Informe de Gestión y Sostenibilidad 2014

EMTELCO

Contenido

- Carta del Gerente General
- Perfil de la Organización
- Informe de gestión
- Sostenibilidad
- Gobierno y transparencia
- Investigación y desarrollo de servicios
- Compromiso con la sociedad
- Aspectos técnicos

Acerca del informe

El "*Informe de Gestión y Sostenibilidad 2014*", en su tercera versión como informe integrado, se presenta bajo los parámetros definidos en Reporte Global – GRI en su versión No. 4 (*nivel de aplicación en su opción esencia*l), reporte que permite hacer énfasis en aspectos relevantes para la Organización y sus grupos de interés y sobre los cuales ha realizado gestión en la vigencia de reporte, igualmente integra el Informe de Gestión Anual de la Organización, de esta forma se convierte en un documento único que contempla aspectos relevantes para la Organización y sus grupos de interés, el cual será presentado a la Asamblea de Accionistas en marzo de 2015. Cabe aclarar que la Organización ha decidido no someter a verificación externa la conformidad de la memoria con la Guía

Este Informe hace las veces de comunicado de progreso – COP para el Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que Emtelco S.A.S se adhirió desde diciembre de 2012.

El período reportado comprende desde el 1ro de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.

La información fue recolectada y consolidada por la Dirección de Control Interno, el Ejecutivo de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental validó la aplicación de los principios GRI (equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad), el diseño fue realizado por la Dirección Comercial y la aprobación del mismo la realizó el Gerente General.

Los indicadores que se reportan corresponden tanto a los propuestos por el GRI 4 como a los propios de la Organización.

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

En el desarrollo del Informe se identifica información que aun sigue vigente y resultados comparativos.

Los contactos para temas relativos a su contenido son:

Andrea Maria Orrego Ramirez
Secretaria General

Erika María Vanegas Múnera
Auditora Interna

Natalia Gomez Barrera
Ejecutiva de Mercadeo

Luis Fernando González Rojas
Ejecutivo Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental

Carta del Gerente General

Carta del Gerente General

Como Gerente General de Emtelco, y en nombre de nuestro equipo de trabajo, es muy grato para mí presentar el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2014, en el que recopilamos las actividades realizadas por la Organización con sus diferentes grupos de interés, enmarcadas en criterios de desarrollo sostenible.

En Emtelco entendemos el concepto de desarrollo sostenible como el equilibrio entre las prioridades del desarrollo económico, el progreso social y la protección ambiental, que hace posible la existencia en el largo plazo de nuestra Organización, manteniendo una relación de beneficio mutuo Empresa-sociedad.

Sabemos que la permanencia de nuestra Organización se basa en prácticas éticas, gestión socialmente responsable y transparencia con nuestros colaboradores como el activo más importante de la Empresa, por ser esta industria de servicios extensiva en mano de obra; con nuestros proveedores ya que se convierten en socios estratégicos de nuestra labor; con la comunidad y el medio ambiente como ejes vitales para la permanencia; y con nuestros accionistas y clientes, principio y fin de nuestra misión empresarial.

El 2014 representó un gran dinamismo que nos permitió superar las expectativas, alcanzando ingresos por $331 mil millones de pesos con un crecimiento del 30,4 % respecto al año anterior y una utilidad operativa de $12.542 millones de pesos, creciendo un 16,3% en comparación con el 2013 y una utilidad neta que asciende a $10.228 millones, con un crecimiento frente al año anterior del 19,5% y una ejecución frente al presupuesto del 134,6%.

Lo anterior nos permitió consolidarnos como líderes en la industria de Contact Center y BPO y seguir evidenciando nuestra promesa de generar experiencias memorables y duraderas a los clientes de nuestros clientes en todos los puntos de contacto.

Carta del Gerente General

El crecimiento en talento humano a más de 12.500 colaboradores a nivel nacional, la inauguración de dos nuevas sedes en Bogotá y Medellín; la inclusión en el portafolio de un nuevo canal de interacción para darle más opciones de contacto a los usuarios; la prestación de nuestros servicios de tercerización a 13 nuevos clientes; la ampliación de la cobertura de nuestros servicios a más de 160 ciudades y municipios de Colombia; la obtención de ocho reconocimientos nacionales e internacionales, entre los que se incluyen el de *Mejor Operador de Contact y Call Center a nivel nacional*, por segundo año consecutivo, otorgado por la Asociación Colombiana de Contact Center; y la recertificación en la norma PCI, son solo una muestra de que el modelo de negocio que hemos desarrollado, apunta hacia el desarrollo económico y social del país. Por eso, en nuestra Empresa esperamos seguir respondiendo constructiva y eficazmente a los desafíos de la industria, porque creemos en su crecimiento y desarrollo, porque todas y cada una de nuestras acciones están inspiradas en la convicción de que juntos construimos un mejor país.

En 2015, la Compañía tiene el enorme reto de continuar brindando oportunidades laborales a diferentes grupos poblacionales, destacándose en la industria con soluciones innovadoras y eficientes para otros sectores, creciendo rentablemente con una gestión sostenible que busque un bienestar duradero para nuestros grupos de interés, y demostrando que es la Empresa que mejor sabe ofrecer experiencias excepcionales de servicio al mercado.

Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño
Gerente General

Perfil de la Organización

EMTELCO

1. Perfil de la Organización

- Naturaleza y forma jurídica
- Estructura organizacional
- Marcas, productos y servicios
- Localización
- Mercados
- Cambios relevantes
- Premios y reconocimientos
- Asociaciones en las que Emtelco participa
- Información general

Naturaleza y forma jurídica

Emtelco S.A.S., es una sociedad de economía mixta del orden municipal de tercer nivel, con más de un 50% de participación pública, controlada indirectamente por MILLICOM SPAIN S.L., sociedad extranjera que controla al accionista mayoritario INVERSIONES TELCO S.A.S.

La actividad económica de la Empresa, no es una actividad regulada, 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, las relaciones con los trabajadores de la sociedad son reguladas por el código sustantivo del trabajo.

Para efectos de la contratación de bienes y servicios, a pesar de la naturaleza pública, la Organización 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 el "Manual de Contratación" aprobado por la Junta Directiva de la sociedad el 29 de octubre de 2014, órgano que estatutariamente tiene la competencia para expedir las normas internas para la contratación de bienes y servicios que requiere la sociedad.

Emtelco S.A.S., está constituida como una sociedad por acciones simplificada, su capital está dividido enteramente en acciones ordinarias.

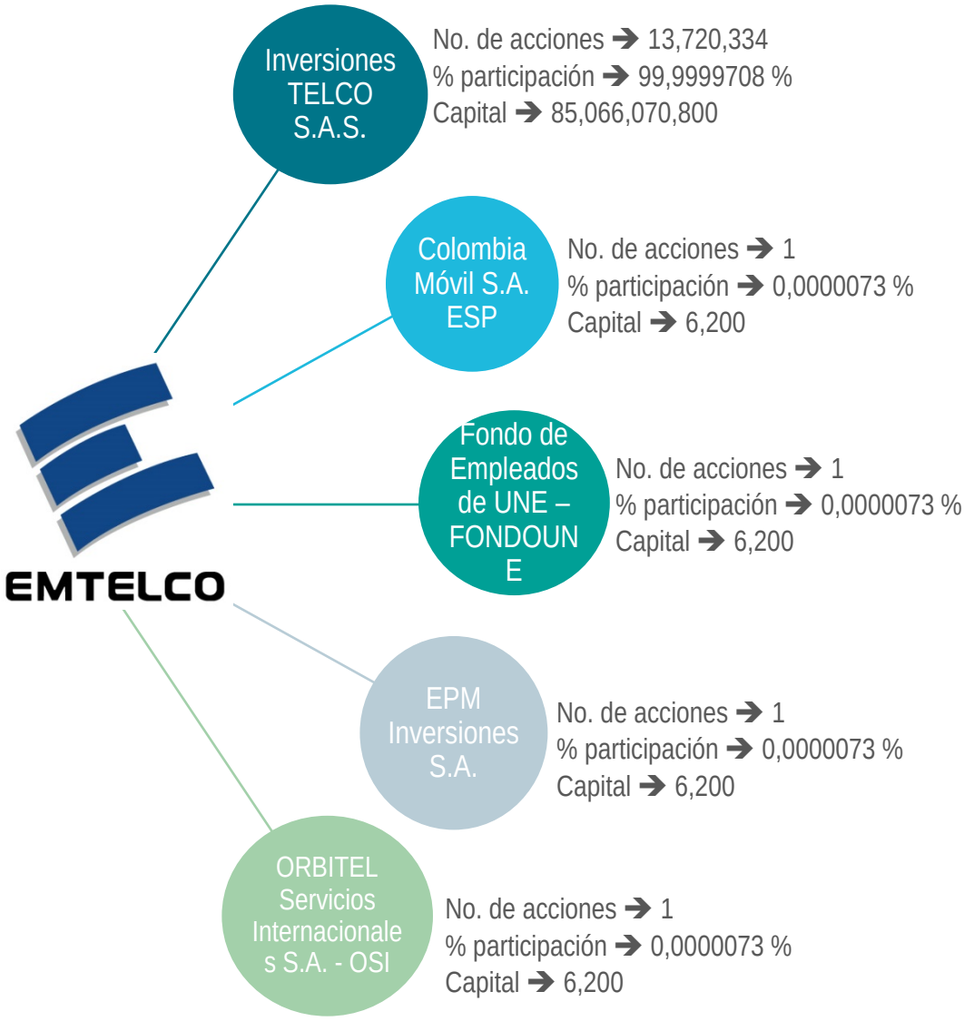
Ingresos anuales

2014 ➔ $331.095 millones
2013 ➔ 253.959 millones
2012 ➔ 158.646 millones

Colaboradores

2014 ➔ 12.144
2013 ➔ 10.876
2012 ➔ 5.857

Los accionistas efectivos de la Compañía tienen la siguiente participación:



No. de acciones	Porcentaje de participación	Capital
13.720.338	100,00%	85.066.095.600

Estructura organizacional

Gerente General (E)

Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño

Junta Directiva

Renglón	Principal	Suplente
1	Marcelo Benítez	Daniel Torras
2	David Gillarranz	Pablo Guardia
3	Luciana Lotze	Karen Salas
4	Miguel Garay	Peter Koppen
5	Maritza Álzate	Gabriel Jaime Velásquez
6	Luis Alberto Sánchez	Mauricio Mendoza
7	José Federico Escobar González	*Actualmente en blanco*

Equipo Directivo

Patricia Hincapié Gil
Vicepresidente Experiencia Cliente

Paola del Pilar García Enciso
Vicepresidente Experiencia Cliente UNE

Andrea María Orrego Ramírez
Secretaría General

Jaime Andrés Gutiérrez Pérez
Director Talento Humano

Juan Ignacio Palácio Velásquez
Director Crecimiento y Rentabilidad

Carlos Mario Arango Franco
Director Administrativo y Financiero

Jorge Hernan Escobar Duque
Director de Gestión

Juan David Carrasquilla Arango
Gerente de Ingeniería y Desarrollo TIC

Juan Fernando Sánchez Aristizabal
Gerente de Operaciones TIC

Estructura organizacional

Marcas, productos y servicios

Emtelco ofrece al mercado, soluciones de tercerización enfocados en procesos de preventa, venta y posventa, soportados en recursos humanos y tecnológicos de punta, lo cual le permite al cliente corporativo enfocarse al corazón de sus negocios y generar mayor valor en términos de eficiencias, acceso a recursos humanos especializados y a tecnología de punta.

El portafolio de servicios se encuentra enmarcado bajo la filosofía de prestar soluciones de tercerización de procesos de negocio (BPO), tecnológicos (ITO) y de conocimiento (KPO) conformados por:

Tercerización de procesos de negocio (BPO), son procesos de negocio intensivos en el uso de *tecnologías de la información,* para administrar los procesos de negocios con un enfoque en la experiencia cliente, enmarcados en la atención de:

- *Servicio al cliente*: atención al usuario final con el fin de otorgar información general, realizar una correcta atención de peticiones, quejas y reclamos (PQRs), encuestas de satisfacción, entre otros.
- *Ventas*: gestión de procesos de ventas incluyendo prospección, cierre de ventas, cross selling y up selling, telemercadeo, entrega e instalación de productos o servicios.
- *Cobranzas*: servicio enmarcado en las etapas de recordación de pagos, preventiva, administrativa y pre jurídica.

Canales de atención:

Telefónico

Presencial

Virtual

Marcas, productos y servicios

Tercerización de procesos de conocimiento (**KPO**), son procesos de negocio intensivos en manejo de conocimiento:

- *Costumer Intelligence*: es el proceso de generación de conocimiento sobre el cliente a partir de sus comportamientos y características, utilizando como insumo principal las interacciones en los diferentes puntos de contacto.

Tercerización de procesos de tecnología (**ITO**), son procesos de negocio relacionados con las tecnologías de información (TI), sistemas de información y plataformas tecnológicas.

- *Mesas de servicio:* son servicios relacionados con la gestión y solución integral de los requerimientos de los usuarios de TI de una organización o de una empresa, tanto de primer como de segundo nivel ➔ a través de canales telefónico – virtual y presencial.

Localización

Emtelco tiene presencia en más de 160 ciudades y municipios a nivel nacional.

Regional Norte, con operación Contact Center y Servicios Complementarios

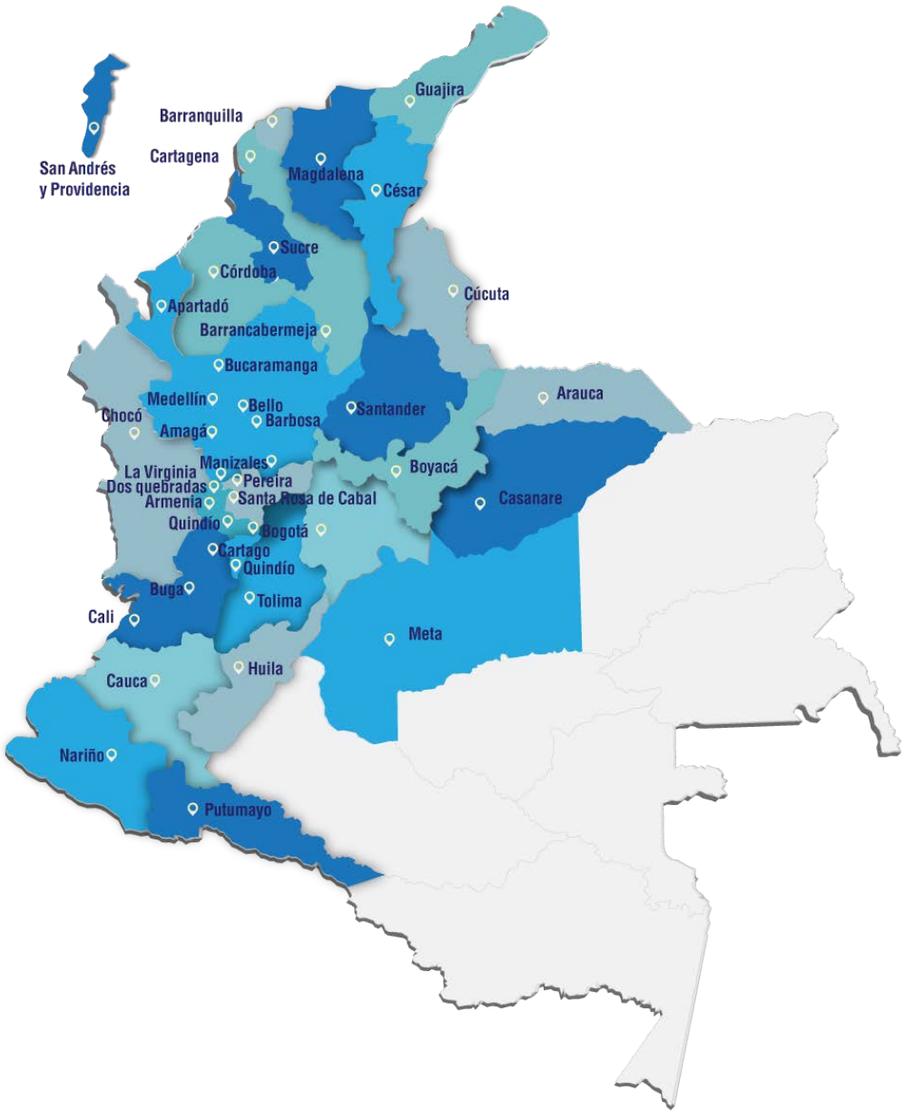
- Cartagena
- Barranquilla
- Malambo
- San Andres y providencia
- Valledupar
- Santa Marta
- Soledad
- Sincelejo

Regional Sur, con operación Contact Center - Servicios Complementarios e Instalaciones y Reparaciones.

- Buga
- Cali
- Cartago
- Dosquebradas
- Floridablanca
- Ginebra
- Jamundí
- Pereira
- Palmira
- Pasto
- Popayán
- Pueblo rico
- Santa Rosa de Cabal

Regional Centro, con operación Contact Center - Servicios Complementarios e Instalaciones y Reparaciones.

- Bogotá
- Barrancabermeja
- Bucaramanga
- Chía
- Cúcuta
- Facatativá
- Funza
- Ibagué
- La Dorada
- La Tebaida
- Manizales
- Mosquera
- Montenegro
- Neiva
- Quimbaya
- Soacha
- Tunja
- Villavicencio
- Yopal



Localización

Antioquia, con operación Contact Center - Servicios Complementarios e Instalaciones y Reparaciones.

- Abejorral
- Amaga
- Amalfi
- Apartado
- Arboletes
- Armenia
- Bagre
- Bello
- Betania
- Betulia
- Cañas Gordas
- Caldas
- Carepa
- Chigorodo
- Cisneros
- Ciudad Bolivar
- Cocorna
- Concordia
- Copacabana
- Don Matías
- Envigado
- Fredonia
- Frontino
- Giraldo
- Granada
- Hispania
- Itagüí
- Ituango
- Jardín
- Jericó
- La Ceja
- La Estrella
- Liborina
- Medellín
- Mutata
- Olaya
- Peque
- Puerto Berrio
- Puerto Nare
- Puerto Valdivia
- Rionegro
- Sabaneta
- Salgar
- San Andrés de Cuerquia
- San Carlos
- San Jerónimo
- San Juan de Urabá
- San Luis
- San Pedro
- San Rafael
- San Roque
- Santa Bárbara
- Santa Fe de Antioquia
- Santa Rosa de Osos
- Taraza
- Tarso
- Titiribí
- Turbo
- Valdivia
- Yali.

Adicionalmente, presta servicios a nivel internacional a cinco países: *Estados Unidos, España, México, Perú y Ecuador*, orientados al servicio al cliente a través de operaciones de Contact Center.

La Organización ofrece propuestas y soluciones a nivel nacional e internacional que se extiende de manera transversal a diferentes tipos de mercados corporativos:

- Telecomunicaciones
- Utilities
- Financiero y seguros
- Transporte
- Caja de compensación
- Comercio
- Gobierno

Cambios relevantes durante el periodo de reporte

- **Cambios en su composición accionaria:**

A partir de la integración entre EPM y MILLICOM y la entrada de un nuevo accionista mayoritario se modificó la composición público privada de la Compañía y se realizaron varios cambios a nivel corporativo, como es la reforma integral de Estatutos de la entidad y la transformación de la Compañía a sociedad por acciones simplificada.

- **Cambios a la estructura de la Organización:** durante el primer semestre del año fue diseñada y aprobada la nueva estructura de la Compañía, la misma fue implementada a comienzos del segundo semestre. La razón fundamental del cambio de estructura se fundamenta en tres dimensiones del contexto estratégico de la Compañía:

  – *Crecimiento lineal de áreas de operación*, dado que en los dos últimos años, Emtelco ha presentado un crecimiento mucho mayor a los promedios de la industria.

  – *Gestión integral de la capacidad*, desde el punto de vista operacional, Emtelco requiere reconfigurar el proceso y la responsabilidad sobre el tema de gestión integral de la capacidad y la rentabilidad para asegurar los recursos requeridos en el propósito de brindar excelentes niveles de servicio.

  – *Diferenciación competitiva basada en gestión de la experiencia del cliente final*, desde el punto de vista estratégico, Emtelco debe diferenciarse como experto en diseño, generación y gestión de experiencia de cliente final (en el ciclo completo). Lo anterior conllevó la consolidación de la “Operación Integral UNE” frente al planteamiento de enfoque al cliente y excelencia del servicio. Así mismo, se definió dedicar claramente un esfuerzo de gerenciamiento sobre los mismos aspectos para clientes diferentes del grupo y así asegurar su crecimiento.

Cambios relevantes durante el periodo de reporte

De acuerdo con lo anterior, se crearon dos "Vicepresidencias de Experiencia de Cliente" (una para UNE y otra para clientes diferentes del grupo) compuestas cada una por una dirección responsable de la gestión integral de la experiencia y por gerencias responsables de la operación de los procesos de negocio.

Adicionalmente, se creó una nueva "Dirección de Crecimiento y Rentabilidad" con el propósito de gestionar la planeación y la incorporación de todos los elementos que componen la capacidad requerida de los servicios que presta la Organización de cara al cliente, bajo criterios de oportunidad y calidad del servicio así como de rentabilidad en las propuestas de crecimiento.

Abstract de la Estructura organizacional - pág. 11

Cambios relevantes durante el periodo de reporte

Emtelco abre el "Centro de Talentos" más grande de la industria en el país, con el que continúa su proceso de crecimiento y expansión:

Durante el primer semestre del año fue inaugurada la nueva sede de Emtelco "Centro de Talentos", la cual cuenta con la capacidad para evaluar diariamente a 270 aspirantes en los diferentes procesos de selección y para entrenar hasta 2.000 personas por día, en 28 salas completamente dotadas con tecnología de punta, completando con ellas 40 salas de formación a nivel nacional. Con este nuevo Centro de Talentos y sede Operativa de Industriales, la Empresa sigue manteniendo su compromiso con el empleo en Colombia y se constituye como un gran referente empleador a nivel nacional. Allí, los estudiantes aprenden de forma didáctica y con diversos recursos cómo se deben ofrecer experiencias memorables y duraderas a los usuarios de los servicios de la Compañía, a través de:

- **El modelo de formación e-training** consta de una plataforma e-learning con contenidos audiovisuales interactivos que permiten al aspirante entrar desde cualquier ubicación y dispositivo a los contenidos formativos; es una plataforma donde los postulantes pueden acceder a la información para repasar contenidos con todo con el acompañamiento y supervisión del facilitador.

- **Laboratorio de llamadas** es un programa diseñado para que los estudiantes reciban sus primeras llamadas en la sala de entrenamiento, con el acompañamiento y monitoreo del facilitador, logrando que la persona brinde excelente servicio a los clientes en el menor tiempo posible y aplicando los conocimientos adquiridos durante la etapa de formación.

Actualmente son más de 80 formadores distribuidos en las áreas de Servicio al Cliente, Cobranzas, Ventas, Back Office, Mesas de Servicio, Web Center, Gestión Documental y Atención Presencial. Adicionalmente, se cuenta con un equipo de gestores virtuales, encargados de crear los contenidos para los cursos virtuales y el proyecto e-training

Premios y reconocimientos 2014

Emtelco recibió varios reconocimientos por parte de la industria en Colombia y Latinoamérica, que siguen posicionando la Compañía como líder y ratifican su desarrollo dentro del sector de Contact Centers y BPO a nivel latinoamericano:

Premios Latam

Alianza Latinoamericana para la Interacción con Clientes ALOIC:

- Oro por Mejor Contribución en Responsabilidad Social
- Plata por Mejor Estrategia en la Organización y por Mejor Empresa Tercerizadora.

Junio de 2014

Premio Nacional Excelencia de la Industria de Contact Center y BPO

Asociación Colombiana de Contact Center y BPO:

- Oro Mejor Operación de Contact y Call center *(oro por segundo año consecutivo)*
- Oro Mejor Gestión de Crédito y Cobranza
- Plata Mejor en Responsabilidad Social Empresarial
- Plata Mejor Operación de Tercerización de Procesos
- Bronce Mejor Estrategia de Servicio al Cliente.

Mayo de 2014

Asociaciones en las que Emtelco participa

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE
Contact Centers y BPO

Asociación Colombiana de Contact Center y BPO

SENA
SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Mesa sectorial de logística, mercadeo y BPO del Sena

Red de Transparencia y Participación Ciudadana

Red de Transparencia y participación ciudadana,
iniciativa de la Contraloría General de Medellín

Información general

- Sitio web corporativo: www.emtelco.com.co
- Buzón corporativo: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co
- Fax corporativo nacional: (574) 389 7071
- Redes sociales:

emtelco

@emtelco

EmtelcoOficial

@emtelcooficial

Emtelco

Medellín

Olaya, Sede Principal
Calle 14 N° 52A - 174
Teléfono: (574) 389 70 00

Centro de Talentos y Sede Operativa Industriales
Carrera 52 N° 29 A -111
Teléfono: (574) 389 70 00

Miguel de Aguinaga
Calle 53 N° 52-16
Teléfono: (574) 511 26 40

Avenida Mall
Calle 23 N° 43 A 66 Local 126
Teléfono: (574) 232 35 30

Bodega Guayabal
Calle 85B N° 43 – 34
Teléfono: (574) 255 9296

Buga

Calle 1C Sur N° 15A-59

Bogotá

Floresta
Centro Comercial Floresta Outlet
Carrera 69 N° 98A-11 Piso 2
Teléfono: (571) 405 0199

Avenida Chile
Carrera 29C N° 71A – 48 Piso 2
Teléfono: (571) 486 3500

Rionegro

Bodega Rionegro
Circular 76 N° 73B 40
Teléfono: (574) 531 04 73

Cali

Bodega Cali
Calle 66 N° 1N- 68
Teléfono: (57) 304 250 85 88

Pereira

Bodega Pereira
Carrera 2da N° 6-64
Teléfono: (576) 330 08 44

Informe de Gestión

02. Informe de Gestión

- Entorno macroeconómico
- Resultados financieros
- Crecimiento nacional e internacional
- Gestión operación
- Tecnología
- Proyectos
- Asuntos regulatorios
- Compromisos y contingencias
- Informe de propiedad intelectual
- Retos 2015
- Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas
- Agradecimientos

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

A continuación presentamos el Informe de Gestión y los estados financieros correspondientes al año 2014, en cumplimiento a lo establecido en la Ley y los estatutos de la Entidad.

Entorno macroeconómico

En el primer trimestre del año 2014 la economía colombiana creció 6,4% con relación al mismo trimestre de 2013. Frente al trimestre inmediatamente anterior, el PIB aumentó 2,3%.

Los mayores crecimientos para este periodo, comparado con el mismo trimestre de 2014, se dieron en las siguientes actividades: 17,2% en construcción; 6,3% en actividades de servicios sociales, comunales y personales; 6,1% en agropecuario, silvicultura, caza y pesca. El menor crecimiento se presentó en suministro de electricidad, gas y agua en 3,1%.
Al comparar con el trimestre inmediatamente anterior, el mayor crecimiento se presentó en las siguientes actividades: transporte, almacenamiento y comunicaciones en 1,7%; establecimientos financieros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas 1,1% y en el sector agropecuario en 2,9%.

El crecimiento del PIB fue de 4,3%, para el segundo trimestre de 2014, comparado con el mismo periodo de 2013, explicado por el comportamiento de las siguientes actividades: 10,2% en construcción y 6,1% en establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas. Por su parte, las actividades que registraron caída fueron minas y canteras en 2,2% e industrias manufactureras en 1,4%.

Frente al trimestre inmediatamente anterior disminuyó 0,1%, donde, las mayores caídas se presentaron en las siguientes actividades: construcción en 7,4% y 4,3% en explotación de minas y canteras. Por su parte, se presentaron crecimientos en comercio, reparación, restaurantes y hoteles en 1,7% y 1,6% en establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas.

Durante el primer semestre de 2014, el Producto Interno Bruto creció en 5,4% respecto al mismo periodo del año 2013. Durante este periodo, los mayores crecimientos se presentaron en las siguientes actividades: 14,2% en construcción y 6,1% en servicios sociales, comunales y personales. Los menores crecimientos se presentaron en explotación de minas y canteras en 1,7% y 0,9% en industrias manufactureras.

En el tercer trimestre del año 2014, el PIB creció 4,2 % con relación al mismo trimestre de 2013. Los mayores crecimientos se presentaron en las siguientes actividades: 12,7 % en construcción y comercio, reparación, restaurantes y hoteles en 4,8 %. Por su parte, las actividades que registraron caída fueron minas y canteras en 1,0 % e industrias manufactureras en 0,3 %.

1, Adaptado de Documentos "Cuentas Trimestrales - Colombia" DANE. Junio 19, 16 de septiembre y 15 de diciembre de 2014 Así como de información de el Periódico El Tiempo.

Entorno macroeconómico

Frente al trimestre inmediatamente anterior creció 0,6 %. Los mayores incrementos se presentaron en las siguientes actividades: construcción y explotación de minas y canteras, ambos en 1,9 %. Por su parte, se presentaron caídas en industrias manufactureras en 0,8 %.

Durante el tercer trimestre de 2014, los principales indicadores económicos del país presentaron los siguientes comportamientos, todos comparados con el mismo periodo de 2013: en el mercado laboral las tasas de desempleo descendieron y se presentaron crecimientos en la población en edad de trabajar y en la tasa de ocupación a nivel global.
Las tasas de interés de colocación, de captación, margen de intermediación y cartera bruta nacional registraron ascensos.
La tasa de cambio nominal y la tasa de cambio real del peso se depreciaron, mientras que los niveles de las reservas internacionales y de los medios de pago aumentaron.

La tasa representativa -promedio- del mercado fue de $1.909,6 para el tercer trimestre de 2014, lo que significó una devaluación nominal anual del peso colombiano en 0,1 % respecto al mismo periodo de 2013.

Durante el período enero - septiembre de 2014, el Producto Interno Bruto creció en 5,0 % respecto al mismo periodo del año 2013. En este periodo, los mayores crecimientos se presentaron en las siguientes actividades: construcción en 13,7 % y actividades de servicios sociales, comunales y personales en 5,7 %. Los menores crecimientos se presentaron en industrias manufactureras en 0,5 % y explotación de minas y canteras en 0,8 %.

El ministro de Hacienda, Mauricio Cárdenas, señaló que el dato del 4,2 por ciento del aumento del PIB entre julio y septiembre orienta el indicador hacia un cierre del año del 4,7 por ciento, “y el Gobierno se ratifica en esta proyección que hizo hace un año”. No obstante, esta cifra será menor a la estimación del Banco de la República, que calculó que este año la economía crecería a un ritmo del 5 por ciento.

Además, los analistas han bajado sus expectativas para el cierre del año y para el 2015. La comisionista Alianza Valores, estimó que para lograr el objetivo del Emisor será necesario crecer mínimo 4,8 por ciento en el cuarto trimestre del año, situación que el equipo de investigaciones económicas de Bancolombia ve menos probable ahora, ya que desde octubre a la fecha la economía ha enfrentado el choque de disminución de precios del petróleo y la subida del dólar.

- Perspectiva económica 2015: en el último trimestre del año, el precio del petróleo ha disminuido a niveles cercanos a los 52 USD (barril WTI) y la tasa de cambio ha evolucionado a valores por encima de $ 2400.

  Después de caer aproximadamente 40% en el segundo semestre de 2014, para el próximo año se espera que los precios internacionales del petróleo fluctúen en un rango entre US $ 58 y US $ 73, con un valor esperado para el promedio de las referencias WTI y Brent de US$65,5 por barril.

  El impacto final del choque del precio del petróleo sobre la economía colombiana dependerá de forma crucial de si se trata de un fenómeno temporal o permanente, hasta ahora, la visión de los expertos es más cercana a la segunda apreciación

Entorno macroeconómico

Se prevé que este choque puede tener los siguientes impactos:

- Tasa de cambio: el USDCOP puede fluctuar en 2015 en un rango entre $2.350 y $2.450, con promedio en $2.400 y cierre en $2,350. En caso de profundizarse la tendencia actual de depreciación el Emisor podría adoptar mecanismos de intervención en el mercado cambiario.

- Sector externo: el déficit comercial se ampliaría de casi US$3.000 millones en 2014 a US$6.900 en 2015.

La caída de 26,4% en el valor de las exportaciones de petróleo contrastará con una recuperación en el resto de productos y con una contracción de las importaciones. El déficit en cuenta corriente en 2015 podría superar el 5% del PIB. El mayor déficit comercial sería en parte compensado con un menor giro de utilidades.

En la cuenta financiera se reducirían los flujos de inversión directa y de portafolio.

Lo anterior conduciría una disminución de los activos de reserva.

- Finanzas públicas: el choque petrolero puede propiciar un escenario negativo para las finanzas públicas. En dicho escenario la diferencia entre el déficit previsto por las autoridades y el efecto podría llegar a ser de 0,8% en 2016. Además, se advierte una presión recurrente sobre el balance del Gobierno Nacional en la próxima década.

- PIB: el choque petrolero ha aumentado la probabilidad de un escenario bajista de crecimiento para 2015 (3,9%). Desde la demanda, el choque del petróleo tendría impactos en el sector externo, y en menor magnitud en la inversión pública y privada y el consumo privado. Desde la oferta, el choque del petróleo tendría impactos positivos en industria y agricultura (por competitividad cambiaria). Además de la minería podrían afectarse el comercio, la construcción, los servicios sociales y los servicios financieros.

- Inflación: como producto de la depreciación cambiaria esperada la inflación total podría incrementarse en 1,08%. Sin embargo, el escenario es complejo: se debe considerar tanto el impacto de la caída del precio del petróleo y de la depreciación del tipo de cambio.

  El impacto de la depreciación puede trasladarse más rápido a la inflación. El impacto del petróleo puede ser más rezagado, pero el efecto combinado dependerá de la persistencia en el tiempo de ambos choques.

  En la medida en que las expectativas de inflación se mantengan dentro del rango meta de inflación el margen de maniobra del Banco Central para realizar una política monetaria más expansiva será mayor.

Resultados financieros

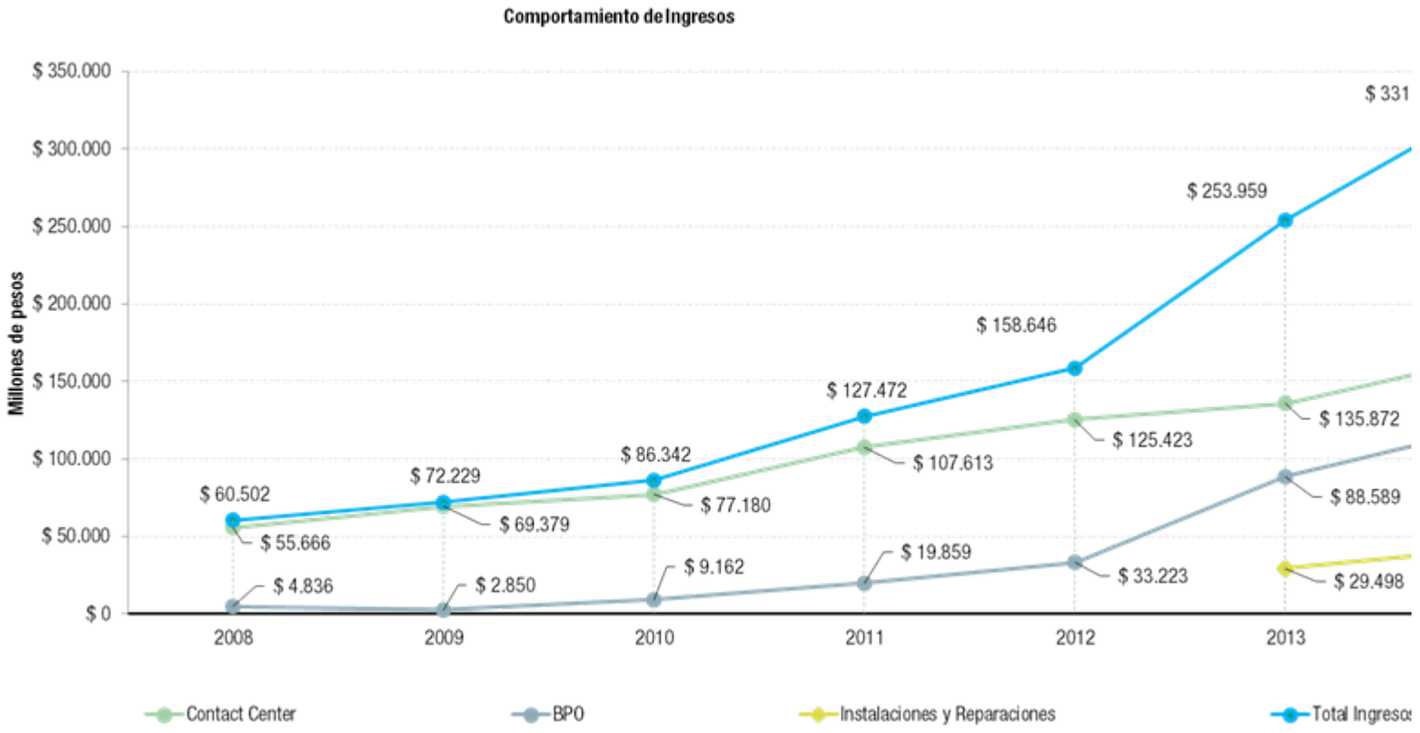
- Ingresos: Emtelco, durante el 2014, obtiene ingresos operacionales por $331.095 millones, con un crecimiento del 30,4% producto principalmente de nuevas operaciones con clientes actuales y a la entrada de nuevos clientes para los segmentos de negocio de Contact Center y BPO. De igual forma se presenta la consolidación y crecimiento del servicio de Instalaciones y Reparaciones (televisión, internet y telefonía fija) iniciado con UNE EPM TELECOMUNICACIONES en abril de 2013 y con EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA en agosto del mismo año.

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

– Ingresos por servicios de Contact Center $166.772 millones, con un crecimiento del 22,7%% (2013 $135.872 millones).

– Ingresos por servicios de BPO $121.627 millones, con un crecimiento del 37,3% (2013 $88.589 millones).

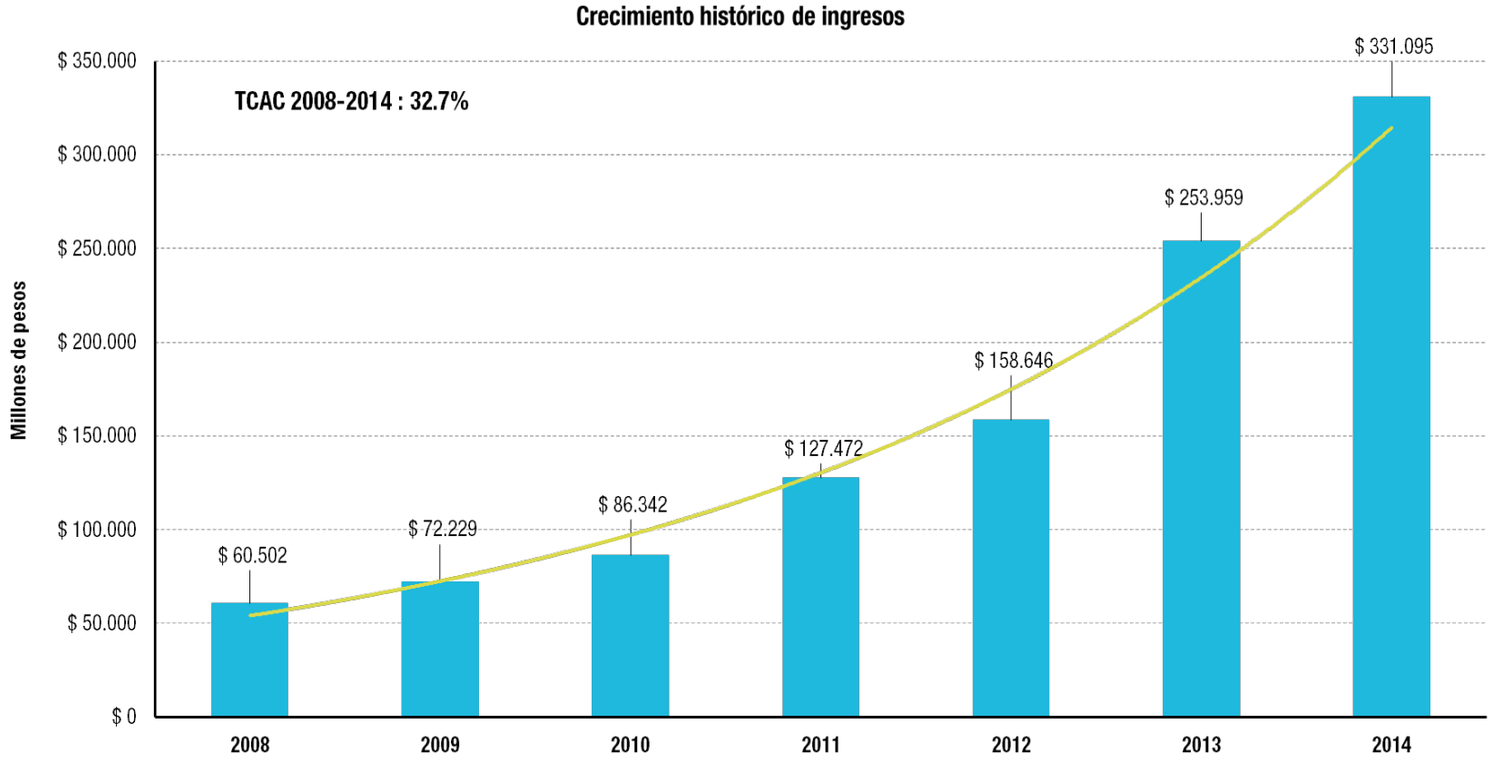
– Ingresos por servicios de Instalaciones y Reparaciones $42.696 millones, con un crecimiento del 44,7% (2013 $29.498 millones).



Resultados financieros

Los ingresos por el periodo 2008 a 2014 presentan un crecimiento interanual del 32.7%, mientras que para el sector nacional de Contact Center y BPO, los crecimientos proyectados para el presente periodo son del 18,0% (1). 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%.

(1) Impactado favorablemente por importante volumen de exportaciones y por el efecto tasa de cambio.



Utilidad neta: el resultado neto del ejercicio 2014 asciende a $10.228 millones con un margen neto del 3,1% (2013 $8.559 millones y 3,4%), presentando un crecimiento del 19,5%.

Crecimiento nacional e internacional

La Compañía en 2014 presentó crecimiento relevante por línea de negocio:

Contact Center: 22,7%
Servicios Complementarios: 37,3 %
Instalaciones y Reparaciones: 44,6%

Dentro de los servicios de Contact Center, se destaca la exportación de servicios hacia Estados Unidos y España, logrando ventas netas en 2014 por $859 millones de pesos, con un crecimiento del 131% con respecto al año anterior.

En 2014, fuimos seleccionados por 13 clientes como aliados estratégicos de negocio, después de competir con reconocidos centros de contacto del país, para gestionar el relacionamiento con sus clientes gracias a nuestra experiencia, respaldo, proyección, tecnología de vanguardia y a la calidad del talento humano, características que son decisivas a la hora de tercerizar un proceso de relacionamiento.

Este crecimiento en clientes y el incremento de las ventas en las cuentas activas en el 2014, reflejó un crecimiento del 30% en las ventas.

Respecto a la distribución de ingresos multicanal, es decir por los diferentes puntos de contacto dependiendo del tipo de servicio, presentó el siguiente comportamiento:

Tecnología

Durante el año 2014, se implementó el nuevo modelo de servicios de Tecnología, mediante el rediseño de los procesos, servicios y estructura organizacional, lo cual permitió alinear la prestación de los servicios de TI a las necesidades de la operación del negocio. Estos cambios se soportan bajo la aplicación de esquemas de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI (ITIL y COBIT) obteniendo sinergias entre las metas y objetivos del negocio y las metas y objetivos de la Dirección de Tecnología.

- A través de *Clúster Bases de Datos* logramos mantener una alta disponibilidad de la información, tanto de los clientes como de la organización, lo cual permite que las áreas del negocio accedan de manera eficiente y oportuna a la misma.

- Se migró el correo electrónico a la nube, con lo cual se obtuvo mejoramiento en la colaboración, comunicación y costos empresariales, dado que este cambio permite integrar de manera proactiva la comunicación al interior y exterior de la compañía, además de minimizar los costes en infraestructuras informáticas.

- Se rediseñó el proceso de desarrollo y pruebas, esto hace que los proyectos de software salgan a producción con mayor calidad y eficiencia en el producto.

- Se incursionó en el desarrollo de aplicaciones móviles llevando un nuevo producto al portafolio de servicios de TI.

Proyectos

Con el objetivo de darle cumplimiento a los retos estratégicos, la Organización, dentro de su ciclo de planeación estratégica, ha adelantado actividades sobre un portafolio de proyectos en diferentes ámbitos. Entre los proyectos desarrollados en el año 2014 se identifican los siguientes:

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

  Se continuó con el Cronograma establecido para la Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera.

  Durante el año 2014, 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.

  En relación con el sistema de información que soportará la operación de la información contable y financiera bajo NIIF, se adelantaron durante el año, las diferentes fases de la Implementación del sistema de información SAP para UNE y sus filiales.

Proyectos

- Mejoramiento de procesos de Tecnología.

  Este proyecto iniciado a finales de 2013, desarrolló procesos más eficientes y mejorar el control a la ejecución de los mismos ajustándolos según las necesidades actuales del negocio.

  Durante el año 2014, se implementó el nuevo modelo de servicio de tecnología, el cual incluyó la definición del modelo de gobierno, rediseño de la estructura de procesos, estructura organizacional y modelo de mejoramiento incluyendo las métricas de control.

- Proyecto CRM y BI: permite disponer de 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).

  Durante el año 2014 se concluyó el desarrollo del Mapa de Contactos – CRM, En la parte de BI y minería de datos, se continuaron desarrollando para varias operaciones de clientes corporativos, las aplicaciones de visualización y de análisis de datos para diferentes procesos con el fin de profundizar en el conocimiento sobre el comportamiento de sus usuarios y poder tomar decisiones estratégicas de mejoramiento del servicio.

- Implementación BPM para proceso de Selección de personal: durante el año 2014 se realizaron adecuaciones y mejoras al proceso frente a la primera versión.

- Gestión de la capacidad: se rediseñaron los procesos asociados a la gestión y aseguramiento de la capacidad instalada para las operaciones de los clientes corporativos. Se proyecta implantarlos al iniciar el siguiente año.

- Sistema de Información de Gestión Documental: este proyecto tiene como objetivo lograr una mayor productividad y efectividad de los procesos que conllevan un alto contenido documental, generando una mayor disponibilidad, control y seguridad de la información y de dichos contenidos. Durante el año 2014 se han desarrollado actividades del cronograma correspondientes a la fase de factibilidad para la consecución del sistema, para ello, se desarrollaron las especificaciones de un RFI (Request for Information) para conocer las diferentes ofertas del mercado, sus características, sus costos y sus condiciones de implantación relacionadas con consultores, metodologías, tiempos y niveles de inversión para la implementación. Para el siguiente año, se contempla continuar con las etapas de contratación, implantación y puesta en marcha del sistema.

Proyectos

- Gestión de la Experiencia de Cliente: se realizó un cambio de estructura organizacional para fortalecer la gestión de la Experiencia de Cliente asegurando una gestión completa (planeación, ejecución, medición y verificación, ajuste) sobre dicha experiencia. Se busca cubrir todo el ciclo de vida del consumidor final y no sólo asegurarle el servicio prestado sino también sus niveles objetivos y subjetivos de satisfacción.

- Sistema de información de Gestión Humana: dada la importancia de este factor por el gran número de personas que laboran en la Organización, se inició un proyecto para el mejoramiento y actualización de los sistemas de procesamiento de información relacionada con la gestión del Talento Humano. El proyecto se encuentra en fase de exploración de alternativas.

- Rediseño de la interfaz del Modelo de Procesos de la Organización: a partir del rediseño del modelo de procesos realizado durante el año anterior, se desarrolló una nueva interfaz de navegación de dichos procesos y de su información que permitió mayor facilidad y claridad en la consulta y utilización de los mismos, facilitando su desempeño.

Asuntos regulatorios

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 de los accionistas y sus vinculadas, en tal sentido, las normas que rigen a la compañía en la relación con sus clientes es, por regla general, normas civiles y mercantiles de la República de Colombia, y por excepción, en tanto un cliente tenga la naturaleza de entidad estatal, se aplican a las relaciones con éstos las normas propias de la contratación pública, en la medida que el régimen contractual del cliente así lo determine.

Sin embargo y más allá de la inexistencia de regulación específica para la actividad económica de la Compañía, 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 normativo. En el contexto mencionado, se implementó desde el año 2012 el proceso de vigilancia normativa, como una forma de anticiparse a los efectos que a nivel de riesgos y oportunidades de negocio que sobre la Compañía o sobre sus clientes actuales o potenciales, pueda tener la producción de normas externas.

En el año 2014, 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:

Asuntos regulatorios

- Decreto 1499 de 2014 - Ventas a *distancia (Reglamentario Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor)*

Este decretó reglamento las ventas que utilizan métodos no tradicionales y ventas a distancia, esto es, aquellas que se adelantan sin que el consumidor las haya buscado.

Dicha norma tiene relevancia para la compañía por cuanto Emtelco presta el servicio de venta a sus clientes a través de diferentes canales, siendo importante para la compañía y sus clientes conocer las condiciones que regulan este tipo de ventas no tradicionales.

Ejemplo de éstas son: ventas en lugar de residencia o trabajo del consumidor *(ventas puerta a puerta),* ventas telefónicas, ventas por correo electrónico, entre otras que se realizan a través del Contact Center.

- Decreto 886 de 2014 - *Registro Nacional de Bases de Datos (Reglamentario Ley 1581 de 2012 Habeas Data)*

De acuerdo con esta norma, los responsables del tratamiento, deben inscribir sus bases de datos en el registro nacional de bases de datos dentro del año siguiente a la fecha en que la Superintendencia de Industria y Comercio habilite dicho registro. Igualmente señala que los responsables del tratamiento deberán actualizar en el registro nacional de bases la información inscrita cuando haya cambios sustanciales.

Emtelco, como responsable del tratamiento de sus bases de datos, está sujeto al plazo para el registro anteriormente indicado, no obstante hay que tener presente que no se ha fijado una fecha límite para que la Superintendencia habilite su plataforma y no se sabe a ciencia cierta cuándo sucederá esto, por lo que se está en permanente vigilancia de dicha Superintendencia para verificar la fecha cierta de habilitación del registro

- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia en la información de las entidades públicas

El objeto de la ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Una adecuada interpretación de esta Ley es fundamental para Emtelco, de tal manera que se dé cumplimiento a lo que la norma exija para las entidades públicas, sin que por cuenta de este cumplimiento se afecte la actividad comercial de la compañía.

Para el caso concreto de Emtelco, los deberes impuestos por la norma deben estar subordinados al deber de protección del secreto empresarial y la información comercial de la sociedad, lo cual implica que sólo se publicará aquella información que no esté directamente asociada con las actividades comerciales de la sociedad.

Asuntos regulatorios

- **Regulación de Telecomunicaciones:** considerando que este sector económico representa la proporción más significativa de los ingresos percibidos por la Compañía, para Emtelco resulta de la mayor importancia el seguimiento de las disposiciones regulatorias en materia de telecomunicaciones, en la medida que ello le permite no solo conocer la normatividad que regula estos servicios, sino anticiparse a la toma de acciones que sean pertinentes en la operación de manera conjunta con nuestros clientes.

  – Resolución 4625 de 2014 – *Modelos de contrato único*

  Esta norma reguló el contenido y formato de los contratos para la prestación de servicios móviles, para garantizar que constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para conocer, entender y valer sus derechos.

  Las obligaciones son aplicables a proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, para que implementen los modelos contractuales del anexo III de la Resolución CRC 3066 de 2011.

  Estos proveedores deberán adoptar los formatos de contratos de servicios en los siguientes términos:

  1. Nuevos usuarios pos pago: los adoptarán de acuerdo a las obligaciones de la CRC 3066/2011 o norma que la regule.
  2. Contratos vigentes: los adoptan si una situación modifica la relación jurídica/comercial entre las partes (cambio de plan, renovación, acto de novación de obligaciones).

  La norma modificó de la misma manera algunos aspectos de la resolución 3066 de 2011 asociados a los contratos de los usuarios.
  Información relevante en la atención de los usuarios de la línea de servicio al cliente.

  – Resolución 4444 de 2014 – *Eliminación cláusulas de permanencia*

  Esta resolución establece con respecto a las cláusulas de permanencia mínimas en el servicio de voz y/o datos, que a partir del 1ro de julio de 2014, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que ofrezcan de manera individual o empaquetada dichos servicios, en ningún caso podrán ofrecer a los usuarios, ni incluir en los contratos, tanto de prestación de servicios de comunicaciones móviles como de compraventa de equipos terminales móviles, cláusulas de permanencia mínima, ni siquiera con ocasión del financiamiento o subsidio de equipos terminales móviles, ni del financiamiento o subsidio del cargo por conexión, ni por la inclusión de tarifas espaciales que impliquen un descuento sustancial.

  Información relevante para la atención de las líneas de servicio al cliente que opera Emtelco para sus clientes de telecomunicaciones.

Asuntos regulatorios

- Regulación laboral y de gestión humana:

Considerando la importancia que tiene el talento humano en el negocio de Emtelco, aquellas normas que se ocupan de estas materias, modificando el régimen de obligaciones de los empleadores, pueden implicar para la compañía 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. Durante el 2014 se expidieron las normas que a continuación se resaltan:

– *Decreto 2852 de 2013 - Servicio público de empleo*

Esta norma incorpora el registro único de empleadores ante cualquiera de los prestadores autorizados del servicio público de empleo, establece para los empleadores particulares y los no sometidos al régimen del servicio civil, la obligación de realizar a través de cualquier prestador, el registro de todas las vacantes dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la existencia de éstas. Igualmente define para el empleador la obligación de expedir la certificación de la cesación laboral de un trabajador, indicando la fecha del suceso, último salario percibido, causa de terminación. La omisión de estas obligaciones acarrearan las sanciones pertinentes.

Norma de alta relevancia en la entidad, por cuanto Emtelco es intenso en talento humano y permanentemente realiza procesos de selección para proveer los diferentes cargos de la Compañía, situación que indudablemente le implica cumplir con el deber de publicar sus vacantes y realizar los trámites de registro público de empleo

– Circular externa 100-000005 de la Superintendencia de sociedades.

Esta circular exige a las empresas vigiladas por la Superintendencia de Sociedades que a 31 de diciembre de 2013 registraron ingresos brutos iguales o superiores a 160.000 SMMLV, la obligación de adoptar un sistema de autocontrol y gestión del riesgo LA/FT que se adecue a las necesidades cada una.

Dicho sistema debe estar implementado a 31 de diciembre de 2014.

Tiene un impacto para Emtelco toda vez que se debe adecuar e implementar los requisitos y exigencias solicitadas a través de dicha circular, con el propósito de estar blindados de todos los riesgos que puedan generarse en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo. Esta política debe permitir el eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento del sistema y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la Empresa.

– *Resolución 384 de 2014 aumento salario aprendices*

Dicha resolución fijó para el año 2014 como apoyo al sostenimiento mensual de aprendices durante la fase práctica, el 100% del salario mínimo, es decir la suma de $616.000, conforme lo establecido en el artículo 30 de la Ley 789 de 2002, el cual señala que el apoyo de sostenimiento que recibirá el aprendiz durante su práctica, será diferente cuando la tasa de desempleo nacional sea menor del 10%, caso en el cual será equivalente al 100% del salario mínimo.

Asuntos regulatorios

- Otras iniciativas legislativas.

Durante el 2014, la Secretaría General también hizo seguimiento de proyectos de Ley, los cuales más allá de no haberse concretado efectivamente en Leyes de la República durante la vigencia, contemplan temas de interés para la sociedad. A continuación se resaltan los principales proyectos vigilados durante la vigencia:

– PL 006/2014: *acumula los proyectos 038/2014 y 073/2014 – Senado y el 082/2014 - Cámara Jornada Laboral, recargo nocturno y dominical:*

Estas iniciativas tienen por objeto reestablecer los derechos laborales relacionados con la jornada laboral, las horas extras y el trabajo dominical y festivo establecido en el código sustantivo del trabajo, en este sentido contemplan:

Trabajo diurno ordinario como el comprendido entre las 6 am y 6 pm;
Horas nocturnas entre las 6 pm y 6 am,
Jornada de 36 horas semanales máximo, turnos que no excedan de 6 horas al día y 36 a la semana.
Domingos y festivos remuneración con cargo del 100%.

Esta norma terminaría con la posibilidad de jornadas flexibles, elemento fundamental en este tipo de negocios, en donde los turnos de trabajo están asociados a la carga de trabajo diaria, semanal y/o mensual que conforme a los dimensionamientos de las diferentes operaciones se requiera para cumplir con los compromisos contractuales con los clientes.

– PL 012/2014: *intermediación laboral – Senado*:

El objeto de este proyecto es prohibir cualquier esquema legal que permita la intermediación laboral. Inicialmente parece estar enfocada hacia el sector salud, sin embargo en el desarrollo de la norma el ámbito de aplicación se extiende hacia varios sectores y en general hacia la tercerización de actividades misionales.
La norma contempla que a partir de la entrada en vigencia de la misma, en los casos en los cuales haya una tercerización o intermediación laboral, aplicará el contrato realidad.

Un aspecto relevante de la norma es que contiene un artículo que cambia la responsabilidad de los socios de las Sociedades por Acciones Simplificadas, estableciendo que la responsabilidad en materia fiscal y laboral empezará a ser solidaria e ilimitada para estas materias.

Esta norma a partir de una errada interpretación de la misma, confundiendo la tercerización de procesos de negocios con la intermediación laboral, podría impactar negativamente el sector de la tercerización de procesos de negocios (BPO).

– PL 044/2014 – *fuero de cónyuge, compañero o compañera permanente en condición de desempleado - Senado*:

Este proyecto tiene por objeto otorgar fuero conyugal en caso de despido sin justa causa cuando el trabajador es padre o madre de familia, su cónyuge está desempleado y hay menores de edad en su núcleo familiar. A través de esta norma se busca crear un fuero que proteja al cónyuge cuando el esposo, compañero o compañera permanente se encuentra desempleado, de manera que éste no podrá ser despedido sin justa causa por un periodo de seis meses, que se contarán a partir de la notificación del despido del esposo(a) compañero(a) permanente.

Los impactos de esta norma derivan en una protección excesiva de derechos, que implicarían sin lugar a dudas un alto sobrecostos para sectores como el de los BPO, intensos en talento humano.

Asuntos regulatorios

– PL 062/2014 – *Medidas de estabilidad reforzada para personas que tengan a su cargo el cuidado y/o manutención de personas en condición de discapacidad – Senado*:

El proyecto de ley tiene por objeto brindar una estabilidad laboral a las personas que tengan a su cargo el cuidado y manutención de personas discapacitadas.

Establece que quienes fueren despedidos o su contrato terminado por razón de su limitación o condición de discapacidad o por el desempeño de actividades de cuidado a favor de personas con discapacidad cuando éstas se encuentren a su cargo, tendrán derecho a una indemnización equivalente a ciento ochenta días del salario.

Así mismo, consagra que cuando se requiera el cuidado especial de una persona con discapacidad, las personas a cargo de su cuidado y manutención tendrán derecho a un permiso para ausentarse de su trabajo por el número de horas equivalentes a cinco jornadas ordinarias de trabajo al año, distribuidas a su elección en jornadas completas, parciales o combinación de ambas, previo aviso de cinco días hábiles al empleador.

Los impactos de esta norma derivan en una protección excesiva de derechos, que implicarían sin lugar a dudas un alto sobrecostos para sectores como el de los BPO, intensos en talento humano.

– PL 023/2014 *Prima de vivienda- Senado:*

Este proyecto de ley establece la obligación para los empleadores de pagar a aquellos trabajadores que devenguen menos de cuatro salarios mínimos, una prima mensual de vivienda equivalente al diez (10%) por ciento del salario mínimo. Esta prima de vivienda se consignará mensualmente mediante depósito a los fondos de pensiones y cesantías.

La norma prevé que los empresarios podrán descontar el 70% de lo que hayan pagado como prima de vivienda del impuesto sobre la renta y complementarios.

– PL 121/2014 *Subsidio especial para trabajadores en situación de discapacidad:*

Este proyecto de ley establece la obligación para los empleadores público y privados de pagar a aquellos trabajadores con discapacidad a mediano o largo plazo, puedan impedir la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones, un subsidio del 30% del Salario Mínimo, dicho subsidio no constituye salario y será deducible para el pago del impuesto del CREE.

Los impactos de esta norma derivan en una protección excesiva de derechos, que implicarían sin lugar a dudas un alto sobrecostos para sectores como el de los BPO, intensos en talento humano

Asuntos regulatorios

– PL 0134/2014 (Cámara) – 105/2014 (Senado) Modifica el estatuto tributario:

Este proyecto establece una reforma a la Ley 1607 de 2012 entre los temas más sobresalientes de la misma se destaca el cambio realizado al impuesto al patrimonio que con la nueva modificación pasará a llamarse impuesto a la riqueza. Dicho impuesto estará a cargo de todos los contribuyentes de renta que sean personas naturales, personas jurídicas y sociedades de hecho. Señala que será generador por la posesión de la riqueza que a 1 de enero de 2015 el valor sea igual o superior a $1.000.

Así mismo, se adiciona las tarifas del impuesto anteriormente indicado, con base en unas tablas indicadas para cada año, también se adiciona su causación, no deducibilidad y pagos voluntarios.

Se crea la sobretasa del CREE para los años 2015 a 2018 para los contribuyentes que tengan una base gravable igual o superior a 1.000 millones y será determinada por la aplicación de la tabla que este proyecto contiene para cada periodo gravable, deberá pagarse un anticipo del 100% y se pagará en dos cuotas anuales, se modifican varios artículos referentes con este impuesto en lo que tiene que ver con la base gravable, rentas brutas, liquidas especiales, compensaciones.

– La tarifa del CREE se deja en 9%
– Se crea el impuesto de normalización tributaria y es complementario al impuesto a la riqueza, se causará entre los años 2015 y 2017.
– Se planea el desmonte del 4*1000 a partir del 2022.
– Se modifican artículos del estatuto en lo que tiene que ver con el impuesto sobre la renta.

Esta reforma genera para la entidad un impacto directo y trascendental en la carga tributaria, toda vez que dentro de los cambios más significativos está el cambio sustancial con base en el cual se liquidaba el impuesto al patrimonio (que en esta reforma tributaria pasa a ser llamado: impuesto a la riqueza) pues anteriormente la base para liquidar dicho impuesto era el patrimonio líquido a 1 de enero de 2015 mientras que con esta reforma la base liquidable será el patrimonio de cada uno de los años en que esté vigente este impuesto.

Adicionalmente, la sobretasa CREE no se entiende como una sobretasa sino como un impuesto más, ya que la base liquidable es la misma que se tiene para liquidar el impuesto CREE, el deber ser de la sobretasa es poder liquidarlo sobre el porcentaje para liquidar el impuesto, es decir, si el porcentaje que se debe tener en cuenta para liquidar el impuesto al CREE es del 10% sobre el patrimonio a 1 de enero de 2015, la sobretasa del 2% debería calcularse sobre ese 10% y no sobre el patrimonio que haya tenido a 1 de enero de 2015. (las cifras anteriores sólo son para efectos de ilustrar el ejemplo).

Este proyecto se encuentra en sanción presidencial.

A diciembre 31 de 2014, Emtelco reitera su tendencia en materia de litigios, destacándose en este punto que a la fecha ya indicada, los procesos en contra de la Compañía no son más de cinco (5), siendo importante resaltar que los pleitos legales son principalmente algunas demandas laborales y acciones de tutelas.

A la fecha, la entidad solo es demandante en un proceso ejecutivo contra el cliente TLC Compañía Internacional de Inversiones S.A.S (MAXIMPRESOS).

La poca cantidad de procesos judiciales en Emtelco tiene su causa principal en la actividad económica, la cual no es potencialmente generadora de litigios, así como en una cultura de prevención establecida en la organización en relaciones con proveedores y clientes.

Compromisos y contingencias

Contingencias más relevantes

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación hacemos un breve resumen de las contingencias no laborales tramitadas durante el 2014 por la entidad:

- Acciones ciudadanas.

– *Fabio Alberto Arroyave y otros contra Departamento de Antioquia (vinculados UNE y Emtelco):*

Esta acción de grupo iniciada en 2008, contra la Gobernación de Antioquia y a la cual fue vinculada Emtelco y UNE en los años 2011 y 2012 respectivamente, como contratistas de la Gobernación en el proceso de modernización del proceso de recaudo del impuesto de vehículos automotores, en virtud del contrato que en principio suscribió Emtelco y que pasó a UNE como parte de los activos y pasivos del negocio de telecomunicaciones que fueron escindidos a favor de UNE, tiene por propósito la devolución de sumas pagadas por contribuyentes de la cuota de sistematización del impuesto de vehículos.

Durante el 2013, el proceso fue fallado en primera instancia absolviendo a Emtelco y los demás demandados de las pretensiones formuladas por los actores, de igual manera el recurso de apelación presentado en contra de dicha sentencia fue rechazado por extemporáneo. También se declaró precluído el 11 de marzo de 2014 el recurso de queja presentado contra el auto que rechazó la apelación a la sentencia.

Los demandantes presentaron acción de tutela contra el Juzgado de conocimiento por violación del debido proceso, acción que se falló en primera instancia de manera favorable al Despacho, por el Tribunal Administrativo de Antioquia. Actualmente la acción de tutela impetrada se encuentra en Segunda Instancia en el Consejo de Estado.

- Proceso ejecutivo:

– Emtelco contra TLC COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE INVERSIONES

Este proceso tiene una cuantía aproximada de $11.030.541 más intereses moratorios, actualmente se encuentra pendiente de resolver recurso de reposición contra auto que habiendo librado mandamiento de pago de manera parcial, negó mandamiento de pago respecto de una de las facturas cobradas.

- Contingencias laborales

Durante el año 2014 las contingencias laborales de carácter judicial de Emtelco cierran con tres (3) procesos activos que corresponden a los siguientes ex trabajadores:

Demandante	Movimiento 2014
Judith Patricia Moreno Zea	Si
Diana Catalina Escobar Castaño	Nuevo
Beatriz Elena Calderón Palacio	Nuevo

Atendimos veintinueve (29) diligencias laborales administrativas relacionadas con terminación de relaciones laborales; no se concilió ningún asunto.

Adicionalmente se respondieron veintitrés (23) acciones de tutela, de las cuales dos (2) terminaron con fallos desfavorables para Emtelco por lo que el índice de favorabilidad específico cerró en 88,23%.

Informe de propiedad intelectual

Emtelco cumple con las normas de propiedad intelectual que le son aplicables, las acciones que ha encaminado la sociedad durante el 2014 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 tal sentido, 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.

Finalmente, durante el 2014, se registró ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor de los siguientes aplicativos realizados al interior de la compañía por sus trabajadores:

- E-Personal
- Contáctame
- Linea-E
- Viatica
- ESCU Sistema de Control de Usuarios
- SIFEM Sistema de Información para la Facturación
- DaVinci
- SINEM
- Aplicación BIOEM (Administrador)
- ADRES
- Administración de Requerimientos
- Escala
- UMDA
- Balance de grabaciones

Retos 2015

- Crecimiento en el mercado: continuar con un crecimiento superior al promedio del mercado, para obtener unos ingresos de 403 mil millones y con un margen de EBITDA del 8,5%.

- Desarrollar y/o crecer nuevas líneas de negocio de BPO: explorar oportunidades de crecimiento en servicios orientados a soportar procesos de negocio de alta transaccionalidad. Explorar igualmente la extensión de los servicios aprovechando los múltiples canales que el desarrollo de internet y de la movilidad están introduciendo en el día a día de los consumidores finales.

- Desarrollar el nuevo Sistema de Información Operativa del Negocio: este proyecto tendrá como objetivo el desarrollo de las estructuras de información y de los reportes necesarios para aumentar la efectividad y eficacia de los procesos y decisiones relacionados con la operación de las diferentes líneas de negocio.

- Procesos: continuar el proyecto de mejoramiento de procesos, incluyendo e integrando herramientas que faciliten la agilidad, flexibilidad y efectividad en el desempeño de los mismos.

- Organización: acompañar el crecimiento de la Organización continuando con los avances y desarrollos en términos de comunicación, cultura y clima organizacional.

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Emtelco como prestador de servicios

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Acta de ejecución No. 36 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Acta de ejecución No. 36 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	EPM TELECOMUNICACIONES ofrecerá a sus clientes Corporativos y Pymes como parte integral de su portafolio y bajo la marca "UNE" los servicios de Contact Center de EMTELCO, para lo cual EMTELCO se compromete con EPM TELECOMUNICACIONES a proveer y soportar la prestación de dichos servicios.	Indeterminado		
	Orden de suministro No. 6 Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - Tránsito Rionegro	Servicio de Contact Center para atender los clientes o usuarios de la Secretaría de Transporte y Transito del Municipio de Rionegro.	$265.541.183, sin IVA	01/04/2012	31/12/2016
	Orden de suministro No. 9 Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - SIC	Servicio de Contact center dedicado a la campaña asegurando el adecuado funcionamiento de la operación cliente Superintendencia de Industria y Comercio.	$3.295.591.711, sin incluir IVA	17/12/2012	31/01/2015
	Orden de suministro No. 11 Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - Impuesto de Vehículos - Gobernación de Antioquia	Prestación del servicio de Contact Center en operadora de entrada y salida con asesor e IVR para soportar las llamadas que hace los contribuyentes en la temporada de alto recaudo del impuesto de vehículos	$871.510.055	28/01/2013	31/12/2015
	Orden de suministro No. 15. Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - Municipio de Medellín - Secretaría Movilidad	Gestión de Contact Center de entrada y salida en modalidad Outsourcing para la operación de las campañas de recordación de pago, con el fin de mejorar el recaudo de los comparendos realizados en la ciudad de Medellín de la secretaría de Movilidad	$4.005.580.780, sin IVA	01/01/2014	31/12/2016
	Orden de suministro No. 18 Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - Universidad de Antioquia	Prestar el servicio de Call Center en la Oficina de Atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia	$151.545.600 sin IVA	26/05/2014	25/05/2016
	Orden de suministro No. 19 Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - Corporativo	Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de back office y demás servicios de apoyo a la operación en la modalidad de outsourcing de procesos de negocios, BPO por su sigla en inglés, para soportar los procesos de pre-venta, venta, posventa, tele mercadeo, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por la UEN Mercados Corporativos de UNE EPM TELCO, incluyendo la participación del recurso humano de asesores, supervisores y demás personal requerido por la operación, debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica o alguna de sus funcionalidades.	$675.420.948, sin IVA	16/09/2014	27/09/2015
	Orden de suministro No. 20 Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - Ministerio de Educación	Prestación del servicio de mesa de ayuda como único punto de contacto para los usuarios de UNE - Ministerio de Educación Nacional para la atención de las solicitudes de soporte nivel 1, incluyendo el esquema de atención de Contact Center.	$419.400.000, sin IVA	17/10/2014	16/01/2015
	Orden de suministro No. 21 Acta de ejecución 36 Contrato de colaboración empresarial - Ministerio de Comercio - VUCE	Servicio de Contact Center de entrada y salida para atender la línea de la Ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE) del Ministerio de Comercio, Industria y turismo	$58.844.346 sin IVA	29/12/2012	31/03/2015

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 37 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	EMTELCO prestará el servicio de cobranzas presencial en las ciudades de Armenia, Bucaramanga, Buga, Cartagena y Manizales y Calí. En igual forma, EMTELCO brindará a EPM TELECOMUNICACIONES a nivel nacional el servicio de Back Office para el proceso de gestión de cobranza, conforme a lo definido en el Anexo No. 1 CONDICIONES DEL SERVICIO, parte integral de la presente acta de ejecución. Las partes de común acuerdo podrán extender el servicio de cobranza presencial a otras ciudades o municipios del país, para lo cual bastará con una comunicación en tal sentido por el Director de Cartera de EPM Telco al representante legal de EMTELCO, manteniéndose para los nuevos sitios, los términos y condiciones señalados en el acta 37.	Indeterminado.	01/02/2010	31/01/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 38 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de back office y demás servicios de apoyo a la operación en la modalidad de outsourcing de procesos de negocios, BPO por su sigla en inglés, para soportar los procesos de pre-venta, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por la Vicepresidencia de Mercados Hogares y Personas de UNE EPM TELCO, por la Vicepresidencia de Mercados Pymes y por la Vicepresidencia de Finanzas, incluyendo la participación del recurso humano de asesores, supervisores y demás personal requerido por la operación, debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica o alguna de sus funcionalidades.	Indeterminado	15/09/2010	31/03/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 43 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas en la modalidad de Outsourcing para soportar los procesos de aprovisionamiento (instalaciones) y aseguramiento (reparaciones) aplicados al portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por UNE EPM Telecomunicaciones. Asi como el suministro de la plataforma tecnológica de Contact Center o alguna de sus funcionalidades	El valor de la presente Acta de Ejecución es de cuantía indeterminada, pero determinable. El valor del acta, será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por UNE. El valor del acta se estima en $21.047.860.976, sin IVA	12/07/2011	11/07/2015

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 55 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	EMTELCO prestará el servicio de soporte de Outsourcing a UNE EPM Telco, el cual comprende, entre otros, la operación en los procesos administrativos, ofimáticos, telemáticos, de telecomunicaciones y de administración de la información, en diferentes sectores, que UNE EPM TELCO, requiera para atender a sus clientes. Para lo cual se debe contar con los recursos especializados y calificados con habilidades y competencias que para cada caso se especifiquen para la adecuada prestación de los servicios. Así mismo, en el desarrollo de la presenta Acta de Ejecución, EMTELCO podrá prestar servicios de interventoría, sobre contratistas de UNE EM TELCO, siempre y cuando el objetivo de la orden de servicio sea exclusivo para estas tareas y no exista conflicto de intereses.	Indeterminada.	01/06/2012	31/05/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 56 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Atención presencial en la modalidad de "Insourcing" en la sede de UNE EPM TELCO, a través de una atención personalizada (BPO) ejecutada en puntos de atención personalizada, determinados por UNE EPM TELCO,.	Indeterminada.	16/07/2012	15/07/2016
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 62 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Proveer a UNE EPM TELECOMUNICACIONES mediante la modalidad de outsourcing, con talento humano calificado, una solución para la prestación del servicio de Soporte a la Gestión de UNE EPM TELECOMUNICACIONES de sus procesos comerciales, definiciones, políticas y controles mediante el servicio presencial puerta a puerta y/o en las instalaciones de UNE.	Indeterrminada	08/01/2013	07/07/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 63 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Proveer a UNE EPM TELECOMUNICACIONES mediante la modalidad de outsourcing, con talento humano calificado, una solución para la prestación del servicio de Soporte a la Gestión de UNE EPM TELECOMUNICACIONES de sus procesos comerciales, definiciones, políticas y controles mediante el servicio presencial puerta a puerta y/o en las instalaciones de UNE.	Indeterminada.	02/01/2013	30/06/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 67 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación del servicio de operación de la gestión documental con una cobertura a nivel Nacional	$2.734.923.808 antes de IVA.	17/07/2014	16/01/2016

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 64 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Desarrollar las actividades requeridas para satisfacer las necesidades de los clientes, soportadas en las infraestructuras dispuestas para el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) enfocadas en calidad y productividad, correspondiente a: Provisión y soporte de servicios de telecomunicaciones, principalmente en los departamentos de Antioquia (Medellín, correspondiente a las centrales telefónicas y/o CDI de: Caldas, Envigado, La Estrella, Guayabal, Itagüí, Los Balsos, Poblado, Sabaneta, San Antonio de Prado y sus correspondientes concentradores, Rionegro), Valle del Cauca, Cauca, Chocó, Nariño y Risaralda.	Indeterminado. El valor inicialmente estimado para la presente Acta de Ejecución es de ciento cuarenta y seis mil ochocientos sesenta y nueve millones novecientos cuarenta y tres mil quinientos noventa y siete pesos m. l. ($146.869.943.597,36) sin incluir IVA.	18/03/2013	17/03/2016
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 65 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Desarrollar todas las actividades requeridas que tiene como fin apoyar todos los procesos que en UNE EPM TELECOMUNICACIONES, busquen atender y solucionar integralmente los requerimientos de los clientes, relacionados con procesos de: Aprovisionamiento y Des-aprovisionamiento, Aseguramiento, Gestión de la Cadena de Abastecimiento, Atención de PQR y demás procesos relacionados con la atención de los mismos. Todo lo anterior en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, cumpliendo con los exigencias que UNE establezca en los tiempos requeridos y limitado en todo caso al alcance de los servicios	Indeterminado	01/07/2013	30/06/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 68 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	En virtud de la presente Acta de Ejecución, EMTELCO se obliga para con UNE EPM TELCO, a cambio de una remuneración convenida a la prestación de los servicios de back office consistentes en el acompañamiento en la apropiación de los sistemas y procesos implantados por el Programa de Operación Efectiva en el ámbito nacional.	Indeterminado	04/11/2014	31/12/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Acta de ejecución No. 4220001035 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de back office y demás servicios de apoyo a la operación en la modalidad de outsourcing de procesos de negocios, para soportar los procesos de pre-venta, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por la Vicepresidencia de B2B de UNE EPM Telecomunicaciones.	Indeterminado	01/01/2015	31/12/2015

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
Colombia Móvil S.A E.S.P	60-2003	Por el presente contrato las partes se obligan recíprocamente, el Contratista a prestar a Colombia Móvil el servicio de call center el cual consiste en prestar servicios de atención al cliente y soporte a canales de venta en Operaciones Inbound, Operación Outbound, Operación Blending, IVR, chat Y labores administrativas y operativas descritas en el anexo a este modificatorio; que consiste en: atención al cliente, soporte a canales de venta, respuesta y solución en primer contacto a las solicitudes, peticiones y quejas planteadas por titulares y/o usuarios de Colombia Móvil a través del número abreviado de atención a titulares y/o usuarios de Colombia Móvil. La solución en primer contacto, la realizará El Contratista conforme los procesos y procedimientos definidos por Colombia Móvil y en los casos que no se cuente con los mismos, El Contratista registrará el caso planteado por el usuario en las aplicaciones dispuestas por Colombia Móvil, para la gestión, solución y respuesta final a titulares y/o usuarios por parte de Colombia Móvil; todas las obligaciones del contrato serán cumplidas por el Contratista dentro de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en este modificatorio, con el fin de atender las interacciones en debida forma y Colombia Móvil: a pagar por estos servicios el precio estipulados en éste acuerdo modificatorio. Dichas obligaciones, con las demás que se estipulan, se sujetan a los términos y condiciones previstos en este modificatorio y sus anexos.	Indeterminado Para efectos de pólizas el valor del contrato es de $22.000.000.000	08/09/2003	08/08/2015
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestacion de servicio de Contact Center Y Business Process Outsourcing (BPO), celebrado entre EDATEL S.A. E.S.P. Y Emtelco S.A. - 10032	EL OPERADOR se obliga a prestar a EDATEL por sus propios medios o con los de terceros, los servicios de Contact Center en favor de EDATEL, con la finalidad entre otras de operar y/o adminsitrar y/o suministrar servicios en desarrollo de su objeto social.	El valor de este contrato es de hasta $7.500.000.000, antes de IVA, el cual para efecto de garantías asciende hasta la suma de $8.700.000.000, IVA incluido.	01/01/2014	31/12/2016
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A	Contrato de prestación de servicios de Contact Center No. 044 de 2012	Prestación del servicio de contact center y atención presencial para la atención de clientes de la empresa de telecomunicaciones de Pereira, a través del talento humano capacitado para ello, con la infraestructura física y tecnológica de LA EMPRESA, de conformidad con lo establecido en la propuesta y en los anexos que forman parte integrante del presente contrato.	Indeterminado. Sin embargo para efectos presupuestales el valor se estima en $32.139.972.206. incluido IVA.	12/12/2012	31/12/2017
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A	Contrato No. 024 de 2013 - Servicio de instalaciones y reparaciones	El contratista se obliga a la prestación de servicios de provisiona miento –(instalaciones) y soporte – (mantenimiento) de los servicios que presta une-telefónica de Pereira en toda el área de cobertura de la empresa, mediante la atención oportuna, de acuerdo con los ANS establecidos en el anexo de especificaciones, de las ordenes de instalación y reparación correctiva de la red de abonados (cobre) y DROP (HFC) para: telefonía (POTS, TOIP Y GSM), televisión por cable (HFC Y digital), televisión por cobre (IPTV), internet por HFC (cable modem), internet por cobre (xDSL), y las posibles combinaciones de estos servicios por promociones NPLAY, cumpliendo con los niveles de servicio, independiente de la cantidad de órdenes que la empresa entregue y cuyo agendamiento estará a cargo de la empresa	El valor del contrato se estima en $23.877.432.000, sin IVA; más el IVA de $3.820.389.120, para un valor del contrato con IVA de $27.697.821.120.	01/08/2013	31/03/2016

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
CINCO TELECOM CORP	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS BPO Y CONTACT CENTER No. BPO-0007-2013	EMTELCO se obliga a prestar a EL CLIENTE, por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva, los servicios BPO, consistentes en servicios presenciales y de Contact Center, que le permitan a EL CLIENTE a través de los diferentes medios de contacto atender a sus usuarios, suministrar información, dar asesoría, ofrecer, vender y activar sus productos y servicios. El alcance, especificaciones operativas, técnicas y obligaciones específicas de los servicios a prestar, así como, las tarifas, precios y detalle de las inclusiones y exclusiones de los mismos, se encuentran detallados en los anexos del presente contrato.	Indeterminada.	28/07/2013	27/07/2015
ORBITEL COMUNICACIONES LATINOAMERICANAS S.A.U.,	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS BPO Y CONTACT CENTER No. BPO-0007-2013	EMTELCO se obliga a prestar a EL CLIENTE, por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva, los servicios BPO, consistentes en servicios presenciales y de Contact Center, que le permitan a EL CLIENTE a través de los diferentes medios de contacto atender a sus usuarios, suministrar información, dar asesoría, ofrecer, vender y activar sus productos y servicios. El alcance, especificaciones operativas, técnicas y obligaciones específicas de los servicios a prestar, así como, las tarifas, precios y detalle de las inclusiones y exclusiones de los mismos, se encuentran detallados en los anexos del presente contrato. PARÁGRAFO: Inclusión de otros servicios: LAS PARTES podrán incluir de común acuerdo, previa la suscripción del otrosí o documento modificatorio, otros servicios conexos y complementarios a los inicialmente establecidos en el presente contrato. Dicha inclusión se realizará a manera de anexos en los cuales se especificarán las condiciones técnicas, operativas, tarifas y demás aspectos que sean necesarios para la ejecución de los mismos.	Indeterminada.	28/07/2013	27/07/2015
Orbitel Servicios Internacionales	Contrato de prestación de servicios BPO- 00020-14	EMTELCO se obliga a prestar a EL CLIENTE, por sus propios medios o con los de terceros, los servicios BPO, consistentes en los servicios de soporte especializado de tercer nivel. El alcance, especificaciones operativas, técnicas y obligaciones específicas de los servicios a prestar, así como, las tarifas, precios y detalle de las inclusiones y exclusiones de los mismos, se encuentran detallados en los anexos del presente contrato.	Indeterminado	03/10/2014	02/01/2015
Central hidroelectrica de Caldas S.A. E.S.P – CHEC S.A. E.S.P	Aceptación oferta 100000. 228. 12 Bpo Presencial	Proveer a chec mediante la modalidad de outsourcing una solución completa e integral de servicios presenciales, que permita habilitar los diferentes medios de contacto con los clientes, aliados o usuarios finales de CHEC para el suministro de información, asesoría y/o activación de servicios , ventas y cobranzas. Los servicios presenciales a suministrar son: servicio presencial entrada, servicio presencial salida, servicio presencial mixto y supervisión	Indeterminado. No obstante para efectos fiscales y presupuestales se estima el valor en la suma de $965.290.510, incluido IVA	19/10/2012	18/04/2015

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
Central hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P – CHEC S.A. E.S.P	Contrato prestación de servicios 086-12 CC	Proveer a chec mediante la modalidad de outsourcing una solución completa e integral que permita habilitar los diferetnes medios de contacto con los clients finales y trabajadores de chec para el suministro y recepción de información y asesoría y/o activación de servicios de ventas y cobranzas. Los medios de contacto a suministrar son: atención por asesor, sistemas automaticos de respuesta, asesor virtual (IVR), SMS	Indeterminado. No obstante para efectos fiscales y presupuestales se estima el valor en $2.243.564.731 incluido IVA	03/10/2012	02/04/2015
Electrificadora de Santander S.A. E.S.P	CO-SCO-0021-2013	Servicios del centro de atención telefónico (servicios de contact center)	Indeterminado. El valor del contrato para efectos fiscales es de $2.291.000.000, IVA incluido.	23/05/2013	04/04/2015
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	CT-2013-001657. (Proceso de contratación PC-2013-005589)	Prestación de servicio de atención inherentes a Contact Center y atención al cliente para soportar todos los procesos que requiera Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	El contrato tendrá un valor de hasta $900.000.000 mas IVA. El valor final del contrato es el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por las tarifas aplicables	20/09/2013	19/09/2016
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	CT-2013-001775 (Proceso de Contratación PC-2013-005372)	La prestación del servicio de Agente Remoto, grabación y almacenamiento de llamadas a EPM mediante la modalidad de outsourcing, a través de la plataforma de Contact Center, que permita la atención de clientes internos operativos de EPM.	Valor estimado $25.000.049, sin incluir IVA	22/04/2014	21/04/2015
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	CT-2014- 000178 (Proceso de Contratación PC -2013-006731)	La prestación del servicio de Agente Remoto, grabación y almacenamiento de llamadas a EPM mediante la modalidad de outsourcing, a través de la plataforma de Contact Center, que permita la atención de clientes internos operativos de EPM. (agente remoto interno nuevo)	Valor estimado: $73.156.211 sin incluir IVA	24/01/2014	30/04/2015
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	CT-2013-002001. Proceso de Contratación PC-2013-005567	Prestación de servicios inherentes a los procesos de acompañamiento social a los proyectos de infraestructura y vinculación de clientes de la UEN T&D energía, tales como facilitar la relación Cliente- comunidad-EPM, explicación de ofertas de conexión al servicio de energía, fomentar la legalidad y el pago oportuno, educación al cliente, entre otras que apoyen la gestión técnica y comercial de EPM	Valor estimado: $1.000.000.000 sin incluir IVA	09/12/2013	08/12/2015
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	CT-2011-000543	Prestación de los servicios de Contact Center para soportar los procesos de pre-venta, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas, y actualización de bases de datos, del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por LAS EMPRESAS”	El valor estimado $27.853.472.279 sin incluir IVA	15/09/2011	28/02/2015

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Contratante	Descripción contrato	Objeto	Valor	Fecha inicio contrato	Fecha fin contrato
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	CT-2013-0011631 (proceso de contratación PC-2013-004547)	La prestación de los servicios para soportar y apoyar las actividades que tienen que ver con la preventa, venta, posventa del portafolio de productos y servicios del Gas y demás actividades que permitan desarrollar la gestión comercial para el cumplimiento de las metas de la Gerencia del Gas	Valor estimado $6.508.279.133, sin incluir IVA	07/01/2014	06/01/2015
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	CT-2013-0007810 (Proceso de contratación PC-2013-0814)	Prestacion de servicios inherentes a los procesos de atención de clientes, facturacion, gestión cartera, educación al cliente y recaudo con el fin de apoyar la gestión comercial de EPM y sus filiales.	Valor estimado $9.458.683.825, sin incluir IVA	15/06/2013	14/06/2015
Empresea de Energía de Quindio S.A. E.S.P - EDEQ	Contrato de prestación de servicios de CC-018-2012	EMTELCO se obliga a prestar a EDEQ por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva los servicios de contact center, los cuales se concretan en la atención de llamadas entrantes y salientes, para soportar los procesos de pre-venta, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas, y actualización de bases de datos.	El valor del presente contrato para efectos presupuestales se estima en la suma de $ 890.457.840 IVA incluido	01/05/2012	30/04/2015
Empresas varias de Medellín	Contrato de prestación de servicios	Prestación de servicios de Contact Center para soportar los procesos de pre-venta, venta, posventa, telemercadeo y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados o comercializados por empresas varias de Medellín.	Indeterminada, pero para efectos presupuestales el valor estimado es de $148.418.770, incluido IVA	15/11/2014	14/05/2015
ORBITEL COMUNICACIONES LATINOAMERICANAS S.A.U.,	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS BPO Y CONTACT CENTER No. BPO-0007-2013	EMTELCO se obliga a prestar a EL CLIENTE, por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva, los servicios BPO, consistentes en servicios presenciales y de Contact Center, que le permitan a EL CLIENTE a través de los diferentes medios de contacto atender a sus usuarios, suministrar información, dar asesoría, ofrecer, vender y activar sus productos y servicios. El alcance, especificaciones operativas, técnicas y obligaciones específicas de los servicios a prestar, así como, las tarifas, precios y detalle de las inclusiones y exclusiones de los mismos, se encuentran detallados en los anexos del presente contrato. PARÁGRAFO: Inclusión de otros servicios: LAS PARTES podrán incluir de común acuerdo, previa la suscripción del otrosí o documento modificatorio, otros servicios conexos y complementarios a los inicialmente establecidos en el presente contrato. Dicha inclusión se realizará a manera de anexos en los cuales se especificarán las condiciones técnicas, operativas, tarifas y demás aspectos que sean necesarios para la ejecución de los mismos.	Indeterminada.	28/07/2013	27/07/2015

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Emtelco como contratante de servicios

Nombre del proveedor	No. de contrato	Objeto del contrato	Valor del contrato	Fecha inicio	Fecha fin
Colombia Móvil S.A. ESP	0613-2013	Prestación de los Servicios PCS y de los demás servicios adicionales, complementarios o suplementarios, que se acuerden entre las partes, descritos en los anexos al presente Contrato, los cuales permiten la transmisión de voz, datos e imágenes (los Servicios) en las zonas de concesión, de acuerdo con los planes de expansión previstos en los Contratos de Concesión No. 007, 008 y 009 de 2003 celebrados entre Colombia Móvil y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Titulo Habilitante Convergente THC otorgado por el Ministerio de Comunicaciones mediante Resolución 0841 de abril de 2008 y de conformidad con la normatividad vigente, la disponibilidad y capacidad técnica. Por su parte, el Gran Cliente, se obliga a pagar a Colombia Móvil los montos correspondientes por dichos productos y/o servicios.	$ 3.952.461.661,00	31/12/2013	31/12/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES	5807132 / ACTA 46	Establecer las condiciones mediante las cuales UNE EPM TELECOMUNICACIONES prestará a EMTELCO los servicios de DATA CENTER y la Conectividad entre el IDC UNE y la sede Olaya de Emtelco	$ 3.720.092.809,48	24/06/2011	24/12/2016
UNE EPM TELECOMUNICACIONES	5807132 / ACTA 47	Establecer las condiciones mediante las cuales UNE EPM Telecomunicaciones prestara a Emtelco los servicios de conectividad requeridos por este ultimo para la operación de su negocio	$ 7.373.181.454	01/11/2011	31/12/2015 Renovación Automática
UNE EPM TELECOMUNICACIONES	5807132 / ACTA 48	Establecer las condiciones mediante las cuales UNE prestará a Emtelco los servicios de Hosting dedicado y a fines que se indican a continuación: 1) Hosting dedicado. 2) Servicios Administrados. 3) Servicios de Respaldo y Recuperacion de la Informacion 4) Servicios de Conectividad. 5) Servicios de Mano Remotas. 6) Lincenciamiento. 7) Servicios Profesionales	$ 1.220.591.700,00	01/01/2012	31/12/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S. A.	0221-2013	EL ARRENDADOR entrega en calidad de arrendamiento al ARRENDATARIO y éste se obliga a recibir de aquel al mismo título, las siguientes áreas: • BODEGA con baños, con un área aproximada de 55 m² */ OFICINAS con baños y muebles, con un área aproximada de 62 m² / PARQUEADERO CUBIERTO y cuartos útiles, con un área aproximada de 160 m². Las áreas están ubicadas al interior del inmueble denominado en UNE Despacho de Rionegro, en la dirección: Calle 47 # 55-60 en el Municipio de Rionegro, Antioquia. El inmueble de mayor extensión al cual pertenecen las áreas objeto del presente contrato, se identifica con las Matrículas Inmobiliarias Nos. 020-34107 y 020-00640, 020-18005 de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Rionegro (Ant).	$ 101.796.000,00	14/03/2016	14/12/2015

Informe de relaciones económicas entre Emtelco y sus vinculadas

Emtelco como contratante de servicios

Nombre del proveedor	No. de contrato	Objeto del contrato	Valor del contrato	Fecha inicio	Fecha fin
UNE EPM TELECOMUNICACIONES	80000827560	El arrendador concede a titulo de arrendamiento a favor del arrendatario y este acepta a tal titulo, el uso y goce del edificio Av Mall, ubicado en la calle 23 N 43A 6 G Local 126 de Medellin, el edificio completo por 3 pisos, 5 parqueaderos, incluido el aire acondicionado...	$ 1.921.957.872,00	29/11/2006	28/11/2015
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P	CT-2013-000027	Suministrar energía y potencia eléctrica a EL CONSUMIDOR, como usuario no regulado, para atender su propia demanda.	INDETERMINADO	01/02/2013	31/12/2016
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P	90818530	ARRENDAMIENTO DE LOS PISOS UNO, DOS, TRES Y CUATRO DEL EDIFICIO MIGUEL DE AGUINAGA, UBICADO EN LA CALLE 53 No 52-16 DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN.	$ 3.080.812.438	01/10/2003	31/08/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S. A.	0273-2013	EL ARRENDADOR entrega en calidad de arrendamiento al ARRENDATARIO y éste se obliga a recibir de aquel al mismo título un inmueble ubicado en la calle 85 B # 43-34 Itagüí, con un área aproximada de 3.219 M2 en el municipio de Itagüí. El inmueble al cual pertenecen las áreas objeto del presente contrato, se identifica con la Matrícula Inmobiliaria No. 001-881530 de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de la Zona sur.	$ 340.000.000	01/12/2013	31/12/2015
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S. A.	0289-2014	EL ARRENDADOR entrega en calidad de arrendamiento al ARRENDATARIO y éste se obliga a recibir de aquel al mismo título una bodega con un área de 88.5 M2 ubicada al interior del inmueble denominado en UNE Montevideo, en la dirección: Cra 69 No. 13 – 73 en la ciudad de Bogotá. El inmueble de mayor extensión al cual pertenecen las áreas objeto del presente contrato, se identifica con la Matrícula Inmobiliaria No. 50C-1413473 de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de la Zona Centro.	$ 14.337.000	07/02/2014	06/04/2014
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S. A	SA-0235-2013	EL CONTRATISTA se obliga para con EMTELCO, a entera satisfacción de éste a entregar bajo la modalidad de contrato de compraventa, tres (3) modem de internet 4G.	$ 11.111.977	13/11/2013	31/03/2015

Agradecimientos

Este año fue muy satisfactorio y nos permitió continuar alcanzando logros y mantener el liderazgo en la industria de Contact Center y BPO en Colombia. Por eso, quiero aprovechar esta oportunidad para expresar nuestro agradecimiento a todos nuestros colaboradores, el motor de nuestro negocio, que hicieron posible seguir generando experiencias memorables y duraderas; a nuestros accionistas por la confianza y el apoyo a la gestión que realizamos diariamente. Igualmente, agradecemos a los proveedores por su compromiso y a los clientes por confiar en nosotros.

Continuaremos respondiendo a los desafíos de la industria, alcanzando nuestros objetivos empresariales y haciendo de la experiencia cliente el corazón de nuestro negocio.

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.

Principal	Suplente
Marcelo Benítez	Daniel Torras
David Gillarranz	Pablo Guardia
Luciana Lotze	Karen Salas
Miguel Garay	Peter Koppen
Maritza Álzate	Gabriel Jaime Velásquez
Luis Alberto Sánchez	Mauricio Mendoza
José Federico Escobar González	*Actualmente en blanco*

Sostenibilidad

EMTELCO

04. Sostenibilidad

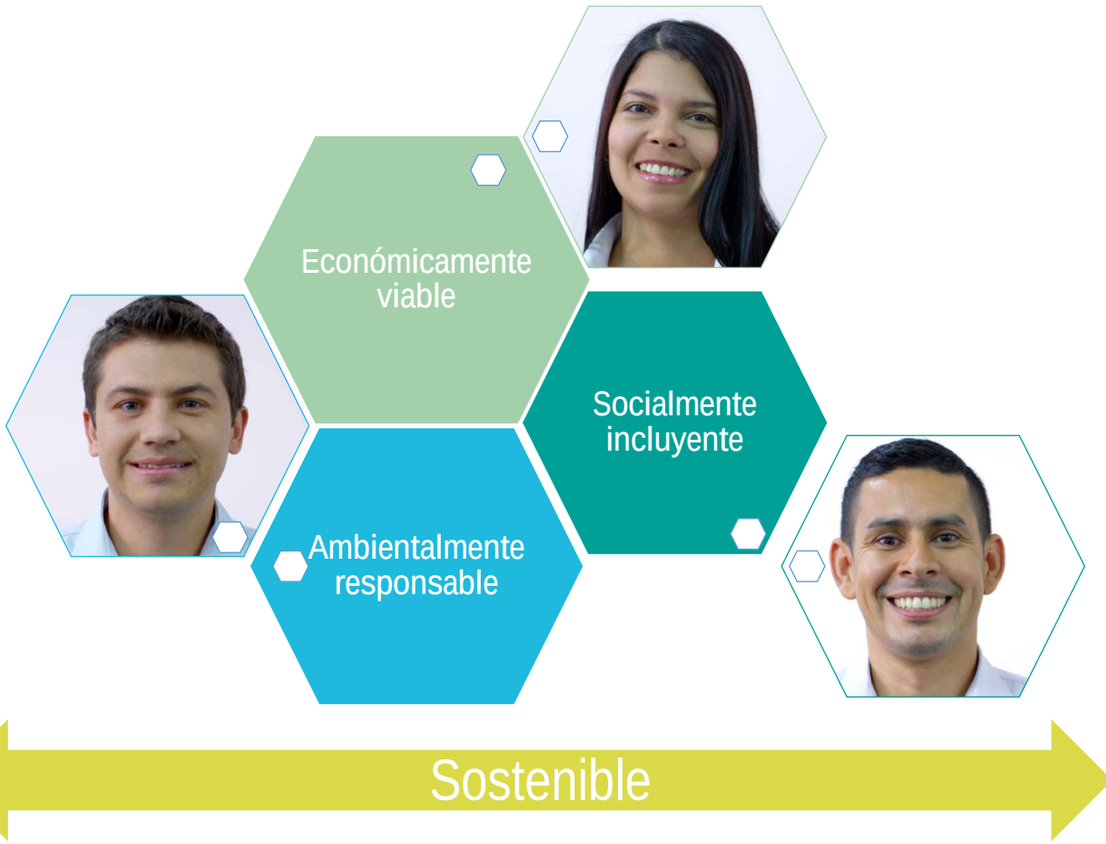
- Sostenibilidad como propósito empresarial
- Política Responsabilidad Social Empresarial
- Evolución de la RSE en Emtelco
- Focos en sostenibilidad
- Asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad en Emtelco
- Relacionamiento grupos de interés
- Compras responsables, satisfacción y desarrollo de proveedores
- Distribución del valor entre los grupos de interés y notas
- Aporte de Emtelco a los principios Pacto Global de Naciones Unidas

Sostenibilidad *como propósito empresarial*

Para Emtelco, la sostenibilidad es entendida como "*conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad*".

En línea con este concepto, la Organización reconoce los impactos que tiene la operación del negocio sobre sus grupos de interés; por tanto, todas las iniciativas o acciones que desarrollamos o que estamos implementado, aportan al progreso de la sociedad actual y al bienestar de las generaciones futuras.

Emtelco contribuye a la generación de valor social, económico y ambiental a través del desarrollo de su objeto social.



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

Se viene trabajando en la consolidación de modelos, procesos, herramientas especializadas en relacionamiento para el desarrollo y evolución del sector CC & BPO, y en la definición de una estrategia de relación con los grupos de interés para cumplir con el objetivo "*Actuar con responsabilidad social empresarial y ambiental*", así mismo, durante la vigencia la entidad participó activamente en la creación y puesta en marcha de la Red de Transparencia y Participación Ciudadana liderada por la Contraloría General de Medellín.

Emtelco aporta con sus prácticas de gestión social y ambiental, mediante las acciones emprendidas que se enmarcan en la generación de empleo digno, el desarrollo integral del los colaboradores y sus familias y el equilibrio ambiental en la prestación de sus servicios.

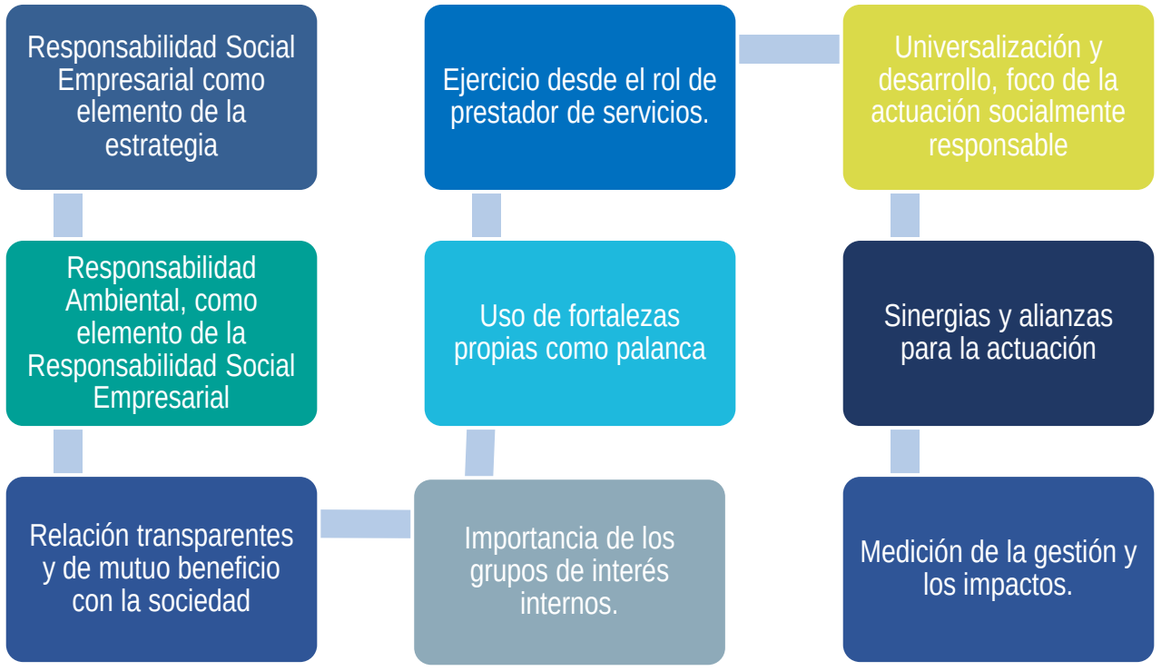
Política Responsabilidad Social Empresarial

La política de Responsabilidad Social del Grupo EPM fue adoptada por Emtelco, en la cual se hace explícito el compromiso con nuestro objetivo corporativo “Actuar con Responsabilidad Social y Ambiental”.

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



Evolución de la RSE en Emtelco

La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en Emtelco evoluciona desde las dimensiones:

- Principios: la Organización cuenta con un código de ética que incorpora los valores, principios sobre sostenibilidad. En cuanto a gobierno corporativo, la Organización cuenta con políticas explicitas que permiten el relacionamiento con los grupos de interés y las prácticas institucionales para la toma de decisiones, las cuales están definidas en diversos documentos.

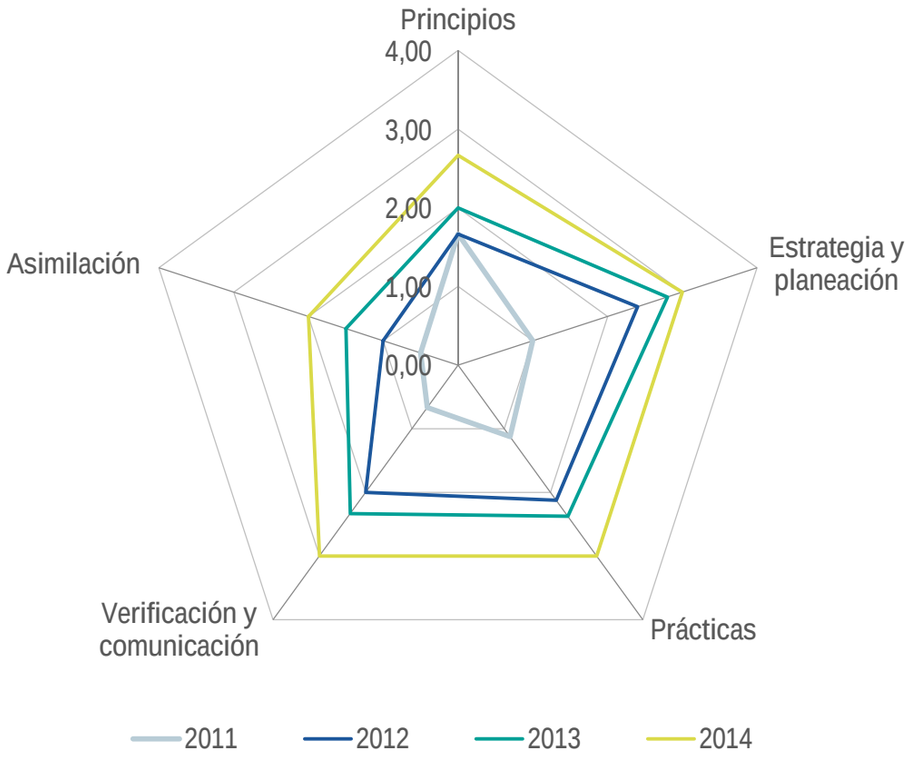
- Estrategia y Planeación: la Organización en la definición estratégica hace explicito su propósito con la sostenibilidad.
  Adicionalmente, con el fin de ratificar nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más justa y equitativa en su entorno Emtelco se adhirió al Pacto Mundial y sus diez principios.

- Practicas: en la Organización las practicas de RSE se enmarca en los focos de sostenibilidad.

- Verificación y comunicación: la Organización ha realizado avances importantes en la comunicación de la RSE. Hasta la fechas se han realizado dos reportes de sostenibilidad aplicando la metodología GRI 3.1. Para la vigencia 2014 se propone realizar la transición a la metodología a la GRI 4 como un compromiso para consolidar la comunicación con nuestros grupos de interés, en materia de sostenibilidad según los estándares internacionales.

- Asimilación: en esta materia la entidad ha realizado esfuerzo importantes para promover en la actuación diaria comportamientos éticos, gestión socialmente responsable y transparente mediante la sensibilización y la comunicación.

La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en Emtelco evoluciona en el marco de trabajo conjunto con UNE y EPM (casa matriz). En 2014 se realizó la cuarta evaluación de estas dimensiones, obteniendo la evolución de la RSE en Emtelco, a continuación se muestra los resultados obtenidos:



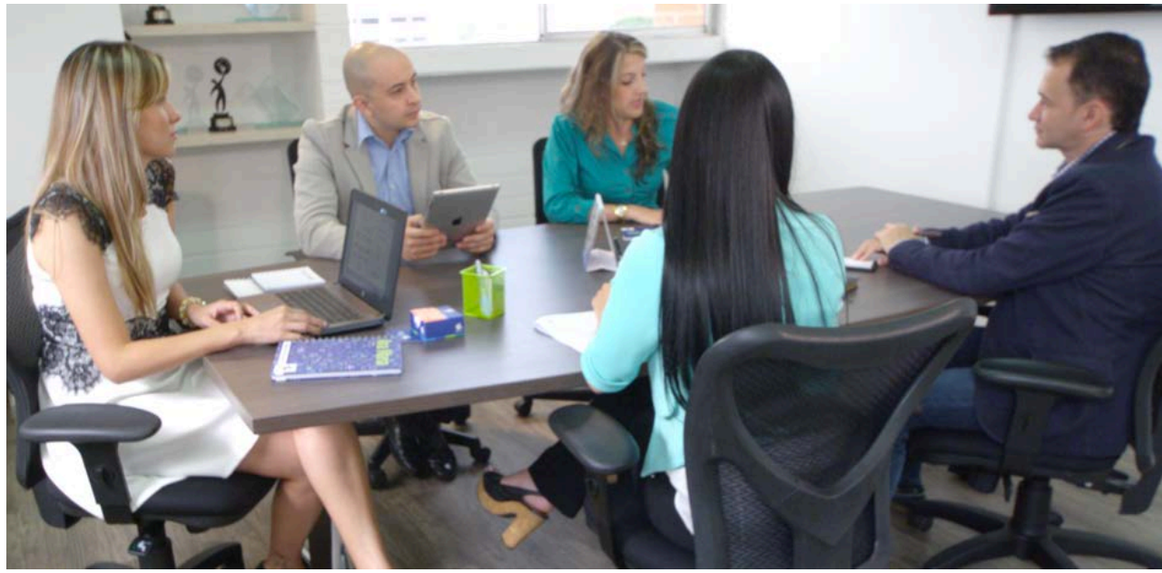
Asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad en Emtelco

Teniendo en cuenta la importancia de identificar los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad, comunicar los avances y fortalecer sus acciones, en 2014 la Organización realizó una revisión de los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad, así:

- **Benchmarking del sector**: tomando como referencia los asuntos de sostenibilidad que el sector ha definido como prioritarios, la Organización realizó una validación para establecer los asuntos relevantes para la sostenibilidad, con el fin de establecer un marco de actuación acorde al sector, enmarcado en su intención de crecer y fortalecerse como competidores en el contexto nacional e internacional.

- **Revisión de asuntos relevantes identificados en 2012**: se revisó el contexto y el enfoque de los temas priorizados para la gestión sostenible de la organización, que fueron identificados en el diagnostico y priorización de temas claves para la sostenibilidad durante el 2012.

- **Validación con la Gerencia General**: se identificaron 7 categorías y 15 temas claves para considerar en la gestión de la sostenibilidad, los cuales fueron validados con la Gerencia General.



- **Definición y alcance**: de acuerdo con el análisis, la realidad organizacional y el contexto económico, ambiental y social, se definieron los siguientes asuntos relevantes para la gestión sostenible. La Organización sigue avanzando en la implementación de las oportunidades de mejoras tendientes a fortalecer el desempeño acorde con su gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.

Asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad en Emtelco

- Crecimiento económico sostenible
  - Generación de valor social y económico para el país
- Gestion Humana
  - Selección y retención del talento humano
  - Salud y seguridad de los empleados
  - Gestión social
  - Bienestar Laboral
  - Protección de los derechos de los trabajadores
  - Desarrollo humano
- Relaciones responsables con proveedores
  - Satisfacción y desarrollo de proveedores
  - Compras responsables
- Generación de valor para clientes y usuarios
  - Gestión de la seguridad de la información
  - Satisfacción en el servicio
  - Investigación y desarrollo en servicios
- Gestión ambiental
  - Mitigación del cambio climático y emisiones atmosféricas
  - Gestión responsable de residuos reciclables y ordinarios
  - Consumo responsable de recursos
- Gobierno y ética
  - Gobierno y transparencia
  - Gestión ética

Relacionamiento grupos de interés

Para Emtelco, la actuación socialmente responsable implica mantener un adecuado relacionamiento con nuestros grupos de interés mediante un diálogo constante y constructivo afianzando nuestros esfuerzos de competitividad y sostenibilidad en el que hacer diario del negocios. Desde el 2011, se viene trabajando en distintas estrategias de relacionamiento para promover y fortalecer un relacionamiento transparente.

Durante el 2014 nos relacionamos con nuestro grupos de interés a través del dialogo directo, canales de comunicación y espacios de interacción como se describen a continuación.

Primer Nivel

1. Clientes
2. Colaboradores
3. Comunidad

Segundo Nivel

3. Proveedores
4. Socios
5. Estado
6. Medios de Comunicación
7. Competidores o colegas

Colaboradores

Estado

Clientes

Medios de Comunicación

Competidores o colegas

Proveedores

Socios

Comunidad

Relacionamiento grupos de interés

Avance en la relación

- Clientes

De acuerdo con el tipo de solicitud los atiende específicamente la Dirección Comercial y/o las Vicepresidencias de Experiencia a Cliente, durante el 2014 los esfuerzos se focalizaron en el cumplimiento de la promesa de servicio y en ofrecer a nuestros clientes experiencias memorables y duraderas.

Las acciones de 2014 se fundamentaron en el acercamiento con clientes potenciales y reales para posicionar a Emtelco, como expertos en soluciones de relacionamiento para atender los procesos de venta, servicio al cliente, cobranzas, back office, premisas cliente y mesas de servicio, de importantes compañías de diferentes sectores.

Clientes potenciales:

- Se realizaron más de 30 escenarios de negocios, participación en 13 eventos gremiales y sectoriales.
- Pautas publicitarias en medios especializados: Portafolio, La Nota Económica, Ciclo de Riesgo, Gestión y Desarrollo Tecnológico
- Estrategia digital enfocada en posicionar la marca y generar mayor engagement
- Correos directos
- Acciones de relaciones públicas

Clientes actuales

- Reconocimiento a los clientes en fechas especiales
- Estrategia digital enfocada en posicionar la marca y generar mayor engagement
- Invitación a eventos
- Acciones de relaciones públicas
- Correos directos
- Reuniones de balance de año
- Encuesta de satisfacción 2014.

Logros 2014

- Ingresaron 11 nuevos clientes a nuestra Compañía
- Seguir siendo líderes en ventas en el sector y referentes en el mercado.
- Mayor visibilidad de Emtelco en el mercado.
- Potenciamos los medios digitales.

Retos 2015

- Fortalecer los escenarios de negocios con clientes actuales y potenciales
- Consolidar la estrategia digital y convertir al sitio web en su centro como medio de relacionamiento con los grupos de interés.

Relacionamiento grupos de interés

Avance en la relación

- Comunidad

Emtelco define la comunidad como cualquier grupo legalmente constituido o personas en las zonas donde Emtelco tiene presencia a través de sus sedes de operaciones y con los cuales comparte temas de interés. La Compañía busca fortalecer la forma de relacionarse y generar valor, en relación con la sostenibilidad y responsabilidad conjunta frente medio ambiente y frente al mejoramiento de la condiciones sociales.

Retos 2015

- Articulación de los planes de acción cuya gestión involucra este grupo.
- Conocimiento y priorización de las diferentes temáticas asociadas a la relación
- Validación de la temáticas con este grupo de interés

- Proveedores

Se han adelantado diferentes acciones para fortalecer la relación a partir de la identificación y gestión de temas comunes que permita fortalecer la relación.

Los avances en la relación se detallan en Relaciones responsables con proveedores.

Relacionamiento grupos de interés

Avance en la relación

- Medios de comunicación

Emtelco identifica a los medios de comunicación como agentes en la transmisión de contenidos propios y/o de opinión pública, con el fin de generar información positiva, transparente, completa, oportuna y confiable entre los demás grupos de interés de la Compañía.

Logros 2014:

- Se incrementó los niveles de free press, noticias positivas y divulgación de información de la Organización.

- Socios

Los retos de 2014 se fundamentaron en fortalecer el modelo de gobierno corporativo, el compromiso con la administración de la entidad, alineada con la aplicación efectiva del modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

- Competidores y colegas

El relacionamiento con este grupo de interés se basó en un trabajo con el gremio Asociación Colombiana de Contact Center y BPO para presentar posiciones de industria y llevar propuestas concertadas a las autoridades sectoriales.

Retos 2014

- Continuar fortaleciendo nuestra participación gremial y nuestras relaciones con otras empresas de Contact Center y BPO para trabajar conjuntamente temas transversales de la industria

Relacionamiento grupos de interés

Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

Clientes

Medio	Contenido
Twitter	Información de productos y Compañía, información del sector y de clientes
Sitio web	Portafolio - Información general de Empresa - Buzón contáctenos
Relaciones públicas	Muestras comerciales, show room para clientes y prospectos y eventos
Publicidad	Presentación de portafolio y propuesta de valor de la Compañía
Youtube	Entrevistas y testimoniales
Escenarios de negocios	Reuniones con clientes actuales y potenciales
Chat	Gestión de PQR
	Información general de la Compañía
	Información de contacto

Colaboradores

Medio	Contenido
Facebook	Información sobre la Empresa y sus eventos - Tips para un buen relacionamiento/venta/salud ocupacional, noticias Gestión de PQR
Instagram	Registro fotográfico de eventos
Twitter	Tips de buen relacionamiento - actividades para generar engagement
Youtube	Sección para destacar los talentos de los colaboradores de la Compañía
Sitio Web	Información general de la Compañía
Chat	Información general de la Compañía Gestión de PQR
App	Autogestión Acceso a noticias internas de la Empresa
Kiosco	Autogestión Acceso a noticias internas de la Empresa
Intranet	Actualidad informativa de la empresa, convocatorias, campañas, actualidad del sector, reconocimiento a colaboradores, eventos, entre otros.
Correo electrónico corporativo	Información corporativa y campañas

Relacionamiento grupos de interés

Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

Comunidad

Medio	Contenido
Facebook	Convocatorias Información de la Compañía
Twitter	Información del sector y de nuestros clientes Información de eventos - Información de la Compañía
Linkedin	Convocatorias
Youtube	Portafolio Información de la Compañía
Sitio Web	Portafolio Información de la Compañía Información de Contacto Convocatorias Registro de hojas de vida Buzón contáctenos
Chat	Gestión de PQR Información general de la Compañía
App	Información general de la Compañía Convocatorias

Socios - Estado

Medio	Contenido
Twitter	Información de productos y Compañía, Información del sector y de clientes
Sitio Web	Portafolio - información de Empresa, noticias, videos
Chat	Gestión de PQR Información general de la Compañía Información de contacto

Medios de Comunicación

Medio	Contenido
Sitio Web	Información de Empresa - Contacto - Comunicados de prensa
Relaciones públicas	Espacios de diálogo propiciados para dar a conocer la compañía, eventos

Proveedores

Medio	Contenido
Sitio Web	Información general de la Compañía Información de procesos de compras
Reuniones	Espacios de diálogo

Competidores y Colegas

Medio	Contenido
Twitter	Noticias de la Empresa y del sector
Reuniones	Espacios de diálogo

Compras responsables, satisfacción y desarrollo de proveedores

Durante el 2014 se enviaron a todos aquellos oferentes que participaron en procesos abiertos mayores a 100 SMLV, un “cuestionario de sostenibilidad” que incluye aspectos relacionados con ética, responsabilidad social, ambiental y seguridad industrial. Con base en la información recibida, se desarrollaron planes de acción conjuntos con las empresas encuestadas para cerrar posibles brechas en sus procesos internos y basados en los lineamientos del “Pacto Global” a los cuales Emtelco se encuentra adherido.

En la página web de la Compañía hemos habilitado una sección enfocada a proveedores en la que se muestran documentos con información de relevancia para los posibles contratistas, tales como la carta de presentación de las cotizaciones, con la cual se pretende dar a conocer a los proveedores el clausulado general de los contratos, nuestra adhesión al “Pacto Global” y nuestro compromiso anticorrupción, entre otros aspectos, comprometiendo a los proveedores en el respecto a los derechos humanos y de manera particular la dignidad humana de sus empleados y las practicas que como empresa generan.

El equipo de compras realizó durante 2014 aproximadamente 632 negociaciones con proveedores mediante dos modalidades de contratación: Negociación de Cotizaciones y Selección de Ofertas.

Con ambas modalidades se buscó siempre obtener resultados gana-gana entre las partes, a través de procesos objetivos, transparentes, eficaces y eficientes.

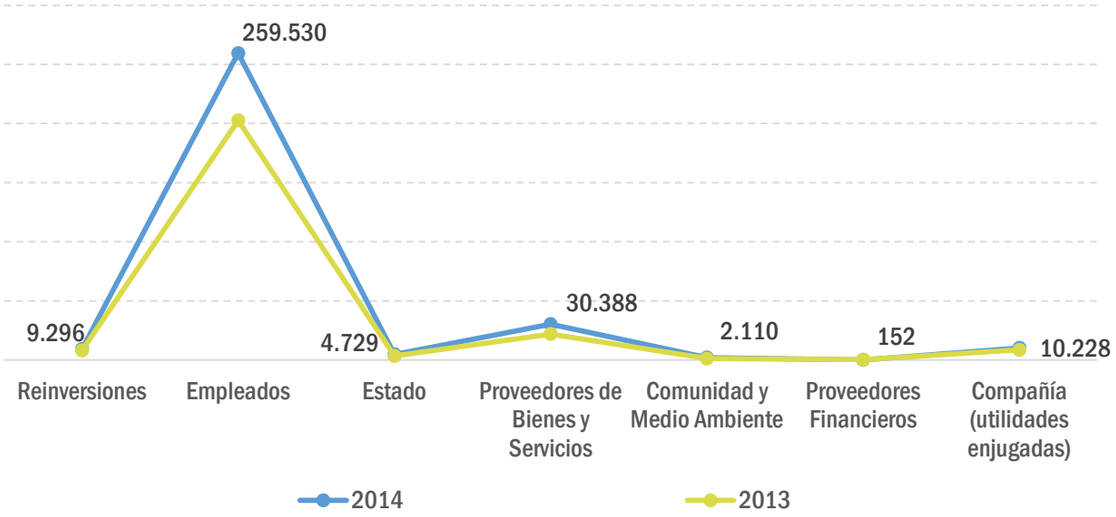
328 proveedores, de los cuales 96 corresponden a compras mayores (cuantía superior a 100 SMLMV) y 233 son compras menores (cuantía inferior a 100 SMLMV).

Para el año 2014, la ejecución de contratos con proveedores ascendió a $60.612 millones de pesos

- Retos para el 2015: partiendo de las fortalezas que presenta Emtelco en sus programas de seguridad ambiental e industrial, se buscará impartir conferencias a los proveedores para crear sinergias con procesos más seguros y ambientalmente responsables.

Distribución del valor entre los grupos de interés y notas

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	2014	%	2013	%
Ingresos	$ 332.277	105,0%	$ 255.071	103,7%
Costos directos	($ 12.557)	-3,9%	($ 5.962)	-2,4%
Valor Operacional Generado	$ 319.721	101,0%	$ 249.109	101,2%
Partidas contables	($ 3.289)	-1,0%	($ 3.054)	-1,2%
Valor Agregado Generado (VAG)	$ 316.432	100,0%	$ 246.054	100,0%
Reinversiones	$ 9.296	2,9%	$ 8.072	3,3%
Empleados	$ 259.530	82,0%	$ 202.617	82,3%
Estado	$ 4.729	1,5%	$ 3.449	1,4%
Proveedores de bienes y servicios	$ 30.388	9,6%	$ 22.010	8,9%
Comunidad y medio ambiente	$ 2.110	0,7%	$ 1.156	0,5%
Proveedores financieros	$ 152	0,0%	$ 193	0,1%
Compañía (utilidades enjugadas)	$ 10.228	3,2%	$ 8.559	3,5%
Valor Agregado Distribuido (VAD)	$ 316.432	100,0%	$ 246.055	100,0%

Distribución del valor entre los grupos de interés y Notas

- Nota 1. Valor agregado generado En Emtelco S.A.S, 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 relacionados con las actividades principales, menos aquellos costos directos asociados a la prestación del servicio por $12.557 (año anterior $5.962), compuestos generalmente por arrendamiento de inmuebles y puestos de trabajo, descontando aquellas partidas contables donde no hay generación real de efectivo por $3.289 (año anterior $3.059), llegando a un valor agregado generado de $316.432 (año anterior $246.054).

- Nota 2. Reinversión, durante el 2014 la Compañía adelantó reinversiones con recursos propios por $9.296 (año anterior $8.072), de los cuales $947 (año anterior $1.147), se destinaron para planes que impactan la comunidad y el medio ambiente, y el valor restante corresponde a inversiones de tipo tecnológico (SW y HW), requeridos para la expansión de la operación de servicios de Contact Center.

- Nota 3. Empleados, para la Compañía el principal costo y gasto está representado en 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 $259.530 (año anterior $202.617), 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 12,144 personas (año anterior 10.876 personas) para apoyar las diferentes líneas de servicio.

- Nota 4. Estado, la retribución que la Compañía tiene con el estado asciende a $4.729 (año anterior $3.449), 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 $44.905 en el año (año anterior $35.893) y está directamente ligado a los crecimientos en ingresos que la Compañía obtuvo en el presente periodo.

- 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 asociados a la 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 $30.388 durante el 2014 (año anterior $22.010), lo cual trae implícitamente la generación de empleo y desarrollo económico para el país

Distribución del valor entre los grupos de interés y notas

- 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 2014 la Compañía a través de sus programas ambientales, realizó una inversión de $947 (año anterior $1.147), 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 ¡Que nota trabajar en Emtelco!, 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 séptimo 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.

Aporte de Emtelco a los principios Pacto Global de Naciones Unidas

APOYAMOS EL 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.

Año 2014

- Inclusión en la carta de presentación de cotización el compromiso de buenas practicas del oferente en la cadena de abastecimiento.
- Aplicación de formulario de evaluación de oferentes de licitaciones en practicas sociales y ambientales

Año 2013

En 2013, la Organización realizó un diagnostico frente a este principio y formuló acciones de mejora para fortalecer el respecto 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.

Año 2014

- Emtelco ha sido respetuosa de la libertad de asociación, siempre ha reconocido los derechos de sus participantes, y ha presentado disposición para escuchar y responder a las negociaciones colectivas. Existe actualmente una asociación sindical llamada Asotraemtelco.

Año 2013

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

Aporte de Emtelco a los principios Pacto Global de Naciones Unidas

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

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.

Año 2014

El Comité de Convivencia de Emtelco no reportó casos de acoso laboral al interior de la Organización.

En la gestión de la cadena de abastecimiento se le exige a los proveedores cumplir con estándares laborales como reconocer a sus empleados, como mínimo, el salario legal, pago por horas extras, vinculación a la seguridad social y prestaciones. En relación con este ultimo punto, de manera obligatoria se solicita la certificación del pago de parafiscales previo al pago de bienes y servicios.

Por otro lado, se solicita a los proveedores cumplimiento de la reglamentación ambiental, de salud y seguridad ocupacional, según el tipo de actividad que desarrollen.

Año 2013

En 2013, la Organización realizó un diagnostico 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 explicita la naturaleza voluntaria del empleo, la libertad de cancelar el contrato y las penalizaciones, de igual forma dentro del Código de Ética se incluyeron practicas 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.

Aporte de Emtelco a los principios Pacto Global de Naciones Unidas

APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Principio 7 ➔ Medio ambiente

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

Año 2014

La gestión ambiental en Emtelco se enmarca en la Política ambiental del Grupo Empresarial EPM, que tiene establecido entre otros lineamientos “Realizar la gestión ambiental con enfoque preventivo”. La gestión ambiental en Emtelco desarrolla bajo el proceso de Gestión Ambiental, estructurado en cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2004

Año 2013

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.

.

Principios 8 ➔ Medio ambiente

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

Año 2014

Se desarrolló la cuarta versión de la semana del medio ambiente donde se realizaron actividades como Siembra de arboles, caminatas ecológicas, concursos como tapas para sanar, reta tu lado verde y campaña de 5S.

Año 2013

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.

Aporte de Emtelco a los principios Pacto Global de Naciones Unidas

APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Principio 9 ➔ Medio ambiente

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

Año 2014

Durante esta vigencia se continuó con la aplicación de la prácticas ofimáticas y la instalación de 495 lámparas tipo LED T5 en el sector D de la sede Olaya.

Año 2013

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.

Año 2014

- Emtelco participó activamente con la creación de la Red de Transparencia y Participación Ciudadana liderada por la Contraloría General de Medellín.
- Participó en la Medición de Transparencia Empresarial (MTE), siendo la primera empresa del sector del Contact Center y BPO en participar en la medición.
- La Organización dio inicio a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Año 2013

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.

Gobierno y ética

EMTELCO

05. Gobierno y ética

- Gobierno y transparencia
- Estructura de gobierno
- Informe de gobierno corporativo
- Gestión de riesgos y continuidad de negocios
- Gestión ética
- Gestion de la seguridad de la información

Gobierno y transparencia

Emtelco, consciente de la importancia que las organizaciones cuenten con un Sistema de Gobierno Corporativo que dirija y encamine la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales en interés de la sociedad y de sus accionistas, se encuentra comprometida en adoptar los mejores estándares en gobierno corporativo para que se garantice la sostenibilidad y una actuación transparente de sus administradores y directivos, un adecuado suministro de información a sus accionistas y la sociedad en general y una apropiada protección de los derechos de unos y otros, todo ello en aras de construir una relación de confianza y credibilidad frente a los grupos de interés.

La gestión sobre gobierno y transparencia se puede observar en:

- La estructura de gobierno
- El informe de gobierno corporativo
- La gestión de riesgos y continuidad del negocio
- Gestión ética
- La gestión de seguridad de la información
- La evaluación de desempeño de la Organización en transparencia empresarial
- Privacidad del cliente

Gobierno y transparencia

Por primer año, Emtelco participó de forma voluntaria en la medición de Transparencia por Colombia donde obtuvo 71 puntos sobre 100, en los componentes de *Apertura, Diálogo, Reglas claras y Control.*

La medición tiene como objetivo "*monitorear y evaluar mecanismos y políticas de transparencia empresarial de las empresas, promoviendo el fortalecimiento de la sostenibilidad del sector mediante la adopción de buenas prácticas".*

Esta medición fomenta la ética y la transparencia y la forma como las empresas se gobiernan, gestionan y conducen, como condición previa a la responsabilidad social y la sostenibilidad.

Emtelco se ubicó muy cerca al promedio general de las empresas evaluadas y 7 puntos por debajo el promedio general del sector TIC.

Logros 2014

- Ser la primer Empresa del sector de Contact Center y BPO en participar en dicha medición.
- Identificar buenas practicas empresariales y estrategias de gestión de riesgos que contrarresten cualquier practica de corrupción.

Retos 2014:

- Mejorar la calificación obtenida como mínimo en 4 puntos.
- Implementar las oportunidades de mejora tendientes a fortalecer la transparencia y la ética en la Organización.

La Medición Transparencia Empresarial pretende crear una cultura de transparencia y rendición de cuentas, a partir de:

Estructura de gobierno

Para los fines de su dirección, administración y representación, la sociedad tiene los siguientes órganos:

- Asamblea General de Accionistas
- Junta Directiva
- Gerente General

Cada uno de estos órganos ejercerá las funciones y atribuciones que les son propias de acuerdo con la ley y con las normas estatutarias de la compañía:

Tienen la calidad de administradores de la sociedad, conforme a la ley, los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General de la sociedad, cualquier persona que ejerza la representación legal de ésta y el liquidador.

Resulta importante destacar que el gobierno de la sociedad fue modificado durante el 2014, mediante reformas a los estatutos que establecieron en primer término una reforma integral de la composición de la Junta Directiva, sus facultades, asuntos sometidos a mayorías calificadas de Junta y Asamblea, así como el régimen general de facultades de los órganos de dirección y administración y que culminaron en el mes de diciembre de 2014 con una transformación de la naturaleza de la sociedad que pasó de ser sociedad anónima a sociedad por acciones simplificada.

Estructura de gobierno

- Asamblea General de Accionistas: máximo órgano de la sociedad, tiene su reunión ordinaria cada año, dentro de los tres (3) primeros meses del año, con el objeto de examinar la situación de la sociedad; designar a los administradores y demás funcionarios de su elección; examinar, aprobar o improbar los estados financieros de propósito general, las cuentas que deben rendir los administradores y considerar el informe del Revisor Fiscal; resolver sobre la distribución de utilidades y acordar todas las medidas que se consideren adecuadas para asegurar el cumplimiento del objeto social.

  La fecha de la reunión será fijada por la Junta Directiva y la convocatoria, por orden de la misma, se hará por el Gerente General.

  En la actualidad la Asamblea General de Accionistas no tiene comités establecidos.

  Las reuniones extraordinarias se efectúan cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la Sociedad, por convocatoria de la Junta Directiva, del Gerente General o del Revisor Fiscal, bien por iniciativa propia o por solicitud de accionistas que representen no menos del veinticinco por ciento (25%) de las acciones suscritas.

La Asamblea General de Accionistas deliberará con un número plural de accionistas que represente por lo menos, la mitad más una de las acciones suscritas. Cada accionista podrá emitir tantos votos cuantas acciones con derecho a voto sobre la decisión posea. La Asamblea General de Accionistas será presidida por la persona que la misma Asamblea designe. Las decisiones se tomarán con el voto favorable de la mitad más una de las Acciones, con excepción de aquellas que requieran mayorías calificadas de acuerdo con lo establecido en la ley y en los estatutos, en cuyo caso, las decisiones requerirán la aprobación del setenta por ciento (70%) de las acciones suscritas y en circulación de la sociedad:

La Asamblea regula su actividad atendiendo además de lo previsto en los estatutos sociales, lo establecido en su propio reglamento, aprobado en Acta No. 40 del 2 de diciembre de 2014, dicho reglamento contiene de manera general los siguientes temas: *Constitución, Presidencia, Reuniones, Convocatoria, Derecho de inspección y derecho de información, Secretaría, Actas de Asamblea, Quórum deliberativo y decisorio, obligatoriedad de las decisiones, poderes, representación de los accionistas, funciones de la Asamblea, conflictos de interés e interpretación y modificación del reglamento*.

Estructura de gobierno

- Junta Directiva, la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la sociedad y, por consiguiente, ella tendrá atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y cuya competencia no fuere atribuida por estos estatutos o por la ley a la Asamblea General de Accionistas.

El máximo órgano de administración, se integra con siete (7) miembros, sus respectivos suplentes y un (1) invitado permanente. Los siete (7) miembros de la Junta Directiva serán elegidos para períodos de un (1) año a partir de su nombramiento con aplicación del cuciente electoral. Las personas elegidas no podrán ser reemplazadas en elecciones parciales, a menos que las vacantes se provean por unanimidad

Los miembros de la Junta Directiva serán elegidos atendiendo criterios de competencia profesional, idoneidad y reconocida solvencia moral.

La designación como miembro de Junta Directiva de la sociedad podrá efectuarse a título personal o a un cargo determinado. Quien tenga calidad de representante legal de la Sociedad no podrá desempeñarse como presidente de la Junta Directiva.

Con el fin de que las políticas y directrices fijadas por la Junta Directiva tengan continuidad en la Sociedad, y sin perjuicio de las normas del Código de Comercio que consagran la libre revocabilidad de sus miembros, los asociados propenderán porque cuando proceda la elección de una nueva Junta Directiva, se mantengan al menos cuatro (4) de sus siete (7) miembros.

Junta Directiva 2014	
Principal	Suplente
Marcelo Benítez	Daniel Torras
David Gillarranz	Pablo Guardia
Luciana Lotze	Karen Salas
Miguel Garay	Peter Koppen
Maritza Álzate	Gabriel Jaime Velásquez
Luis Alberto Sánchez	Mauricio Mendoza
José Federico Escobar González	*Actualmente en blanco*

Junta Directiva 2013 *(Hasta el 11 de septiembre de 2014)*	
Principal	Suplente
Marc Eichmann Perret	Hernando Antonio Salazar Roldán
John Jairo Marín López	Juan Camilo Vargas Tamayo
Carlos Duque Uribe	Andrés Vélez Vieira

Estructura de gobierno

La Junta Directiva tendrá un Presidente elegido entre uno de sus miembros y un vicepresidente también elegido de su seno.

Cualquiera fuere la modalidad de la reunión, la Junta Directiva puede deliberar válidamente con la presencia de por lo menos cinco (5) de sus miembros, dentro de los cuales deberá estar el presidente de la Junta o su suplente, teniendo en cuenta en todo caso que el invitado permanente no será considerado como miembro para la conformación del quórum.

La Junta Directiva adoptará sus decisiones con el voto afirmativo de cuatro (4) de sus miembros, salvo por aquellas decisiones que requieren una mayoría especial en cuya caso las decisiones deberán ser adoptadas con el voto afirmativo de cinco (5) miembros de la Junta Directiva, dentro de los que se requiere, como uno de los cinco (5) votos favorables, el voto afirmativo del presidente de la Junta Directiva

Reglamento y comités de Junta Directiva: con el fin de aumentar la eficacia en el funcionamiento de la Junta Directiva, la Junta expidió su Reglamento Interno, el cual fue aprobado por la Asamblea General de Accionistas mediante Acta No. 40 de fecha 2 de diciembre de 2014.

La Junta Directiva podrá crear los comités, permanentes o temporales, que considere necesarios, reglamentando su funcionamiento.

Reuniones Ordinarias y extraordinarias: habrá reunión ordinaria de la Junta Directiva de manera presencial por lo menos una vez cada tres (3) meses calendario. Podrá citarse a reuniones extraordinarias cuando sea preciso tratar asuntos urgentes a juicio del Gerente General de la Sociedad, del Revisor Fiscal o del Presidente de la Junta Directiva. Podrá citarse a reuniones extraordinarias cuando sea preciso tratar asuntos urgentes a juicio del Gerente General de la Sociedad, del Revisor Fiscal o del Presidente de la Junta Directiva, o del cuarenta por ciento (40%) de sus miembros.

Gerente General: la administración de la Sociedad, su representación legal y la gestión de los negocios estarán a cargo del Gerente General de la Sociedad. El Gerente General de la Sociedad será nombrado por la Junta Directiva por mayoría simple de los votos representados en la reunión podrá ser removido en cualquier tiempo. Como representante legal tiene facultades para celebrar o ejecutar, conforme lo establecido en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad.

El Gerente General tiene dos (2) suplentes, elegidos por la Junta Directiva por mayoría simple.

Estructura de gobierno

- **Comités internos:** se cuenta en la Organización con los siguientes comités como mecanismos asesores de cara a la toma de decisiones propias de la administración de la compañía.

Comité de primer nivel

- *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 definidas.

Comités obligatorios según normas legales

- 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 Convivencia Laboral: servir de instancia interna para dar cumplimiento a las Resoluciones No. 652 de abril 30 de 2012 y No. 1356 del Ministerio del Trabajo de fecha 16 de julio de 2012, respecto de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas.

Comités de apoyo a la gestión

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

Informe de gobierno corporativo

Considerando que a partir de la integración entre EPM y MILLICOM y la entrada de un nuevo accionista mayoritario que modificó la composición público privada de la Compañía, el 2014 fue un año en el cual se realizaron muchos cambios a nivel corporativo, los cuales se enuncian en el siguiente listado de reuniones de los órganos de dirección y administración de la compañía:

A nivel de Asamblea General de Accionistas, se realizaron cuatro (4) reuniones, tres (3) de éstas, extraordinarias en las cuales se trataron los siguientes temas:

- Reunión 237, de marzo 18 de 2014, reunión ordinaria de Asamblea General de Accionistas

- Reunión 238, de septiembre 3 de 2014, reunión extraordinaria en la cual se aprobó la reforma integral de Estatutos de Emtelco S.A.S, así como el nombramiento de los miembros principales y suplentes de la Junta Directiva.

- Reunión 239, de septiembre 26 de 2014, reunión extraordinaria en la cual se aprobó la negociación de las acciones de FEPEP, sin sujeción al derecho de preferencia

- Reunión 240, de diciembre 2 de 2014, reunión extraordinaria en la cual se aprobaron la transformación de la compañía a sociedad por acciones simplificada y los reglamentos de la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas.

- A nivel de Junta Directiva se realizaron 16 reuniones de dicho órgano social (Actas 222 a 237).

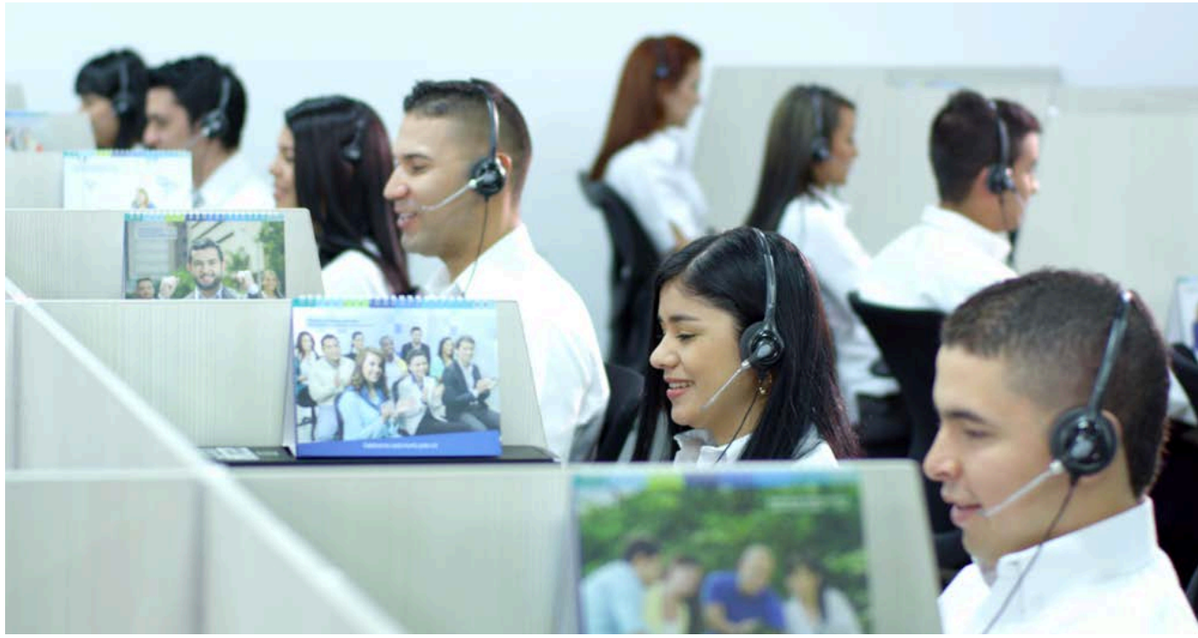
Resultados de auditoria 2014

Durante el 2014, la Dirección de Control Interno desarrolló el plan anual de auditorias internas aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, figura aplicable a la organización hasta agosto del presente año, en respuesta a la Ley Ley 87 de 1993.

Adicionalmente generó los informes requeridos por Ley 1474 de 2011, hasta agosto del mismo año.

Como conclusión general de la revisión generada durante la vigencia, la organización cumple con los lineamientos establecidos en las practicas de gobierno corporativo y demás normas aplicables. El estado del Sistema de Control Interno es optimo, contribuyendo con la generación de valor para sus accionistas y grupos de interés. Es importante resaltar:

- El compromiso de la alta dirección en análisis, valoración e implementación de controles a los riesgos potenciales que puedan afectar la continuidad del negocio.



- La recertificación en la norma PCI DSS, lo cual, refleja el compromiso con la seguridad de las transacciones con tarjetas de crédito, entregando mayor confiabilidad al cliente.
- La estructura de procesos, la cual incorpora las mejores prácticas, enfocando su trabajo en la satisfacción del cliente.
- Como aspectos de mejoramiento, fortalecer al interior de la organización el propósito del Sistema de Gestión Integral, para que en el día a día sea el principal soporte de las operación y la toma de decisiones.

Gestión de riesgos y continuidad de negocios

La gestión de riesgos y la continuidad de negocios en Emtelco es de gran importancia, por tal razón desde el 2008 la organización implementó el *Sistema de Gestión de Riesgos* que permite la identificación de los riesgos y vulnerabilidades, así como el establecimiento de las medidas necesarias tendientes a asegurar el cumplimiento de la promesa de servicio, y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad.

Considerando la dinámica del negocio, el crecimiento organizacional y la movilidad de los riesgos, en 2014 la organización realizó la actualización de los riesgos estratégicos, con el objetivo de desarrollar los planes de acción para una adecuada gestión de éstos. Para cada riesgo estratégico se diseño una ficha detallada, donde se describe con mayor amplitud el riesgo, la coyuntura actual, el objetivo estratégico relacionado, con el fin de tener un control integral por parte del responsable dentro del equipo de alta dirección. Por su parte los riesgos por procesos, continúan siendo identificados y gestionados en cada proceso de la Organización.

Gestión de riesgos y continuidad de negocios

En cumplimiento de la circular 100-0000005 de la Superintendencia de Sociedades, la Organización dio inicio a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

El lavado de activos (LA) y la financiación del terrorismo (FT) representan una amenaza significativa para la estabilidad económica, social y política de un país y de los mercados a nivel mundial. De allí se deriva la atención que los gobiernos y los organismos de control prestan actualmente a este fenómeno. Estos riesgos conllevan a los denominados riesgos asociados, que se derivan en consecuencias negativas para la empresa.

En este sentido la organización durante el 2014 desarrollo la siguientes actividades:

- Identificación de procesos impactados.
- Identificación de Interesados – Grupos de interés impactados.
- Identificación de acciones y/o controles a incluir en cada proceso.
- Identificación de riesgos.
- Identificación de riesgos en procesos impactados.
- Ajuste de mapas de riesgo de la Compañía.
- Construcción del procedimiento general de SARLAFT.

- Guía alcance de consultas detalladas.
- Construcción del manual de procedimientos.
- Definición estructura del manual.
- Definición plan de formación y divulgación.
- Plan y estrategias de formación a involucrados

Gestión de riesgos y continuidad de negocios

El Plan de Continuidad del Negocio, es una herramienta que le permite a la Organización mitigar el riesgo de no disponibilidad de los recursos necesarios para el normal desarrollo de las operaciones, ofreciendo como elementos de control la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal.

Durante el 2014, se han logrado avances en iniciativas como:

- Re-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.

- Se diseño un esquema de supervivencia de la plataforma Avaya en la ciudad de Bogotá, permitiendo que los clientes que están en la sede la Floresta en caso de una desconexión con Medellín continúen con la gestión de llamadas sin ningún problema.

- Rediseño del esquema de Bases de Datos, que consistió en la implementación de un clúster permitiendo la alta disponibilidad de la información y la continuidad del negocio a la misma en caso de una falla critica.

- Migración del correo corporativo hacia la nube (Office365).

- Se ejecutó de manera satisfactoria el proyecto de mejora del servicio de TI rediseñando 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, logrando mejorar los tiempos de respuesta en incidentes y requerimientos (SLA).

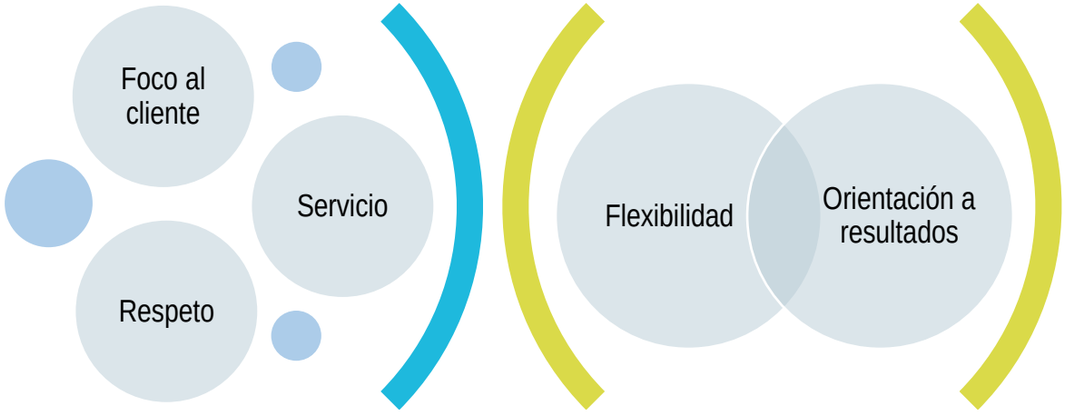
- Implementación de la herramienta System Center de Microsoft que permite el despliegue automático y remoto de equipos. Permitiendo minimizar los riesgos asociados a la no disponibilidad de los servicios.

- Rediseño del esquema de navegación, realizando cambios a nivel de infraestructura y arquitectura, de estos servicios críticos ajustándose a altos estándares de disponibilidad y continuidad de negocios.

Gestión ética

Emtelco estableció la responsabilidad social como eje transversal y forma parte de la estrategia de crecimiento y propósito de sostenibilidad. En este contexto, la ética es reconocida en la Organización como el valor de valores generador de confianza para todos los grupos de interés.

Los valores corporativos están acompañados de principios éticos que apoyan, fortalecen y apalancan las actuaciones relacionados con la ética, facilitando su cumplimiento e interiorización en la organización.



Valores Corporativos

Principios

Transparencia: nuestras actuaciones están enmarcadas en la coherencia entre el pensar, decir y actuar

Legalidad: somos respetuosos y responsables en el cumplimiento de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales aplicables a la Organización.

Solidaridad: guiamos nuestras actuaciones en pro de intereses comunes que beneficien la sociedad,

Pluralismo: valoramos la diversidad de las personas como un factor que contribuye a enriquecer la Organización en los lugares y culturas donde opera.

Cumplimiento: respetamos los compromisos adquiridos, acogiendo los parámetros, políticas y estándares de la Organización,

Gestión ética

En temas relativos al incumplimiento de los valores y principios éticos desde finales de 2013 en la pagina web de Emtelco se encuentra disponible el link de la línea ética, canal desarrollado para reportar violaciones y actuaciones reales y potenciales que incumplan el código y los principios de conducta de la Organización.

De esta forma, la Organización construye espacios para que los diferentes grupos de interés tengan la libertad de manifestar y dar a conocer las eventuales irregularidades o prácticas contrarias a los principios de la compañía.

En el 2014 se recibieron un total de cuatro (4) reportes que fueron tramitados y escalados a diferentes áreas ya que no estaban relacionados con actos indebidos o violaciones del código de ética.

Categorías de actos indebidos que se pueden reportar en la Línea Ética:

- Apropiación o uso indebidos de bienes o información
- Afirmaciones o actitudes que afecten de manera negativa las relaciones con los clientes o con los contratos de los mismos.
- Diversidad, igualdad de oportunidades y respeto en el lugar de trabajo
- Integridad en las políticas y los procesos
- Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- Problemas financiero
- Relaciones con empleados
- Otro(a)

Conflicto de intereses

En Emtelco se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

El directivo o colaborador que llegare a encontrarse en conflicto de intereses debe proceder a declararse impedido para la gestión, regulación, control o decisión del asunto a su cargo generador del conflicto.

Finalmente, frente a los riesgos de corrupción la Organización cuenta con un mapa de riesgos de corrupción, identificados a partir de los procesos organizacionales que tienen alguna vulnerabilidad frente a la corrupción.

Para estos riesgos la Organización aplica los controles establecidos y permanentemente se realiza seguimiento y monitoreo de estos, para reducir la posibilidad de corrupción en la Organización.

Generación de valor para clientes y usuarios

EMTELCO

06. Generación de valor
para clientes y usuarios

- Gestión de la seguridad de la información
- Satisfacción en el servicio
- Investigación y desarrollo de servicios

Gestión de la seguridad de la información

La gestión de la seguridad de la información se realiza bajo la perspectiva de la prevención, la monitorización y el control y la aplicación de acciones correctivas. Todo teniendo en cuenta que la información es un activo estratégico para Emtelco.

Para la parte de prevención se tienen definiciones formales para:

- Gestión de políticas de seguridad.
- Gestión de riesgos informáticos.
- Gestión de líneas base de componentes tecnológicos
- Gestión de actualizaciones.
- Apoyo en arquitectura de seguridad para desarrollos y proyectos de TI

Para la monitorización y el control contamos con definiciones formales para:

- Gestión y correlación de eventos.
- Gestión de vulnerabilidades.

Por último, para fortalecer la seguridad se tienen definiciones formales para la aplicación de acciones correctivas mediante:

- Gestión de incidentes de seguridad.

Todo el servicio de seguridad de la información de Emtelco se encuentra soportado por plataformas tecnológicas apropiadas, por proveedores de calidad y por la adopción de marcos de mejores prácticas internacionales.

Logros 2014

- En el mes de noviembre, renovamos al certificación en la norma PCI DSS, lo cual refleja el compromiso con la seguridad de las transacciones con tarjetas de crédito.
- Renovación tecnológica de la infraestructura de seguridad
  - Protección anti malware de última generación
  - Protección para la navegación web
  - Protección de correo
- Estandarización del control de navegación
- Madurez en el proceso de gestión de vulnerabilidades
- Autenticación de doble factor para la VPN de los administradores de plataforma

Retos 2015

- Mejorar la seguridad de las estaciones de trabajo: (cifrado de discos)
- Mejorar la confidencialidad de la información: (prevención de fuga de la información y manejo seguro de las transferencias de archivos)
- Madurar el proceso de gestión de actualizaciones
- Madurar el proceso de gestión de eventos
- Aumentar los conocimientos en análisis forense.

Satisfacción en el servicio

En Emtelco estamos comprometidos con ofrecerles experiencias memorables y duraderas también a nuestros clientes corporativos; por eso, anualmente realizamos una encuesta de satisfacción que nos permite conocer de primera mano la percepción de nuestros clientes y determinar las acciones que nos permitan mejorar día a día nuestro servicio.

Con la información que recopilamos en estas encuestas, retroalimentamos el ciclo de atención y cada una de las áreas de apoyo, con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes corporativos.

En la encuesta de vigencia 2014, Emtelco alcanzó una calificación del 91%, un nivel de desempeño superior según los estándares Top2Box recomendado por COPC y cuatro puntos por encima de la satisfacción obtenida en el año 2013. Este incremento en la satisfacción se debe principalmente a las mejoras que se presentaron en la variable de proactividad y en el enfoque experiencia cliente con que se está trabajando desde este año en Emtelco.

Investigación y desarrollo de servicios

Para garantizar la adecuada prestación de sus servicios, la Organización desarrolla, permanentemente, nuevas formas de interactuar con los clientes y se adapta a las realidades que día a día transforman su entorno, en este sentido, en el último año se incorporaron a la oferta nuevos servicios y canales de relacionamiento:

- Redes sociales: es un servicio que consiste en generar estrategias para la interacción con la comunidad virtual de nuestros clientes, proporcionando un espacio de relacionamiento social con los usuarios finales, entregando información de valor para la toma de decisiones corporativas.

- Aplicación móvil: estas constituyen en la actualidad el principal medio de acceso a los sistemas de información a través de Internet desde dispositivos móviles. Se diseñan y desarrollan para cumplir funciones específicas, incrementando la presencia de marcas y fuerza de campañas, ampliando los canales de contacto y convirtiéndose en una herramienta dinámica de interacciones constantes y medibles para la generación de estrategias de marcas y empresas.

Actualmente se están desarrollando las aplicaciones móviles para nuestros clientes **Gobernación de Antioquia** y **Migración Colombia**, las cuales saldrán a producción para marzo y abril de 2015, respectivamente.

A nivel interno, desde abril de 2014, se publicó en las tiendas de Apple y Google la aplicación de Emtelco, la cual tuvo una alta aceptación por parte de nuestros colaboradores por sus funcionalidades informativas y de autogestión.

Entre agosto y septiembre de 2014, con la campaña de lanzamiento de la App, se registró un crecimiento en descargas de la aplicación de un 220%.

Al cierre del año, se registran 900 descargas del aplicativo móvil, recibiéndose mediante las valoraciones y opiniones de la consola de desarrollo un promedio de valoración de 3,85

A diciembre de 2014, se realizan cuatro (4) mejoras sobre el aplicativo, acogiéndose a las opiniones de la comunidad, el equipo de TI de Emtelco y las sinergias establecidas con el proveedor de servicios.

En 2015, esperamos seguir entregando nuevos servicios al mercado, que nos permitan generar mayor valor agregado a nuestros clientes corporativos y facilidad y experiencias extraordinarias en cada punto de contacto nuestros usuarios.

Compromiso con la sociedad

EMTELCO

07. Compromiso con la sociedad

- Gestión social
- Gestión humana
- Gestión ambiental

¡Que nota trabajar en Emtelco!

El programa "*Que nota trabajar en Emtelco*" contribuye a la construcción de tejido social, mediante la formación a jóvenes pertenecientes a sectores vulnerables de la ciudad, en temáticas necesarias para incursionar con éxito al mundo laboral. De esta manera, Emtelco aporta al desarrollo social y económico del país y cuenta a su vez con una fuente especial de reclutamiento.

El plan de formación y entrenamiento se centra en el desarrollo de habilidades a través de los siguientes módulos:

- Proyecto de vida
- Habilidades comunicativas, ortografía, redacción y dicción.
- Conceptos básicos de internet
- Seminario en ventas
- Talleres de perseverancia, tolerancia a la frustración y adaptación a la norma
- Inserción a la vida laboral

Los estudiantes forman parte de tres (3) instituciones educativas de la ciudad de Medellín: Antonio José Bernal, Loyola para la Ciencia e Innovación y Santos Ángeles Custodios.

Beneficiados: 111 jóvenes *(81 mujeres/ 28 hombres)*

Horas Invertidas: 152 horas

Inversión en Gestion Social: $35

Registro fotográfico del colegio Loyola para la ciencia y la innovación

Registro fotográfico del colegio Antonio José Bernal

Registro fotográfico del Colegio Santos Ángeles Custodios

Para cierre de año, uno de los grupos participantes tuvo la oportunidad de estar en proceso de selección, gracias a ello 14 participantes del programa aprobaron exitosamente el proceso, lo que les permite actualmente laborar con nosotros; ellos se destacan por su compromiso y desempeño, gracias al aprendizaje obtenido. Los demás participantes tendrán la oportunidad de participar en proceso de selección en el primer trimestre del 2015 dado que para este periodo ya cuentan con su título e de Bachiller.

Gestión humana

Emtelco identifica a su talento humano como el pilar principal para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento continuo, convirtiéndose así en un factor clave de éxito. Es por esto que enmarca su gestión en desarrollar diferentes estrategias enfocadas en aportarle a nuestros colaboradores un mejoramiento continuo en su calidad de vida, mejorar su desempeño y satisfacción enmarcado en el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Al finalizar el año 2014, la Organización cierra con 7.514 colaboradores directos y 4.270 por la temporal de servicios impactando así directamente las diferentes ciudades donde tenemos operación.

Emtelco S.A.S cierra el año 2014 con una planta de **12.144** colaboradores, donde:

- **7.514**, son personas con contrato laboral directo,
- **4.270** contratados a través de la temporal y
- **360** con contrato de aprendizaje.

Gestión humana

Enfoque de la gestión del talento humano

Para el área de Desarrollo Humano de Emtelco existe una clave para alcanzar la satisfacción de los colaboradores y es el **reconocimiento del otro como un ser humano integral**, por tal motivo, en las acciones que se emprenden, este principio determina el tipo de actividades que se generan para velar por el desarrollo personal, profesional, el bienestar físico y mental de cada colaborador.

Desde los programas de formación se dejó atrás la premisa de trabajar por un foco centrado en el cierre de las brechas que el colaborador pueda estar evidenciando en términos de competencias en el desempeño de su labor, para dar cabida a una mirada holística que propicie espacios de comprensión profunda de los niveles de conexión que la persona tiene con su talento, potencial y las dimensiones de su vida en general, que impactan de manera directa en su felicidad en el trabajo y por ende, en sus niveles de desempeño y motivación.

Para el caso del rol de líderes, privilegiamos entonces la formación en el incremento de niveles de conciencia que les permiten auto monitorearse constantemente para liderar desde elementos como: la coherencia, la dirección y el uso del impecable del lenguaje en lo cotidiano; así mismo, les permite reconocerse como ser humano integral, logrando identificar en sus colaboradores esta misma condición, lo que conlleva un estilo de liderazgo desde el sentido humano que conduce a resultados sostenibles en el tiempo.

Gestión humana

Enfoque de la gestión del talento humano

Enfoca sus esfuerzos en e desarrollo de actividades desde:

- **La selección del talento humano**, en procesos que buscan atraer y seleccionar talento humano altamente competente en términos de conocimiento, habilidades y actitudes, de acuerdo a las necesidades de la organización.

- **El bienestar laboral**, enfocado en gestionar programas que favorezcan la satisfacción, sentido de pertenencia, orgullo corporativo, mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo integral del colaborador y su familia, a través estrategias de vinculación emocional, recreación, beneficios, capacitación, reconocimiento y salud.

- **Salud y seguridad en el trabajo**, enmarcado en proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes laborales, la eliminación de los factores y condiciones de riesgos que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo de la población

- **Desarrollo humano**, gestionando programas y procesos que favorecen el crecimiento integral de los colaboradores, impactando niveles de desempeño y motivación, a través acciones centradas en el desarrollo de competencias y entornos de trabajo saludables, con foco en la formación de líderes, lo que apalanca de forma directa el logro de la estrategia organizacional.

- **Programas de entrenamiento desarrollo humano**, desarrollo del talento potencial de nuestros colaboradores, aportando desde nuestra área soluciones de entrenamiento en el saber hacer.

- **Capacitaciones** favoreciendo el desarrollo del potencial humano, quien a través de su compromiso, conocimiento y experticia permite hacer realidad los objetivos de la organización.

Gestión humana

Selección del talento humano

Durante el año 2014, se identifica un crecimiento impórtate el talento humano de la Organización, enfocado en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, se evidencia que la mayor cantidad de personas requeridas y contratadas corresponden al departamento de Antioquia, seguido por el departamento de Cundinamarca, departamentos donde se concentra la mayor cantidad de operaciones de la Organización.

La cantidad de personas vinculadas en ocasiones supera la cantidad de personas requeridas, esto se debe a que en algunas ocasiones, con mayor frecuencia en cargos operativos, se presenta rotación temprana, lo que nos permite vincular al proceso, una cantidad superior de personas que nos permita mitigar el impacto que pueda tener dicha rotación.

A continuación se muestra detalladamente la cantidad de personas requeridas, así como las vinculadas en los diferentes departamentos del país:

Departamento	Personal requerido	Personal vinculado	Hombres	Mujeres
Antioquia	13.630	10.042	4.256	5.786
Cundinamarca	1.763	2.629	1.094	1.535
Centro y llanos orientales	167	14	5	9
Costa atlántica	502	533	207	326
Eje cafetero	527	755	463	292
Santanderes	281	278	117	161
Valle y costa pacifica	949	1.174	568	606
TOTAL	17.819	15.425	6.710	8.715

Selección del talento humano

Emtelco asume con responsabilidad toda la normatividad exigida por la ley colombiana, apoyando la abolición de cualquier práctica irregular que discrimine a cualquier aspirante a la participación de nuestros procesos.

Con la puesta en marcha de la circular No. 10 del 26 de junio del 2014 de la unidad administrativa especial del servicio público de empleo, conferida mediante el decreto 2521 de 2013, Emtelco promueve la iniciativa del gobierno acerca de la promulgación temprana de todas las ofertas de empleo a nivel nacional. Con esto se pretende la dinamización del empleo en el país.

De igual manera, los procesos de selección de Emtelco siguen realizándose en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.

Los procesos categorizados como ascensos, corresponden a los calificados por la organización, como promociones (Plan carrera) de los colaboradores internos frente a cargos a los cuales se pueda tener un mayor alcance.

Departamento	Ascensos internos mujeres	Ascensos internos hombre	Total
Antioquia	488	434	922
Cundinamarca	53	58	111
Costa atlántica	21	10	31
Eje cafetero	12	11	23
Santanderes	11	3	14
Valle y costa pacifica	20	34	54
TOTAL	605	550	1155

Emtelco da cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933 - 2003), garantizando la cuota de aprendices, que actualmente se encuentra regulada por el SENA. Esto se da con el fin de dar apoyo a la formación de estudiantes en práctica de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el ministerio de educación.

360 Aprendices (210 mujeres, 150 hombres)

Gestión humana

Selección del talento humano

Retiros y contrataciones de personal directo 2014

Retiros / ingresos directos	Retiros			Ingresos		
Ciudad	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
ANTIOQUIA	47	176	223	126	180	306
Entre 18 y 30 años	31	98	129	61	105	166
Entre 30 y 50 años	14	77	91	63	74	137
Mayores de 50 años	2	1	3	2	1	3
BOGOTA	221	302	523	248	341	589
Entre 18 y 30 años	124	195	319	142	223	365
Entre 30 y 50 años	88	101	189	104	117	221
Mayores de 50 años	9	6	15	2	1	3
CENTRO Y LLANOS ORIENTALES	5	2	7	5	2	7
Entre 18 y 30 años	1	2	3	1	2	3
Entre 30 y 50 años	4	0	4	4	0	4
COSTA ATLANTICA	44	64	108	41	33	74
Entre 18 y 30 años	14	34	48	17	14	31
Entre 30 y 50 años	28	29	57	24	18	42
Mayores de 50 años	2	1	3	0	1	1
EJE CAFETERO	58	48	106	206	36	242
Entre 18 y 30 años	29	22	51	116	24	140
Entre 30 y 50 años	24	24	48	84	12	96
Mayores de 50 años	5	2	7	6	0	6
MEDELLIN	747	1239	1986	1276	1497	2773
Entre 18 y 30 años	489	844	1333	828	1148	1976
Entre 30 y 50 años	240	381	621	427	342	769
Mayores de 50 años	18	14	32	21	7	28
SANTANDERES	33	33	66	21	22	43
Entre 18 y 30 años	12	20	32	13	13	26
Entre 30 y 50 años	20	13	33	8	9	17
Mayores de 50 años	1	0	1	0	0	0
VALLE Y COSTA PACIFICA	77	60	137	166	30	196
Entre 18 y 30 años	30	28	58	70	15	85
Entre 30 y 50 años	45	31	76	95	15	110
Mayores de 50 años	2	1	3	1	0	1
Total general	1,232	1,924	3,156	2,089	2,141	4,230

Gestión humana

Selección del talento humano

Retiros y contrataciones de personal indirecto 2014

Retiros / ingresos directos	Retiros			Ingresos		
Ciudad	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
ANTIOQUIA	35	27	62	12	39	51
Entre 18 y 30 años	10	21	31	5	32	37
Entre 30 y 50 años	24	6	30	7	6	13
Mayores de 50 años	1	0	1	0	1	1
BOGOTA	817	1205	2022	846	1194	2040
Entre 18 y 30 años	563	927	1490	612	932	1544
Entre 30 y 50 años	233	265	498	213	248	461
Mayores de 50 años	21	13	34	21	14	35
CENTRO Y LLANOS ORIENTALES		4	4	0	7	7
Entre 18 y 30 años	0	2	2	0	4	4
Entre 30 y 50 años	0	2	2	0	3	3
COSTA ATLANTICA	156	290	446	166	293	459
Entre 18 y 30 años	82	192	274	87	196	283
Entre 30 y 50 años	72	93	165	77	91	168
Mayores de 50 años	2	5	7	2	6	8
EJE CAFETERO	393	210	603	257	256	513
Entre 18 y 30 años	223	145	368	161	180	341
Entre 30 y 50 años	160	64	224	90	74	164
Mayores de 50 años	10	1	11	6	2	8
MEDELLIN	2850	3962	6812	2842	4070	6912
Entre 18 y 30 años	2040	3209	5249	2165	3358	5523
Entre 30 y 50 años	776	741	1517	651	699	1350
Mayores de 50 años	34	12	46	26	13	39
SANTANDERES	85	120	205	96	139	235
Entre 18 y 30 años	53	89	142	62	105	167
Entre 30 y 50 años	32	31	63	34	34	68
VALLE Y COSTA PACIFICA	457	524	981	402	576	978
Entre 18 y 30 años	228	392	620	218	428	646
Entre 30 y 50 años	223	131	354	179	147	326
Mayores de 50 años	6	1	7	5	1	6
Total general	4,793	6,342	11,135	4,621	6,574	11,195

Gestión humana

Bienestar Laboral

Los programas y los beneficios que se gestionan parten de las necesidades reales de los colaboradores y de los recursos de la empresa.

Todas las actividades realizadas forman parte del Plan de Bienestar Laboral Anual, el cual requiere una inversión en tiempo, presupuesto y compromiso del personal directivo y administrativo, fundamentales para el real aprovechamiento de los recursos y el logro del bienestar, satisfacción, compromiso del colaborador y generación de valor adicional a la Organización al intervenir positivamente en la calidad de vida de su personal

Vinculación emocional

- Ceremonia de Reconocimiento

LOS MÁS...

Reconocimiento publico por la pasión, esmero, compromiso, sentido de pertenencia, amor por lo que hacen y perseverancia de un grupo de colaboradores, que con su empeño alcanzan resultados de calidad, son un modelo a seguir para el resto de sus compañeros y con su excelente gestión resaltan lo que es Emtelco como empresa de cara a sus clientes.

587 colaboradores Medellín, Bogotá, Cali y Pereira

asesores de Contact Center, agentes presenciales, técnicos de terreno, supervisores, líderes de equipo, formadores, monitores de calidad y analistas de tecnología

Gestión humana

Bienestar Laboral

- Vacaciones Recreativas

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 de edad, por medio de actividades lúdicas y recreativas que fortalecen competencias a nivel físico y mental.

332 hijos de colaboradores, en Medellín, Bogotá, Cali y Pereira

199 niñas
133 niños

- Jornadas Deportivas

Mejorar el bienestar de los empleados y de la Empresa, desarrollando el sentido de sociabilidad, compañerismo, comunicación y fortalecimiento de relaciones personales fuera del espacio laboral, de igual manera se aporta al mejoramiento del clima laboral.

1,692 colaboradores, en Medellín, Bogotá, Cali y Pereira en Fútbol y Bolos

411 mujeres
1,281 hombres

Gestión humana

Bienestar Laboral

- Fiesta de la Familia

Espacios enfocados en el desarrollo del colaborador y su familia, con actividades de integración, rifas de regalos y sano entretenimiento, lo que permite que el empleado aumente su sentido de pertenencia por la empresa y su satisfacción al trabajar en una Organización que piensa en su grupo familiar.

Medellín ➔ Parque Norte *8,652 invitados*
Pereira ➔ Parque del Café de Montenegro Quindío, *990 invitados*.
Bogotá ➔ Parque Mundo Aventura *2,627 invitados.*
Cali ➔ Acuaparque de la Caña, *964 invitados*.

13,233 entre empleados, familiares, clientes y proveedores

Gestión humana

Bienestar Laboral

- Otras actividades:

a. Conmemoración del día de la mujer y día del hombre ➔ mediante el concurso “Talentos Emtelco” donde los colaboradores a nivel nacional dieron a conocer su talento en las categorías de literatura, música, baile, fotografía, comedia, deporte, manualidades, culinaria, pintura y teatro. Participaron en total de 36 (24 mujeres, 12 hombres)

b. Conmemoración del día de la madre y día del padre ➔ concurso “La bitácora del recuerdo” - “collage”. En total participaron 13 mamás, 11 de la ciudad de Medellín y 2 de Bogotá. 7 padres a nivel nacional

c. Mundial de Fútbol ➔ polla mundialista entre los colaboradores de Emtelco, donde participaron un total de 1.522 personas (1.141 hombres y 381 mujeres).

d. Celebración de Amor y Amistad ➔ endulzo este día y se entregó una carta de agradecimiento a su labor y el amor que le impregnan a diario a su labor. Se entregaron 16659 detalles, 9113 para mujeres y 7546 para hombres.

e. Celebración de Halloween ➔ espacios fotográficos en grupo o de manera individual para participar en el concurso de disfraces de la Compañía

Bienestar Laboral

- Otras actividades:

f. **Beneficios**: enfocado en realizar convenios con las instituciones educativas y empresas del sector comercial, salud, seguros, financiero, entre otros; en cada una de las ciudades donde Emtelco tiene presencia buscando con esto un ahorro para los empleados de la organización en sus compras, programas de entretenimiento, seguridad y/o esparcimiento.

g. **Beneficiarios del subsidio de vivienda:** la Caja de Compensación Familiar Comfama entregó el subsidio de vivienda a 24 colaboradores.

h. **Fondo de crédito**: cuenta con 5 líneas de créditos, calamidad doméstica, pago de servicios públicos, educación, compra y/o mejora de vivienda y compra de vehículo, 70 créditos, los cuales sumaron $3.15.427.803. El beneficio fue otorgado a 36 mujeres y 34 hombres.

j. **Centro Valorarte** ➔ convenios educativos que favorecen en términos económicos a los colaboradores:

Institución	N° Estudiantes	% Subsidiado	Valor total descuento semestral	Valor total descuento anual
UNIMINUTO	92	10%	$ 13.165.800	$ 26.331.600
CEIPA	60	13%	$ 16.020.000	$ 32.040.000
ITM	60	5%	$ 1.696.048	$ 3.392.096
CESDE	38	10%	$ 3.668.000	$ 7.336.000
UNAD	11	15%	$ 1.399.000	$ 2.798.000
TOTAL			$ 35.948.848	$ 71.897.696

Adicionalmente, se llevó a cabo la Feria Académica en el primer y segundo semestre de 2014, con la participación de 15 instituciones, las cuales otorgaron becas y beneficios extras a los pactados en los convenios:

2 becas para estudiar música,
2 para estudiar inglés, y
4 para iniciar el primer semestre de una carrera profesional.

Gestión humana

Bienestar Laboral

Emtelco durante el año 2014, ha invertido más de $921.695.097 en actividades para el bienestar de todos su colaboradores, donde resaltamos: día de la mujer y del hombre / día de la madre y día del padre / celebración del mundial / imposición Santa Ceniza / celebración amor y amistad / celebración de halloween / Navidad / fiesta de la familia y beneficios tales como EMI y la póliza colectiva.

Vacaciones Recreativas - Jornadas Deportivas
Inversión: $82.262.013
N° personas impactadas: 2.044

Celebración fechas especiales
Inversión: $334.543.607
N° personas impactadas: 13.233

EMI - Actividades de Salud y Seguridad en el trabajo
Inversión: $ 120.000.000
N° personas impactadas: todos los colaboradores de Emtelco

Fondo de Crédito
Inversión: $315.427.803
N° personas impactadas: 70

Póliza
Inversión: $297.300.000
N° personas impactadas: todos los colaboradores de Emtelco

Programas de reconocimiento
Inversión: $87.589.477
N° personas impactadas: 587

Adicionalmente, durante el mes de agosto abre “La oficina de atención al colaborador” con el objetivo de facilitar trámites internos, ofreciendo su servicio a nivel nacional. La oficina está a disposición de los colaboradores con el objetivo de dar solución y/o generar un canal de comunicación en la solución de sus inquietudes en los procesos de las diferentes áreas de talento humano.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los colaboradores, se dispone de diferentes canales de comunicación, tales como presencial, correo electrónico, líneas telefónicas y correo certificado, permitiendo de este modo el acceso de los funcionarios que se encuentran en Medellín y otras ciudades.

Los motivos de frecuente de contacto son, consultas para el retiro de las cesantías, permisos y licencias, tramites de la EPS, así como retiros y liquidaciones.

En 2014, luego de la apertura de la Oficina de Atención al Colaborador, se realizaron 1.580 contactos, de los cuales 323 fueron por medio de correo electrónico y 1.257 por recepción telefónica.

Gestión humana

Salud y Seguridad en el Trabajo

Emtelco ha desarrollado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que favorece a sus colaboradores, acorde con las necesidades y ajustado a las características del sector económico, y va más allá de la ejecución de acciones aisladas, donde las actividades de salud y seguridad están integradas con las de la operación, a fin de proporcionar los requisitos de salud, higiene y seguridad en los lugares de trabajo con el objetivo de proteger de forma integral la salud de las personas. Los estándares cumplen con la legislación legal vigente y se están alineando a los más altos estándares internacionales en este campo.

Adicionalmente, los colaboradores tienen una destacada participación en la construcción y vigilancia de este sistema a través de sus representantes ante el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST)

Durante el 2014, ejecutó los siguiente programas:

- **Plan básico legal**: durante el año 2014, el área de salud y seguridad en el trabajo, realizó la actualización del Sistema Integral, en las siguientes sedes: Olaya, Avenida Mall, Miguel de Aguinaga, Industriales, Edatel en la ciudad de Medellín; Floresta, y Avenida Chile en la ciudad de Bogotá. El documento realizado se constituye como la base para el desarrollo de las actividades de control de riesgos, prevención y promoción de la salud en la organización.

  - Actualización de la matriz de riesgos.
  - Reglamento de Higiene y Seguridad, actualizado y divulgado a 6,634 colaboradores.
  - Política en Seguridad e Higiene Industrial, Emtelco se compromete a establecer programas que permitan identificar, analizar, evaluar, prevenir y controlar los riesgos existentes ➔ 6.634 colaboradores.

- **Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial:**

  - **Mediciones ambientales**: reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales, tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades de origen laboral. Para el año 2014, se realiza la luxómetria en la sede Olaya sector J y sector H, obteniendo una calificación total puntos 20.

  - **Programa de Manejo Defensivo y Seguridad Vial:** intervenir la accidentalidad presentada por motociclistas de la empresa y cuidar los peatones. En total se impactó 1.102 colaboradores de los cuales 479 fueron del cliente UNE Premisas y 623 del cliente UNE PAP Ventas. (701 Hombres, 401 Mujeres).

Salud y Seguridad en el Trabajo

- Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial:

– **Programa de Riesgo Público**: intervenir los colaboradores con riesgo de exposición a peligros públicos, tiene como metodología capacitar a las personas en los siguientes temas:

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

En total se intervinieron 426 personas (26 gestores de energía, de los cuales 18 son mujeres y 8 hombres y 400 colaboradores de UNE PAP, de los cuales 238 son mujeres y 162 hombres).

– **Programa de Protección Contra Caídas:** vigente (resolución 1409 del 2012), como medida de contención para minimizar la primera causa de accidentalidad en el país (caídas de altura). Los siguientes fueron los 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

958 certificaciones en alturas.

– Formación y capacitación:

Temas	Hombres	Mujeres
Sensibilización en matriz de riesgos	165	347
Intervención al SVE voz y OM	3689	4218
Sensibilización al personal en planes de emergencia	42	30
Hábitos y estilos de vida saludable	13	98
Higiene postural	193	261
Autocuidado postural	12	16
Autocuidado con énfasis en riesgo biológico	15	38
Manejo de emociones	68	182
Prevención y cuidado de las manos	36	214
Cuidado y salud íntima	3	10
Reporte e Investigación en Accidentes de Trabajo	51	61
Campaña sensibilización cuidado de la voz	173	407
Sensibilización prevención lesiones OM	109	153
Marcha segura	329	134

Gestión humana

Salud y Seguridad en el Trabajo

- Medicina preventiva y del trabajo:

– **Exámenes médicos**: con el fin de garantizar y verificar el estado de salud de la población que ingreso a la compañía durante el año 2014, se realizaron 5.790 evaluaciones ocupacionales (pre ingreso, periódicos y egreso).

– **Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad**, en el primer bimestre del año se desarrollaron actividades como: tamizaje de próstata y seno, higiene oral, riesgo cardiovascular, desparasitación, optometría, donación de sangre, stand, mimo, hábitos y estilo de vida saludable, riesgo cardiovascular.

– **Programa de vigilancia epidemiológica conservación de voz y osteomuscular** (DME): el SVE va dirigido al cuidado de la voz – osteomuscular, proporciona los insumos básicos para el diseño y la aplicación de medidas de intervención que brinden la prevención y la protección de la salud.

8,500 colaboradores en SVE osteomuscular

4,500 colaboradores SVE conservación de la voz

- **Plan de emergencias:** con el fin de tener establecido, las acciones orientadas a la atención y reacción en una posible eventualidad, Emtelco tiene un Plan Maestro de Emergencias; dentro de este se tiene una Brigada de Emergencias compuesta por 55 integrantes, que durante el año recibe diferentes ciclos de capacitación enfocados en los riesgos existentes en la Empresa. Se realizaron las actualizaciones de las sedes: Olaya, Avenida Mall y Miguel de Aguinaga de la ciudad de Medellín.

En total se capacitaron a 3.497 mujeres y a 2.961 hombres.

Gestión humana

Salud y Seguridad en el Trabajo

- Ausentismo: está representado por enfermedades de origen común y accidentes laborales. Para medir la frecuencia por enfermedad general se tiene en cuenta los días perdidos, los días laborados y el número empleados. Este indicador se mide mensualmente.

  El indicador de frecuencia de ausentismo por enfermedad general para el año 2014, obtuvo un promedio de 2.4%, donde los principales diagnósticos incapacitantes fueron las siguientes enfermedades: digestivas, respiratorias, osteomusculares y genitourinarias. Se pudo observar también que durante este año las incapacidades por trastornos mentales tuvieron mayor relevancia en comparación a años anteriores.

  El indicador de ausentismo por accidente de trabajo, presento para el año 2014, un promedio de 3.2%. Las principales causas de incapacidad obedece a esquinces, caídas al mismo nivel y traumatismos osteomusculares.

  Por enfermedades de origen laboral, en 2014 se registro un caso asociado a síndrome del túnel del carpo y tenosinovites de quervain

Finalmente se aclara que no existen acuerdo con el sindicato en relación con riesgos laborales, pues Emtelco aplica los estándares que cumplen con la legislación legal vigente y se están alineando a los más altos estándares internacionales en este campo.

Gestión humana

Desarrollo humano

El área de Desarrollo Humano de Emtelco tiene el objetivo de gestionar programas y procesos que favorecen el crecimiento integral de los colaboradores, impactando niveles de desempeño y motivación, a través acciones centradas en el desarrollo de competencias y entornos de trabajo saludables, con foco en la formación de líderes, lo que apalanca de forma directa el logro de la estrategia organizacional.

El sentido de las acciones desarrolladas es conectar con el corazón de la organización, por medio de líderes capaces de propiciar conversaciones efectivas, generando ambientes de trabajo en armonía.

Los programas de formación implementados se caracterizan por tener como premisa una mirada holística del ser humano y promover el sujeto como agente de su proceso de desarrollo personal, en favor de la responsabilidad, disciplina y sensibilidad, lo que redunda en un mayor nivel de conciencia, y por lo tanto, colaboradores que monitorean su comportamiento cotidiano en favor de la calidad, y claridad organizacional, instauración de relaciones duraderas que proporcionan felicidad y un mayor rendimiento organizacional.

Desarrollo humano

Actividades relacionadas con:

- **Valoración del Potencial:** busca identificar el nivel de energía que tiene un colaborador para desempeñar un determinado rol así como su capacidad de mantener un desempeño estable en el tiempo, esta labor que cobra cada vez mayor protagonismo.

  Durante el 2014 se adelantó en este sentido un primer acercamiento a la valoración de talento a nivel interno, con el grupo de psicólogos del área de selección de la compañía, en total 9 colaboradores.

- Gestión del Talento:

– **Seminario de Activación del potencial**, acción que se desarrolla de forma personalizada en compañía de un psicólogo. Durante el proceso, el colaborador por medio de conversaciones efectivas con el facilitador y los contenidos propuestos, logra conectar los motivos por los cuales demuestra un desempeño superior en algunas esferas de su vida y oportunidades de mejora en otras, conduciéndose a decisiones de cambio en favor de su desarrollo personal y profesional.

El colaborador beneficiado, al finalizar el proceso reconoce la libertad de agencia como la capacidad que posee para potenciar sus propias metas es decir, para ser o hacer aquello que tienen razones para valorar. Este seminario se fundamenta en conceptos como el de Amartya Sen que plantean: "*el desarrollo como libertad entiende al hombre a partir de su potencial, no de sus carencias y, en consecuencia el bienestar y la calidad de vida están determinados por la expansión del potencial de cada sujeto". (Sen, 2000).*

22 colaboradores (12 mujeres/ 10 hombres)
230 horas

Gestión humana

Desarrollo humano

- Gestión del Talento:

– **Seminario Súper Visión**, estrategia de formación grupal para líderes. Esta acción es orientada por un psicólogo, quien cumple el rol de facilitador en el marco del Modelo Pedagógico Cognitivo, también llamado desarrollista y constructivista. Los contenidos abordados motivan la instauración persistente de la capacidad de introspección-acción, necesaria para que el participante se asuma como sujeto activo en su proceso de desarrollo.

180 colaboradores (89 mujeres/ 91 hombres)
138 horas

– **Entrenamiento en Feedback**, entrenamiento en el uso de habilidades de comunicación efectiva. Dirigido a líderes y orientado por un psicólogo. Los contenidos resaltan el Feedback como un encuentro bidireccional que busca informar a un colaborador acerca de su desempeño o grado de acierto en una tarea o gestión realizada, teniendo en cuenta lo que la Organización espera de él. Esta acción impacta de forma directa y positiva en aspectos como: claridad, calidad, motivación y confianza.

357 colaboradores (164 mujeres/ 193 hombres)
359 horas

- Ambiente Laboral:

– **Intervenciones de microclima**, el objetivo de este proceso es promover climas laborales caracterizados por la confianza, el respeto y el servicio; las acciones adelantadas se realizaron de forma grupal, por medios presenciales y virtuales, impactando de forma favorable indicadores de rotación, satisfacción laboral y desempeño.

435 colaboradores (256 mujeres/ 179 hombres)
62 horas

– **Medición Great Place to Work**, con el propósito de conocer la opinión de los colaboradores acerca de la organización, durante el último trimestre del 2014 se adelantó la encuesta Great Place to Work a través del proveedor Iskenderun S.A.S. y participación de las empresas Tigo-UNE y Emtelco.

En este trimestre se adelantó la fase inicial que incluyo la contratación, sensibilización y medición, con una participación del 89% de la población incluida en el alcance definido para Emtelco.

Durante el año 2015 se conocerán los resultados y se emprenderán las acciones pertinentes.

Gestión humana

Desarrollo humano

- Inducción corporativa:

– **Intervenciones de microclima**, nuestro proceso de inducción corporativa va dirigido a nuevos colaboradores de nivel administrativo y busca facilitar la integración entre ellos y la Empresa, exaltando el pensamiento estratégico y beneficios que se tienen como colaboradores de Emtelco, contribuyendo positivamente en los niveles de sentido de pertenencia y orgullo corporativo de la familia Emtelco. Este proceso fue recibido por el área de Desarrollo del Talento Humano a partir del último trimestre del 2014, para atender de forma específica la población mencionada.

42 colaboradores (20 mujeres/ 22 hombres)
16 horas

- Reinducción Corporativa :

– **Intervenciones de microclima**, proceso de capacitación dirigido a los colaboradores vinculados, con el objetivo de actualizar en aspectos relacionados a cambios presentados dentro de la organización en lo referente a pensamiento estratégico y crecimiento, así como actualización en beneficios, condiciones para acceder a ellos y cobertura

535 colaboradores (109 mujeres/ 426 hombres)
44 horas

- Gestión del riesgo psicosocial:

– **Seminario de comunicación efectiva**, como parte de la intervención propuesta a partir de la Medición de Riesgo Psicosocial 2013, según lo establecido en la resolución 2646 del año 2008, se adelantó un entrenamiento en habilidades de comunicación asertiva al grupo de supervisores de la organización, favoreciendo ambientes de trabajo saludables y en armonía.

223 colaboradores (79 mujeres/ 144 hombres)
78 horas

– **Aplicación de pruebas psicotécnicas personal de alturas**, con el propósito de velar por la seguridad de nuestros colaboradores que trabajan en alturas y de acuerdo a lo establecido en la resolución 3673 del año 2008, se evaluaron los integrantes de la Dirección de Premisas de Clientes a nivel nacional, utilizando las pruebas psicotécnicas definidas por el ministerio para este fin y con apoyo de la ARL Colmena.

769 colaboradores (4 mujeres/ 765 hombres)
56 horas

Programas de entrenamiento para el Desarrollo Humano

Siendo conscientes que para nuestra Compañía lo más importante es su personal, nuestra misión es el Desarrollo del Talento Potencial de nuestros colaboradores, aportando desde nuestra área soluciones de entrenamiento en el saber hacer, para fortalecer el desempeño de las funciones en cargos de Supervisores y Monitores de Aseguramiento del Servicio, impactando en dos escenarios “Actuales” (personal que actualmente se encuentra en el cargo) y “Futuros” (personal que aspira ascender).

Nuestro objetivo es capacitar a los Supervisores y Monitores (actuales y futuros) con un programa de entrenamiento, orientado al fortalecimiento las competencias propias de esos cargos de manera integral, logrando con ello un personal más capacitado para ejercer las funciones diarias. Además potencializar el crecimiento laboral y profesional dentro de la Organización, para los colaboradores que cumplan con el perfil y tengan aspiraciones de ascenso a estos cargos.

El programa es también un apoyo a la Organización para darle solución a los requerimientos de rotación y crecimiento, puedan contar con personal entrenado y previamente seleccionado, que suplan las vacantes de acuerdo a las necesidades de su operación.

Realizamos durante el año 2014 un proceso de documentación, en el que intervinieron diversas áreas de nuestra compañía para consolidar la información de interés de estos cargos. El levantamiento de la información es nuestro insumo fundamental para la creación de los contenidos que se aplicarán en nuestros programas de entrenamiento.

Adelantamos con el proceso de documentación, también la creación de una intranet, que se encuentra actualmente en construcción, con el fin de contar con una herramienta que permita tener la información actualizada que es requerida para las funciones de las personas que impactamos. La intranet es una herramienta para nuestros colaboradores, para la consulta de información, ubicación de accesos directos a los aplicativos necesarios, será un apoyo para resolver sus evaluaciones y la resolución de situaciones de su labor diaria.

Gestión humana

Capacitaciones

Durante el 2014 se ejecutaron acciones de capacitación, favoreciendo el desarrollo del potencial humano, quien a través de su compromiso, conocimiento y experticia permite hacer realidad los objetivos de la organización.

Temas:

- Document 2014: Las tendencias en Gestión Electrónica de Documentos.
- Seminario de Actualización Tributaria 2014.
- Información Exógena para la DIAN en Medios Electrónicos año 2014.
- Diplomado en Nómina y Prestaciones Sociales.
- Seminario Retención del Talento Humano
- Entrenamiento en SCRUM
- COBIT 5 Fundamentos
- ITIL Foundations V3
- Seminario Gestión del Retail en Colombia
- Operational Support & Analysis (ITIL - OSA)
- ITIL RCV (Release, Control and Validation)
- Curso: Derecho Laboral y de la Seguridad Social
- Capacitación en Sistemas de Remuneración, Bonificaciones e Incentivos orientados a resultados
- Congreso Regional de Contact Center y CRM
- Windows Server 2012: Implementing an Advanced Server Infrastructure
- Curso de Negociación: Pacto y Convenciones Colectivas

238 colaboradores (66 mujeres/ 172 hombres)
974 horas

Protección de los derechos de los trabajadores

- **Derecho a la libre asociación:** Emtelco S.A.S respeta profundamente el derecho a la libre asociación de sus empleados.

  El día 16 de agosto de 2014, nuestra organización sindical denominada Asotraemtelco, presentó a Emtelco un pliego de peticiones con ocasión del cual se dio inicio a una serie de encuentros durante los cuales juiciosamente se analizaron cada uno de los puntos del antedicho pliego; el último de tales encuentros ocurrió el 16 de diciembre de 2014 y finalizó sin acuerdo entre las partes.

Protección de los derechos de los trabajadores

Remuneración salarial: a continuación se muestra la remuneración de mujeres y hombres por categorías laborales; con estos datos es posible observar la relación entre las diferentes retribuciones tanto en hombres como en mujeres

2013

Categoría de empleados	Retribución media categoría	Retribución media genero		
		Hombres	Mujeres	Relación
Directivo	$ 7.317.036	$ 7.555.755	$ 6.779.918	0,90
Profesional	$ 2.933.773	$ 3.131.053	$ 2.545.578	0,81
Asistentes	$ 1.288.635	$ 1.397.339	$ 1.192.808	0,85
Operativo	$ 791.871	$ 839.740	$ 758.035	0,90

2014

Categoría de empleados	Retribución media categoría	Retribución media genero		
		Hombres	Mujeres	Relación
Directivo	$ 7.400.745	$ 7.015.794	$ 8.135.652	1,16
Profesional	$ 3.177.583	$ 3.254.688	$ 3.029.304	0,93
Asistentes	$ 1.715.703	$ 1.654.076,	$ 1.872.071	1,13
Operativo	$ 782.994	$ 823.923,	$ 751.704	0,91

- Comité de convivencia: está conformado por cuatro (4) representantes del empleador y cuatro (4) de los trabajadores y tiene como objetivo conocer y evaluar las quejas o inquietudes sobre situaciones de presunto acoso laboral o de convivencia que se relacionen con acoso laboral, así como recomendar medidas preventivas y correctivas al respecto.

- COPSO: está conformado por ocho (8) directivos y ocho (8) representantes de los colaboradores tiene como propósito promover las actividades en seguridad y salud del colaborador en la organización.

Nota: en 2014, para el segmento directivo la relación es mayor a 1.0 debido a la creación de nuevos cargos que fueron ocupados por mujeres; para el segmento asistente se debió a que los ascensos mediante los cuales se suplieron estas posiciones correspondieron mayoritariamente a mujeres.

Política ambiental

Emtelco adopta política ambiental de EPM integrándola con su pensamiento estratégico, a través de su Política de Gestión Integral y su objetivo estratégico "*Actuar con responsabilidad social empresarial y ambiental*"

En la política se plantea la interdependencia con el ambiente, realiza una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

Así, el Grupo Empresarial EPM se compromete a aplicar los siguientes lineamientos:

1. Velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.
2. Realizar la gestión ambiental con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos que emplea.
3. Mejorar continuamente el desempeño ambiental, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas.
4. Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes.
5. Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés y propiciar su participación basados en relaciones de respeto y confianza mutua.

La implementación de diversas acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático, constituye un testimonio de la responsabilidad ambiental del Grupo Empresarial EPM."

Uno de los pilares ambientales es gestionar los aspectos positivos y negativos generados, cumplir la legislación ambiental y compromisos voluntarios, el uso racional de los recursos que empleamos, la mejora continua del desempeño ambiental.

Por otro lado, la Organización adopta el principio de precaución, a partir de la implementación de actividades de comunicación y concientización con el fin de promover la cultura ambiental y los programas ambientales, 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.

Mitigación del cambio climático y emisiones atmosféricas

- **Inventario de gases de efecto invernadero**: Emtelco para el 2014 realizó nuevamente la determinación de los Gases Efectos Invernadero – GEI, para el calculo se tuvo en cuenta el inventario GEI de las emisiones de alcance 1 y alcance 2. Se tomó como base para el calculo el protocolo de Gases Efecto Invernadero 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 2014.

Categoría	Unidades	2011	2012	2013	2014
Huella de Carbono (Suma alcance 1 + alcance 2)	Ton CO2 Eq.	363	479	783	864
Variación Anual	%	NA	32	63	10

El aumento del 10% en los gases efecto invernadero durante el año 2014 esta relacionado con el aumento en el consumo de ACPM y un mayor consumo de energía debido al aumento de colaboradores en nuestras sedes y la entrada en funcionamiento de nuevas instalaciones.

1. Para el calculo de los Gases Efecto Invernadero de 2014 se toma como referencia el factor de emisión de 0.192 tCO2/MWh del año 2013.

Emisiones de CO2 mitigadas por Emtelco

- **Campaña de 5's** ➔ 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 122 Kg de papel, logrando mitigar la emisión de 342 Kg CO2.

- **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 108 árboles, logrando así mitigar la emisión de 5.400 Kg de CO2.

Mitigación de emisiones de CO2

2014 ➔ 5,743 Kg
2013 ➔ 7,272 Kg
2012 ➔ 560 Kg
2011 ➔ 165 Kg

Toneladas de CO2 evitado

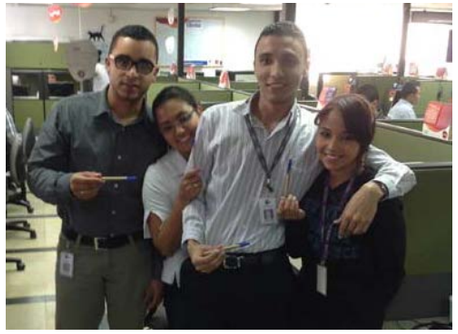
2014 ➔ 2,344
2013 ➔ 1,236
2012 ➔ 1,102
2011➔ 922
Variación ➔ 53%

- **Prácticas ofimáticas:** se configuraron 6,942 equipos equivalentes a un 53 % más que en el año 2013:

2014 ➔ 6,942
2013 ➔ 3,661
2012 ➔ 3,262
2011 ➔ 2,729

En el 2014, se continuó con la renovación de los equipos de cómputo CRT por equipos con LCD con sello ENERGY STAR

Año	Computadores reemplazados	Pantallas reemplazadas
2014	766	766
2013	302	72
2012	277	294
2011	1.298	130



Consumo Responsable de Recursos

- **Energía**: se estableció como meta para el 2014 un consumo de 83 KW/mes/persona, obtenido al cierre del año una disminución del consumo per cápita en un 7,1%.

Concepto	2011	2012	2013	2014
Consumo de Energía KW/h	3.095.243	3.801.013	4.067.513	4.483.943
No Colaboradores	3.271	3.682	4.183	4.967
Consumo KW/persona/año	946	1.032	972	903
Consumo KW/Persona/mes	79	86	81	75
Variación	-	9,1%	- 5,8%	- 7,1%

El inventario en iluminación de alta eficiencia lumínica es de 6.225 tubos, de los cuales se encuentran instalados 565 tubos Led T5 en zonas comunes como lo son las cafeterías y el sector D de la sede Olaya.

Consumo de energía desglosado por fuentes se presentan a continuación:

Consumos de energía por tipo de fuente	Unidades	2011	2012	2013	2014
Consumo directo de energía directa adquirida	ACPM (Galones)	313	377	217	320
Consumo directo energía directa vendida	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Consumo directo energía directa Producida	N/A	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	

- **Agua**: define como meta de consumo per cápita 0,58 m3/mes. Cuanta con 338 dispositivos ahorradores de agua instalados en baños y cocinas. Sólo se utiliza agua para las actividades de uso doméstico y para torres de enfriamiento de los equipos de aire acondicionado.

Año	Consumo de agua M3	N° colaborador/ año	Consumo M3/ colaborador/ año	Consumo M3/ 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%
2014	34.070	5.111	6,66	0,55	-1,3%

Captación de agua por fuentes (2011-2014): toda el agua consumida proviene del acueducto municipal de las ciudades de Medellín, Cali y Pereira.

En el 2014, incrementó el 22% en el total de M3 consumido, dado al aumento de la capacidad operativa y administrativa, dicho incremento fue 1,8% menos que el año inmediatamente anterior.

Agua captada por fuentes	2011	2012	2013	2014
Volumen total de Agua Captada (m3)	13.427	22.865	28.312	34.070
Aguas superficiales	-	-	-	-
Aguas subterráneas	-	-	-	-
Aguas Pluviales	-	-	-	-
Aguas suministrado por Terceros	13.427	22.865	28.312	34.070
Variación	-	70,3%	23,8%	22%

Gestión responsable de residuos reciclables y ordinarios

Emtelco mantuvo el programa de programa Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS).

Para el año 2014 se obtuvo una generación per cápita promedio de 0,88 Kg/colaborador/mes y un aprovechamiento del 30%, 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	2014
Total de residuos generados	47.659	48.665	81.924	88.459
Total de residuos aprovechados	4.586	2.669	18.872	37,073
Papel generado	6.993	7.937	31.772	24.266
Plástico generado	12.175	13.756	19.653	27.993
Vidrio generado	342	1.390	307	5.294
Total de residuos ordinarios e inertes	19.350	22.000	29.828	30.701
Lámparas fluorescentes	320	100	124	-
Baterías plomo ácido, pilas y baterías UPS	92	3.140	76	81
Total residuos especiales	-	300	-	-
Chatarra ferrosa	-	8	72	-
Madera	-	20	57	-
Aparatos Eléctricos y Electrónicos	8.351	-	35	124

Con relación al año 2013 se observa un aumento en la generación de residuos sólidos del 8% lo que está relacionado directamente con el aumento de la capacidad operativa y administrativa.

En Emtelco con el propósito de gestionar adecuadamente los residuos, no se ahorraron esfuerzos para aumentar el porcentaje de aprovechamiento, y se logró aumentar en 6 puntos porcentuales, pasando de un 23% de aprovechamiento en 2013 a un 30% en 2014

Total residuos generados y gestionados en kg

Tipo de Residuos (Kg)	2011 - Kg	2012 - Kg	2013 - Kg	2014 - Kg
Total residuos generados	47.659	48.665	81.924	88459
Variación %		2%	68%	8%
Aprovechamiento	4.586	2.669	18.872	37.073
Variación %		-42%	607%	96%
Tratamiento	442	3.240	235	205
Variación %		633%	-93%	-13%
Disposición final	31.911	42.742	62.817	51,181
Variación %		34%	47%	-19%
Almacenamiento	6	14	-	-
Variación %		133%	-100%	0%

Cultura ambiental Emtelco

Semana ambiental: Emtelco realizó en el 2014 la cuarta versión de la semana ambiental, educando a colaboradores y generando conciencia en el uso adecuado de los recursos, con actividades ambientales tales como:

- Tomas ambientales
- Actividad 5s
- Stand ambiental recuperar
- Concurso tapas para sanar
- Siembra de árboles en Medellín
- Caminata ecológica Medellín y Bogotá
- Conferencias y foros
- Divulgación de temas relacionados con los programas ambientales y buenas prácticas ambientales.

Inversiones ambientales

Proyecto	Acción	Producto	Presupuesto ejecutado (cifras en millones de pesos)
Procedimiento gestión ambiental	Acompañamiento en la implementación, ejecución y mantenimiento de los programas ambientales formulados.	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
	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	$ 198
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	$ 946
	Suministro e instalación de Iluminarias tipo Led	Luminarias Led T5	$ 30
Programa Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS)	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).	$ 23
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).	$ 92
		Total	$1.295

Aspectos técnicos

EMTELCO

Tablas GRI

Indicadores generales GRI

Generales de reporte	Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Estrategia y análisis			
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	p.5,6 y 6	No aplica	No aplica
G4.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	p.5,6 y 6	No aplica	No aplica
Perfil de la organización			
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	p.7	No aplica	No aplica
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	p.12 y 13	No aplica	No aplica
G4.5 Reporte la localización de la casa matriz	p.22	No aplica	No aplica
G4.6 Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	p.15	No aplica	No aplica
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	p.9	No aplica	No aplica
G4.8 Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	p.14	No aplica	No aplica
G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos. - Cantidad de productos o servicios que ofrece.	p.9	No aplica	No aplica
G4.10 Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y genero. - Reporte el número total de empleados por región y genero.	p.107 y 108	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores generales GRI

Generales de reporte	Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Perfil de la organización			
G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva	p.125	No aplica	No aplica
G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	p.70	No aplica	No aplica
G4.13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	p.17,18 y 19	No aplica	No aplica
G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	p.128	No aplica	No aplica
G4.15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	p.101	No aplica	No aplica
G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	p.21	No aplica	No aplica
Identificación de aspectos materiales y limites			
G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	p.3	No aplica	No aplica
G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	p.62	No aplica	No aplica
G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	p.63	No aplica	No aplica
G4.20 Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	p.63	No aplica	No aplica
G4.21 Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización	p.63	No aplica	No aplica
G4.22 Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	p.3	No aplica	No aplica
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	p.3	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores generales GRI

Generales de reporte	Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Grupos de interés			
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	p.64 - 70	No aplica	No aplica
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	p.64 - 70	No aplica	No aplica
G4.26 Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	p.64 - 70	No aplica	No aplica
G4.27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	p.64 - 70	No aplica	No aplica
Perfil del reporte			
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	p.3	No aplica	No aplica
G4.29 fecha mas reciente del informe anterior	p.3	No aplica	No aplica
G4.30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	p.3	No aplica	No aplica
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	p.3	No aplica	No aplica
G4.32 Reporte la opción “De acuerdo” con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	p.3	No aplica	No aplica
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte	p.3	No aplica	No aplica
Gobierno			
G4.34 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales	p.82	No aplica	No aplica
G4.35 Reportar el proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales de la alta dirección a los altos ejecutivos y otros empleados.	p.82	No aplica	No aplica
G4.36 Reportar si la organización ha seleccionado una posición o posiciones ejecutivas con responsabilidad de temas económicos, ambientales y sociales, y si esta posición reporta directamente a la alta dirección.	p.82	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores generales GRI

Generales de reporte	Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Gobierno			
G4.37 Reportar los procesos de consulta que existen entre los grupos de interés y la alta dirección en temas económicos, ambientales y sociales. Si las consultas son delegadas, describir a quién se delega y cómo es el proceso de retroalimentación con la alta dirección.	p.82, 83, 64 y 70	No aplica	No aplica
G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y su comités: - Ejecutivos y no ejecutivos. - Independientes. - Duración del mandato. - Género. - Miembros de minorías. - Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	p.85 y 86	No aplica	No aplica
G4.39 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	p.85	No aplica	No aplica
G4.40 Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo: - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados	p.82	No aplica	No aplica
G4.41 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	p.93	No aplica	No aplica
G4.42 Reportar el rol del máximo organo de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización del proposito, valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas a impactos económicos, sociales y ambientales.	p.86	No aplica	No aplica
G4.43 Reportar las medidas tomadas para desarrollar y fortalecer el conocimiento de los miembros del máximo órgano de gobierno en temas económicos, sociales y ambientales.	No se reporta	No aplica	No aplica
G4.44 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, con respecto al desempeño económico, social y ambiental. Indicar si esta evaluación se realiza de forma independiente o no y la frecuencia de la misma.	p.82	No aplica	No aplica
G4.45 Reportar el rol del máximo organo de gobierno en la identificación y administración de impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales	p.89	No aplica	No aplica
G4.46 Reportar el rol del máximo organo de gobierno en revisar la efectividad del sistema de gestión de riesgos para temas económicos, sociales y ambientales.	p.89	No aplica	No aplica
G4.47 Reportar la frecuencia con la cual el máximo organo de gobierno revisa impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	p.89	No aplica	No aplica
G4.48 Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	p.82	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores generales GRI

Generales de reporte	Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Gobierno			
G4.49 Reportar el proceso para comunicar temas críticos al máximo órgano de gobierno.	p.82	No aplica	No aplica
G4.50 Reportar la naturaleza y el número total de temas críticos que fueron comunicados al máximo órgano de gobierno y los mecanismos usados para analizarlos y resolverlos.	p.82	No aplica	No aplica
G4.51 Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos: - Pago fijo o variable asociado a desempeño. - Pago fijo o variable asociado a acciones. - Pago fijo o variable asociado a bonos. - Pago de terminación. - Reportar cómo para la remuneración de la junta directiva y los altos ejecutivos se tienen en cuenta el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales.	p.82	No aplica	No aplica
G4.52 Reportar el proceso para determinar la remuneración. Indicar si existen consultores encargados de determinarla.	No existen consultores externos encargados de determinar la remuneración de la Junta Directiva.	No aplica	No aplica
G4.53 Si aplica, reportar cómo las opiniones de los grupos de interés son tenidas en cuenta en la remuneración, incluidos los resultados de votaciones de políticas y propuestas de remuneración.	Por la naturaleza de la organización, las opiniones de los grupos de interés no se tienen en cuenta al momento de definir la remuneración de la Junta Directiva.	No aplica	No aplica
G4.54 Reportar la tasa anual de compensación del más alto cargo de la organización frente a la mediana anual de compensación de todos los empleados.	No se reporta	No aplica	No aplica
G4.55 Reportar la tasa de porcentaje de crecimiento de la compensación anual del más alto cargo de la organización frente a la mediana del porcentaje de crecimiento de la compensación anual de todos los empelados.	No se reporta	No aplica	No aplica
Ética e integridad			
G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	p.92 y 93	No aplica	No aplica
G4.57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	p.92 y 93	No aplica	No aplica
G4.58 Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética	p.92 y 93	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores generales GRI

Generales de reporte	Página / Respuesta
LA13. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional..	p.107 y 108
EC3. Cobertura del plan definido de beneficios obligatorios de la organización	En cuanto a las obligaciones de pago de las pensiones, Emtelco no tiene la responsabilidad de pagos por mesadas pensiónales o de jubilación, por ende no aplica la provisión o fondos de recursos ordinarios o similares. * En Emtelco los asuntos relacionados con jubilación y pensión por vejez aplica lo establecido en la normatividad colombiana; la organización no tiene obligación de pagos a mesadas pensiónales o de jubilación. El aporte que se hace por parte de la empresa para tal fin equivale al 12% según lo estipulado en la ley y los empleados aportan el 4%.
LA16. Número de quejas sobre impactos laborales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	Como resultado de la gestión del talento humano en UNE durante los años 2014 y 2013 no se presentaron reclamaciones sobre prácticas laborales a través de los mecanismos formales de reclamación
EC1. Valor distribuido grupos de interés	p.71,72 y 73
PR9. Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Emtelco no tuvo multas por incumplimiento de la normativa con el suministro y el uso de productos y servicios

Tablas GRI

Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión (Por qué es importante / Cómo se gestiona)	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión de la seguridad de la información	Privacidad del cliente	p.96	PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	p.96	No aplica	No aplica
Gestión Ética	Corrupción	p.92	SO3. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	p.93	No aplica	No aplica
Satisfacción en el servicio	Etiquetado de productos y servicios	p.97	PR5. Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	p.97	No aplica	No aplica
Gobierno y Ética	No aplica	p.80	*Resultados del índice de transparencia.	p.81	No aplica	No aplica
Compras responsables, Satisfacción y desarrollo de proveedores	No aplica	p.70	* Número total de proveedores.	p.70	No aplica	No aplica
			* Descripción de iniciativas de compras responsables		No aplica	No aplica
			* Valor monetario de los pagos efectuados a proveedores		No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión (Por qué es importante / Cómo se gestiona)	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Selección y retención del talento humano	Empleo	p.105	# personal requerido - # personal vinculado # de procesos internos - Promociones # de procesos externos * # de aprendices Emtelco	p.105 y 106	No aplica	No aplica
			LA1. Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	p.107 y 108	No aplica	No aplica
Desarrollo humano	Entrenamiento y educación	p.119	* # de personas formadas y # de horas en seminario activación del potencial * # de personas formadas y # de horas en seminario súper visión * # de personas formadas y # de horas entrenamiento Feedback * # de personas formadas y # de horas en seminario de comunicación efectiva	p.120, 121, 123	No aplica	No aplica
			LA9. Promedio de horas de formación al año por empleado, por genero y desglosado por categoría de empleado.	p.123	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión (Por qué es importante / Cómo se gestiona)	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Protección de los derechos de los trabajadores	Administración de relaciones laborales Remuneración igualitaria para hombres y mujeres	p.125	LA4. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Los cambios operativos que se puedan presentar al interior de la empresa, son informados a los empleados impactados con un tiempo adecuado, salvaguardando el principio de mutuo acuerdo, y velando que no se afecte la prestación del servicio. En cumplimiento de lo declarado en la legislación laboral, los preavisos relacionados con contrato de trabajo se ejecutan en los términos establecidos en ésta.	No aplica	No aplica
Salud y Seguridad en el Trabajo	Salud y Seguridad Ocupacional	p.115	LA5. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabaja.	p.115	No aplica	No aplica
Salud y Seguridad en el Trabajo	Salud y Seguridad Ocupacional	p.115	LA6. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabaja por región y por genero.	p.118	No aplica	No aplica
			LA7. Trabajadores con alta incidencia o alta riesgo de enfermedad relacionado con su ocupación.	p.116, 117	No aplica	No aplica
			LA8. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	p118	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión (Por qué es importante / Cómo se gestiona)	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Protección de los derechos de los trabajadores	Administración de relaciones laborales Remuneración igualitaria para hombres y mujeres	p.125	LA13. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	p.126	No aplica	No aplica
Bienestar laboral	Empleo Entrenamiento y educación	p.109	LA2. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	p.110-114	No aplica	No aplica
Bienestar laboral	Empleo Entrenamiento y educación	p.109	LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	p.113	No aplica	No aplica
			LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por genero.	p.109	No aplica	No aplica
			* # de planes de mejoramiento de clima * # de personas impactadas por planes de mejoramiento de clima * Resultados encuesta de clima	p.121 y 122	No aplica	No aplica

Tablas GRI

Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión (Por qué es importante / Cómo se gestiona)	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Investigación y Desarrollo de Servicios	No aplica	p.98	* Descripción de la investigación y desarrollo de servicios que desarrolla Emtelco	p.98	No aplica	No aplica
Gestion Social	Desempeño económico Comunidades locales	p.101	SO1. Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	p.101	No aplica	No aplica
			EC8. Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.	p.101	No aplica	No aplica
			Dinero total invertido en que nota trabajar en Emtelco.	p.101	No aplica	No aplica
Consumo Responsable de Recursos	Energía	p.128	EN3. Consumo de energía en la organización	p.131	No aplica	No aplica
			EN5. Intensidad energética.	p.131	No aplica	No aplica
			EN6. Reducciones en el consumo de energía.	p.131	No aplica	No aplica

Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión (Por qué es importante / Cómo se gestiona)	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Consumo Responsable de Recursos	Agua	p.128	EN8. Captación total de agua según la fuente	p.131	No aplica	No aplica
Mitigación del cambio climático y emisiones atmosféricas	Emisiones	p.128	EN15. Gases efecto invernadero (Alcance 1)	p.129 y 130	No aplica	No aplica
			EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	p.129 y 130	No aplica	No aplica
			EN18. Intensidad gases efecto invernadero.	p.129 y 130	No aplica	No aplica
			EN19. Reducciones de gases efecto invernadero.	p.129 y 130	No aplica	No aplica
Gestión Responsable de residuos reciclables y ordinarios	Materiales	p.128	EN1. Materiales por peso y volumen.	p.132	No aplica	No aplica
			EN2. Porcentaje de materiales usados que son reciclados.	p.132	No aplica	No aplica
Gestión Ambiental	General	p.128	EN31. Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	p. 134	No aplica	No aplica