



# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015



**EMTELCO**

## Contenido

1. Declaración del Gerente General
2. Perfil de la Organización
3. Acerca del Informe
4. Ética, transparencia y gobierno corporativo
5. Dimensión económica - Gestión corporativa
6. Gestión social
7. Dimensión ambiental
8. Aspectos técnicos



# Declaración del Gerente General

## 1. Declaración del Gerente General

En nombre de todos los integrantes de la familia Emtelco, es muy satisfactorio presentar el **Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015**, en el cual compilamos las actividades realizadas durante el año para fortalecer el relacionamiento con todos los grupos de interés a través de la creación de experiencias memorables, generando valor compartido con cada uno de ellos y apoyando factores de diferenciación que contribuyen a la competitividad, el crecimiento, el posicionamiento de marca y a la permanencia de la Empresa en las ciudades y municipios donde operamos nuestros servicios, para facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar.

En Emtelco ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial, apalancando la sostenibilidad en la ética y la transparencia, en la gestión de riesgos, en la generación de una reputación positiva y en el fortalecimiento de una marca sólida y cercana. Este accionar es la base para la creación de mejores experiencias de relacionamiento, en las que todos nuestros grupos de interés son clave para darle vida a esta promesa de servicio; los colaboradores, el activo más importante de la Empresa, crean experiencias memorables; los proveedores son los aliados estratégicos de nuestra labor; la comunidad y el medio ambiente son ejes fundamentales para la permanencia; y nuestros accionistas y clientes, como actores principales en nuestra misión empresarial; todos ellos contribuyen activamente al sostenimiento de nuestra Organización.

Gracias a la pasión con la que generamos momentos memorables en cada interacción en todos los puntos de contacto, afianzamos nuestro liderazgo en la industria de Contact Center y BPO, logrando durante el 2015, alcanzar ingresos por más de \$370 mil millones de pesos.

Así mismo, evolucionamos nuestra cultura, adaptándonos a nuevas tendencias de consumo, donde el mundo digital es una de las vías principales para la interacción; lo cual permite darle mayor valor a nuestros clientes y a sus usuarios, transformando el servicio para conectar a las personas con las experiencias que entregan las marcas.

Este foco estratégico nos permitió gestionar el relacionamiento de más de 60 empresas de los sectores: telecomunicaciones, utilities, cajas de compensación, gobierno, transporte, turismo, educación, salud y comercio, dentro de las cuales se incluyen 21 nuevos clientes; alcanzando una cobertura de más de 160 municipios de Colombia y la prestación de servicios a cinco países de América y Europa.

Además de evidenciarse el crecimiento en términos de ingresos y clientes, nuestra Organización se ha convertido en un referente empleador, cerrando el 2015 con más de 13.400 colaboradores, y gracias al compromiso y esfuerzo de cada uno de ellos, la Organización obtuvo diferentes reconocimientos en los que se incluye cinco galardones de la industria en Colombia y Latinoamérica; la recertificación de calidad bajo las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y pasando en menos de un año de la certificación Payment Card Industry Data Security Standard PCI DSS 2.0 a la versión PCI DSS 3.1.

Durante este periodo inauguramos la nueva operación en Barranquilla, la primera en el norte de Colombia, reforzando de esta forma, la estrategia de expansión en el territorio nacional implementada en los últimos años.

Todos estos logros son el resultado del trabajo en equipo y del compromiso con un mismo objetivo, alcanzando mejores resultados para aportarle al desarrollo económico y social del país, al bienestar de nuestros colaboradores, al cumplimiento de las metas de nuestros clientes y las de Emtelco y a la satisfacción de los usuarios finales.

Para el 2016 tenemos el gran reto de continuar realizando una gestión sostenible, destacándonos en la industria con soluciones simples y ágiles, innovando y tomando riesgos para continuar siendo una Empresa competitiva y consolidando las relaciones basadas en la confianza, manteniendo siempre los principios de equidad y respeto con todos nuestros grupos de interés.



**Patricia Hincapié Gil**

Representante Legal Suplente



**Juan Ignacio Palacio Velásquez**

Gerente General (E)

# Perfil de la Organización



## 2. Perfil de la Organización

- Naturaleza y forma jurídica
- Marcas, productos y servicios
- Localización y países donde tiene operación
- Mercados
- Dimensión de la Organización
- Cambios significativos
- Premios y reconocimientos
- Equipo directivo y estructura organizacional
- Asociaciones en las que Emtelco participa
- Información general

▪ **Naturaleza y forma jurídica**

EMTELCO S.A.S., es una sociedad por acciones simplificadas, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas.

Con el propósito de mejorar la eficiencia de la gestión de la Organización, se sometió a aprobación de la **Asamblea General de Accionistas**, eliminar la Junta Directiva como órgano de administración y asignar sus funciones al Gerente General de la Sociedad y a la Asamblea de Accionistas; con esta aprobación, Emtelco desde el mes de marzo de 2015 no cuenta con Junta Directiva.

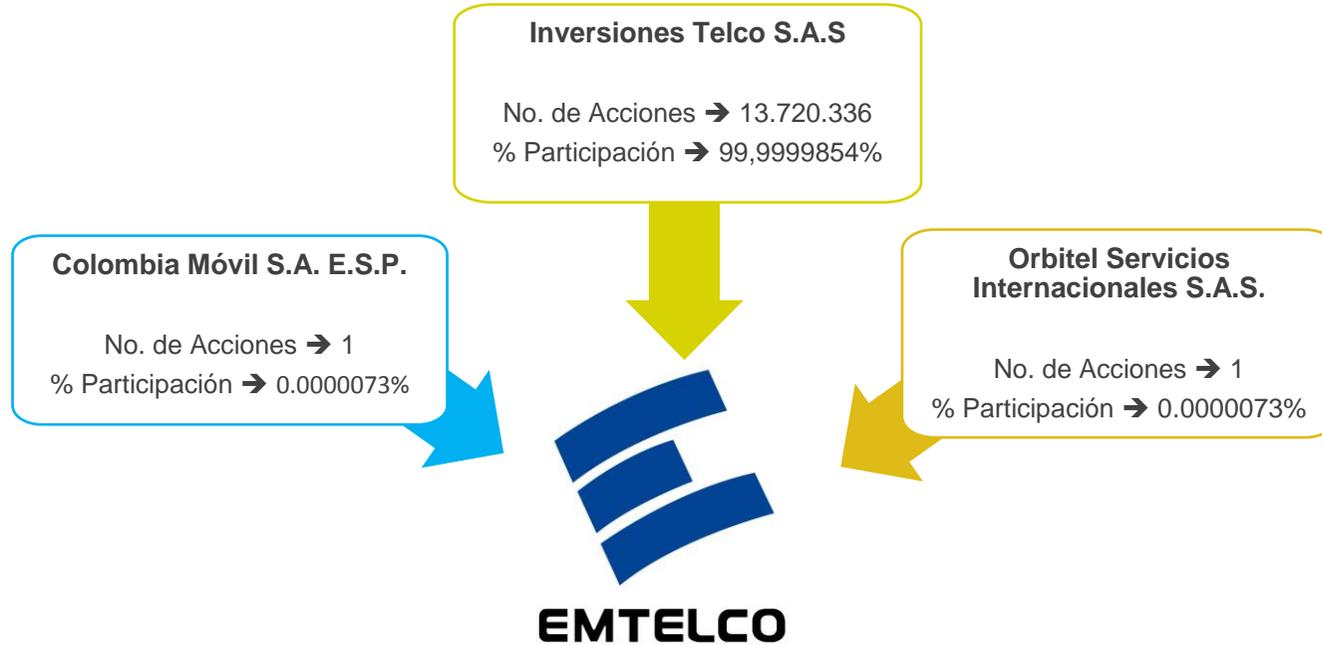
Miembros de Junta Directiva (primer trimestre 2015):

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	Vacante

La Asamblea de Accionistas de la sociedad estuvo conformada hasta el 22 de diciembre de 2015 por los siguientes accionistas:

Accionista	Porcentaje	Acciones
Inversiones Telco S.A.S.	99,9999708%	13.720.334
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	0.0000073%	1
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S.	0.0000073%	1
EPM Inversiones S.A.	0.0000073%	1
Fondo de Empleados UNE – FONDOUNE	0.0000073%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>13.720.338</b>

Con ocasión de la compra de la participación accionaria por parte de Inversiones Telco S.A.S. a EPM Inversiones S.A. y FONDOUNE, la nueva composición accionaria es la siguiente:



▪ **Marcas, productos y servicios**

Emtelco es una Empresa que diseña y genera experiencias de relacionamiento en los procesos de preventa, venta y posventa a través de diferentes puntos de contacto (*telefónico, virtual y presencial*), logrando así la vinculación emocional entre las marcas de nuestros clientes corporativos y sus consumidores. Soportamos nuestros procesos con el mejor talento humano y la mejor tecnología, ofreciéndole al cliente corporativo mayor valor en términos de **eficiencias y acceso a recursos especializados**, por lo cual enfocamos nuestro portafolio de servicios en ofrecerle al mercado soluciones en:

Procesos de negocio (BPO):	Procesos de conocimiento (KPO):	Procesos de tecnología (ITO):
<p>Son procesos intensivos en el uso de tecnologías de la información para administrar los procesos de negocios con enfoque en la experiencia cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servicio al Cliente:</b> atención al usuario final, enfocado en información general, atención de PQR´s, encuestas de satisfacción, entre otros.</li> <li>▪ <b>Ventas:</b> gestión de procesos de ventas incluyendo prospección, cierre de ventas, <i>cross selling</i> y <i>up selling</i>, telemercadeo, entrega e instalación de productos o servicios.</li> <li>▪ <b>Cobranzas:</b> preventiva, administrativa y pre jurídico</li> <li>▪ <b>Back Office:</b> actividad administrativa realizada una vez finaliza la interacción con el usuario.</li> </ul>	<p>Son procesos de negocio intensivos en manejo de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Customer Intelligence:</b> 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.</li> </ul>	<p>Son procesos de negocio relacionados con las tecnologías de información (TI), sistemas de información y plataformas tecnológicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mesa de Servicios:</b> son procesos relacionados con la gestión y solución integral de los requerimientos de los usuarios de TI de una empresa, tanto de primer como de segundo nivel → canales telefónico, virtual y presencial.</li> </ul>

▪ **Localización y países donde tiene operación**

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

(\* Presencia esporádica según las necesidades del cliente corporativo)



**Regional Norte:**

**Atlántico – Bolívar – Cesar – La Guajira – Magdalena – Sucre – San Andres.**

Con operación **Contact Center y Servicios Complementarios**, en más de 7 ciudades y municipios de la región.



**Regional Noroccidente:**

**Antioquia - Caldas – Córdoba – Choco\* - Quindío - Risaralda.**

Con operación **Contact Center - Servicios Complementarios e Instalaciones y Reparaciones** en más de 96 ciudades y municipios de la región.



**Regional Sur:**

**Cauca\* - Nariño\* - Valle del Cauca\* - Putumayo\***

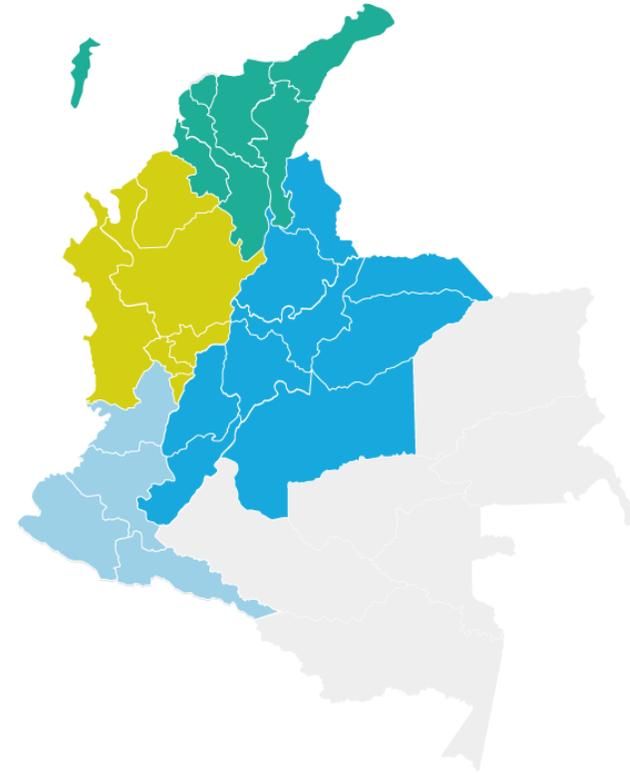
Con operación **Contact Center - Servicios Complementarios e Instalaciones y Reparaciones**, en más de 32 ciudades y municipios de la región.



**Regional Centro:**

**Arauca - Boyacá - Casanare - Cundinamarca - Huila - Meta – Norte de Santander – Santander - Tolima**

Con operación **Contact Center - Servicios Complementarios e Instalaciones y Reparaciones**, en más de 10 ciudades y municipios de la región.



Emtelco presta servicios desde Colombia, orientados al servicio al cliente y ventas a través de operaciones de Contact Center, en:

Estados Unidos - Panamá - Ecuador - Perú - España



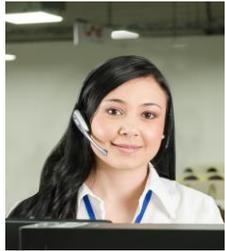
- **Mercados**

Emtelco ofrece soluciones de *Outsourcing* en BPO, ITO y KPO que se extienden a diferentes tipos de sectores en Colombia. Actualmente atendemos 62 clientes corporativos en los siguientes sectores:

- Telecomunicaciones
- Utilities
- Educación
- Cajas de Compensación
- Salud
- Transporte
- Financieros y Seguros
- Comercio
- Gobierno

## Dimensión de la Organización

**+** de **60** clientes a los que apoyamos en la implementación de estrategias de Servicio al Cliente, Ventas, Cobranzas, Back Office, Mesa de Servicios:



**Contact Center →**  
51% de las ventas  
totales de la  
Organización (50% -  
2014)



**BPO →** 36% de  
las ventas totales  
de la Organización  
(37% - 2014)



**Instalaciones y  
Reparaciones →**  
13% de las ventas  
totales de la  
Organización (13% -  
2014)

**+ de 13.000** colaboradores distribuidos en el territorio nacional

Ingresos por más de **\$370 mil** millones de pesos,

Crecimiento del **13.1 %**,

**269** proveedores activos,

Contratos y modificatorios por un valor de **\$123 mil** millones de pesos,

**+ de \$1,800 millones de pesos ahorrados** por negociación con  
proveedores en la etapa de contraofertas.

▪ **Cambios significativos**

Durante el año 2015 se presentó la eliminación de la Junta Directiva de Emtelco y se reasignaron las funciones, tanto a la Asamblea General de Accionistas como al Gerente General.

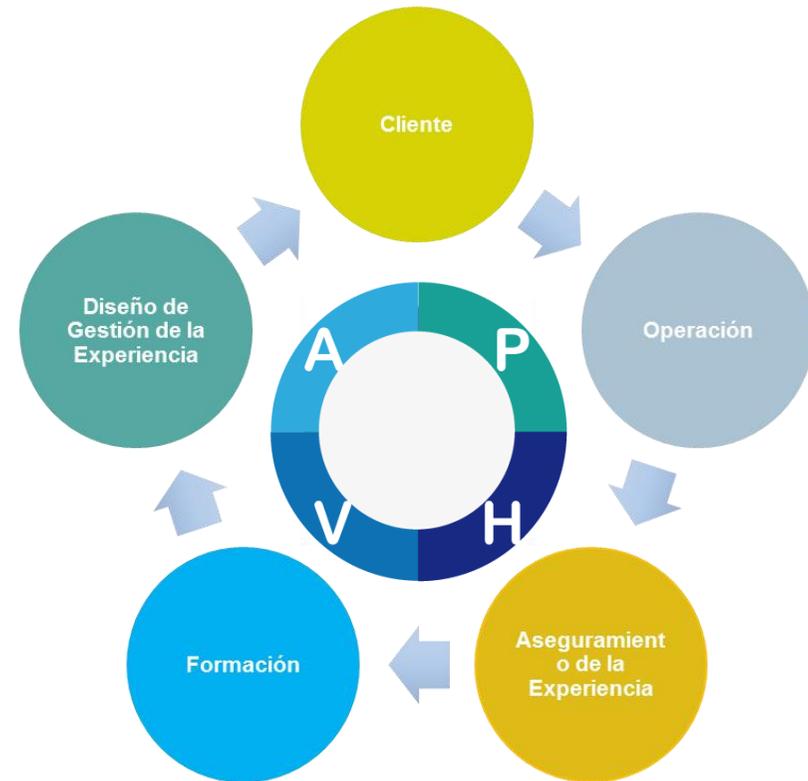
Así mismo, a finales del año, la Organización pasó de tener cinco accionistas a tener tres, tras la venta de las acciones de FondoUne y EPM Inversiones a Inversiones Telco S.A.S.

Respecto a la estructura organizacional, durante el primer semestre del año 2015, se realizó el proceso de consolidación de la estructura de la Organización aprobada e implementada durante 2014; sin embargo, diversas circunstancias coyunturales como:

- El fallecimiento del Gerente General, Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño (q.e.p.d)
- La Ley de garantías para las elecciones de octubre de 2015
- Renuncias de algunos directivos de primer y segundo nivel

Requirió que la Empresa fuera dirigida con algunas posiciones en modalidad de encargo y por tanto, con alguna sobrecarga en las diferentes asignaciones.

Adicionalmente, se ha establecido, por parte del grupo empresarial, la coordinación y ejecución de ciertas actividades y procesos relacionados con temas legales y financieros. Durante el segundo semestre del 2015, se programó y realizó el traslado de la operación instalada en la sede Avenida Mall, los cuales fueron distribuidos entre las otras tres sedes de Medellín (Olaya, Industriales y Miguel de Aguinaga).



## ■ Premios y reconocimientos

Emtelco recibió cinco reconocimientos por parte de la industria en Colombia y Latinoamérica, que siguen posicionando a la Organización y la ratifican como líder del sector:

### Premios LATAM

Los Premios Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes LATAM, organizados por la Alianza Latinoamericana para la Interacción con Clientes ALOIC, buscan reconocer a las mejores prácticas de interacción con clientes de la región:

- **Plata mejor Operación de Empresa Tercerizadora**, en la que se resaltó la excelencia en el modelo de gestión de eventos de ciudad y de incidentes que afectaban a la comunidad, impactando positivamente en el desempeño del negocio del cliente corporativo y en la satisfacción de los usuarios finales.
- **Bronce mejor Estrategia Multicanal**, enfatizando en las estrategias de mejora implementadas en el servicio de cobranza, a través del aprovechamiento de los diferentes canales de relacionamiento con el deudor.



### Premio Nacional Excelencia de la Industria de Contact Center y BPO

Mención entregada a empresas de tercerización de procesos y talento humano, enfocadas en mejorar la prestación servicio y la experiencia al cliente:

- **Plata mejor Estrategia de Servicio al Cliente**, destacando la estrategia de servicio implementada a través de las redes sociales (alto alcance de la información, rapidez y distribución de contenidos entre los usuarios).
- **Plata mejor en Responsabilidad Social**, resaltando la transparencia y la ética empresarial como requisito de la sostenibilidad, convirtiéndose en pilar fundamental para el fortalecimiento de la relación con los diferentes grupos de interés.
- **Plata mejor Operación de Tercerización de Procesos**, enfatizando el modelo de relacionamiento integral que permite tener interacciones a través de múltiples canales, fortaleciendo la imagen y la cultura que promueven los clientes corporativos de Emtelco.



- **Equipo directivo y estructura organizacional**

**Gerente General (E)**

**Juan Ignacio Palacio Velásquez**

**Equipo Directivo**

**Patricia Hincapié Gil**

Vicepresidente Experiencia Cliente

**Eliana Patricia Suárez Valencia**

Directora Talento Humano (E)

**Carlos Mario Arango Franco**

Director Administrativo y Financiero

**Jorge Hernán Escobar Duque**

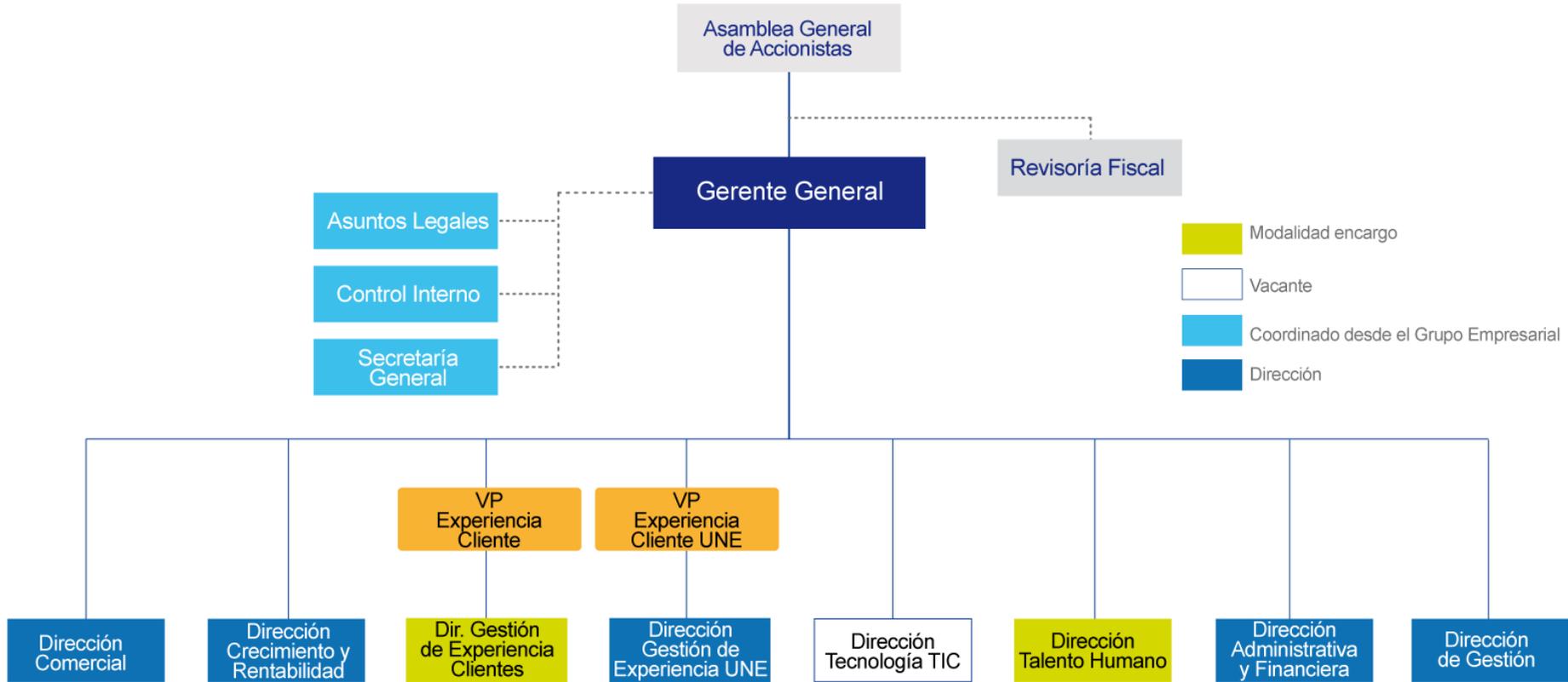
Director de Gestión

**Juan David Carrasquilla Arango**

Gerente de Ingeniería y Desarrollo TIC

**Juan Fernando Sánchez Aristizábal**

Gerente de Operaciones TIC



▪ **Asociaciones en las que Emtelco participa**

- **La Asociación Colombiana de Contact Center y BPO** es la entidad que agrupa algunas empresas del sector en el país. La vinculación con esta entidad nos ha permitido trabajar por temas de interés conjunto para las empresas del sector, consolidar nuestra estrategia, fortalecer de nuestra organización dentro de la industria y posicionar nuestra de marca.



- Con el fin de ratificar nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más justa y equitativa en su entorno, desde el 2012 Emtelco esta adherido al **Pacto Global** y sus diez principios.



- En Emtelco consideramos que la transparencia es un requisito primordial para ser una empresa sostenible y un pilar para fortalecer la relación con nuestros grupos de interés, quienes son impactados por las decisiones, acciones y políticas de la organización, por eso desde 2014 participamos en la medición de **Transparencia por Colombia**.



- Desde el 2014 participamos en la **Red de Transparencia y Participación Ciudadana**, iniciativa de la Contraloría General de Medellín, en la que participan empresas del sector público, privado y académicas para promover las buenas prácticas en este sentido en la ciudad.



▪ **Información general**

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

**Bogotá**

- **Floresta**  
Centro Comercial Floresta Outlet  
Carrera 69 N° 98 A – 11 / Piso 2  
Teléfono: (571) 405 0199
- **Avenida Chile**  
Carrera 29 C N° 71 A – 48  
Teléfono: (571) 486 3500

**Buga**

Calle 1 C Sur N° 15 A – 59  
Teléfono: (57) 301 216 24 61

**Rionegro**

Bodega Rionegro  
Calle 47 N° 55 - 84  
Teléfono: (57) 301 216 71 04

**Cali**

Bodega Cali  
Calle 66 N° 1 N – 62  
Teléfono: (572) 665 58 31

**Pereira**

Bodega Pereira  
Carrera 2 A N° 6 - 64 / Bodega 10  
Teléfono: (576) 330 12 20

**Ibagué**

Bodega Ibagué  
Carrera 48 Sur N° 120 / Bodega 7  
Teléfono: (57) 300 838 85 77

**Barranquilla**

Calle 77 N° 74 – 04  
Teléfono: (57) 300 485 77 50

Sitio web corporativo: [www.emtelco.com.co](http://www.emtelco.com.co)

Buzón corporativo: [comunicacionesemtelco@emtelco.com.co](mailto:comunicacionesemtelco@emtelco.com.co)

Fax corporativo nacional: (574) 389 7071

Dirección de correspondencia: Calle 14 N° 52 A - 174, Sede Olaya - Código postal: 050024

Redes sociales:



emtelco



@emtelco



EmtelcoOficial



@emtelcooficial



Emtelco



# Acerca del Informe

### 3. Acerca del Informe

- Información de metodología
- Estrategia de sostenibilidad de Emtelco
- Política de sostenibilidad
- Modelo de gestión de sostenibilidad
- Fomento cultura sostenibilidad
- Evaluación e identificación de los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad

### ■ Información de metodología

El “Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015”, en su cuarta versión, se presenta bajo los parámetros definidos en Reporte Global – GRI en su versión No. 4, GRI en su opción esencial., reporte que permite hacer énfasis en aspectos que para la Organización y sus grupos de interés son de gran importancia y sobre los cuales ha realizado gestión en la vigencia de reporte; igualmente integra el Informe de Gestión Anual de la Organización. Este informe se convierte en un comunicado de progreso que evidencia los avances de Emtelco respecto a lo establecido en el Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que se adhirió desde 2012.

El período reportado comprende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2015, especificando los resultados en esta vigencia, información que se presenta a la Asamblea de Accionistas en marzo de 2016.

### Generalidades de la construcción del Informe:

- La información fue recolectada y consolidada por la Dirección de Gestión en coordinación de Control Interno y el Equipo de Responsabilidad Social y Ambiental, quienes validaron la aplicación de los principios GRI (equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad).
- El diseño fue realizado por el equipo de Comunicaciones de la Dirección Comercial y la aprobación del mismo la realiza el Gerente General.
- Los indicadores reportados son los propuestos por el GRI-4, según el nivel de aplicación esencial y los indicadores propios de la Organización.
- Los indicadores utilizados tienen consistencia. El método y las fuentes para su cálculo se conservan.
- Para el caso del reporte de vigencia 2014, se identificó la necesidad de recalcular algunas cifras, los cuales se referencian en el pie de página de cada cifra.

- La Vicepresidencia del Auditoría Interna del Grupo Inversiones Telco S.A.S adelantó un proceso de verificación de datos y fuentes de información aplicando normas internacionales de auditoría y validó la aplicación de la metodología GRI-4 en la elaboración del informe.

Los contactos para temas relativos a su contenido son:

**Erika María Vanegas Múnera**  
Control Interno  
[erika.vanegas@emtelco.com.co](mailto:erika.vanegas@emtelco.com.co)

**Ana María Zabala Vélez**  
Communications Manager  
[ana.zabala@emtelco.com.co](mailto:ana.zabala@emtelco.com.co)

**Luis Fernando González Rojas**  
Profesional Responsabilidad Social y Ambiental  
[luis.gonzalez@emtelco.com.co](mailto:luis.gonzalez@emtelco.com.co)

A lo largo del Informe se encontrará los siguientes íconos, que referencian los asuntos relevantes para la sostenibilidad de Emtelco:



Ética y transparencia



Experiencia al cliente



Innovación



Cadena de abastecimiento



Facilitadores del desarrollo y bienestar social



Gestión del talento humano



Medio ambiente

- **Estrategia de sostenibilidad de Entelco**

Entelco entiende la sostenibilidad<sup>1</sup> como la generación de valor compartido con sus grupos de interés en el marco de modernidad donde prima un estilo de vida digital, que contribuye al desarrollo del país mediante nuevas formas de interactuar con los clientes para ofrecerles experiencias de servicio memorables y duraderas.

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



---

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

▪ **Política de Sostenibilidad**

La Organización es consciente que el cumplimiento de sus compromisos en materia económica, social y ambiental, es fundamental para su permanencia en el tiempo.

Por lo anterior la gestión sostenible está impulsada desde la Alta Dirección y todos los que trabajan en ella están comprometidos en la implementación de los siguientes lineamientos:

- 1. Incorporar proactivamente las dimensiones de la sostenibilidad en la toma de decisiones de la Organización.
- 2. Asignar los recursos necesarios para la gestión, considerando los riesgos asociados.
- 3. Planificar, ejecutar y controlar las acciones para una adecuada gestión, implementando las mejores prácticas.
- 4. Prevenir, mitigar, corregir y/o compensar los impactos negativos en su cadena de valor.
- 5. Cumplir la legislación y los compromisos voluntarios suscritos bajo las dimensiones económica, social y ambiental.
- 6. Potencializar los impactos positivos asociados al uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- 7. Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés y con ellos, promover la cultura de sostenibilidad.
- 8. Mejorar continuamente el desempeño del proceso de gestión de la sostenibilidad.

## Modelo de gestión de sostenibilidad

El desarrollo de la sostenibilidad en la Organización se apalanca en una gestión ética y transparente, en la gestión de riesgos, en la generación de una reputación positiva, una marca sólida y cercana y en un adecuado esquema de toma de decisiones (gobierno corporativo); que permiten desarrollar nuestras operaciones con equilibrio económico, social y ambiental, logrando así, los objetivos organizacionales, un correcto manejo de los recursos y beneficios para nuestros grupos de interés.

### Aplancadores de la Sostenibilidad

- Ética y transparencia
- Riesgos
- Gobierno corporativo
- Reputación y posicionamiento de marca

### Dimensión económica

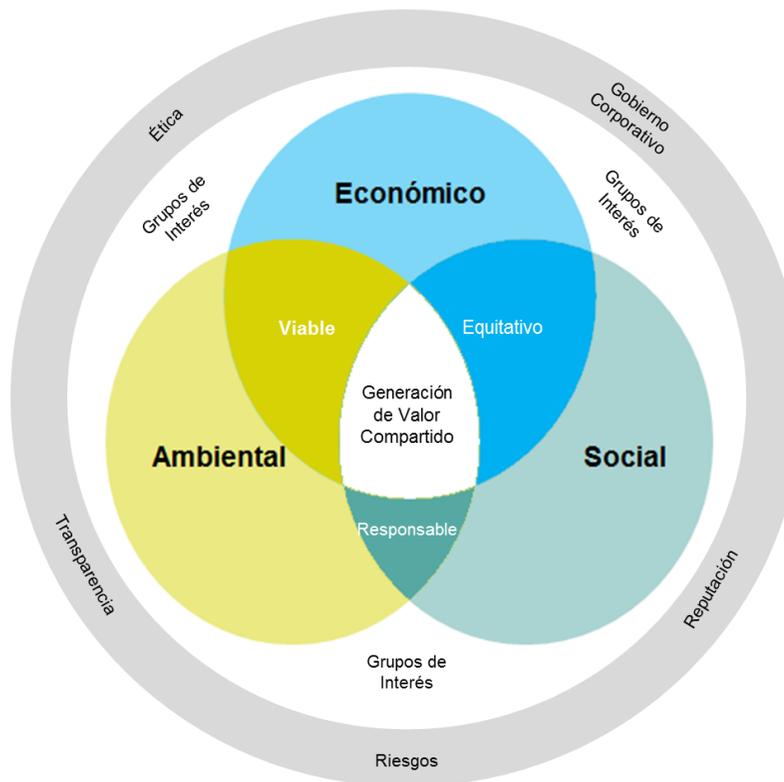
- Experiencia del cliente
- Innovación
- Cadena de abastecimiento

### Dimensión social

- Gestión del talento humano
- Facilitadores del desarrollo y bienestar social

### Dimensión ambiental

- Eficiencia energética
- Responsabilidad ambiental operacional
- Gestión de residuos electrónicos
- Huella de carbono



- **Fomento cultura sostenibilidad**

Emtelco fomenta una cultura de sostenibilidad involucrando a todos sus grupos de interés en:

- La toma de decisiones.
- La identificación de los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad.
- Mediante la permanente comunicación de la Política de Sostenibilidad por los diferentes canales.

## ▪ Evaluación e identificación de los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad

Desde de 2012 contamos con la identificación de los asuntos relevantes, y su última actualización se realizó en 2015 y aplicará para 2016. Este proceso se llevó a cabo teniendo en cuenta los lineamientos de la matriz y mediante *benchmarking* del sector de Contact Center y BPO.

Con esta información se establecieron los asuntos relevantes para la sostenibilidad, con el fin de establecer un marco de actuación acorde a los lineamientos de la matriz para mitigar riesgos y potenciar las oportunidades que el sector de Contact Center & BPO representa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aplicó una encuesta a los grupos de interés para consultar si los asuntos que estamos considerando como claves para cumplir con el propósito de generar valor, son igualmente claves para ellos.

Las temáticas que se tuvieron en cuenta para hacer la encuesta se enfocaron en:

### Gestión ética y transparente para crear confianza entre los grupos de interés:

- Acciones para mitigar el riesgo de corrupción y soborno.
- Gestión de la transparencia organizacional.
- Desarrollo de canales de contacto para inquietudes sobre el cumplimiento de la ética organizacional.



- Acciones para animar a los grupos de interés para que informen de comportamientos de empleados, proveedores o contratistas que estén en contra de la ética organizacional, asegurando la protección de quien informe.
- Generación de procesos de comunicación y diálogo para informar y/o desarrollar temas de interés común.
- Generación de lineamientos para la relación con los grupos de interés

### Experiencias de servicio memorables y duraderas:

- Diseño y gestión de procesos y soluciones que permitan entregarle al usuario final un servicio memorable que pueda recomendar.
- Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de nuestros clientes.
- Medición integral del servicio (satisfacción + emociones).
- Desarrollo capacidades de multicanalidad para productos y servicios.
- Protección y privacidad de datos.

### Promoción de la innovación:

- Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).

- Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.
- Participar activamente en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.
- Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.
- Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.

### Gestión de una cadena de abastecimiento eficiente y responsable (bienes y servicios para el desarrollo de la actividad empresarial, identificando y monitoreando la gestión de los impactos sociales y ambientales de los proveedores):

- Transparencia en los procesos de selección.
- Evaluaciones y auditorías de proveedores.
- Inclusión de medidas anti-soborno y anti-corrupción en la selección de proveedores.
- Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores.
- Garantizar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales.
- Análisis de riesgo y medidas de control sobre posibles vulneraciones a los Derechos Humanos por parte de los proveedores.

**Apoyo a actividades que contribuyan al desarrollo social de las comunidades donde opera los servicios:**

- Generación de empleo de calidad.
- Inclusión laboral a poblaciones vulnerables y minorías “*Impact Sourcing*”.
- Acceso a jóvenes a su primer empleo.
- Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados.
- Desarrollo de programas de inclusión para el período postconflicto.

**Derechos Humanos:**

- Análisis de riesgo sobre posibles vulneraciones a los Derechos Humanos en sus procesos.
- Identificación e implementación de medidas de control para prevenir vulneraciones a los Derechos Humanos.

**Gestión de su talento humano:**

- Acciones orientadas a la protección de los derechos de los colaboradores.
- Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.
- Selección del talento humano basados en el respeto y la no discriminación.
- Acciones que contribuyan al fortalecimiento de las competencias profesionales y personales de los colaboradores.

**Gestión integral de los impactos ambientales:**

- Acciones que lleven al uso eficiente de la energía.
- Gestión de los impactos ambientales asociados a la operación de Organización.
- Gestión de los residuos electrónicos.
- Acciones que reduzcan la huella de carbono o la emisión de gases de efecto invernadero responsables del calentamiento global.



**Ética, transparencia y gobierno corporativo**

#### 4. Ética, transparencia y gobierno corporativo

- Estructura de gobierno
- Informe de gobierno corporativo
- Gestión de riesgos y continuidad de negocios
- Gestión ética
- Protección y privacidad del cliente
- Evaluación del desempeño en materia de transparencia
- Reputación corporativa
- Relacionamiento grupos de interés

## ▪ Estructura de gobierno

Para los fines de su dirección, administración y representación, la sociedad tiene los siguientes órganos de dirección, los cuales ejercerán las funciones y atribuciones que les son propias de acuerdo con la ley y con las normas de los estatutos:

- **Asamblea General de Accionistas - Gerente General:** tienen la calidad de administradores de la Sociedad, conforme a la ley, 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 2015, mediante reforma integral a los Estatutos con la eliminación de la Junta Directiva, cuyas funciones fueron asignadas al Gerente General y a la Asamblea General de Accionista.
- **Gerente General:** encargado de la administración de la sociedad, su Representación Legal y la gestión de los negocios, éste será nombrado por la Asamblea General de Accionistas 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".
- **Comités internos:** definidos como mecanismos asesores de cara a la toma de decisiones:
  - **Comité de primer nivel: "Grupo Primario (Comité de Dirección)":** Asesora y sirve de órgano consultivo de la Gerencia General en la toma de decisiones por parte de ésta. Diseña la planeación estratégica de la entidad. Vela 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 Organización.
    - **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.

## ▪ Informe de gobierno corporativo

El 2015 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 Organización:

- Durante el año 2015, la Junta Directiva sesionó en dos ocasiones, una (1) reunión presencial y una (1) mediante el mecanismo de voto escrito.
- La Asamblea de Accionistas se reunió en 13 ocasiones, una (1) reunión ordinaria y doce (12) mediante voto escrito. En las reuniones mediante el mecanismo de voto escrito, se puso a consideración de la Asamblea General de Accionistas las autorizaciones para la celebración de transacciones, ofertas y contratos a realizarse entre Emtelco S.A.S. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A., así como la celebración de las transacciones con las filiales de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. a precios de mercado.

## Resultados de auditorías internas de gestión 2015

El 2015, fue para Emtelco un año lleno de cambios y nuevos retos; no siendo ajenos a estos, los asuntos pertinentes al Control Interno y las Auditorías Internas de Gestión (AIG) las cuales pasaron a ser liderados desde la Dirección de Gestión. Con este nuevo esquema organizacional se redefinió el modelo usado hasta la fecha para la ejecución del Plan Anual de Auditorías, así mismo su alcance, criterios y la concepción inicialmente planteada. El Plan Anual de Auditorías se puso en marcha los primeros días del mes de agosto y a la fecha se encuentra en ejecución, de estas primeras actividades se puede concluir que los procesos del Sistema de Gestión Integral (SGI), están en busca de su perfeccionamiento y madurez, lo cual le permitirá a cada gestor realizar su labor con eficacia, eficiencia y efectividad.

Cabe resaltar que al cambiar la composición accionaria de la Organización el soporte legislativo y regulatorio usado hasta el 2014 para la ejecución de las AIG también fue modificado, enfocándose a partir de agosto, principalmente pero no de manera excluyente, en la revisión de los procesos a la luz de las dos normas en las que actualmente estamos certificados ISO 9001:2008 y la NTC GP 1000:2009.

Se concluye de manera general que la Organización propicia el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las prácticas de gobierno corporativo y demás normas aplicables. Que el Sistema de Gestión Integral contribuye a la búsqueda de mejores prácticas y motiva a sus gestores a la generación de valor para sus accionistas y grupos de interés. Es de resaltar que durante el 2015 se evaluó y certificó el SGI de la Organización, por el ente certificador de tercera parte ICONTEC, para las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, con vigencia hasta julio de 2018.

- **Gestión de riesgos y continuidad de negocios**

Para Emtelco la gestión de riesgos es un tema relevante, por lo cual en 2015 la Organización aplicó la metodología definida a través de las siguientes actividades:

- Diagnóstico del estado actual del desarrollo del Sistema de Gestión de Riesgos a la luz de las buenas prácticas de COSO e ISO 31000.
- Los riesgos por procesos, continúan siendo identificados y gestionados en cada proceso de la Organización implementando las medidas necesarias.
- Seguimiento al mapa estratégico y los planes de acción para la adecuada gestión de éstos.

En términos de la continuidad del negocio, durante la vigencia, la Organización logro la Re-certificación en la norma PCI-DSS "*Payment Card Industry Data Security Standard*" avanzando, en menos de un año, de la versión PCI DSS 2.0 a la PCI DSS 3.1, la cual apoya la gestión según el alcance de las transacciones y procedimientos que se procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjetahabientes para hacer más seguras las transacciones y proteger los datos de los usuarios de nuestros clientes.

## ▪ Gestión ética

En Emtelco actuamos bajo principios, valores y normas que nos permiten generar relaciones de confianza y tranquilidad, tanto al interior de nuestra Organización como con nuestros grupos de interés.

Nuestros valores corporativos son: Pasión – Confianza – Integridad – Simplicidad

La gestión ética proporciona lineamientos y procedimientos que permiten conocer y gestionar oportunamente un actuar ético y responsable; es decir, hacer lo indicado de la manera correcta. Para la gestión tenemos diferentes mecanismos como el Comité de Ética, los canales habilitados para la atención de consultas y requerimientos en esta materia, además de procedimientos para la gestión de conflictos de interés y prácticas que contribuyen a prevenir la corrupción.

- **Comité de Ética:** se constituyó como una instancia orientadora y de apoyo que busca consolidar una cultura ética y fortalecer las relaciones de confianza con los grupos de interés.
- **Línea Ética:** se ha dispuesto de diversos canales de comunicación como son el sitio web ([www.emtelco.com.co](http://www.emtelco.com.co)), correo electrónico ([línea-etica@emtelco.com.co](mailto:linea-etica@emtelco.com.co))
- **La línea telefónica (018000 521100)** para que los grupos de interés de manera anónima y confidencial puedan realizar consultas o informar situaciones que incumplan o sean contrarias con la ética de nuestra Organización.

Durante la vigencia 2015 la línea ética recibió y gestionó un total de **31** casos relacionados con estos temas.

Adicionalmente, la Organización estructuró una serie de políticas y prácticas corporativas que buscan la consolidación de una cultura basada en la ética y en la transparencia empresarial, también se han definido procedimientos que han de aplicarse para la adecuada gestión de los conflictos de intereses que pueden llegar a presentarse en el desarrollo del objeto social y que aseguren que las decisiones que tomen sus accionistas, colaboradores, representantes legales y administradores estén desprovistas de interferencias que afecten la independencia, imparcialidad y objetividad de sus determinaciones.

En caso de dudas, esta situación puede también escalarse al Comité de Ética quien brindará la orientación que sea procedente.

- **Prácticas para prevenir la corrupción**

La Junta Directiva aprobó la Política Anticorrupción y Anti soborno, que tiene como propósito declarar públicamente su compromiso con un actuar ético y transparente ante sus grupos de interés y el conducir los negocios de una manera socialmente responsable actuando con una filosofía de cero tolerancia a actos que contraríen sus principios organizacionales.

Adicionalmente, la Organización continuó con la implementación del Sistema de Administración de riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, con acciones como:

- Implementación de controles pertinentes basados en los riesgos identificados, como son el cruce de listas OFAC y ONU frente a las bases de clientes, proveedores, aliados comerciales, accionistas y empleados, identificando coincidencias y realizando el respectivo reporte de operaciones sospechosas a las autoridades competentes.
- Documentación del Manual SARLAFT, el cual contiene las políticas, el procedimiento y los mecanismos e instrumentos para gestionar la prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Divulgación y capacitación sobre el lavado de activos y financiación del terrorismo a los colaboradores de la Organización.
- Reporte a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), las operaciones que presentan características sospechosas.

- **Protección y privacidad del cliente**

- **Privacidad del cliente:** en 2015, la Organización no tuvo reclamaciones con relación a infracciones de la privacidad y la fuga de datos del cliente al cliente, ni incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones y códigos voluntarios relativos a los impactos de salud y seguridad de productos y servicios.
- **Seguridad de la información:** la gestión de la seguridad de la información, para la vigencia 2015, continuó realizándose bajo las perspectivas de:
  - Prevención → definiendo “Políticas de Seguridad - gestión de riesgos informáticos - gestión de líneas base de componentes tecnológicos - gestión de actualizaciones y apoyo en arquitectura de seguridad para desarrollos y proyectos de TI”.
  - Monitorización y control → definiendo la gestión y correlación de eventos y gestión de vulnerabilidades.
  - Se ejecutan acciones correctivas a través del proceso “gestión de incidentes de seguridad” enfocado en preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestra Empresa y clientes.

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 2015:**

- **Certificación PCI-DSS** (*Payment Card Industry Data Security Standard*): en el 2015 obtuvimos, por tercer año consecutivo, la certificación PCI DSS versión 3.1. reflejando así la evolución y perfeccionamiento de nuestros Sistemas de Gestión de Seguridad, avanzando a la par de los más recientes requerimientos de la certificación.
- Como soporte operativo en el proceso de certificación, la Organización contó con el apoyo de QSA PCI-DSS empresa de consultoría en PCI más grande del mundo, logrando con su asesoría y acompañamiento la certificación y la reducción de costos asociados a la certificación PCI DSS casi a la mitad.

▪ **Proyectos y retos 2016:**

**Seguridad:**

- **Recertificación PCI:** la certificación PCI DSS es una certificación temporal y es necesario renovarla. Para ello contamos con asesoría de personal calificado, una pre auditoría y de un calendario definido de actividades.
- Durante el 2016, aspiramos perfeccionar la seguridad en:
  - El perfeccionamiento de la protección perimetral a través de un sistema de protección contra amenazas avanzadas, el cual nos permita protegernos de ataques desconocidos.
  - El perfeccionamiento de la protección a las aplicaciones WEB, mediante la puesta en funcionamiento de un nuevo Firewall de Aplicaciones WEB que nos permita manejar más tráfico web cifrado y en una configuración de alta redundancia.

- **Evaluación del desempeño en materia de transparencia**

Emtelco participó, por segundo año consecutivo y de forma voluntaria, en la Medición de Transparencia Empresarial, obteniendo en el 2015 excelentes resultados que fortalecen la reputación corporativa de Emtelco, ratificando con los grupos de interés, el compromiso con la sostenibilidad y el accionar transparente y ético.

En 2015 obtuvimos un puntaje de **87**/100 respecto a los 71 puntos registrados en el 2014, ubicándonos por encima del promedio general de las 32 empresas evaluadas (82), reflejando así un nivel moderado de riesgos de corrupción.

El **Índice de Transparencia Empresarial MTE** se mide anualmente de manera voluntaria y busca fomentar la ética y la transparencia, así como la adopción de buenas prácticas.



- **Reputación corporativa**

En Emtelco contamos con diferentes encuestas de satisfacción para los grupos de interés de primer nivel, en las cuales hemos obtenido los siguientes hallazgos que nos permiten tener un acercamiento sobre el *goodwill* de la Empresa:

- **Colaboradores:**

En la última entrega de la encuesta realizada por Great Place to Work, el índice de ambiente laboral aumentó

en **7 puntos** con relación al 2014, y se destacaron elementos arraigados en la cultura organizacional, como la alta percepción que tienen los colaboradores frente al cumplimiento de las promesas por parte de los líderes, el trato justo y el valor que se le otorga al trabajo en equipo.

Así mismo, en la encuesta de retiro que se realizó a los colaboradores que finalizaron contrato con Emtelco durante el 2015, se identificó que el **80%** de los encuestados sobre una base total de 658, recomendarían a un familiar o conocido, laborar en la Empresa y enfatizaron en el excelente ambiente laboral que se vive dentro de la Organización, en el cumplimiento de las fechas de pago y en las óptimas herramientas e infraestructuras que disponen para la realización de sus labores.

La meta para el 2016 es incrementar el porcentaje de la calificación en la variable "Orgullo Corporativo" la cual disminuyó 1 punto respecto a la medición anterior.

- **Proveedores:**

Se realizó una encuesta de satisfacción a las empresas que proveen servicios a Emtelco, en la que el **96%** de los encuestados afirmó que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en recomendar a otras empresas, ser proveedores o contratistas de la Organización y resaltaron lo satisfecho que se sienten con la claridad en los diferentes procesos, como facturación, retroalimentación asertiva que se realiza a las novedades de la ejecución del contrato y calidad de la supervisión del contrato.



▪ **Relacionamiento grupos de interés**

Para nuestra Organización es fundamental mantener una relación armónica, transparente y de generación de valor con nuestros grupos de interés, basada en principios de confianza, respeto, simplicidad, oportunidad y veracidad. Esto implica mantener un adecuado relacionamiento mediante un diálogo constante y constructivo, afianzando nuestros esfuerzos para la competitividad, crecimiento, *goodwill* corporativo, posicionamiento de la marca, promoción del estilo de vida digital y continuidad de la Empresa y la sociedad donde actuamos.

Grupos de Interés  Asuntos relevantes sostenibilidad	 Ética y transparen	 Experiencia al cliente	 Innovación	 Cadena de abastecimien	 Facilitadores del desarrollo y del bienestar social	 Gestión del talento humano	 Medio ambiente
<b>Relacionamiento primer nivel</b>							
Colaboradores	•	•	•			•	•
Clientes	•	•	•	•	•	•	•
Proveedores	•	•	•	•	•	•	•
<b>Relacionamiento segundo nivel</b>							
Comunidad	•		•	•	•	•	•
Socios	•		•			•	•
Estado	•			•	•	•	•
Medios de Comunicación	•	•					•
Competidores - Colegas	•	•		•	•	•	•

Grupo de interés	Gestión 2015	Logros
------------------	--------------	--------

Relacionamiento primer nivel		
------------------------------	--	--



<p>Enfocamos las estrategias hacia el fortalecimiento del orgullo por la Empresa a través de la sensibilización con campañas internas.</p> <p>También reforzamos el posicionamiento de Emtelco como referente empleador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Divulgación de campañas internas a través de los diferentes canales que tenemos dispuestos para el relacionamiento con este público (Intranet, aplicación móvil, carteleras, redes sociales -Facebook e Instagram-, mensajería instantánea, voceros, SMS y chat), logrando un nivel de efectividad comunicacional del <b>91,4%</b>.</li> <li>▪ Implementación de un nuevo canal de comunicación interno: <b>boletín impreso</b>, para fortalecer el relacionamiento con los colaboradores que se encuentran por fuera de las instalaciones de Emtelco, con el cual realizamos <b>10</b> ediciones en el año, para un tiraje total de más de <b>40.000</b> copias, informando temas claves de la Organización.</li> <li>▪ Lanzamiento del nuevo <b>video institucional</b> a través de eventos internos y divulgación en los diferentes canales, reflejando en él la estrategia corporativa de Emtelco.</li> <li>▪ Lanzamiento de la <b>nueva cultura corporativa</b>, reforzando la nueva misión, visión, ambición, valores y reglas de oro, impactando con la comunicación a todos los colaboradores de la Organización.</li> </ul>
--	---

 <p><b>Clientes</b></p>	<p>Desarrollamos estrategias para ofrecer soluciones acordes a las necesidades de este grupo de interés que nos permitieran aumentar la participación de mercado y posicionar la oferta de valor de Emtelco. Igualmente, generamos acciones para fidelizar a través de la experiencia a los clientes corporativos actuales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realizaron más de <b>30</b> escenarios de negocios en el Centro de Experiencia Emtelco.</li> <li>▪ Más de <b>70</b> personas de clientes actuales y potenciales participaron en eventos de interés gracias a la invitación de Emtelco: Congreso Asociación de Contact Center y BPO, Club Lisim, charla Millennials, entre otros.</li> <li>▪ Participación de Emtelco en <b>14 eventos gremiales y sectoriales</b>, en los que se impactaron más de 5.000 personas.</li> <li>▪ <b>Inauguración de la nueva sede en Barranquilla</b>, en la que se convocó a clientes potenciales de la región.</li> <li>▪ Comunicación en medios especializados para generar posicionamiento de marca.</li> <li>▪ Se realizaron <b>dos Encuestas de Satisfacción</b> a los clientes corporativos, en al que se evaluó su experiencia con Emtelco y si recomendarían hacer negocios con la Empresa.</li> <li>▪ <b>Cinco premios</b> nacionales e internacionales.</li> <li>▪ Implementación de un nuevo canal de comunicación: <b>Entérate digital</b>, con el cual realizamos dos ediciones en el año, informando sobre la Organización, gestión, servicios y temas clave para el relacionamiento con este público.</li> </ul>
 <p><b>Proveedores</b></p>	<p>Nos acercamos a este público con el propósito de fortalecer el desarrollo de una relación de mutuo beneficio, identificando temas de interés para concretar acciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de un nuevo canal de comunicación: <b>boletín digital</b>, con el cual realizamos tres ediciones en el año, informando temas claves de la Organización y del relacionamiento con este grupo de interés.</li> <li>▪ Realización de un <b>encuentro con proveedores</b> para presentar el cierre de actividades del año.</li> <li>▪ Reconocimiento a tres proveedores por la calidad en la prestación de sus servicios.</li> <li>▪ <b>Publicación de la Política de Relacionamiento con Proveedores</b>, de la Política de Regalos y Atenciones y del Código de Conducta de Proveedores.</li> </ul>

Relacionamiento segundo nivel:

 <p>Medios de Comunicación</p>	<p>Avanzamos en la identificación de temas claves para la interacción con este grupo de interés de acuerdo con los asuntos relevantes, ejecutando acciones que favorecen el <i>goodwill</i> y el posicionamiento de Emtelco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consecución de un free press correspondiente a <b>más de 50 noticias</b>, con la publicación de seis boletines de prensa referentes a gestión, reconocimientos, apertura de nueva sede, entre otros.</li> <li>Realización de una <b>ronda de medios</b> en Barranquilla para divulgar la apertura de esta operación.</li> </ul>
 <p>Comunidad</p>	<p>Ajustamos las acciones desde los frentes ambientales.</p> <p>También generamos contenido de interés que busca mejorar el estilo de vida de todos para facilitar la construcción de prosperidad y bienestar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña para la disposición adecuada de residuos.</li> <li><b>Publicación de contenido en nuestras redes sociales</b> -Facebook, Twitter, LinkedIn- sobre temas de interés general; consejos para la vida profesional; noticias relacionadas con clientes, sector y comunidad; emprendimiento; campañas que aportan a la sostenibilidad y medio ambiente, entre otros.</li> <li>Realizamos <b>22 ferias de empleo</b>.</li> <li>Divulgamos a través de diferentes canales digitales, <b>más de 3.000 ofertas laborales</b> (sitio web, intranet, aplicación móvil, redes sociales –LinkedIn y Facebook-, chat)</li> <li>Con el programa ¡Qué Nota Trabajar en Emtelco! se <b>beneficiaron más de 90 jóvenes</b>, se invirtieron más de 215 horas en capacitación y se vinculó a más del 30% de participantes a la Organización.</li> </ul>

 <p>Estado</p>	<p>Mantuvimos el relacionamiento basado en la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Emtelco 2014</b>, presentando los resultados de las acciones realizadas durante ese año.</li> <li>▪ En la inauguración de la nueva operación en Barranquilla, <b>reforzamos el relacionamiento</b> con este grupo en esta región.</li> <li>▪ <b>Participación en la Red de Transparencia y Participación Ciudadana</b>, liderada por la Contraloría General de Medellín, donde están vinculado 147 empresas de los sectores públicos, privados y la academia.</li> <li>▪ Nos seleccionaron, entre un grupo de empresas, para <b>participar en el programa InnCeleR</b> que busca la aceleración corporativa para emprendimientos multiplicadores de valor y de innovación; co-financiado con recursos de Innpulsa Institución del Gobierno Nacional.</li> </ul>
 <p>Socios</p>	<p>Generamos un vínculo más cercano con Millicom</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecimiento de relaciones con Inversiones Telco, accionista mayoritario de Emtelco.</li> <li>▪ Atendimos diferentes visitas de los accionistas.</li> </ul>
 <p>Competidores y colegas</p>	<p>Promovimos el fortalecimiento de la industria de <i>Outsourcing</i> en Colombia y el posicionamiento de Emtelco en el sector</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Participación del Gerente General de Emtelco en la Junta Directiva de la Asociación</b> Colombiana de Contact Center y BPO (ACdeCC y BPO)</li> <li>▪ Gestión conjunta entre los diferentes proveedores miembros de la ACdeCC y BPO que conforman el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente con el objetivo de identificar puntos críticos para la adecuada ejecución del contrato.</li> </ul>



# Dimensión económica gestión corporativa

## 5. Dimensión económica y gestión corporativa

- Entorno macroeconómico
- Desempeño financiero
- Crecimiento nacional e internacional
- Innovación
- Experiencia del cliente
- Acceso a las TIC
- Desarrollo de proveedores
- Regulación y relaciones institucionales
- Contingencias legales
- Informe propiedad intelectual
- Retos 2016
- Programas y proyectos 2015
- Informe de relaciones económicas entre Emtelco y TigoUne - filiales y Accionistas
- Agradecimientos

## ▪ Entorno macroeconómico

El 2015 fue un año de grandes complejidades para la economía colombiana, fuertemente afectada por el desplome en los precios del sector minero-energético, la depreciación del Peso colombiano, el Fenómeno del Niño, el cierre de la frontera con Venezuela, cambio en las condiciones de exportación hacia Ecuador, y naturalmente, la desaceleración en la economía mundial que ha sido afectada principalmente por el declive de la actividad económica en China y la lenta recuperación en Estados Unidos y Zona Euro. La convergencia de estos factores, sumado a la expectativa de incremento de las tasas de interés en los Estados Unidos y las restricciones en el gasto público en Colombia, impactaron el crecimiento del PIB del país, cuyo crecimiento estimado de cierre en 2015 es de alrededor del 3,2%, un punto porcentual por debajo de lo planeado para el año, pero favorable frente al estancamiento observado a lo largo del año en América Latina, donde la mayoría de países de la región sufrieron fenómenos de desaceleración y algunos entraron en situaciones críticas como son los casos de Brasil y Venezuela, todo esto enmarcado en un contexto de bajo crecimiento mundial.

En lo que respecta a la inflación en 2015 (6,77%), fue menor que la de muchos países de la región, pero es evidente la transferencia de la depreciación del Peso colombiano en los precios de bienes de consumo y servicios, el aumento de los costos de las materias primas y una menor dinámica en el suministro de alimentos, derivada principalmente por el efecto climático que generó una fuerte contracción de oferta. Con esto, la inflación cerró 3,77 puntos porcentuales por encima de la meta media de inflación del Banco de la República planeada inicialmente para 2015. En el frente fiscal, el país registró un déficit moderado, logrando cumplir con la regla fiscal de conservar el nivel de gasto manteniendo una evolución consistente en el ingreso. A nivel de cuenta corriente, Colombia cerró 2015 con un déficit cercano al 7% del PIB (por encima de países como Brasil o Rusia), que en el pasado habría sido financiado con inversión extranjera directa pero tras el desplome de los precios internacionales del petróleo los recursos provenientes del exterior han disminuido frente al año anterior, exigiendo mayor nivel de endeudamiento en un ámbito de tasas de interés locales y externas a la alza.

Con esto, se puede concluir que el 2015 estuvo fuertemente impactado por factores externos poco favorables, acompañado por acontecimientos locales que limitaron el desempeño de la actividad productiva nacional, aspectos que se vieron reflejados en el crecimiento económico del país, y por tanto impidieron mantener la senda de crecimiento sostenible de años anteriores, reflejándose en un deterioro de la confianza en el desempeño económico colombiano, manteniendo cierto nivel de incertidumbre frente a la recuperación de la economía mundial.

Desempeño financiero

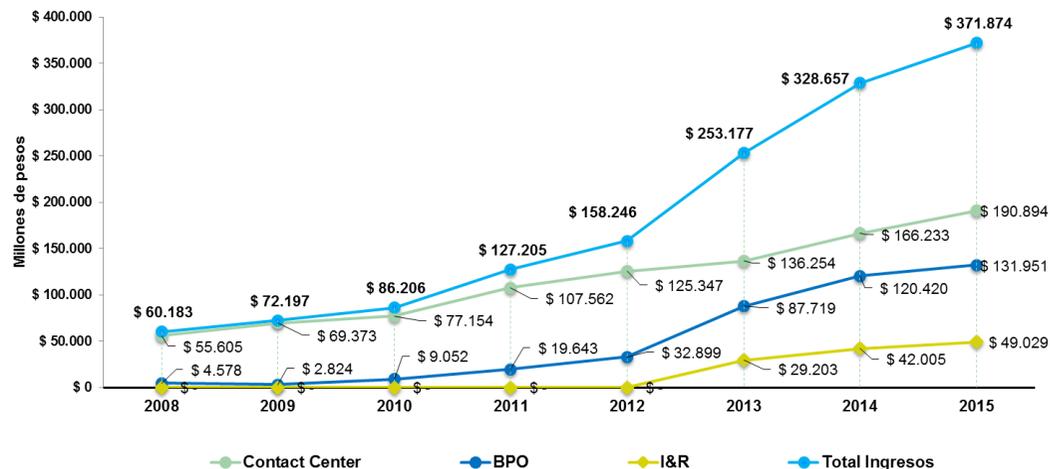
Resultados consolidados

**Ingresos<sup>2</sup>:** Emtelco, durante el 2015, generó ingresos operacionales netos por \$371.874 millones de pesos (2014 - \$328.657 millones), con un crecimiento del 13,1%, ocasionado principalmente por la entrada de nuevos clientes en los segmentos de negocio de Contact Center y BPO, así, como el crecimiento de servicios en clientes de la base instalada.

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

- **Contact Center:** \$190.894 millones, con un crecimiento del 14,8% (2014 - \$166.233 millones)
- **Servicios de BPO:** \$131.951 millones, con un crecimiento del 9,6% (2014 - \$120.420 millones).
- **Servicios de Instalaciones y Reparaciones:** (internet, televisión y telefonía fija) \$49.029 millones, con un crecimiento del 16,7% (2014 - \$42.005 millones).

Los ingresos por el periodo 2008 a 2015 presentan un crecimiento interanual del **30,0%**, el cual es superior al crecimiento del sector de Contact Center y BPO, y continúa ubicando a la Organización en los primeros lugares de las empresas prestadoras de este tipo de servicios



<sup>2</sup> Para el 2015 se reportan las cifras bajo IFRS lo cual implica homologación de las cifras de ingresos reportadas en periodos anteriores.

**Utilidad neta:** el resultado neto del ejercicio asciende a \$7.056 millones con un margen del 1,9% (2014 - \$11.534 millones), lo que representa una disminución del 38,8% frente a 2014. Además de las variables arriba citadas, la utilidad neta de 2015 se encuentra impactada por la nueva sobretasa al impuesto sobre la renta para la equidad “CREE” de \$656 millones; por la disminución en el descuento tributario en renta por el beneficio de la “Ley del Primer Empleo” con respecto a 2014 en \$995 millones y por mayor gasto de impuesto diferido en \$1.188 millones frente a 2014.



▪ **Informe del revisor fiscal**

Al accionistas de  
EMTELCO S.A.S.

He auditado los estados financieros adjuntos de EMTELCO S.A.S., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2015 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia; de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de errores materiales, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es la de expresar una opinión, sobre los mencionados estados financieros, fundamentada en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir con mis funciones y efectué mi examen de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Las citadas normas requieren que cumpla con requisitos éticos, planifique y lleve a cabo mi auditoría para obtener seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría incluye desarrollar procedimientos para obtener la evidencia de auditoría que respalda las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores materiales en los estados financieros. En el proceso de evaluar estos riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Así mismo, incluye una evaluación de las políticas contables adoptadas y de las estimaciones de importancia efectuadas por la Administración, así

como de la presentación en su conjunto de los estados financieros. Considero que mi auditoría me proporciona una base razonable para emitir mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de EMTELCO S.A.S. al 31 de diciembre de 2015, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia.

Además, fundamentada en el alcance de mi auditoría, no estoy enterada de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Empresa: 1) Llevar los libros de actas, registro de accionistas y de contabilidad, según las normas legales y la técnica contable; 2) Desarrollar las operaciones conforme a los estatutos y decisiones de la Asamblea de Accionistas, y a las normas relativas a la seguridad social integral; 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas; y, 4) Adoptar medidas de control interno y de conservación y custodia de los bienes de la Empresa o de terceros en su poder. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Empresa, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores.



Y  
Yuliana Betancur Parra  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 192169 –T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia  
3 de marzo de 2016

## ▪ Información corporativa

EMTELCO S.A.S. (en adelante EMTELCO o la Empresa), es una filial de Inversiones Telco S.A.S., la cual posee el 99,999985% de las acciones en circulación y es controlada por el grupo MILLICOM (Millicom International Cellular S.A.).

EMTELCO S.A.S. es una sociedad anónima de economía mixta, del orden municipal, de carácter comercial, con personería jurídica propia, plena autonomía administrativa, capital independiente y con participación mayoritaria estatal. Fue constituida por Escritura Pública número 1401 del 21 de julio de 1994, otorgada por la Notaría Veintiuno de Medellín.

La sociedad tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios, relacionados con servicios de Contact Center y otros servicios igualmente de tercerización como: asesorías, capacitación, entrenamiento, consultorías e interventorías profesionales asociadas a las actividades propias de la sociedad, administración de canales de venta; investigaciones de mercado y satisfacción de clientes; atención presencial a clientes; gestión de cartera; selección, capacitación, desarrollo y bienestar laboral del talento humano; gestión de requerimientos informáticos, y a partir del año 2013 se inicia con el negocio de instalaciones y reparaciones entre otros.

El término de duración de la Empresa es indefinido y su domicilio principal es Medellín (Antioquia), República de Colombia, con facultad para establecer sucursales y agencias en otras ciudades del país y en el extranjero.

EMTELCO opera su negocio en gran parte del territorio colombiano. La Empresa ofrece al mercado soluciones de tercerización enfocados en proceso de preventa, venta y posventa, soportados en recursos humanos y tecnológicos de punta, lo que le permite al cliente corporativo, generar mayor valor en términos de eficacias, 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) y la prestación de servicios de Contact Center.

- **Crecimiento nacional e internacional**

La Organización en 2015 presentó el siguiente crecimiento por línea de negocio:

Contact Center → **15%**

BPO → **9%**

Instalaciones y Reparaciones → **7%**

Se prestaron servicios desde Colombia, hacia Estados Unidos, España, Panamá, Ecuador y Perú y se estima para 2016 incursionar en Chile y Venezuela, enfocados en ser el aliado estratégico del cliente en su integración andina.

Durante este año fuimos seleccionados por **21** clientes como aliados estratégicos de negocio 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. La adquisición de nuevos clientes y el incremento de las ventas en las cuentas activas permitieron un crecimiento del **13,1%** en las ventas.



## ■ Innovación

### ■ Cultura de innovación

En Emtelco, la innovación forma parte de nuestro ADN; por eso, durante el segundo semestre del 2015, se inició la labor de identificar los procesos, los procedimientos y las disciplinas asociadas a la innovación, de manera que pudiéramos consolidarlos y proyectarlos como una de las capacidades diferenciadoras.

Para iniciar este proceso, Emtelco participó activamente durante el año en foros, seminarios, actividades y convocatorias que permitieron a los colaboradores líderes de procesos, seguir aprendiendo y transmitiendo la esencia de la innovación, apoyando así la generación de nuevas ideas enfocadas en el desarrollo de soluciones innovadoras para acercar y enamorar personas y marcas.

Como resultado de la participación en dichos eventos surgieron las siguientes iniciativas:

- Emtelco fue seleccionada, entre un grupo de empresas, para participar en el programa **InnCeleR** que busca la aceleración corporativa de un emprendimiento multiplicador de valor.
- Se conformó desde la Dirección Comercial, un plan para generar un Sistema de Gestión de Innovación, el cual consiste en un conjunto ordenado de normas y procedimientos para proponer servicios orientados a

satisfacer e identificar las necesidades de nuestros clientes y sus usuarios.

### ■ Retos para el 2016

- Afianzar la cultura de la innovación en la Organización a todo nivel, desmitificando los paradigmas de la innovación, convirtiéndola en un proceso práctico del que nos podemos apropiar en cualquier nivel de la organización.
- Consolidación y ejecución del Sistema de Gestión de Innovación, apoyados en la metodología de diseño de servicios “Service Design”, para establecer aquellas herramientas y metodologías alineadas a nuestro pensamiento estratégico, que nos permitan proponer un diseño y desarrollo de nuevas y mejores ideas que el mercado de los Contact Center y BPO adopte.

- **Avances y resultados en Innovación**

- **“Aplicaciones Móviles”:** en la actualidad, el entorno se mueve con mayor incidencia en la vida digital, lo que permite obtener información con oportunidad y confiabilidad, lo anterior generó en Emtelco la necesidad de incluir en nuestro portafolio un servicio que ampliara los canales de contacto de los clientes corporativos con sus usuarios finales por lo cual desarrolló e implementó en 2015 “Aplicaciones Móviles”, fortaleciendo los canales de atención para nuestros clientes corporativos Migración Colombia, Gobernación de Antioquia y la DIAN.

Apoyados en la misión de liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia, el proyecto de Aplicaciones Móviles buscó acercar a través de un nuevo canal de relacionamiento a los consumidores y a los clientes corporativos, con un medio adaptado al contexto digital que hoy en día se vive en nuestro entorno.

- **Lecciones aprendidas:** como resultado del trabajo desarrollado en conjunto entre Experiencia Cliente, Diseño de Soluciones, Comunicaciones, TI, Capacity Management y los aliados estratégicos para el desarrollo del servicio de Aplicaciones Móviles, se corroboró que la innovación no se define como creatividad sino que corresponde a un proceso de creación en conjunto y con participación de toda la Organización para obtener los resultados deseados; logrando así, crear experiencias que acercaron a nuestros clientes con sus usuarios mediante canales innovadores.

- **Experiencia del cliente**
- **Satisfacción en el servicio (calidad y atención)**

Emtelco se compromete con la generación de experiencias positivas también a sus clientes corporativos; por eso, se realiza una encuesta que permite conocer su satisfacción y determinar las acciones para mejorar día a día las experiencias que se ofrecen.

En 2015 se realizó una variación en la periodicidad de la encuesta, aplicándola dos veces este año (2014 – una vez al año, finalizando el periodo):

- A mediados de 2015 se realizó un primer corte, con una encuesta de seguimiento de la satisfacción de los clientes, la cual fue enviada vía correo electrónico a los clientes corporativos, reflejando, para este corte, un resultado de **91%**, sin variaciones con respecto al resultado de 2014.
- Por su parte, a finales de 2015 y principios de 2016, se completó la encuesta presencial a los clientes corporativos en la que Emtelco alcanzó el **96% de satisfacción**, un nivel de desempeño superior según los estándares Top2Box recomendado por COPC y 5 puntos por encima de la satisfacción obtenida en el año 2014. Adicionalmente, en esta medición, empezamos a evaluar el índice de recomendación, el cual nos dio una calificación de **59% de clientes promotores, 36% pasivos y 5% detractores de Emtelco**.

Con la información recopilada en estas encuestas, retroalimentamos nuestros procesos, con el fin de mejorar y cumplir nuestra promesa de acercar y enamorar en cada contacto y ofrecer cada vez más un mejor servicio.

Dando continuidad a la incorporación del modelo de gestión basado en la “experiencia de cliente”, gestionando las relaciones con los usuarios finales de manera óptima y garantizando la excelencia en el servicio de principio a fin, durante este año, se centró el esfuerzo en la difusión del modelo y la vinculación a éste de los diferentes roles que se requieren, para llevar a cabo de manera exitosa la estrategia de la Organización, entendiendo que esta forma de trabajo implica un compromiso profundo desde el “Ser” de cada uno de nuestros colaboradores, dado que la filosofía de *Customer Experience*, parte del amor y gusto con el que se hace la labor diaria, y que esto es lo que

se refleja y perciben los usuarios finales. Para esto, Emtelco viene realizando una serie de actividades y proyectos para sensibilizar a todos los integrantes de la Organización frente a la importancia de hacer de la experiencia cliente el centro de nuestra actuación, por lo cual:

- Se han propiciado espacios en los que se comparten los fundamentos de la metodología y hacia dónde va la estrategia corporativa con diferentes grupos de interés (colaboradores, clientes y proveedores).
- Se definió e implementó el programa “**Emtelco Talks**”, un espacio que ha permitido entregar información relevante sobre nuestra Organización, fomentar el sentido de pertenencia y difundir la importancia de la experiencia cliente a un gran número de colaboradores, socializando así lo construido y los sueños de la Organización, para que todos desde sus roles o su función interioricen esta filosofía.
- Se ha llevado a cabo la transformación en las áreas de apoyo de Formación y Aseguramiento del Servicio, haciendo cambios importantes en sus procesos, con el fin de alinearlos a las expectativas que se ha planteado Emtelco en cuanto a Customer Experience. Estas dos importantes áreas, en especial “Aseguramiento del Servicio”, se convierte en el veedor y principal fuente de información de cómo los usuarios están percibiendo el servicio, no solo desde la satisfacción global, sino desde su emocionalidad, dado que es lo que genera recordación y lealtad con las marcas que representamos. “Formación” por su parte, ha venido transformando las metodologías y programas de entrenamiento, con el fin no solo de garantizar la calidad en el entrenamiento de producto, procesos, procedimientos y aplicativos, sino también de garantizar y certificar que nuestro personal entregará al usuario final, la mejor experiencia en su contacto con la marca.

- **Acceso a las TIC**

La Dirección TI realiza labores transversales enfocadas a ofrecer soluciones e infraestructura tecnológica dedicada a apoyar tanto la administración como la operación, para esto cuenta con aliados estratégicos como son Avaya, Genesys, Asterisk y CISCO.

**El 2015 fue un año en el que:**

- Se perfeccionaron los ciclos de diseño, enfocándonos en el levantamiento de la información, esto con el fin de entender las reales necesidades del negocio, lo que implica más satisfacción de los clientes, menores tiempos de entrega y disminución de reprocesos.
- Fortalecimos y reafirmamos nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información manteniendo proyectos que permitirán salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TI de la organización.
- Continuamos construyendo procesos y estrategias que nos permitan reducir riesgos para nuestra Organización y ofrecer un valor agregado al foco del negocio. Es así como se han venido adoptando esquemas de mejores prácticas para la

gestión de servicios de TI (ITIL y COBIT) cuya finalidad es generar una sinergia entre las metas y objetivos del negocio y las metas y objetivos de la dirección de tecnología.

- Se actualizó el 87% (21 de 27 plataformas) de las plataformas tecnológicas que soportan el Servicio de Contact Center, logrando así alta disponibilidad en componentes de telefonía y redes.
- Se invirtieron USD 1.631.446,44 en: licenciamiento para las plataformas, Consolas de Backup - Hardware MediaGateway y virtualización VMWAR, Equipos de conectividad, Renovación tecnológica en Hardphones, lo cual permitió el mejoramiento de la capacidad de respuesta a los requerimientos de la operación y las funcionalidades propias de la Organización.

## ▪ Desarrollo de proveedores

Durante el 2015, la Organización adelantó actividades que permitieron el fortalecimiento de la relación con nuestros proveedores, logrado así, excelentes resultados en la gestión contractual y ahorros representativos para Emtelco.

- **269** proveedores activos de bienes y servicios.
- **+ de \$1,800 millones de pesos ahorrados** por negociación con proveedores en la etapa de contraofertas, representando el **16%** sobre el total de los contratos que obtuvieron descuentos.
- Se realizaron evaluaciones a proveedores en asuntos de carácter ambiental, social, laboral y de gobierno al **1%** del total de proveedores.

**603** documentos contractuales entre contratos y modificatorios.

**El 99%** de nuestros proveedores recomendaría a otras empresas ser proveedores de Emtelco.

**El 97%** se siente satisfecho con el cumplimiento de nuestros compromisos de pago y el **96%** con los canales de promoción de nuestros procesos de contratación.

## Gestión de proveedores:

### Boletín digital cuatrimestral

Con el fin de mejorar los canales de comunicación con nuestros proveedores, se creó un boletín virtual para este grupo de interés, cuyo objetivo es compartir noticias de actualidad de la Organización y mantenerlos informados sobre los manuales y políticas que rigen la contratación en Emtelco.

### Reconocimiento de proveedores

En diciembre se llevó a cabo el evento de “Reconocimiento de Proveedores 2015”, un espacio en el cual se destacó la labor de los proveedores con mejor desempeño, en las categorías de suministro de bienes, de servicios y un reconocimiento adicional en la categoría pymes o pequeñas empresas.

### Logros:

En la medición anual de transparencia por Colombia en lo que respecta a los canales de comunicación con proveedores, el proceso de compras obtuvo 94 puntos en el 2015 (25 puntos en 2014) mostrando mejora del 27% en sus resultados.

- Se mejoraron los tiempos de respuesta a los requerimientos de las áreas en un 20%.
- Se cambió la metodología en la medición de ahorros, con un alto enfoque en contraofertas.
- Se avanzó en la unificación de minutas de contratos y condiciones de invitación con el apoyo de la Dirección de Contratos de TigoUne.
- Se estructuró el programa de Formación de Supervisores de Contratos, con el objetivo de mantener las buenas prácticas en la supervisión de éstos.
- Elaboración del Plan de Compras para el 2016.

## ▪ Regulación y relaciones institucionales

En 2015, se realizó el seguimiento de distintas iniciativas normativas, incluso desde el proceso legislativo, debiendo destacar del proceso legislativo, reglamentario y regulatorio de esta anualidad, lo siguiente:

- Resolución 3368 de 2014 del Ministerio del Trabajo publicada en el diario oficial en julio de 2015 que impacta al área de salud ocupacional.
- Seguimiento quincenal a diarios oficiales.
- Ley 1755 DEL 30 de junio de 2015 sobre derecho de petición.
- Seguimiento a las circulares de Colombia Compra Eficiente.
- Circular Externa 100-000003 “Circular básica jurídica”
- Leyes 1739 y 1762, Decreto 427 de 2015 y Decreto 2548 del 12 de diciembre de 2014 que impactan el área financiera.
- Resolución 1209 y Resolución 1375/2015 de la Aerocivil que impacta al cliente VivaColombia.

▪ **Contingencias legales**

**Contingencias más relevantes: demandas en contra y a favor de Emtelco**

Durante el año 2015 se presentaron litigios o contingencias que no afectan materialmente los resultados de la Organización y que son atendidos de manera diligente y oportuna. Asimismo, se promovieron durante el año las acciones judiciales y administrativas pertinentes en defensa de los intereses de la sociedad.

Las contingencias más relevantes de EMTELCO se encuentran relacionadas en la nota de los estados financieros.

**Contingencias laborales:**

El año 2015 cierra con un total de cinco (5) contingencias laborales de carácter judicial activos, que corresponden a los siguientes ex-trabajadores:

Demandante	Movimiento 2015
Judith Patricia Moreno Zea	Este proceso no presenta movimiento desde enero de 2014
Claudia Liliana Gómez Mutis	Si
Antonio José Salazar Marín	Nuevo
Javier Gregorio Pérez Muñoz	Nuevo
Felix Jefferson Correa Cuesta	Si

Adicionalmente, se tuvo 26 reclamaciones laborales administrativas relacionadas con la terminación de las relaciones laborales; no se concedió ni concilió en ninguna de ellas. Por último, en el año 2015 se respondieron diecisiete (17) acciones de tutela, de las cuales una (1) terminó con fallo desfavorable para Emtelco, por lo que el índice de favorabilidad fue del 88.23%.

- **Informe propiedad intelectual**

EMTELCO cumple y respeta las normas vigentes sobre Propiedad Intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor. Es así como, para dar aplicación a lo señalado en la Ley 603 de 2000, se tienen implementadas las prácticas necesarias para acatar en su integridad las normas sobre propiedad intelectual e industrial.

▪ **Retos 2016**

- Comportamiento en el mercado: fortalecer posiciones en el mercado manteniendo los buenos niveles de desempeño que nos permitan alcanzar los objetivos propuestos.
- Desarrollar los nuevos sistemas de información para la operación del negocio: la primera fase del proyecto BI Operativo tendrá como objetivo el desarrollo de las funcionalidades y 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.
- Organización: acompañar el crecimiento de Emtelco, continuando con los avances y desarrollos en términos de procesos, comunicación, cultura y clima organizacional.



## ▪ Programas y proyectos 2015

Con el objetivo de darle cumplimiento a los retos estratégicos, la Organización dentro de su ciclo de planeación estratégica ha identificado la necesidad de realizar proyectos en diferentes ámbitos. Entre los proyectos desarrollados en el año 2015 se presentan los siguientes:

### ▪ Plataforma alterna de Contact Center

El mercado de Contact Center se ha convertido en un mercado poco diferenciado, en el cual el principal aspecto al momento de adjudicar un proceso por parte de los clientes es el precio, lo anterior se volvió más relevante con la implementación del proceso de Colombia Compra Eficiente a finales de 2014, en el cual el Estado colombiano creó un contrato de condiciones uniformes para los servicios de Contact Center, en el cual el criterio único para asignación de un proceso es el precio.

Para ser competitivos en este tipo de negocios, además de mantener la rentabilidad de la Organización se decidió implementar una nueva plataforma alterna que permita tener los mismos costos de inversión y operación que hoy en día tienen nuestros principales competidores en Colombia Compra Eficiente.

### ▪ Proyecto BI Operativo.

Dado el crecimiento de las operaciones de Emtelco en personal y en servicios, se hace necesario revisar y fortalecer procesos y herramientas para la gestión de información y toma de decisiones:

- Configurar múltiples estructuras de datos y altos volúmenes de información, con buenos mecanismos de gobierno y ajustando las definiciones organizacionales requeridas.
- Mejorar la integración de los datos para evitar islas de automatización/información.
- Mejorar la capacidad operativa, aumentando oportunidad y confiabilidad.

Por lo anterior, durante el segundo semestre de 2015 se desarrolló la fase de factibilidad del proyecto BI Operativo buscando solucionar dichos aspectos fortaleciendo las capacidades organizacionales.

Se espera tener definido y aprobado el proyecto para ejecución a partir del 2016 con una duración estimada de 3 años.

- **Integración de IVR**

Migración de IVRs a nueva plataforma, conservando su estructura y funcionalidad. La primera fase debe culminar en el primer semestre del 2016. Posteriormente, se tiene previsto la realización de la fase 2, cuyo objetivo será la mejora y evolución de los servicios actuales.

- **Informe de relaciones económicas entre Emtelco y TigoUne - filiales y accionistas**

**Relaciones entre Emtelco y EPM y filiales, Inversiones Telco, UNE, EDATEL, ETP, OSI, COLOMBIA MÓVIL**

Desde la óptica comercial, Emtelco presta los servicios de Mesa de Ayuda, Servicio al Cliente, Ventas Presencial y Telefónica, Retención, Instalaciones y Reparaciones, Atención Presencial en oficinas y Soporte a Procesos para varias de las Organizaciones mencionadas. Desde la óptica de abastecimiento, Emtelco cuenta con contratos con algunas de estas Organizaciones para la ejecución de su objeto social o funcionamiento, como es el caso de contratos de telefonía fija, hosting, collocation, telefonía móvil, SMS, larga distancia, servicios públicos y arrendamientos. Con Millicom Spain S.L. y sus demás filiales aún no se cuenta con relaciones contractuales suscritas.

- **Agradecimientos**

El 2015 representó para Emtelco, un año lleno de retos, crecimiento y oportunidades que nos permitieron mantener el liderazgo en la industria de Contact Center y BPO en Colombia; por eso, quiero expresar nuestro agradecimiento a los colaboradores, por la pasión con la que crearon mejores experiencias de relacionamiento, llevando el nombre de la Organización y la de nuestros clientes cada vez más alto; a nuestros accionistas por la confianza que nos brindan día a día, permitiéndonos innovar en el servicio; a los clientes porque juntos acercamos y enamoramos a los usuarios de sus marcas y a los proveedores por su compromiso, convirtiéndose en nuestros aliados estratégicos.

Estamos seguros de que el 2016 será un año cargado de grandes emociones y momentos memorables y continuaremos trabajando por alcanzar nuestros objetivos empresariales, sorprendiendo a los clientes y a sus usuarios con soluciones y experiencias que marcan la diferencia.

Cordialmente,



**Patricia Hincapié Gil**  
Representante Legal Suplente



**Juan Ignacio Palacio Velásquez**  
Gerente General (E)

# Gestión social



## 6. Gestión social

- Gestión del talento humano
- Facilitadores del desarrollo y bienestar social
- Fomentar el respeto por los Derechos Humanos

▪ **Gestión del talento humano**

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 aportarles 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 2015, la Organización cierra con una planta de **13,422** colaboradores impactando así, directamente las diferentes ciudades donde tenemos operación.

**9,141** son personas con contrato laboral directo,  
**3,950** contratados a través de la temporal de servicios y  
**331** con contrato de aprendizaje.

Rangos de Edad / Genero	Antioquia	Cundinamarca	Costa Atlántica	Eje Cafetero	Santanderes	Valle y Costa Pacífica	Centro y Llanos Orientales	Total general
<b>31 y 40 años</b>	<b>2.742</b>	<b>501</b>	<b>246</b>	<b>255</b>	<b>184</b>	<b>250</b>	<b>8</b>	<b>4.186</b>
Mujer	1.404	291	149	92	85	81	5	2.107
Hombre	1.338	210	97	163	99	169	3	2.079
<b>Entre 21 y 30 años</b>	<b>5.355</b>	<b>899</b>	<b>349</b>	<b>284</b>	<b>214</b>	<b>221</b>	<b>31</b>	<b>7.353</b>
Mujer	3.083	531	234	109	113	115	15	4.200
Hombre	2.272	368	115	175	101	106	16	3.153
<b>Mayores a 41 años</b>	<b>837</b>	<b>258</b>	<b>58</b>	<b>105</b>	<b>50</b>	<b>106</b>	<b>2</b>	<b>1.416</b>
Mujer	429	151	28	43	28	32	2	713
Hombre	408	107	30	62	22	74		703
<b>Menores o igual a 20 años</b>	<b>378</b>	<b>58</b>	<b>9</b>		<b>12</b>	<b>10</b>		<b>467</b>
Mujer	296	51	9		9	10		375
Hombre	82	7			3			92
<b>Total general</b>	<b>9.312</b>	<b>1.716</b>	<b>662</b>	<b>644</b>	<b>460</b>	<b>587</b>	<b>41</b>	<b>13.422</b>

## ▪ Enfoque de la gestión del talento humano

Como eje primario para garantizar la satisfacción de los colaboradores, el área de Desarrollo Humano trabaja con el principio “**El Reconocimiento del otro como un Ser Humano Integral**”, determinando, bajo este principio, el tipo de actividades que se desarrollaron para velar por el desarrollo personal, profesional y mental de cada colaborador.

Desde los programas de formación se trabajó en espacios de comprensión profunda sobre 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.

### Enfoca sus esfuerzos en el 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.

▪ Selección del talento humano

Durante el 2015, la Organización presentó un crecimiento impórtate en algunas regiones del país, donde la mayor cantidad de personas requeridas y contratadas corresponden a los departamentos de Antioquia, Cundinamarca Valle, Nariño, Costa Pacífica y Eje Cafetero:

Departamento	Personal Requerido	
	2014	2015
Antioquia	13.630	10.918
Cundinamarca	1.763	3.556
Valle, Nariño y Costa Pacífica	949	798
Eje cafetero	527	643
Córdoba y Costa Atlántica	502	560
Santanderes	281	416
Centro y llanos orientales	167	219
<b>TOTAL</b>	<b>17.819</b>	<b>17.110</b>

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.

El 90% de los cargos administrativos de la operación se cubren con personal interno. La disminución de ascensos frente al 2014 obedeció a que las vacantes para cargos administrativos disminuyeron y se aumentaron las de cargos operativos:

Departamento	2014			2015		
	Ascensos internos Mujeres	Ascensos internos Hombre	Total	Ascensos internos Mujeres	Ascensos internos Hombre	Total
Antioquia	488	434	922	152	144	296
Cundinamarca	53	58	111	14	25	39
Centro y llanos orientales	0	0	0	1	0	1
Costa atlántica	21	10	31	5	2	7
Eje cafetero	12	11	23	1	2	3
Santanderes	11	3	14	0	1	1
Valle y costa pacifica	20	34	54	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>605</b>	<b>550</b>	<b>1.155</b>	<b>173</b>	<b>175</b>	<b>348</b>

Nuestra planta de empleados está compuesta por **22** personas en situación de discapacidad.

Para **2.048** empleados fue su primera experiencia laboral, aplicando en el programa **Jóvenes en Ley del Primer Empleo**.

Emtelco da cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933 - 2003), garantizando la cuota de aprendices, **331 aprendices** (206 mujeres, 125 hombres) 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.

Retiros y contrataciones de personal directo 2014 - 2015:

Retiros / Ingresos	2014			2015			2014			2015		
	Retiros			Retiros			Ingresos			Ingresos		
Ciudad	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Antioquia</b>	47	176	223	46	65	111	126	180	306	64	108	172
Entre 18 y 30 años	31	98	129	27	38	65	61	105	166	33	59	92
Entre 30 y 50 años	14	77	91	17	25	42	63	74	137	28	47	75
Mayores de 50 años	2	1	3	2	2	4	2	1	3	3	2	5
<b>Bogotá</b>	221	302	523	515	611	1.126	248	341	589	739	869	1.608
Entre 18 y 30 años	124	195	319	261	355	616	142	223	365	379	508	887
Entre 30 y 50 años	88	101	189	225	214	439	104	117	221	300	285	585
Mayores de 50 años	9	6	15	29	42	71	2	1	3	60	76	136
<b>Centro y Llanos Orientales</b>	5	2	7	29	10	39	5	2	7	31	15	46
Entre 18 y 30 años	1	2	3	7	6	13	1	2	3	11	10	21
Entre 30 y 50 años	4	0	4	22	4	26	4	0	4	20	5	25
<b>Costa Atlántica</b>	44	64	108	100	150	250	41	33	74	177	322	499
Entre 18 y 30 años	14	34	48	53	91	144	17	14	31	97	223	320
Entre 30 y 50 años	28	29	57	43	56	99	24	18	42	74	95	169
Mayores de 50 años	2	1	3	4	3	7	0	1	1	6	4	10
<b>Eje Cafetero</b>	58	48	106	86	91	177	206	36	242	355	387	742
Entre 18 y 30 años	29	22	51	36	39	75	116	24	140	152	231	383
Entre 30 y 50 años	24	24	48	49	50	99	84	12	96	185	148	333
Mayores de 50 años	5	2	7	1	2	3	6	0	6	18	8	26
<b>Medellín</b>	747	1.239	1.986	1.055	1.645	2.700	1.276	1.497	2.773	1.368	1.778	3.146
Entre 18 y 30 años	489	844	1.333	556	1.038	1.594	828	1.148	1.976	846	1.266	2.112
Entre 30 y 50 años	240	381	621	479	593	1.072	427	342	769	505	495	1.000
Mayores de 50 años	18	14	32	20	14	34	21	7	28	17	17	34
<b>Santanderes</b>	33	33	66	96	87	183	21	22	43	189	170	359
Entre 18 y 30 años	12	20	32	36	34	70	13	13	26	91	89	180
Entre 30 y 50 años	20	13	33	55	47	102	8	9	17	92	69	161
Mayores de 50 años	1	0	1	5	6	11	0	0	0	6	12	18
<b>Valle y Costa Pacífica</b>	77	60	137	106	121	227	166	30	196	3	0	3
Entre 18 y 30 años	30	28	58	33	78	111	70	15	85	2	0	2
Entre 30 y 50 años	45	31	76	68	42	110	95	15	110	1	0	1
Mayores de 50 años	2	1	3	5	1	6	1	0	1	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>1232</b>	<b>1924</b>	<b>3156</b>	<b>2.033</b>	<b>2.780</b>	<b>4.813</b>	<b>2.089</b>	<b>2.141</b>	<b>4.230</b>	<b>2.926</b>	<b>3.649</b>	<b>6.575</b>

Retiros y contrataciones de personal indirecto 2014 - 2015:

Retiros / Ingresos	2014			2015			2014			2015		
	Retiros			Retiros			Ingresos			Ingresos		
Ciudad	Hombres	Mujeres	Total									
<b>Antioquia</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>62</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>76</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>90</b>
Entre 18 y 30 años	10	21	31	29	12	41	5	32	37	34	16	50
Entre 30 y 50 años	25	6	31	24	11	35	7	7	14	19	21	40
<b>Bogotá</b>	<b>817</b>	<b>1.205</b>	<b>2.022</b>	<b>880</b>	<b>603</b>	<b>1.483</b>	<b>846</b>	<b>1.194</b>	<b>2.040</b>	<b>973</b>	<b>609</b>	<b>1.582</b>
Entre 18 y 30 años	563	927	1.490	660	439	1.099	612	932	1.544	735	455	1.190
Entre 30 y 50 años	233	265	498	209	156	365	213	248	461	229	148	377
Mayores de 50 años	21	13	34	11	8	19	21	14	35	9	6	15
<b>Centro y Llanos Orientales</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>42</b>
Entre 18 y 30 años	0	2	2	6	8	14	0	4	4	10	22	32
Entre 30 y 50 años	0	2	2	2	2	4	0	3	3	6	4	10
<b>Costa Atlántica</b>	<b>156</b>	<b>290</b>	<b>446</b>	<b>139</b>	<b>91</b>	<b>230</b>	<b>166</b>	<b>293</b>	<b>459</b>	<b>246</b>	<b>145</b>	<b>391</b>
Entre 18 y 30 años	82	192	274	91	46	137	87	196	283	155	89	244
Entre 30 y 50 años	72	93	165	43	45	88	77	91	168	89	55	144
Mayores de 50 años	2	5	7	5		5	2	6	8	2	1	3
<b>Eje Cafetero</b>	<b>393</b>	<b>210</b>	<b>603</b>	<b>128</b>	<b>139</b>	<b>267</b>	<b>257</b>	<b>256</b>	<b>513</b>	<b>348</b>	<b>271</b>	<b>619</b>
Entre 18 y 30 años	223	145	368	80	78	158	161	180	341	235	134	369
Entre 30 y 50 años	160	64	224	47	58	105	90	74	164	113	133	246
Mayores de 50 años	10	1	11	1	3	4	6	2	8	0	4	4
<b>Medellín</b>	<b>2.850</b>	<b>3.962</b>	<b>6.812</b>	<b>4.132</b>	<b>2.527</b>	<b>6.659</b>	<b>2.842</b>	<b>4.070</b>	<b>6.912</b>	<b>4.008</b>	<b>2.428</b>	<b>6.436</b>
Entre 18 y 30 años	2.040	3.209	5.249	3.342	1.829	5.171	2.165	3.358	5.523	3.338	1.835	5.173
Entre 30 y 50 años	776	741	1.517	763	676	1.439	651	699	1.350	646	579	1.225
Mayores de 50 años	34	12	46	27	22	49	26	13	39	24	14	38
<b>Santanderes</b>	<b>85</b>	<b>120</b>	<b>205</b>	<b>149</b>	<b>144</b>	<b>293</b>	<b>96</b>	<b>139</b>	<b>235</b>	<b>176</b>	<b>152</b>	<b>328</b>
Entre 18 y 30 años	53	89	142	101	79	180	62	105	167	123	78	201
Entre 30 y 50 años	32	31	63	47	62	109	34	34	68	52	73	125
Mayores de 50 años				1	3	4			0	1	1	2
<b>Valle y Costa Pacífica</b>	<b>457</b>	<b>524</b>	<b>981</b>	<b>283</b>	<b>187</b>	<b>470</b>	<b>402</b>	<b>576</b>	<b>978</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Entre 18 y 30 años	228	392	620	199	90	289	218	428	646	3	1	4
Entre 30 y 50 años	223	131	354	84	93	177	179	147	326	0	0	0
Mayores de 50 años	6	1	7	0	4	4	5	1	6	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>4793</b>	<b>6342</b>	<b>11135</b>	<b>5.772</b>	<b>3.724</b>	<b>9.496</b>	<b>4621</b>	<b>6574</b>	<b>11195</b>	<b>5.823</b>	<b>3.669</b>	<b>9.492</b>

## Logros 2015

- Logramos disminuir el tiempo del proceso de selección para el personal operativo en la fase de aplicación de pruebas psicotécnicas, pasando de 45 minutos a 10 minutos.
- Evaluamos más de 29.604 candidatos para suplir los requerimientos de nuestros clientes corporativos.
- Realizamos 22 ferias de empleo, tanto internas como externas en instituciones universitarias, alcaldías y cajas de compensación familiar.
- Publicamos 3.242 ofertas para suplir 17.110 personas que nos requirió la operación.
- Sistematizamos las pruebas de conocimientos para los cargos de **Supervisor de Línea, Asistente de Cuenta y Analista de Programación y Control.**
- Sistematizamos el registro de los candidatos en la recepción de hojas de vida, para medir el impacto de las publicaciones y saber cuál es el medio más efectivo para convocar candidatos.
- Implementamos los centros de valoración en procesos masivos, con acompañamiento del cliente interno.
- Ingresaron al equipo de Selección, psicólogos expertos en temas comerciales y masivos.

- **Facilitadores del desarrollo y bienestar social**

- **Desarrollo profesional**

- **Formación - Capacitación:** como programa de capacitación al personal se intervino la población en los siguientes temas:

Temas	No. personal intervenido
Intervención al SVE voz y OM	8.100
Sensibilización al personal en planes de emergencia	3.890
Hábitos y estilos de vida saludable	250
Higiene postural	510
Autocuidado postural	58
Autocuidado con énfasis en riesgo biológico	20
Prevención y cuidado de las manos	112
Reporte e Investigación en Accidentes de Trabajo	96
Campaña sensibilización cuidado de la voz	508
Sensibilización prevención lesiones OM	526
Marcha segura	121



**Formación Brigada Emergencias, Bomberotecnia (40 horas) - Primeros Auxilios (40 horas)**

▪ **Satisfacción laboral**

- **Medición Great Place to Work:** en octubre de 2015 se aplicó la encuesta Great Place to Work a través del proveedor Iskenderun S.A.S. y participación de MILLICOM y las filiales. Se contó con una participación de 95% (2.434 colaboradores, 1.490 mujeres/ 944 hombres).

El resultado en la satisfacción fue de **68.3%** mejorando los resultados respecto al año anterior (año 2014 → 62%)

La socialización de estos resultados se realizará en el año 2016.

Adicionalmente, la Organización desarrolló diferentes actividades en pro del mejoramiento continuo en el ambiente laboral, a través de:

- **Intervenciones de microclima:** promoviendo un clima laboral caracterizado por la confianza, el respeto y el servicio; las acciones adelantadas se realizaron de forma grupal, a través de medios presenciales y virtuales, impactando de forma favorable indicadores de rotación, satisfacción laboral y desempeño.

**1.254** colaboradores

182 horas

facilitan a los colaboradores entregar *feedback* a funcionarios, diferentes a su jefe inmediato que ejercen el rol de líder, jefe de oficina, directivo o vicepresidente de la Organización, en diferentes aspectos según sus necesidades e intereses.

**387** colaboradores

87 horas

- **Contacto Directo:** este programa se desarrolló mediante encuentros presenciales con colaboradores de diferentes áreas y niveles de la Organización, que son orientados por un directivo y un psicólogo (a) del área de Desarrollo Humano. Estos espacios se caracterizan por ser “conversaciones abiertas”, ya que

- **Monitoreo de liderazgo y clima laboral mediante el canal de Línea E:** actividad enfocada en hacer seguimiento a cada una de las inconformidades escaladas, gestionando oportunamente los hallazgos encontrados, los cuales permitieron identificar la necesidad de afianzar el liderazgo, específicamente en las variables de comunicación, respeto e imparcialidad al momento de ejercer su rol. Todas las acciones se

implementaron con el fin garantizar la privacidad de la información y gestionar con las áreas, jefes y personas relacionadas propiciando un clima laboral en armonía y generando lasos de confianza.

231 quejas y 96 felicitaciones

27 horas

- **Outdoor Trainig:** actividades desarrolladas con la finalidad de fortalecer las habilidades de los colaboradores, que permitan mejorar el ambiente laboral de la Organización y con ello generar conciencia de la gestión cotidiana que permitan inspirar, incentivar, administrar, guiar y transformar el compromiso individual y colectivo de los asistentes a través de actitudes, que propicien en la jornada laboral un relacionamiento cooperativo, flexible y orientado al logro con deseos de servir al cliente interno y externo.

Para el segundo semestre de 2015 se realizó *Outdoor* experiencial-vivencial al poder tener alternativas diferentes de desarrollo desde el ser y poderles brindar espacios positivos y abiertos para mostrarse como seres humanos dispuestos a mirarse en introspectiva y poner lo mejor de su ser al servicio de Emtelco en pro de una Empresa más humanizada con un promedio de satisfacción del 94% de todos sus participantes.

293 colaboradores

68 horas

- **Monitoreo interno de clima laboral:** identificar mediante la aplicación de la herramienta de medición de Clima Laboral, el nivel de satisfacción e inconformidad de los colaboradores, en relación al liderazgo y a aquellos factores que inciden en el Clima Laboral.

Durante el año 2015 se realizó la medición de clima laboral a diferentes segmentos del negocio, los resultados arrojados se presentan a las áreas correspondientes de manera específica, tanto cuantitativos como cualitativos, indicando la afirmación con la observación respectiva (comentarios: verbalizaciones literales que se toman textuales del personal encuestado, estas frases se encuentran entre comillas), con el fin de que cada área puedan elaborar un plan de acción y realizar cambios que impacten positivamente al área específica que participa en la medición.

478 colaboradores

53 horas

- **Otras actividades talento humano**
- **Bienestar Laboral:** se gestionaron 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 de:
  - **Reconocimiento LOS MÁS:** ceremonia de reconocimiento a un selecto grupo de colaboradores, que con su desempeño 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.

LOS MÁS están orientados a reconocer públicamente la pasión, innovación, simplicidad, integridad, confianza y el amor por lo que hacen teniendo como base los resultados de monitoreo, evaluaciones de conocimiento, cumplimiento de metas y un comportamiento observables.

Se realizó el evento, premiando un total de **672** colaboradores a nivel nacional durante el año 2015 (378 mujeres / 294 hombres y 160 horas).
  - **Vacaciones recreativas:** los hijos de nuestros colaboradores entre los 5 y 12 años de edad participaron en actividades lúdicas y recreativas, durante el 2015, las vacaciones en cada ciudad tuvieron una duración de 2 días, y se contó con la participación de **364 hijos de colaboradores** en las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla y Pereira. La actividad tuvo una duración de **12** horas.
  - **Jornadas Deportivas:** Orientadas en mejorar el bienestar de los empleados, a través de la sociabilidad, compañerismo, comunicación y relaciones personales fuera del espacio laboral. Se realizaron en las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla y Pereira, practicando deportes como fútbol y bolos con una participación de **1.392** colaboradores, de los cuales **246** son mujeres y **1.146** son hombres. En esta actividad se invirtieron en total **600** horas.
  - **Fiesta de la familia:** espacio para el desarrollo del colaborador y su familia, con actividades de integración, rifas y sano entretenimiento para niños y adultos. En 2015 se disfrutó de la fiesta en Medellín, Pereira, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá, con un impacto de **8.625** personas entre empleados, familiares y proveedores (Medellín → Parque Comfama de Copacabana 5.523 invitados - Pereira → Parque Comfamiliar La Galicia, 722 invitados - Bogotá → Parque Multiparque 892 invitados - Cali → Parque Tardes Caleñas, 858 invitados - Barranquilla → Solinilla Combarranquilla, 498 invitados - Bucaramanga → Sede Recreacional Comfenalco Santander 132 invitados)
  - **Día Internacional de la Mujer y Día del Hombre:** a través de tarjeta virtual de felicitación a todo el personal femenino y masculino de la Organización (13.574 colaboradores (7.457 mujeres, 6.117 hombres))

- **Día de la Madre y Día del Padre:** a través de concursos que buscaron vincular a los padres y madres de la familia Emtelco a nivel nacional. En total participaron 469 papás y 893 mamás.
- **Celebración de Amor y Amistad:** a través de un concurso fotográfico que buscó festejar esta fecha y compartir entre compañeros un momento agradable, premiando un colaborador en Barranquilla, Medellín, Bogotá y Pereira.
- **Celebración de Halloween:** a través de un concurso fotográfico que buscó la utilización de residuos reciclables, donde debían escoger un tema para decorar su espacio de trabajo.
- **Emtelco tiene talento:** a través de un concurso que buscaba reconocer las habilidades artísticas de los colaboradores, concurso en el cual participaron **100** colaboradores, en talentos como el canto, baile, declamación, escritura y poesía.
- **Copa América:** a través de “La Polla América” donde se premiaron 3 ganadores de acuerdo a su puntaje en los aciertos de los finalistas, número de goles y goleadores.
- **Celebración de Navidad:** a través de concursos que buscaron la unión y el compartir en esta época, se enviaron tarjetas virtuales y se llevó a cabo la tradicional Novenas de Aguinaldo en todas las sedes a nivel Nacional con una participación de 2.350 colaboradores, además, el 23 de diciembre contamos con la presencia de 460 hijos de nuestros colaboradores (255 niñas y 205 niños de colaboradores) quienes compartieron con la familia Emtelco la alegría de la Navidad.
- **Beneficios:** son 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.
- **Beneficiarios del Subsidio de Vivienda:** en el año 2015, la Caja de Compensación Familiar Comfama entregó el subsidio de vivienda a **56** colaboradores de la Organización un 40% más que el año anterior. (2014 - 24 subsidios)
- **Fondo de Crédito:** en 2015 se beneficiaron 190 colaboradores, 53% más que en 2014, (créditos por \$ 651 millones de pesos), lo cuales se distribuyeron en las diferentes líneas de crédito (calamidad doméstica, pago de servicios públicos, educación, compra y/o mejora de vivienda y compra de vehículo)
- **Centro Valorarte:** programa que gestiona convenios educativos que favorecen en términos económicos a los colaboradores y su grupo familiar primario, para el ingreso o continuidad en la educación superior (644 certificados, 390 mujeres y 254 hombres), obtenido un ahorro en el valor de la matrícula por \$ 25.992.654.

- **Feria de Vivienda:** la feria de vivienda para el primer semestre de 2015 se enfocó en poder dar a conocer los diferentes subsidios de vivienda de interés social que otorgan por ley cada una de las cajas de compensación familiar del país, adicional incentivar al colaborador al ahorro programado a través del FNA, con el ánimo de aumentar las posibilidades de adquirir vivienda al contar con el requisito básico de la cuota inicial.
- **Póliza Patronal:** en el año 2015 se realizó el acompañamiento a los colaboradores y familiares que presentaron diversas situaciones que fueron de gran impacto en su vida tanto personal, laboral como económica (8 reclamaciones de las cuales 2 fueron indemnizadas por valor de \$14.295.494).
- **Beneficio de salud EMI:** en 2015, este benéfico fue disfrutado por 736 personas entre titulares y beneficiarios, en servicios de emergencias médicas, atención de urgencias médicas, atención de consulta médica general, línea de orientación médica, consulta pediátrica programada y consultas con médicos especialistas.
- **Feria Educativa:** enfocada en presentar beneficios educativos para los colaboradores que tiene interés de crecimiento profesional, asistieron las instituciones de educación superior, centros de idiomas y arte con las que actualmente se tiene convenio en las diferentes sedes de Emtelco a nivel nacional.
- **Feria de Turismo:** feria enfocada en brindar información de todo el portafolio de planes y servicios turísticos con la mejor oferta, tarifa y descuento de las empresas aliadas; además una atención personalizada, seguimiento por medio de llamadas telefónicas y flexibilidad en trámites para adquirir el servicio.
- **Beneficios educativos:** en 2015 se firmaron 16 convenios con instituciones educativas, los cuales hicieron presencia en las sedes de Emtelco haciendo extensivo el portafolio; en provecho y beneficio de los colaboradores
- **Beneficios comerciales:** En cuanto a los beneficios comerciales se firmaron 10 convenios con diversas empresas que acordaron tener como clientes a los colaboradores de Emtelco y propiciar grandes beneficios.
- **Convenio Prever:** Este convenio cuenta con 76 titulares, 284 beneficiarios para un total de 360 personas afiliadas, encontrando apoyo para situaciones adversas que afectan el bienestar y la tranquilidad de las de los colaboradores de Emtelco.
- **Beneficios bancarios:** entregando beneficios en programas crediticios tasas preferenciales, actualmente contamos con aliados como: Comfamiliar de Risaralda, Banco de Bogotá, Bancolombia.

Emtelco durante el año 2015, invirtió más de \$725 millones de pesos en actividades para el bienestar de todos su colaboradores, donde resaltamos: Fechas especiales como: 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 / Fiesta de reconocimiento “Los Más” y beneficios tales como EMI y la Póliza colectiva, Jornadas deportivas, entre otras.

▪ **Vacaciones Recreativas**

Jornadas Deportivas

Inversión: \$56.185.122

Nº personas impactadas: 1392

▪ **Celebración fechas especiales**

Inversión: \$334.543.607

Nº personas impactadas: todos los colaboradores de Emtelco

▪ **EMI - Actividades de salud y seguridad en el trabajo**

Inversión: \$156.657.114

Nº personas impactadas: todos los colaboradores de Emtelco

▪ **Fondo de Crédito**

Inversión: \$651.491.863

Nº personas impactadas: 134

▪ **Póliza**

Inversión: \$373.569.537

Nº personas impactadas: todos los colaboradores de Emtelco

▪ **Programas de reconocimiento**

Inversión: \$84.272.938

Nº personas impactadas: 672

- **Salud y Seguridad en el Trabajo:** Emtelco ha desarrollado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con los estándares de 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).

El registro y comunicación de los accidentes de trabajo se realiza bajo la resolución 1401 de 2007

En cumplimiento al Decreto Ley 1072 de 2015 Durante el 2015, se ejecutaron los siguientes programas:

- **Migración del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:** documento base para el desarrollo de las actividades.
- **Matriz de peligros y riesgos:** con el fin de identificar, valorar y cuantificar los riesgos existentes en la empresa se realizó actualización de la matriz de riesgos para Clientes, específicamente:
  - Línea Hola Metro y Metro Línea 1.
  - UNE (Bogotá, Bucaramanga, Eje Cafetero, Medellín (Mesa de Servicios), Cali, Premisas Clientes
  - Ministerios
  - EPM Gestores y Asesores
  - EPM Gas
  - EPM Contact
  - EPM Presencial
  - DIAN
- **Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial:** actualización y divulgación del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, impactando personal ubicado en Manizales, Armenia, Pereira, Costa, Cúcuta, Bucaramanga, Bogotá y Medellín (8.213 colaboradores).

- **Política en Seguridad e Higiene Industrial:** se define la política donde Emtelco se compromete a establecer programas que permitan identificar, analizar, evaluar, prevenir y controlar los riesgos existentes, impactando personal ubicado en Cali, Manizales, Armenia, Pereira, Costa, Cúcuta, Bucaramanga, Bogotá y Medellín (9.016 colaboradores).
  
- **Programa 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. Durante la vigencia se realizó luxometría en la sede Olaya sector administrativo, obteniendo como resultados 16 puntos. Adicionalmente se realizó la medición de Confort Térmico sede Industriales.
  - **Programa de manejo defensivo y seguridad vial:** se implementó un programa para la intervención de la accidentalidad presentada por los peatones y motociclistas de la empresa, en especial para la línea de negocio Instalaciones y Reparaciones, con una intervención de 450 colaboradores.
  
- **Programa de riesgo público:** tiene como metodología los siguientes elementos (caracterización del peligro - manejo de situaciones críticas - caracterización sospechosa), ejecutados en capacitación teórica para intervenir el personal con riesgo de exposición a peligros públicos. En total se intervinieron 1.125 colaboradores específicamente de la línea de negocio Instalaciones y reparaciones.
  
- **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.

Con una intervención a nivel nacional línea de negocio Instalaciones y reparaciones **de 900 colaboradores.**

- **Programa inspecciones de seguridad:** con el objetivo de identificar factores de riesgo y condiciones ambientales peligrosas, que puedan generar accidentes laborales, se realizaron inspecciones enfocadas a las áreas locativas y equipos (4 trimestrales en Medellín y Bogotá).
- **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 Organización durante el año 2015, se realizaron 10.041 evaluaciones ocupacionales (Pre ingreso, periódicos y de egreso, en Medellín 5.548, Bogotá 1.900 y Red Nacional 2.593)
  - **Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad:** en el último semestre del año se realizó la semana de la Salud y la Seguridad, donde se ejecutaron actividades como: Tamizaje de próstata y seno, higiene oral, riesgo cardiovascular, desparasitación, optometría, donación de sangre, sillas masajeadoras, stand, mimo, hábitos y estilo de vida saludable, riesgo cardiovascular.

- **Programa de vigilancia epidemiológica conservación de voz y osteomuscular:** un SVE 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 (452 colaboradores en SVE Osteomuscular y 450 colaboradores en SVE Conservación de la Voz).
- **Copasst (comité paritario de seguridad y salud en el trabajo):** acorde la resolución 2013 de 1986 se tiene establecido el comité paritario con 16 personas de las diferentes líneas de negocio para brindar alcance a nivel nacional:

No. Personas: **16**

No Reuniones: **12**

No Horas invertidas en actividades de seguridad y salud: **80**

- **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 un Brigada de Emergencias compuesta por 20 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, Miguel de Aguinaga e industriales de la ciudad de Medellín, capacitando en total a 6.145 colaboradores.

- **Ausentismos:** está representado por enfermedades de origen común y accidentes laborales y enfermedades de origen laboral. 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 2015, obtuvo un promedio de 2.8%, donde los principales diagnósticos incapacitantes fueron enfermedades: respiratorias, infecciosas, parasitarias y osteomusculares.

El indicador de ausentismo por accidente de trabajo, presentó para el año 2015, un promedio de 3.0 %. Las principales causas de incapacidad obedecen a accidentes de tránsito y traumatismos.

Por enfermedades de origen laboral, en 2015 se registró 1 caso asociado a Laringitis crónica, con esta calificación ya son dos las enfermedades de origen laboral calificadas para la Organización.

Tasa ausentismo general 2015	
N° días perdidos	<b>107.612</b>
N° empleados (promedio 2015)	<b>13.000</b>
N° días trabajados	292
<b>TASA</b>	<b>2,8</b>

Relación por tipo de lesión:

Tipo de lesión	N° accidentes trabajo	% participación
Amputación o enucleación	1	4
Conmoción o trauma interno	8	33
Efecto de la electricidad	3	12
Envenenamiento o intoxicación	2	8
Fractura	14	57
Golpe o contusión - aplastamiento	157	641
Herida	30	122
Lesiones múltiples - otro	77	314
Luxación	10	41
Esguinces - torceduras	98	400
Quemadura	3	12
TRAUMA SUPERFICIAL	5	20
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>100</b>

Caracterización:

Caracterización de la accidentalidad 2015		
Ciudad	Accidente trabajo	% Participación
Apartadó	2	0
Armenia	1	0
Barranquilla	11	3
Bello	5	1
Bogotá	21	5
Buga	6	1
Caldas	10	2
Cali	45	11
Cartagena	1	0
Cartago	7	2
Cúcuta	1	0
Dosquebradas	8	2
Envigado	17	4
Florencia	1	0
Girón	1	0
Guarne	1	0
Ibagué	3	1
Itagüí	19	5
Ituango	1	0
Jamundí	1	0
La ceja	1	0
La estrella	2	0
La Virginia	1	0
Medellín	156	38
Palmira	3	1
Pereira	48	12
Piedecuesta	1	0
Retiro	1	0
Rionegro	3	1
Sabaneta	5	20
Santa marta	2	0
Santa rosa de cabal	1	0
Yolombó	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>100</b>

▪ **Desarrollo Humano**

El área de Desarrollo Humano de Emtelco tiene el objetivo humanizar las relaciones en Emtelco y acercar al talento humano a un desempeño superior en conocimientos, experiencias, competencias y valores y trabajar con todas las partes que conforman esta combinación de conceptos, a través de actividades enmarcadas en:

- **Valoración del potencial:** nuestro crecimiento organizacional y los niveles de competitividad que impone el mercado, exigen colaboradores cada vez más calificados, por ello, desde el área Desarrollo del Talento Humano identifica 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.

**33** colaboradores (13 mujeres/ 20 hombres)

99 horas

- **Conversaciones Coaching (“Vuelve dentro de ti. La verdad habita en el interior del hombre”, San Agustín),** espacio que facilito el reconocimiento de oportunidades de mejora; con el fin de lograr que las relaciones sean un arte; teniendo especial cuidado en los detalles de cada una de las interacciones con nuestros compañeros de trabajo, nuestros clientes, usuarios y la comunidad, esta actividad se desarrolla de forma personalizada en Organización de un psicólogo.

**14** colaboradores (7 mujeres / 7 hombres)

92 horas

- **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.

**368** colaboradores (174 mujeres / 194 hombres)

320 horas

- **Entrenamiento en *Feedback*:** 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.

72 colaboradores (33 mujeres / 39 hombres)

116 horas

- **Herramientas conversacionales:** la conversación entendida desde todos sus ángulos, clara, honesta, inteligente y abierta es la clave para que un líder tenga la capacidad de influir en alguien más. La conversación tiene una dimensión moral. Es capaz de ilusionar, convencer y liberar la energía que tiene el ser humano. Debe además respetar al otro, generar empatía y respetar las creencias y valores de los interlocutores.

300 colaboradores (143 mujeres / 157 hombres)

119 horas

- **Cultura**

- **Construcción de la Ambición:** en septiembre se construyó la AMBICIÓN con el apoyo del grupo Directivo de Emtelco; esta actividad estaba alineada conjuntamente al despliegue de la nueva estrategia corporativa de la casa matriz y en este sentido nos permite identificar y enmarcar nuestro ADN como “**Talentos creadores de experiencia, que acercan y enamoran personas y marcas**”.

- **Taller Co-creando:** proceso de capacitación dirigido a todos los colaboradores, con el objetivo de dar a conocer y promover el Modelo de Relacionamiento, Modelo de Gestión de Competencias, Campañas para Fomentar la Cultura Emtelco.

100 colaboradores (53 mujeres/ 47 hombres)

8 horas

- **Acompañamiento para Emtelco Talks**, En el mes de octubre se realizó un acompañamiento al área de Comunicaciones en la estrategia que tienen para informar al personal administrativo sobre los cambios de la Empresa.

61 colaboradores (28 mujeres / 33 hombres)

5 horas

- **Gestión del Riesgo Psicosocial**

- **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.

- **Perfil psicológico para trabajo en alturas:** es importante tener en cuenta que esta actividad se ejecutó entre diciembre de 2014 y abril de 2015, abarcando un total de **1.021** colaboradores pertenecientes a la línea de **Instalaciones y Reparaciones a nivel nacional**, donde se evalúa el personal entre febrero y abril de 2015:

284 colaboradores (8 mujeres / 276 hombres)

- **Programa de Responsabilidad Social Empresarial ¡Que nota trabajar en Emtelco!:** este programa 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.

92 colaboradores (56 mujeres / 36 hombres)

16 horas

- **Formación del SABER-HACER**

- **Programas de entrenamiento desarrollo humano:**

- Desarrollo del talento potencial de nuestros colaboradores, aportando, desde nuestra área, soluciones de entrenamiento en el saber hacer, fortaleciendo 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). Realizamos durante el año 2015 un proceso de documentación, en el que intervinieron diversas áreas de nuestra Organización para consolidar la información de interés de estos cargos, con este programa se intervinieron 180 supervisores de 414 actuales a nivel nacional.

- 180** colaboradores (95 mujeres / 85 hombres)

- 4.320 horas

- **Gestionar la capacitación:** incrementar los niveles de conocimiento de los colaboradores, a través de la ejecución de un programa de capacitación alineado a la estrategia del negocio, fortaleciendo así el desempeño y crecimiento profesional de los colaboradores.

- 274** colaboradores (131 mujeres / 143 hombres)

- 714 horas

- **Gestión Laboral:** durante el 2015 se atendieron 17 acciones de tutelas y 6 demandas, lo que indica que para el total de colaboradores directos por la Organización el índice es del 0,3%.

▪ **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. Desde la constitución de organización sindical Asotraemtelco a la fecha, el mismo ha presentado un crecimiento en los asociados del 76% (en agosto de 2014 → 34 y al cierre del 2015 → 45).

Teniendo en cuenta el año 2014 se cierra sin acuerdo entre las partes, después agotada la etapa de negociación directa, en razón al pliego de peticiones presentado por Asotraemtelco para el año 2015 se conformó un comité de arbitramento para la solución del conflicto laboral.

- **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:

2015					2014			
Categoría de empleados	Retribución media categoría	Retribución media género			Retribución media categoría	Retribución media género		
		Hombres	Mujeres	Relación		Hombres	Mujeres	Relación
Directivo	\$ 10.216.677	\$ 9.994.151	\$ 10.566.361	1,06	\$ 7.400.745	\$ 7.015.794	\$8.135.652	1,16
Profesional	\$ 3.162.187	\$ 3.234.778	\$ 3.055.576	0,94	\$ 3.177.583	\$ 3.254.688	\$3.029.304	0,93
Asistentes	\$ 1.729.153	\$ 1.724.585	\$ 1.734.920	1,01	\$ 1.715.703	\$ 1.654.076	\$ 1.872.071	1,13
Operativo	\$ 866.514	\$ 910.526	\$ 833.763	0,92	\$ 782.994	\$ 823.923	\$ 751.704	0,91

- **Fomentar el respeto de los Derechos Humanos**

Principios Pacto Global de la ONU y aporte a los objetivos de desarrollo sostenible:

### Principios 1 y 2

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia y deben asegurarse de que sus empresas no sean cómplices de su vulneración.



- Revisamos y analizamos riesgos en Derechos Humanos en el 100% de los procesos de la Organización.
- Se continuó con la aplicación de formulario de evaluación de oferentes de licitaciones en prácticas sociales y ambientales



### Principio 3

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



Un total de 119 colaboradores forma parte de asociación sindical Asotraemtelco. La Organización reconoce los derechos de sus participantes y ha estado en disposición para escuchar y responder a las peticiones.



### Principios 4, 5 y 6

Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, abolir de forma efectiva el trabajo infantil y eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.



- El Comité de Convivencia facilita la conciliación en casos de acoso laboral.
- La cadena de suministros garantiza el respeto por los Derechos Humanos y la abolición del trabajo infantil.

**Principio 7**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8**

Deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9**

Deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente y la ocupación.



- Se desarrolló la quinta versión de la semana del medio ambiente, donde se realizaron actividades como siembra de árboles, caminatas ecológicas, concursos como la semilla mágica, Eco-diseño y campaña de 5S.
- En el proceso contractual, comprometemos a los proveedores con buenas prácticas ambientales.



**Principio 10**

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



- Revisamos y analizamos los riesgos de corrupción en el 100% de los procesos de la Organización.
- Se implementó Sistema administración de riesgos de lavados de activos y financiación del terrorismo SARLAFT.
- Actualizamos el Código de Ética y divulgamos el canal ético para colaboradores y proveedores.
- Contamos con la Política de Regalos y Atenciones, así como con el Código de Conducta de Proveedores.
- Se publicó el Manual para la Gestión de Conflictos de Interés

# Dimensión ambiental



## 7. Dimensión ambiental

- Enfoque de gestión ambiental
- Eficiencia energética
- Responsabilidad ambiental operacional
- Huella de carbono
- Gestión de residuos electrónicos
- Impacto ambiental consumidores

- **Enfoque de gestión ambiental**
- **Política de Sostenibilidad**

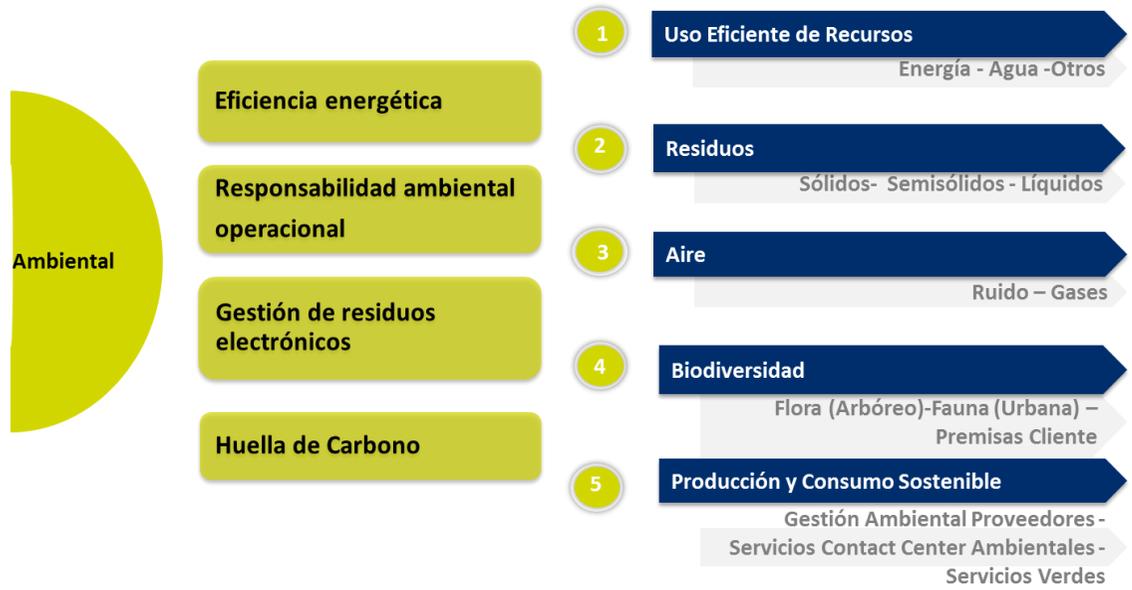
Eutelco adopta la Política de Sostenibilidad de la casa matriz Millicom, donde la sostenibilidad es entendida como **“La generación de valor compartido (económico, social y ambiental) con sus grupos de interés”**, en el marco de modernidad donde prima un estilo de vida digital.

Así, Eutelco se compromete con la implementación de los siguientes lineamientos en materia ambiental:

Prevenir, mitigar, corregir y/o compensar los impactos negativos en su cadena de valor.

- Cumplir la legislación y los compromisos voluntarios suscritos bajo las dimensiones económica, social y ambiental.
- Potencializar los impactos positivos asociados al uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Además, nuestro compromiso se traduce, entre otros, en la gestión de iniciativas y programas para el frente en la dimensión ambiental.



▪ Adopción de “principio de precaución”

Con el propósito de desarrollar nuestra Política de Sostenibilidad, Emtelco desde el dimensionamiento ambiental **adopta** el principio de precaución para mitigar, corregir, prevenir, compensar y controlar los impactos ambientales más relevantes generados en la prestación de los servicios de Contact Center y BPO; mediante la implementación de programas ambientales, el ajuste de políticas y compromisos voluntarios, el cumplimiento a la legislación ambiental y la promoción de la cultura ambiental en toda la organización.

▪ Cultura ambiental

**Semana ambiental**

Como desarrollo de la cultura ambiental, en Emtelco desarrollamos nuestra quinta “Semana Ambiental” donde enfocamos las actividades en el eslogan presentado en el 2015 por las Naciones Unidas **“Siete mil millones de sueños, un solo planeta consume con moderación”**, estas actividades buscaban generar conciencia y cultura ambiental en el manejo adecuado de los residuos sólidos, uso racional y eficiente del agua y la energía, y de esta forma afrontar y mitigar el cambio climático que actualmente sufre el planeta, en cada uno de los colaboradores de la Organización, donde desarrollamos:

Las inversiones y gastos ambientales durante 2015 ascienden a los **\$2.506 Millones**



▪ Eficiencia energética

- **Programa Uso Racional y Eficiente de Energía:** nuestro programa (PUREE) durante el año obtuvo resultados óptimos, debido a que la meta de consumo per cápita para el año 2015 era de 70 KW/mes/persona y obtuvimos un consumo 69KW/mes/persona:

Año	Consumo de Energía KW/h	No. Colaboradores	Consumo KW/persona/mes	Consumo KW/persona/año	Variación anual del indicador
2012	3.801.013	3.682	86	1.032	
2013	4.067.513	4.183	81	972	5.8%
2014	4.483.943	4.967	75	903	-7,1%
2015	4.067.561	4.998	69	763	-8.3%

En cuanto al inventario de iluminación de alta eficiencia lumínica, para el 2015, la sede Olaya cuenta con 1.281 Tubos LED T5 de 23 W y 94 Paneles LED de 20 W que han sido instalados en los sectores A, C y D, y en áreas comunes como baños y cafeterías, a este inventario se suman las 1.377 luminarias fluorescentes TF5 de 54W que están instaladas en los demás sectores de la sede.

Durante el 2015 se disminuyó la demanda de energía eléctrica en un 8.3% respecto al año 2014. En general los consumos energéticos se desglosan por fuentes como se presenta a continuación:

Consumo de energía por tipo de fuente	Consumo directo de energía directa adquirida	Consumo directo energía directa vendida	Consumo directo energía directa producida	Consumo indirecto de energía desglosada por fuente primaria		Variación anual
				Energía eléctrica comprada(kW/h)	Energía eléctrica comprada (MJ)	
Unidades	ACPM(Galones)	N/A	N/A			%
2012	377	N/A	N/A	3.801.013	13.683.647	
2013	217	N/A	N/A	4.067.513	14.643.047	
2014	320	N/A	N/A	4.448.516	16.014.658	10,2
2015	250	N/A	N/A	4.067.561	14.643.220	-9

▪ **Migración a luminarias de alta eficiencia**

Durante el cuarto trimestre del 2015 Emtelco realizó el cambio de 807 luminarias fluorescentes en la sede Olaya, entre las que se encontraban tubos T5 de 54 W y Ojo de buey de 52 W, por 713 tubos LED T5 de 23 W y 94 Paneles LED de 20W; como resultado a este cambio se reducen, las emisiones de CO2 emitidos a la atmosfera al año en un 58%, pasando de emitir 56 tCO2 al año, a emitir 35 tCO2 al año; y a su vez el ahorro energético evidenciado desde el mes de Septiembre de 2015 ha sido de 21.416 kw/h lo que representa en costos un total de **\$6.762.204** pesos.

Con este proyecto se busca obtener una mayor eficiencia energética y el uso de energías renovables que promuevan la mitigación de gases de efecto invernadero (GEI) y minimización de la generación de residuos peligrosos.

- **Responsabilidad ambiental operacional**

- **Prácticas ofimáticas**

Durante el 2015 fueron configurados 8.172 equipos con las prácticas ofimáticas, **18%** más que el año anterior. La aplicación de las prácticas ofimáticas fortalece significativamente el Programa de Uso Racional y Eficiente de Energía (PUREE).

Año	Cantidad	Variación anual
2012	3262	-
2013	3661	12%
2014	6942	90%
2015	8172	18%

Se continuó con la renovación de los equipos de cómputo CRT por equipos con LCD con sello ENERGY STAR, de los cuales 22 equipos y 45 pantallas fueron reemplazados, y se adquirieron 522 nuevos computadores igualmente con sello ENERGY STAR.

Año	Computadores reemplazados	Pantallas reemplazadas
2013	302	72
2014	766	766
2015	22	45

▪ Programa de uso eficiente y ahorro de agua

Nuestro Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) durante el año, obtuvo resultados óptimos, puesto que la meta de consumo per cápita para el año 2015 era de 0,55 m3/mes/persona y obtuvimos un consumo per cápita 0,43 m3/mes/persona, lo que representa una **disminución del 23% del consumo de agua** respecto al año anterior.

Año	Consumo de agua (m3)	N° de colaboradores al año	Consumo M3/Colaborador/Año	Consumo M3/Colaborador/Mes	Variación
2011	13.427	3433	3,91	0,33	
2012	22.865	3685	6,20	0,52	59%
2013	28.312	4183	6,77	0,56	9%
2014	34.070	5111	6,67	0,56	-2%
2015	26.918	4960	5,4	0,43	-23%

Actualmente el agua que consumimos es suministrada por los acueductos municipales que operan Emcali, Aguas y Agua de Pereira, y EPM; durante el 2015 se disminuyó la demanda de agua en un 21% respecto al 2014.

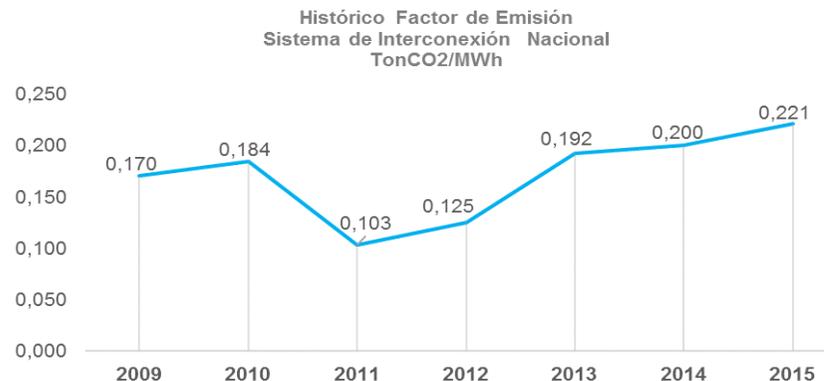
Aguas captadas por fuentes	Volumen total de agua captada(m3)[1]	Aguas superficiales	Aguas subterráneas	Aguas pluviales	Aguas suministrado por terceros	Variación
2012	22.865	-	-	-	22.865	
2013	28.312	-	-	-	28.312	23,8%
2014	34.070	-	-	-	34.070	20,3%
2015	26.918	-	-	-	26.918	-21,00%

▪ **Huella de carbono**

- **Inventario de gases de efecto invernadero – GEI:** en el 2015 Emtelco realizó la determinación de los Gases Efectos Invernadero – GEI emitidos durante el año, para dicho cálculo se tomó como referencia la metodología trabajada por UNE, protocolo de Gases Efecto Invernadero World Business Council for Sustainable Development WBCSD y el World Resources Institute WRI, el cual tiene en cuenta el inventario GEI de las emisiones de alcance 1 y alcance 2. Como resultado del cálculo se obtuvo, que en el 2015 se emitieron 904 tCO<sub>2</sub>, mostrando un aumento del 0.4% en las emisiones respecto al año anterior:

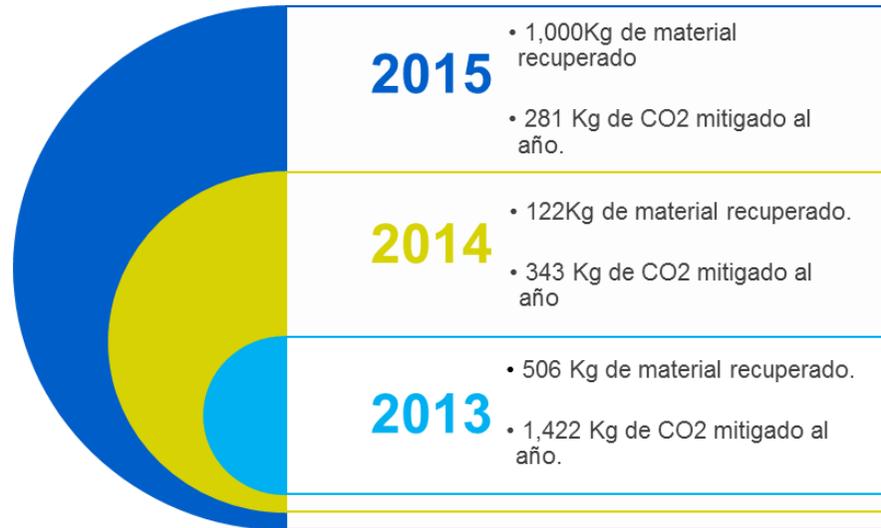
Ítem	Emisiones alcance 1	Emisiones alcance 2	Huella de Carbono (Suma alcance1 + alcance2)	Variación anual Huella de Carbono
Unidades	Ton CO2 Eq	Ton CO2 Eq	Ton CO2 Eq	%
2012	4	475	479	
2013	2	781	783	63
2014 <sup>3</sup>	3	897	900	14.1
2015	3	901	904	0.4

La grafica indica que este factor tiene un comportamiento variable y que en los últimos tres (3) años ha presentado un incremento, para el año 2015 se presenta menor disponibilidad hídrica por tanto el factor de emisión de la red en el 2015 aumentó en un 10.5% con respecto a 2014, producto de un 33% de generación por térmicas (3% más que el año 2014). Esto indica que así no se presente un aumento en el consumo de energía eléctrica en Emtelco para este periodo, la huella de carbono si aumenta en un 0.4% por las razones mencionadas.



<sup>3</sup> Se ajusta el factor de emisiones de la red para el cálculo de las emisiones del año 2014, para mayor precisión en la información reportada

- Emisiones de CO2 mitigadas:** campaña de 5's, durante el año 2015 realizamos dos campañas de las 5's japonesas, dichas campañas tenían como objetivo informar a nuestros colaboradores en qué consistía la actividad y finalmente poner en práctica las técnicas para establecer y mantener un ambiente de seguridad, orden, limpieza y constancia en los puestos de trabajo, que garanticen estándares de calidad, separación de residuos sólidos aprovechables, y el mejoramiento continuo en la organización. Como resultado obtuvimos 1000kg de residuos aprovechados entre los que se encontraron cartón, periódico y archivo; logrando mitigar la emisión de 281kg de CO2 al año.



- Jornada de siembra de árboles:** en Medellín y Cali se realizaron jornadas de siembra de árboles, donde se plantaron un total de 36 árboles de especies nativas, para contribuir a mantener vivas las especies típicas de la región, mitigando así la emisión de 1.800 kg de CO2 a la atmosfera por año.



- Cambio de luminarias fluorescentes por lámparas LED T5 y paneles LED:** desde el año 2013 se han reemplazado en total 1299 luminarias fluorescentes, por lámparas tipo LED (LED T5 Y paneles LED) las cuales poseen beneficios como: mayor eficacia energética, mayor vida útil, y facilidad para el reciclaje puesto que a diferencia de las bombillas fluorescentes, las LED no poseen tóxicos como tungsteno y fluorescentes mercurio. Esto se traduce en la notable reducción de emisiones por consumo de energía (grafico 1), donde se pasó de emitir 116.08 ton.CO2e en el 2013 a 48.9 ton. CO2e en el año 2015.

	Numero de Lámparas	Horas/día de consumo	Potencia(W)	kW/h mensual	kW/h Anual	MW/h Anual	Emisiones por consumo de energía eléctrica de la red (tCO2e)
D T5	1205		23	17.294,16	207.529,92	207,53	45,86
Paneles LED	94	24	20	1.173,12	14.077,44	14,08	3,11
Fluorescentes	1299	24	54	43.771,10	525.253,25	525,25	116,08

- Gestión de residuos electrónicos:** nuestro Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS) durante el 2015 presentó excelentes resultados, ya que la meta de generación per cápita estaba establecida en 0,70 Kg/colaborador/mes y obtuvimos una generación per cápita de 0,66 Kg/colaborador/mes, también aumentamos el porcentaje de residuos aprovechados entregados a Recuperar (Cooperativa de trabajo asociado con servicios en el tratamiento de basuras, aseo y servicios generales), en un 40% del total de residuos generados, lo que representa para Emtelco un ingreso al año de \$1.249.303.

Emtelco como pequeño generador de residuos peligrosos, en el 2015 generó un total de 795,25 kg entre los que se encuentran pilas, baterías, tóners, luminarias y RAEES; dichos residuos fueron manejados y gestionados responsablemente mediante los programas pos-consumo que promueve el gobierno nacional como Lúmina, Recopila, entre otros.

Se observó una disminución del 24% en la generación de residuos sólidos con relación al año 2014, esto gracias a los esfuerzos para el mejoramiento continuo de los programas ambientales.

Tipo de residuos	2012		2013		2014		2015	
	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%
Ordinarios e inertes	48.665	48,2%	81.924	81,09%	88.459	70,35%	58.058	60,78%
Reciclables (papel, cartón, plástico y chatarra)	2.669	3%	18.872	19%	37.073	29%	36.673	38%
Peligrosos (RAEE´s, pilas, baterías, toners y luminarias)	3.240	3,21%	235	0,23%	205	0,16%	795,25	0,83%
<b>Total</b>	<b>54.574</b>	<b>100 %</b>	<b>101.031</b>	<b>100%</b>	<b>125.737</b>	<b>100%</b>	<b>95.526</b>	<b>100%</b>
<b>Variación anual</b>			<b>46.457</b>	<b>85%</b>	<b>25.371</b>	<b>24%</b>	<b>-30.211</b>	<b>-24%</b>

Tipo de gestión final	2012		2013		2014		2015	
	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%
Aprovechamiento	2.669	4,9%	18.442	18,37%	37.073	29,48%	36.673	38,39%
Tratamiento	3240	5,9%	235	0,23%	205	0,16%	795,25	0,83%
Disposición final	48.665	89,2%	81.689	81,39%	88.459	70,35%	58.058	60,78%
Almacenamiento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total de residuos</b>	<b>54.574</b>	<b>100%</b>	<b>100.366</b>	<b>100%</b>	<b>125.737</b>	<b>100%</b>	<b>95.526</b>	<b>100%</b>

**Campaña tapas para Sanar:** en el segundo semestre del año 2.015, se recolectaron en Emtelco 134 Kg de tapitas por los colaboradores de todas las sedes y ciudades, las cuales fueron entregadas a la “Fundación Sanar” que desde hace casi cuatro (4) años lleva recolectando tapas plásticas, con el fin de vendérselas a centros de reciclaje y de esta manera recaudar fondos para el tratamiento integral de los niños con cáncer.



# Aspectos técnicos

Tabla GRI

Indicadores Generales GRI			
Generales de reporte	Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	p. 4 - 5		
<b>Perfil de la organización</b>			
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	p. 8		
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	p. 10		
G4.5 Reporte la localización de la casa matriz	p. 11		
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. 11, 19		
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	p. 8 - 9		
G4.8 Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	p. 11 - 12		

<p>G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de empleados.</li> <li>- Número total de operaciones.</li> <li>- Ventas netas o ingresos.</li> <li>- Cantidad de productos o servicios que ofrece.</li> </ul>	p. 13		
<p>G4.10 Reportar la siguiente información laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte el número total de empleados por contrato y género.</li> <li>- Reporte el número total de empleados por región y género.</li> </ul>	p. 73		
<p>G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva</p>	p. 76		
<p>G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.</p>	p. 61		
<p>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>	p. 14		
<p>G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.</p>	p. 103		
<p>G4.15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.</p>	p. 102		
<p>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>	p. 18		

**Identificación de aspectos materiales y límites**

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. 52 - 53		
G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	p. 28 - 30		
G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte	p. 28 - 30		
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. 30		
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. 28 - 30		
G4.22 Descripción del efecto que puede tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	p. 22		
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	p. 22		
<b>Grupos de interés</b>			
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	p. 42 - 46		
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	p. 42 - 46		

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. 42 - 46		
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. 42 - 46		
<b>Perfil del reporte</b>			
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	p. 22		
G4.29 fecha más reciente del informe anterior	p. 22		
G 4.30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	p. 22		
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	p. 22		
G4.32 Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	p. 114 - 126		
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte	p. 22, 127 – 128		
<b>Gobierno</b>			

<p>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>	<p>p. 33 - 34</p>		
<p>G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y su comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutivos y no ejecutivos.</li> <li>- Independientes.</li> <li>- Duración del mandato.</li> <li>- Género.</li> <li>- Miembros de minorías.</li> <li>- Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.</li> </ul>	<p>p. 16 -17, 33 - 34</p>		
<p>G4.41 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.</p>	<p>p. 36</p>		
<p><b>Ética e integridad</b></p>			
<p>G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.</p>	<p>p. 36</p>		
<p>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>	<p>p. 36</p>		

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. 39 - 40		
--	------------	--	--

### 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
Acciones para evitar la corrupción y el soborno	Derechos Humanos No discriminación Trabajo infantil	Gestión Ética (Código, canal, plan anticorrupción)	G4.HR3: Número total de incidentes de discriminación y correctivo acciones tomadas G4.HR12: Número de quejas acerca de los impactos de los derechos humanos presentadas, se dirigió, y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	p. 40		
Gestión de la transparencia organizacional	Estructura de gobierno Participación de los grupos de interés	Página	G4.34: Estructura de gobierno G4.24: Lista de los grupos de interés G4.25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que entablar G4.26: Aproximación a los grupos de interés G4.27: Temas y preocupaciones principales planteadas a través de compromisos de las partes interesadas	p. 36, 45 - 49		

Canales de contacto para inquietudes sobre el cumplimiento de la ética organizacional.	Ética e integridad Derechos Humanos No discriminación Trabajo infantil	Pagina	G4.56: Valores corporativos G4.HR3: Número total de incidentes de discriminación y correctivo acciones tomadas G4.HR12: Número de quejas acerca de los impactos de los derechos humanos presentadas , se dirigió, y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	p. 36 - 38		
Cultura de la ética organizacional	Ética e integridad	Pagina	G4.56: Valores corporativos	p.36		
Estrategia y gestión de experiencias	Experiencia del cliente (Satisfacción en el servicio(Calidad y atención))	Estrategia empresarial Customer Experience	G4.PR.5: Los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	p. 58 - 59		
Medición integral del servicio		Estrategia empresarial Customer Experience		p. 58 - 59		
Vinculación emocional con las marcas de nuestros clientes	N/A			p. 59		
Múltiples canales para productos y servicios	N/A	Acceso a las TIC(Tecnologías y operación)	Proyectos de tecnología y operaciones	p. 60		

<p>Protección y privacidad de datos</p>	<p>Protección y privacidad del cliente (Seguridad de la información) Protección y privacidad del cliente (Privacidad del Cliente)</p>		<p>G4 PR.8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con las infracciones de la privacidad y la fuga de datos del cliente al cliente. G4 PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones y códigos voluntarios relativos a los impactos de salud y seguridad de productos y servicios</p>	<p>p. 36 - 37</p>		
<p>Participación en el ecosistema de innovación</p>	<p>N/A</p>	<p>Innovación (Desarrollo de Productos y Soluciones Innovadoras para promover un estilo de vida digital y Participación en el ecosistema de innovación y Contenidos y entretenimiento (Dentro de Cable)</p>	<p>Participación Programa Cuántica /Innceler (Institución Creame y patrocinado por Innpulsa y Ruta N)</p>	<p>p. 56 - 57</p>		
<p>Compras responsables</p>	<p>Desarrollo de proveedores Cadena de suministro Evaluación de proveedores Evaluación de prácticas laborales a proveedores.</p>		<p>G4.12: Descripción de la cadena de suministro G4.HR11: Impactos significativos reales y potenciales negativos sobre los derechos humanos en el toman la cadena de suministro y las acciones G4LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se proyectó utilizando criterios de prácticas laborales G4LA15: Impactos negativos reales o potenciales significativos para las prácticas laborales</p>	<p>p. 61 - 62</p>		

			en la cadena de suministro y las medidas adoptadas			
Análisis de riesgo sobre posibles vulneraciones a los derechos humanos y medidas de control	Participación de iniciativas externas Principios Pacto Global de la ONU (Avances - Derechos Humanos)		G4. 15 Principios de Pacto Global	p. 98 -99		
	N/A	Aporte a los Objetivos de Desarrollo sostenible	Política y modelo de sostenibilidad	p. 25 -27		
Generación de empleo de calidad	Caracterización general empleados Prácticas laborales y trabajo digno		G4.10 Desglose del Empleado G4 LA1 Número total y tasa de nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados por grupo de edad , sexo y región G4LA16 Numero de reclamos sobre prácticas laborales que se han implementado.	p. 73, 77 - 78		
	Enfoque de gestión humana de Emtelco		G4. DMA Gestión Humana (Empleo - salud y seguridad ocupacional - La formación y la educación - Diversidad e igualdad de oportunidades) G4LA6 Tipo y tasa de lesiones	p. 80 - 97		

Inclusión social población vulnerables y minorías		Desarrollar buenas prácticas laborales incluyentes, donde se de empleo a población vulnerable, tales como personas con discapacidad, mujeres madres cabeza de familia, minorías étnicas, víctimas del conflicto armado, personas en situación de pobreza y jóvenes que acceden a su primer empleo.		p. 76		
Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados		Ofrecer oportunidades de capacitación que generen nuevas habilidades en el personal con potencial frente al manejo de tecnologías. (programa Que Nota trabajar en Emtelco)		p. 93 - 95		
Desarrollo profesional			G4.LA.9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	P. 157		
Satisfacción del empleado	N/A		Satisfacción Laboral 2014-2015	p. 81 - 82		
Selección del Talento humano	Contratación de empleados		G4.LA.1/ Indicador Organizacional ( Número total y tasa de nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados por grupo de edad , sexo y región)	p. 77 - 78		

Formación y capacitación del talento humano	Empleo Entrenamiento y educación		G4LA2. 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. 83 - 86		
Protección de los derechos de los trabajadores			LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. G4LA5. Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud	p. 84 - 86		
Eficiencia energética	Energía		G4. EN3: El consumo de energía dentro de la organización G4.EN6: Reducción del consumo de energía G4 EN5. Intensidad energética.	p. 104 - 105		
Responsabilidad Ambiental Operacional	Evaluación ambiental de proveedores	información cualitativa	G4. EN 33: Impactos ambientales negativos reales o potenciales significativos en la cadena de suministro y las medidas adoptadas	p. 102 - 110		

	Participación en iniciativas externas		G4.14: Cómo se aplica el principio de precaución G4.15: Principios externos, cartas o iniciativa que la organización suscriba o apruebe (Política de sostenibilidad)	p. 102 -103		
	Materiales		EN1. Materiales por peso y volumen.	p. 111		
			EN2. Porcentaje de materiales usados que son reciclados.	p. 111		
Responsabilidad Ambiental Operacional	Efluentes y residuos		G4- EN 23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	p. 111 - 112		
			G4-EN 25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	p. 111		
	Impacto ambiental consumidores	Información cualitativa		p. 108		

	Agua		EN8. Captación total de agua según la fuente	p. 108		
Huella de Carbono	Emisiones		EN 15 Gas directo de efecto invernadero ( GEI) ( Alcance 1 ) EN 16, Gases de efecto invernadero indirecto Energía ( GEI) ( Alcance 2 ) EN 18, Intensidad de las emisiones de GEI. EN19. Reducciones de gases efecto invernadero.	p. 108 - 109		

## Verificación Interna del Informe de Gestión y Sostenibilidad año 2015

Hemos realizado la verificación al contenido no financiero del informe de Sostenibilidad de EMTELCO S.A.S. correspondiente al periodo enero a diciembre del año 2015. Nuestra responsabilidad fue realizar la verificación, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría Interna, del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad y expresar nuestra opinión al respecto.

La Administración de la Compañía es responsable de la preparación y presentación de la información, de las afirmaciones contenidas en el mismo, de la identificación de los grupos de interés y los asuntos materiales y del adecuado establecimiento y mantenimiento del sistema de control del proceso para el desarrollo del reporte, el cual es elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 4 (en adelante GRI-G4).

Se realizaron las siguientes actividades para evaluar el reporte y la razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa contenida en el mismo:

- Verificación de la metodología aplicada, los riesgos y controles involucrados en el proceso de elaboración del informe de Sostenibilidad.
- Indagación con la Administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo para identificar los asuntos materiales y la participación de los grupos de interés.
- Análisis, mediante la revisión por muestreo, de la información cuantitativa y cualitativa presentada en el informe de sostenibilidad frente a los documentos soporte, bases de datos y demás sistemas contenidos en las diferentes áreas de la Compañía.
- Verificación de la coherencia y razonabilidad de la información incluida en el informe de acuerdo con el desempeño de las variables de sostenibilidad de la Compañía.
- Verificación del cumplimiento de la opción esencial de acuerdo con lo sugerido por la Guía GRI-G4.

Como resultado de nuestra revisión, concluimos que la información contenida en el informe de sostenibilidad se presenta de manera entendible y se basa en la aplicación de procedimientos internos que definen métodos para la preparación, la recolección y la redacción del

informe, los indicadores se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos en la Guía GRI-G4, la información que respalda cada indicador se encuentra soportada y no se identificaron desviaciones significativas.

Adicionalmente, hemos presentado a la Alta Dirección de la Compañía un informe que incluye las oportunidades de mejoramiento de aspectos identificados en la verificación.



**Jhon Jairo Vasquez Lopez**  
**Vicepresidente de Auditoría**  
Medellín, Marzo de 2016

*El Proceso de Auditoría Interna de UNE EPM Telecomunicaciones está certificado por el Instituto Internacional de Auditores Internos (IIA)*