuento navideño para el personal PAP, donde se premiaron los tres primeros puestos, el primer puesto se lo llevó un colaborador de la ciudad de Cartagena, el segundo y tercer puesto, fue otorgado a colaboradores de la ciudad de Medellín.
- A nivel nacional se compartió dulce de Navidad.

- *Convenios:* Se gestionó un cronograma de visita con los siguientes proveedores: Bancolombia, EMI, La Polar, Prever, Banco de Bogotá, Cedesistemas, Comfama, Academia de Inglés Universal, Ceipa, Instituto Mundial de Idiomas y Uniminuto en Pereira. Se firmó un convenio con Figuras Informales, el cual otorga descuento del 15% de descuento a los empleados en todos sus almacenes a nivel nacional.

- *Fondo de Crédito:* Realiza la administración, asignación y control de los recursos del fondo; con el fin de optimizar los mismos en beneficio de los funcionarios de Emtelco. El Fondo de Crédito realizó estudios y aprobaciones de crédito de la siguiente manera, tomando en cuenta la resolución vigente. Se realizó estudio a 108 solicitudes, de las cuales se aprobaron **57** por un valor de **\$ 224.591.087**, los créditos se destinaron a:



Beneficiarios por línea de crédito





- Centro Valorarte: Emtelco interesado en el desarrollo de sus colaboradores tanto a nivel personal y profesional, gestiona por medio de convenios educativos con diferentes instituciones de educación a nivel técnico, tecnológico y universitario beneficios económicos representados en costos de matrícula a través de descuentos que otorgan los planteles educativos. Estos descuentos varían de acuerdo a las políticas internas de cada institución; es decir, Emtelco estandariza los términos legales del convenio lo que permite a cada institución determinar el descuento que considere pertinente.

Para el año 2013 se otorgaron 429 solicitudes que corresponden a 174 mujeres y a 255 hombres. Estas solicitudes obedecen a descuento de las universidades e instituciones con las cuales se tiene convenio, así mismo, se firmaron nuevos convenios con la universidad UNAD, SMART, Centro de Estudios Felix J. Liévano Baraya, Cootradian, Centro Educacional de cómputos y sistemas CEDESISTEMAS, Instituto Mundial de Idiomas World Language Institute, Centro de sistemas de Antioquia CENSA, Instituto Tecnológico Metropolitano ITM, Academia de Inglés Universal DIC.

Se reactivó el convenio con el Colombo Americano y el Wiston Salem.

Durante el mes de septiembre se realizó la feria académica a nivel nacional cuyo objetivo fue despertar el interés de los colaboradores frente a la necesidad de iniciar o continuar con su proceso de formación profesional o el de su familia para mejorar su calidad de vida.

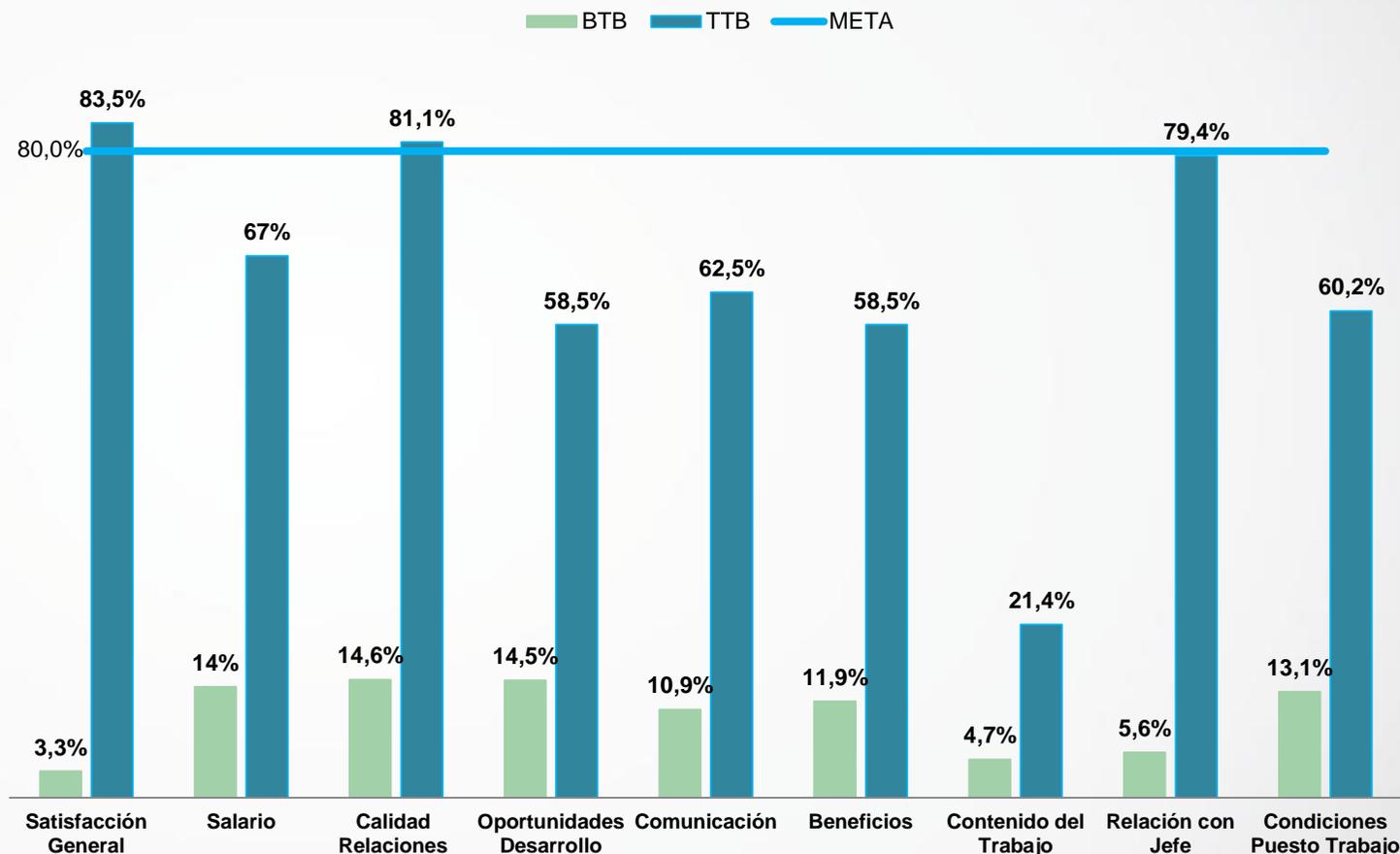




- **Gestión del Clima:** Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción que tienen los colaboradores de la organización con los diferentes aspectos relacionados con su trabajo en Emtelco, se realizó durante el año 2013, la encuesta de satisfacción laboral. Se contó con la participación de 3.588 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
- Sentido de Pertenencia
- Salario
- Calidad de las Relaciones dentro de los grupos de trabajo
- Oportunidades de Desarrollo para los colaboradores
- Comunicación
- Beneficios
- Contenido del trabajo
- Relación con el jefe
- Condiciones físicas del área de trabajo

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



Cifras totalizadas Bienestar Laboral 2013



Actividad	Mujer	Hombre	Horas Invertidas
Reuniones de Contacto Directo	264	160	70
Conéctate con el Gerente	20	16	13
Programa de Reconocimiento LOS MAS	179	163	66
Intervenciones de Microclima	200	103	95
Intervención en Crisis	6	1	20
Vacaciones Recreativas	186	157	39
Jornadas Deportivas	76	320	254
Celebración día de la Familia	*	*	7129
Personal impactado con los destalles de las celebraciones especiales			
Beneficiarios del centro valorarte	174	255	80
Fondo de crédito	32	25	800
Total general	1137	1200	8566

* No se cuenta con datos discriminados por hombre y mujer, ni tampoco horas invertidas.



Sistema de Gestión en salud y seguridad en el trabajo

EMTELCO S.A pensando en preservar la salubridad de su población colaboradora y en cumplimiento a la Normatividad y Legislación Vigente, por medio de su área de salud ocupacional, planeó, verificó y ejecutó los siguientes Programas:

- **Plan Básico Legal:** Es la actualización de la documentación acorde al Sistema Integral de seguridad y Salud en el Trabajo, documento base para el desarrollo de las actividades en salud ocupacional. Durante el año 2013, el plan básico fue actualizado en sedes ubicadas en las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali, Bucaramanga. Así mismo, se diseñó el plan básico en aquellos que no contaban con dicho plan. En esta actividad el área de salud ocupacional invirtió **120 horas**

Matriz de Peligros

En esta actividad el área de salud ocupacional invirtió **88 horas**

- Durante el año 2013, en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Cali, Bucaramanga, Bogotá, Pereira, Manizales, Armenia y el Urabá Antioqueño, a través de esta herramienta se identificó, valoró y cuantificó los riesgos existentes en la Empresa, realizando la actualización respectiva.

Reglamento de Higiene Seguridad Industrial

En esta actividad el área de salud ocupacional invirtió **1.427 horas**

- El reglamento de higiene y seguridad industrial es un documento donde se tiene prescrito los riesgos existentes, es allí donde la empresa publica sus riesgos y se compromete a tomar las medidas necesarias para su minimización y/o eliminación. De esta manera y en cumplimiento a la normatividad se diseña, publica y divulga.

Política en seguridad e higiene industrial

En esta actividad el área de salud ocupacional invirtió **1.427 horas**

- Emtelco durante el año 2013, dio a conocer a los colaboradores de la organización sobre el compromiso de la alta dirección de desarrollar actividades en pro de la seguridad y salud en el trabajo. Esta actividad se realizó con 5,710 colaboradores.



- *Subprograma higiene y seguridad industrial:*

Mediciones Ambientales

A través de esta actividad Emtelco realiza el reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades. Durante el año 2013, se hizo la intervención por medio de luxometrias, dosimetrías, sonometrías en las sedes Miguel de Aguinaga, Avenida Mall, Olaya.

El área de salud ocupacional invirtió **256 horas**

Inspecciones de Seguridad

Emtelco durante el año 2013, a través de esta actividad identificar, verificar y controlar los factores de riesgos existentes en las áreas de trabajo, pueden ser de carácter locativo enfocado a instalaciones y equipos con el fin de detectar posibles fallas y tomar las medidas correctivas pertinentes.

En cumplimiento a la resolución 1401 de 2007, se realizaron **88 inspecciones** a nivel nacional, a nuestros clientes corporativos.

Se invirtieron **352 horas** en esta actividad.

- *Programa de Riesgo Publico:* Durante el año 2013, se diseñó e implementó el programa de riesgo público, que tiene por objeto definir la capacidad de respuesta ante un evento de impacto dañoso, así como la capacidad de respuesta de la empresa para seguir operando. El programa tiene como metodología los siguientes elementos:

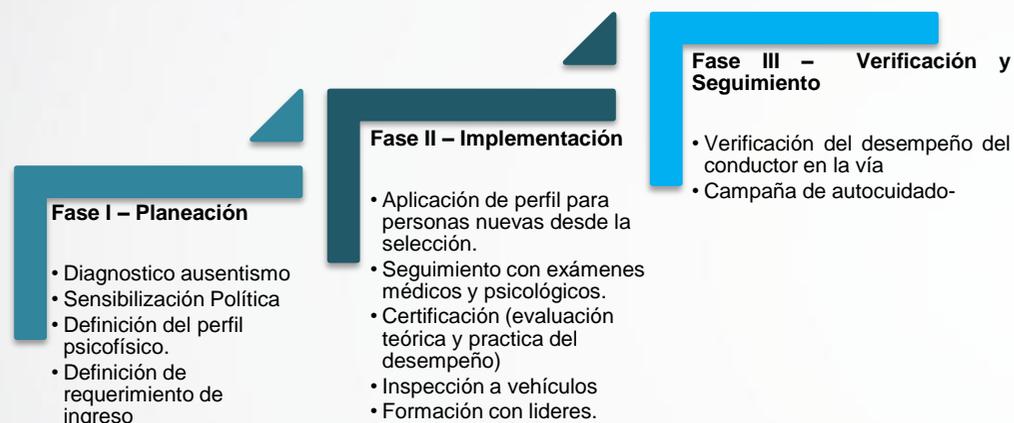
- Caracterización del Peligro.
- Manejo de situaciones críticas.
- Caracterización sospechosa

En esta intervención se invirtieron **32 horas**, para un total de 313 colaboradores.



- **Programa de manejo defensivo y seguridad vial:** Dado el grado de accidentalidad e incapacidades en el grupo de peatones y motociclistas de EMTELCO SA., se hizo necesaria la intervención de éstos, con la implementación del *programa de manejo defensivo y seguridad vial* para el correcto desempeño de sus labores en la vía pública. En esta actividad se intervinieron 720 colaboradores.

El área de salud ocupacional invirtió **2880 horas** en esta actividad



- **Programa de protección de caídas:** En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente, resolución 1409 del 2012, dónde el gobierno nacional como medida de contención para minimizar la primera causa de accidentalidad en el país (caídas de altura), Emtelco implemento el *programa de protección contra caídas*.

Criterios de implementación	Identificación de peligros
	Certificación en alturas
	Requerimientos para los trabajadores
	Exámenes médicos
	Sistemas de restricción y protección de caídas
	Plan de rescate y primeros auxilios
	Elementos de protección personal para trabajos en alturas

Desde el área de Salud Ocupacional se monitorea para que el personal que labora en trabajos de aturas se realizaran el examen médico correspondiente al protocolo en alturas. Adicional se realizaron las siguientes actividades:

- Retroalimentación sobre el uso correcto de equipos
- Divulgación estándares de seguridad
- Inspecciones de seguridad en terreno con énfasis en protocolo de trabajo en alturas

Se invirtió **28.560 horas** en esta actividad, en total se intervinieron 717 colaboradores.

- **Capacitación al personal:** Como programa de capacitación al personal se dictaron charlas de sensibilización en: reporte e investigación en accidentes de trabajo, autocuidado, riesgos en la empresa. El área de salud ocupacional invirtió en capacitación a los colaboradores **22840 horas** y se intervinieron 5710 colaboradores.
- **Copaso:** Acorde la resolución 2013 de 1986, se brindó apoyo en la programación de las reuniones al COPASO y durante este año se capacitó a los integrantes en normatividad, inspecciones de seguridad, investigación y reporte de accidentes de Trabajo. No. Personas Intervenidas **12** (4 hombres, 8 mujeres). Se invirtió **96 horas**.



- *Medicina preventiva y del trabajo:* Con el fin de garantizar y verificar el estado de Salud de la población que ingreso a la compañía durante el año 2013, se realizaron **8.864** exámenes médicos, donde **190 personas** poseen recomendaciones médicas, las cuales se encuentran en seguimiento.

Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad:

Semana de la Salud: se promovió hábitos y estilos de vida saludable, se realizó la semana de la salud en las ciudades de Medellín y Bogotá, ejecutando diferentes actividades orientadas a la prevención

Se invirtieron **86 horas** en la planeación y ejecución de la semana de la salud., con la participación de 3895 colaboradores.

Personal con recomendaciones y/o restricciones médicas,: contamos con un equipo interdisciplinario conformado por médico especialista en salud ocupacional, fisioterapeuta, fonoaudiólogo e ingeniero en salud ocupacional, los cuales además de monitorear el estado de salud de nuestros colaboradores desarrollan planes de acompañamiento que permiten una óptima recuperación para el reintegro a sus funciones.

En actividades de seguimiento y orientación médica el área de salud ocupacional invirtió **232 horas y se intervinieron 116 colaboradores.**

Programa de vigilancia epidemiológica cuidado de voz y osteomuscular: estrategias y acciones que permiten identificar y detectar los daños y riesgos para la Salud.

Un SVE dirigido al cuidado de la Voz - Osteomuscular es información para la acción, proporciona los insumos básicos para el diseño y la aplicación de medidas de intervención que coadyuvan a la prevención y la protección de la Salud.

En total durante el año 2013, se intervinieron **965 personas** (385 hombres y 580 mujeres) en los sistemas de vigilancia osteomuscular y en el sistema de vigilancia de cuidado de la voz.

En este programa el área de salud ocupacional invirtió **290 horas**

Pausas Activas enmarcado en el SISTEMA DE VIGILANCIA, El área de salud ocupacional invirtió **890 horas** en el programa de pausas activas, colaboradores intervenidos 4450

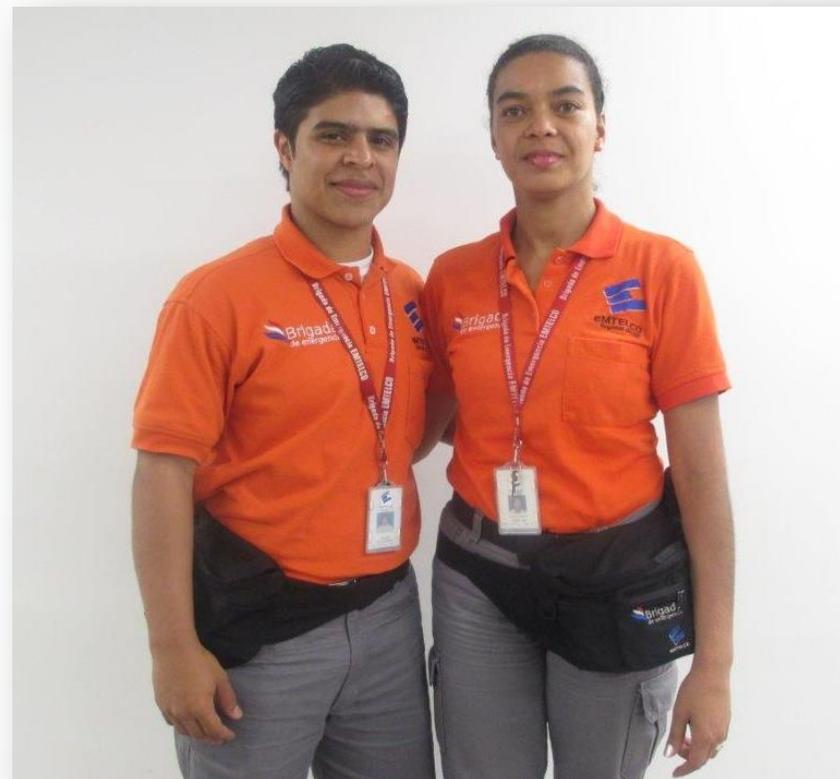


- *Plan de Emergencias*: Con el fin de tener establecido, el cómo proceder para atender una posible eventualidad, Emtelco tiene conformada La Brigada de Emergencias compuesta por 47 integrantes, que durante el año recibe diferentes ciclos de capacitación enfocados en los riesgos existentes en la Empresa. En total se invirtieron 56 horas de capacitación y entrenamiento a la brigada en temas tales como: primeros auxilios, bomberotecnia, evacuación, trabajo en equipo y liderazgo.

En esta actividad Emtelco invirtió **1050 horas**.

Además para el caso de la sede Olaya, se encuentra operando el COMITÉ DE EMERGENCIAS encontrándose capacitado y con reuniones periódicas. Durante el año 2013, se invirtieron 56 horas en capacitación al COE, en temas como: evacuación, roles y responsabilidades, actualización marco legal de emergencias y simulacros de evacuación.

En cuanto a la sensibilización se intervino una población de **974 personas**, invirtiendo **292 horas** de capacitación, de las cuales 584 mujeres y 390 hombres.





Cifras totalizadas Salud Ocupacional 2013

Año	Número AT sin Incapacidad	Número AT con Incapacidad	Número total AT	Tasa de Frecuencia	Tasa de Severidad	Índice de Lesión Incapacitante
2012	50	31	81	1.4	6.7	0.0092
2013	108	55	163	1,5	6,7	0,1085

Actividad	Mujer	Hombre	Horas Invertidas
Sensibilización_ Reglamento Higiene Seguridad Industrial	2403	3307	1427
Sensibilización_ Política en seguridad e higiene industrial	2403	3307	1427
Intervención en programa defensivo y seguridad vial	127	593	2880
Intervención en Riesgo Público	208	105	32
Intervención Programa de protección contra caídas	58	656	28560
Capacitación _ Salud Ocupacional	3307	2403	22840
Capacitación y actividades del COPASO	8	4	96
Participación semana de la salud	2257	1638	86
Personal intervenido _Restricciones y Recomendaciones Médicas	81	35	232
intervención sistemas de vigilancia osteomuscular y sistema de vigilancia de cuidado de la voz	580	385	290
Intervención pausas activas	2577	1873	890
Capacitación a la brigada	22	25	56
Sensibilización Plan de Emergencias Nacional	3208	2042	1050
Capacitaciones COE	1	7	56
Sensibilización Plan Emergencias Personal Emtelco Sedes UNE	584	390	292
Total general	17824	16770	60214

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar un incremento del número de Accidentes de Trabajo debido al aumento significativo en la población expuesta; Dónde pasamos de 5858 colaboradores en el 2012 a 10876 colaboradores en el 2013.

Es así como cerramos el 2013 con una tasa de frecuencia acumulada de 1.5 (es decir que por cada 100 trabajadores se están presentando 1.5 Accidentes de Trabajo) y una Tasa de Severidad 6.7 (es decir que por cada 100 trabajadores se están generando 6.7 días de incapacidad al año)..



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

Aspectos **Técnicos**



07. Aspectos Técnicos

- ✓ Parámetros del Informe.
- ✓ G3, 1 Índice de Contenido.
- ✓ Pacto Global

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 segundo 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 2013.

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 Gerencia 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 2011 y 2012 que permiten establecer comparativos de la gestión del 2013 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

Verónica 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 –Gerente General / pág. 4, 5			
1,2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades	Completamente	Capitulo 2: Informe de gestión / pág. 20			

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. 8			
2,2	Marcas, productos y /o servicios	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 9			
2,3	Estructura Operacional, incluyendo principales divisiones, compañías en operación, subsidiarias, y uniones temporales.	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 10, 11			
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 10, 11			



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. 10, 11			
2,6	Naturaleza y propiedad Jurídica	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 8			
2,7	Mercados	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 12,			
2,8	Dimensión de la organización	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 8, 9, 10, 11,12			
2,9	Cambios significativos durante el periodo	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 13			
2,10	Reconocimientos recibidos durante el período de Reporte	Completamente	Capitulo 1: Perfil de la organización / pág. 14			
3, Parámetros del reporte						
3,1	Periodo de reporte	Completamente	Capitulo 8: Aspectos Técnicos			
3,2	Fecha del último reporte	Completamente	Capitulo 8: Aspectos Técnicos			
3,3	Ciclo de reporte (anual, bianual, etc.)	Completamente	Capitulo 8: Aspectos Técnicos			
3,4	Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido	Completamente	Capitulo 8: Aspectos Técnicos			
3,5	Proceso de definición del contenido del Informe	Completamente	Capitulo 8: Aspectos Técnicos			
3,6	Cobertura de la memoria	Completamente	Capitulo 8: Aspectos Técnicos			
3,7	Declaración de las limitaciones específicas en el alcance o cobertura del reporte	Completamente	Capitulo 8: 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 8: 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 8: 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 8: 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 8: Aspectos Técnicos			
3,12	Tabla identificando la localización de los Contenidos básicos en el Reporte	Completamente	Capitulo 8: Aspectos Técnicos			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completamente	Capitulo 8: 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 4: Gobierno Corporativo pág., . 44, 46, 47.			
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 4: Gobierno Corporativo / pág. 45/ 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 4: Gobierno Corporativo / pág. 46			
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 4: Gobierno Corporativo / pág. 47			



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. 59, 60, 61			
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 6: Compromiso con la Sociedad			
4,12	Iniciativas externas en materia económica, social y ambiental que la organización ha suscrito	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 68 Capítulo 6: Compromiso con la Sociedad			



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. 67			
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. 63, 64, 65, 66			
4,15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con quien relacionarse	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad / pág. 63, 64, 65, 66			
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. 63, 64, 65, 66			
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. 63, 64, 65, 66			

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. 24, 25 Capítulo 1: Perfil de la Organización / pág. 8, 9			
	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 6: Compromisos con la Sociedad			
	Energía					
	Agua					
	Biodiversidad					
	Emisiones, vertimientos y Residuos					
	Productos y servicios					
	Cumplimiento					
	Transporte					
	General					



G3 DMA0	Descripción	Reportado	Referencia /respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión laboral					
Aspectos	Empleo	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 93			
	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
DMA HR	Información sobre el enfoque de gestión derechos humanos					
Aspectos	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad			
	No- Discriminación	Completamente	Capítulo 4: Sostenibilidad/ Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad			
	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			
DMA SO	Información sobre el enfoque de la gestión sociedad					
Aspectos	Comunidades Locales	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad			
	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
DMA PR	Información sobre el enfoque de la gestión responsabilidad sobre productos					
Aspectos	Salud y seguridad del usuario	Completamente	Capítulo 3: Gobierno Corporativo Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad			
	Etiquetado de productos y servicios	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Entidad			
	Comunicaciones de marketing	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Entidad			
	Privacidad del cliente	Completamente	Capítulo 2: Informe de Gestión, pág. 27, 28			
	Cumplimiento	Completamente	Capítulo 2: Informe de Gestión, pág. 27, 28			



Indicadores de desempeño

Económico

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
Desempeño Económico						
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. 71, 72, 73			
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / Pág. 82, 83			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad Pág. 113, 114,115,116			



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.			
Presencia en el Mercado						
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 6: Compromisos con la Sociedad Pág. 95, 96, 97			
Impactos Económicos Indirectos						
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 Entidad - Mercados, número de clientes/ Pág. 10, 11, 12 Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad			
EC9	Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad Capítulo 5: Innovación			



Ambiental

Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
Materiales						
EN1	Materiales usados por peso y volumen	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 84			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 88, 89			
Energía						
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 84, 85			
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 84, 85			
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 84, 85			
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 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 84, 85, 87			
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 84			



Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
Agua						
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 86			
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		



Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Comentario
Biodiversidad						
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
Emisiones, vertimientos y residuos						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 82			
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 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 83, 87			
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 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 88, 89			
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 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 88, 89			



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	
Productos y Servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de este impacto.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 84, 85,86, 87			
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al fina de su vida útil, por categoría de productos.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 88, 89			
Cumplimiento						
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		
Transporte						
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		
General						
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 91, 92	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
Empleo						
LA1	Colectivo de colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y región, desglosado por género	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 93, 94, 95, 96			
LA2	Número total de empleados nuevos y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 95, 96, 97			
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 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 113, 114, 115.			
LA15	Tasas de regreso al trabajo y retención después de licencias parentales desglosado por género	No		Actualmente Emtelco no esta realizando esta medición		
Relaciones laborales						
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por negociaciones colectivas	Completamente		Actualmente Emtelco no tiene empleados cubiertos por negociaciones colectivas		
LA5	Período mínimo de pré-aviso(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		



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
Salud y seguridad ocupacional						
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 victimas mortales relacionadas con el trabajo desglosado por región y por género.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 124			
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	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 124			
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completamente	Emtelco no tiene trabajadores bajo convención colectiva			
Entrenamiento y Educación						
LA10	Promedio de horas de formación por año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 108			
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 6: Compromisos con la Sociedad / pág.100, 102, 103,104, 115, 116			
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo Profesional	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág.100, 101,.			



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
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
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.			
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			
Social: Derechos Humanos						
Entrenamiento y Educación						
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 ateniende 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 ateniende 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	Capítulo 3: Gobierno Corporativo pág.53 Capítulo 4: Sostenibilidad pág.68			



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
No discriminación						
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completamente	Capítulo 3: Gobierno Corporativo/ pág. 52	Se cuenta con una línea ética que permita el ejercicio de hacer denuncias, durante la vigencia no se realizaron denuncias relacionadas con la discriminación		
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva						
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 3: Gobierno Corporativo/ pág. 53, Capítulo 4: Sostenibilidad pág.68			
Trabajo infantil						
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.		
Trabajo forzoso y obligatorio						
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	
Practicas de Seguridad						
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	



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
Derechos de los Indígenas						
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		
Valoración						
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		
Remediación						
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales de resolución de quejas	No		Emtelco actualmente no se encuentra haciendo mediciones en términos de Derechos Humanos		
Comunidades locales						
SO1	Porcentaje de operaciones implementadas con el involucramiento de la comunidad, valoración de impactos y programas de desarrollo.	Completamente	Capítulo 6: Compromisos con la Sociedad / pág. 79			
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 6: : Compromisos con la Sociedad/ 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: Compromisos con la Sociedad / Gestión Ambiental			



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
Corrupción						
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No		Emtelco actualmente se encuentra haciendo mediciones en términos de Corrupción con 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		
Políticas Públicas						
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		
Cumplimiento						
SO8	Valor monetario de multas significativas y número total de las sanciones no monetarias por el incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completamente	Emtelco no recibió ninguna sanción por incumplimiento de leyes y regulaciones			



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
Salud y seguridad del usuario						
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			No es un indicador material para las operaciones de Emtelco	
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			No es un indicador material para las operaciones de Emtelco	
Etiquetado de productos y servicios						
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 Entidad pág. 9	PR3		
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.	No			No es un indicador material para las operaciones de Emtelco	
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. 26	PR5		



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
Privacidad del Usuario						
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 está realizando esta medición		
Cumplimiento						
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
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia 	<p>Capitulo 3 Gobierno Corporativo/ pág. 53 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 68</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos 	<p>Capitulo 3 Gobierno Corporativo/ pág. 52 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 68</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 	<p>Capitulo 3 Gobierno Corporativo/ pág. 52 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 68</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 	<p>Capitulo 3 Gobierno Corporativo/ pág. 52 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 69</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 	<p>Capitulo 3 Gobierno Corporativo/ pág. 52 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 69</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. 	<p>Capitulo 3 Gobierno Corporativo/ pág. 52 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 69</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 	<p>Capitulo 6 Compromisos con la sociedad / pág. 80 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 69</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 	<p>Capitulo 6 Compromisos con la sociedad / pág. 80 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 70</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. 	<p>Capitulo 6 Compromisos con la sociedad / pág. 80 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 70</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principio 10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno 	<p>Capitulo 3 Gobierno Corporativo/ pág. 52 Capitulo 4 Sostenibilidad / pág. 70</p>