Informe de Gestión y Sostenibilidad

2023



emtelco | enamoramos personas y marcas

Somos un Experience HUB

CX Customer eXperience + DX Digital eXperience + EX Employee eXperience

enamoramos personas y marcas



Propuesta de valor

Nos apasiona la innovación y la excelencia, consideramos el cliente como el centro de nuestra Organización e integramos capacidades digitales y el mejor talento, con el fin de ofrecer experiencias únicas con nuestros productos y servicios.

Pasión	***Innovación***	***Confianza***	***Integridad***	***Simplicidad***

Contenido

Sobre este informe 4
Mensaje de Presidencia 8
Nuestro propósito y desempeño 11
Gestión de la gobernanza 24
Gestión financiera 40
Gestión ambiental 48
Gestión social 53
Nuestra contribución a los ODS 73



Sobre este informe

emtelco | enamoramos personas y marcas

Generalidades 6
Verificación del reporte 6
Modelo de Sostenibilidad 7

En nuestro propósito de "Enamorar personas y marcas" la sostenibilidad se ha convertido en el equilibrio entre lo económico, lo social, lo ambiental, el buen gobierno y nuestro desempeño. Es así como nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, vigencia 2023 consolida los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad, convirtiéndose así en el principal medio de comunicación con nuestros grupos de interés.

Generalidades

- Los resultados de la gestión de emtelco están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- Incorpora el Informe de Gestión Anual de la Compañía.
- El periodo reportado abarca entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023.
- Los resultados de la gestión y la sostenibilidad hacen las veces de Comunicación de *"Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas",* así como la alineación de nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.
- Este informe se ha elaborado teniendo en cuenta como referente y buena práctica los contenidos generales del GRI 2021 (Global Reporting Iniciative).
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno y de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de la compañía:

Erika María Vanegas Múnera
Profesional Control Interno y Auditoría
erika.vanegas@Emtelco.com.co

Luis Fernando González Rojas
Profesional Responsabilidad Social Empresarial
luis.gonzalez@Emtelco.com.co

Verificación del reporte

Dentro del proceso de auditoría interna y atendiendo a criterios de veracidad y calidad de la información, se adelantó la verificación de datos y fuentes de información relacionados en el informe, aplicando normas internacionales de auditoría.

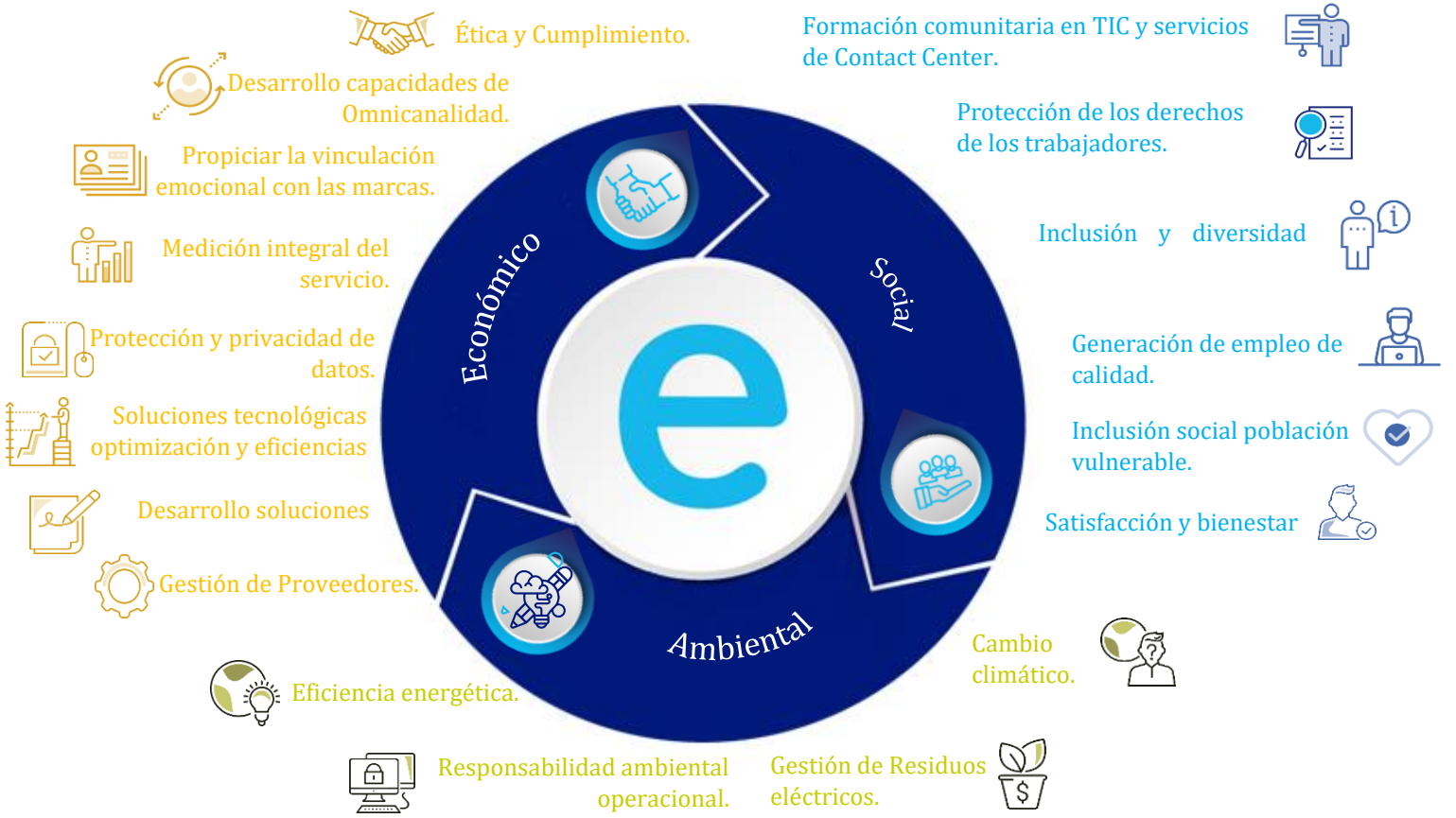
Aprobado por Asamblea de Accionistas (marzo 2024).

Modelo de Sostenibilidad

En emtelco, hemos integrado los asuntos ASG - Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo en nuestra estrategia, gestión de riesgos y en todas las etapas de nuestra cadena de valor. Nuestro compromiso sigue siendo identificar los temas relevantes, para entender el impacto en los grupos de interés y alinear los objetivos estratégicos a los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En 2017 desarrollamos nuestro análisis de materialidad. En 2019, 2022 y 2023 revisamos los temas relevantes considerando la planeación estratégica, los cambios en el entorno, y *benchmarking* de la gestión de sostenibilidad en el sector de Contact Center & BPO en el ámbito nacional e internacional, el cual nos muestra la pertinencia de estos temas y la necesidad de seguir trabajando en nuestro propósito empresarial de "**enamorar personas y marcas**" y a la gestión de los temas asociados al mejoramiento ambiental, social y de gobierno corporativo.

A continuación, listamos los temas relevantes para la sostenibilidad según nuestro análisis de materialidad:



Generamos Valor Compartido

Mensaje de Presidencia

emtelco | enamoramos personas y marcas

Con gran emoción y gratitud me dirijo a ustedes para presentar nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad del año 2023. Un año lleno de desafíos, logros y metas cumplidas, y todo esto ha sido posible gracias a la dedicación, compromiso incondicional de nuestros equipos; el respaldo y la confianza de nuestros accionistas, clientes y el apoyo de nuestros proveedores. Cada uno ha desempeñado un papel fundamental en el éxito de nuestra empresa, y por ello, quiero expresar mi más sincero agradecimiento por su arduo trabajo, confianza y colaboración.

En este informe, encontrarán cifras, datos y análisis que reflejan el impacto positivo que hemos logrado gracias a nuestro enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

A través de estas páginas, podrán conocer de primera mano el progreso que hemos alcanzado desde nuestros diferentes frentes de trabajo. Cada número y cada logro representan el esfuerzo conjunto de todos los que formamos parte de la familia emtelco, y estoy segura de que se sentirán tan orgullosos como yo al ver el impacto positivo que hemos logrado juntos, en un año marcado por desafíos significativos, que, sin duda, pusieron a prueba nuestras habilidades, pero también nos brindaron la oportunidad de retarnos, crecer y mejorar como organización.

- En primer lugar, me gustaría destacar que, durante el 2023, logramos enamorar **diez (10) clientes nuevos**, quienes confiaron en nuestro amplio portafolio de soluciones, en la calidad de nuestro trabajo y el compromiso de nuestro equipo. Así mismo **renovamos treinta y dos (32) contratos con clientes durante el año** y cabe resaltar que gracias a la calidad de nuestro servicio **recuperamos tres (3) clientes que se habían retirado por mejores ofertas económicas.**

- **El 95% de nuestros clientes aseguraron estar satisfechos** y muy satisfechos con el servicio suministrado por emtelco durante el 2023, subiendo 8 puntos vs el año anterior.

- En 2023 completamos **más de 70 automatizaciones en operación**, entre bots, RPAs, voicebots, chatbots e hiperautomatizaciones, generando eficiencias a nuestros clientes y a emtelco.

- Durante el año contamos en promedio con un **equipo humano de más de 10,000** colaboradores a nivel nacional, que con su dedicación y pasión nos permitieron demostrar que luchamos juntos por un mismo propósito.

- Enfrentamos diversos retos que contribuyeron al continuo fortalecimiento de nuestro modelo de trabajo. Nos recertificamos en PCI DSS 3.2, demostrando nuestro compromiso con los estándares de seguridad; asimismo, obtuvimos las recertificaciones en las normas ISO 27001, GMD eCare Hogar y continuamos con las certificaciones de las normas ISO 9001 e ISO 45001.

- Hoy tenemos **+ de 80 reconocimientos nacionales e internacionales**, lo que demuestra nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente, durante esta vigencia obtuvimos diferentes premios y reconocimientos en el marco del 13° Premio Nacional a la Excelencia en las Interacciones con Clientes, organizado por la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), Premio LATAM 2023 y Ecovadis, además, ocupamos el primer lugar en el BPO's Performance Ranking 2022 por parte de Millicom Tigo. Así mismo, la Alcaldía Mayor de Bogotá, nos otorgó tres (3) galardones en Empleo Incluyente.

- **Consolidamos la modalidad de teletrabajo**, cerrando el año con más del **57% de la planta** general de emtelco en esta modalidad, contribuyendo así a la reducción de la huella de carbono asociada a la movilidad de nuestros colaboradores (**88,7** toneladas de CO2 mensuales y un total anual de **1,064.86** toneladas de CO2.) y generando un ahorro por alquiler de sedes por $4,629 millones.

- Completamos la migración de nuestras operaciones a Genesys Cloud, lo que significa que ahora somos un Contact Center 100% en la nube.

- Los resultados de nuestra encuesta de clima laboral registraron un **80,2% de satisfacción**, demostrando la percepción positiva que tienen nuestros colaboradores frente al ambiente de trabajo, lo cual es fundamental para el bienestar y el éxito de nuestra organización.

- **Ratificamos nuestro compromiso aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, en el marco del Pacto Global apalancados en nuestro propósito como organización, que logró ser sostenible financieramente y mantener la empleabilidad durante el 2023.

En conclusión, el año 2023 fue el testimonio de nuestra responsabilidad con la sostenibilidad y con la creación de experiencias únicas para nuestros clientes, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés; un año donde demostramos que juntos podemos superar nuestras metas y expectativas, para continuar enamorando a más personas y marcas, por eso, con gran orgullo, los invito a leer este Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023, para que conozcan en detalle, estos y todos los logros, que como familia alcanzamos juntos.



Maritza Garzón Vargas
Presidente

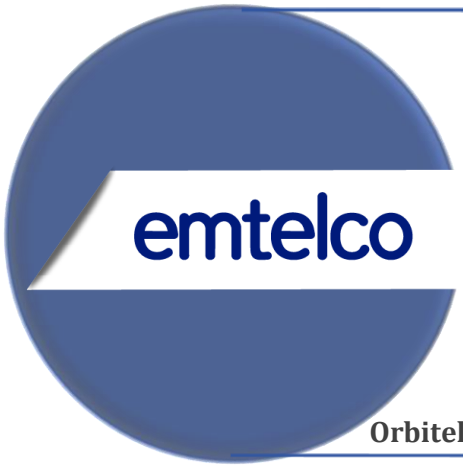

Nuestro propósito
y desempeño
emtelco
enamoramos
personas y
marcas

Naturaleza y forma jurídica 13
Órganos de gobierno 13
Estructura directiva 15
Datos generales del negocio 16
Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores 17
Cobertura 20
Cambios significativos 21
Acontecimientos acaecidos después del ejercicio 22
Información general 22
Premios y reconocimientos 2023 23

Naturaleza y forma jurídica

Emtelco S.A.S., es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta, descentralizada indirecta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas, sobre la cual Millicom Spain S.L. con domicilio en España, ejerce control indirecto.

La siguiente es la composición accionaria de la Compañía al 31 de diciembre de 2023:



Colombia Móvil S.A. E.S.P.
1 acción
0,0000073 % participación

Inversiones Telco S.A.S.
13,720,336 acciones
99,9999854 % participación

Orbitel Servicios Internacionales S.A.S.
1 acción
0,0000073 % participación

Órganos de gobierno

Emtelco tiene una estructura de gobierno corporativo que establece directrices de gestión y vela por el cumplimiento de objetivos estratégicos según los estatutos, el reglamento interno y la ley.

- **La Asamblea General de Accionistas** es el órgano principal que define objetivos y dirige la Compañía; en 2023, se reunió 18 veces, una de forma no presencial y 17 mediante voto escrito.

- **Presidente**: ejerce la representación legal de la sociedad y es el encargado de la administración y gestión de sus negocios. El presidente y sus dos (2) suplentes son elegidos por mayoría simple de la Asamblea, representan legalmente a la sociedad y administran sus negocios, con facultades para actuar según los estatutos en asuntos relacionados con el objeto social. Cuenta con facultades para celebrar y/o ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad conforme a lo establecido en los estatutos.

- **Comités internos,** son órganos asesores de cara a la toma de decisiones:

Comité de Presidencia	Órgano consultivo del Presidente en la toma de decisiones, diseña la planeación estratégica y vela por el cumplimiento de las políticas corporativas.
Comité de Conciliación	Establece lineamientos para el manejo de las conciliaciones y asuntos litigiosos y formula políticas sobre prevención del daño antijuridico.
Comité de Archivo	Define las políticas, los programas de trabajo y 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	Instancia para dar cumplimiento a las Resoluciones No. 652 de abril 30 de 2012 y No. 1356 del Ministerio del Trabajo del 16 de julio de 2012 respecto de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.
Comité de Compras	Orienta los procesos de abastecimiento de bienes y/o servicios, con el fin de analizar la pertinencia y/o conveniencia de la compra.
Comité Financiero	Corresponde a la instancia en la que se revisa, analiza y evalúa la situación financiera de la Compañía en términos de resultados, posición financiera y flujo de caja, evaluando el cumplimiento de las metas definidas, apoyando la toma de decisiones atinentes al sistema de control interno, auditoría interna, gestión de riesgos, la supervisión de la información financiera, la ejecución de presupuestos y la aprobación de montos específicos para la realización de operaciones.
Comité de Crisis	Gestiona las situaciones de crisis, la toma de decisiones sobre las acciones requeridas para el evaluación, escalamiento, gestión y reporte de una situación que pueda afectar la imagen, reputación, continuidad de negocio y los intereses de emtelco.
Comité de Auditoría Inversiones Telco	Órgano asesor del principal accionista, sin funciones ejecutivas, pero con facultades de evaluación, proposición y asesoramiento dentro de su ámbito y competencias, quien analiza los resultados de emtelco como compañía operativa de Inversiones Telco.

Estructura directiva



Maritza Garzón Vargas

Presidente

Equipo relación con el Grupo

Soporte legal



Carlos Mario Arango

Vicepresidente Administrativo y Financiero



Ricardo Barragán

Vicepresidente Nuevos Negocios



Juan Eduardo Jaramillo

Vicepresidente Talento Humano



Leonardo Jaimes

Vicepresidente de Tecnología



Juan David Adarve

Vicepresidente Operaciones y Desarrollo de Negocios



Camilo Rodríguez

Director Automatización y Ciencia de Datos



Juliana Henao

Directora Experiencia, Marca y Producto



Miguel Yepes

Gerente de Proyectos y Procesos

Datos Generales del Negocio

10,024 Colaboradores, distribuidos a nivel nacional.

94% con contrato laboral directo.

57% de colaboradores con contrato laboral directo en modalidad de Teletrabajo.

31% de nuestros colaboradores de población vulnerable *(Extranjeros, población LGTBIQ+, madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad)*.

$500,928 millones de ingresos operacionales.

$50,131 millones de Ebitda.

+ de 60 marcas, de los sectores público y privado.

Prestamos servicio a nivel nacional en **+ de 60 ciudades y municipios de Colombia.**

258 proveedores,
93% nacionales.
7% internacionales.
$ 8,766 millones en ahorros.

Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores

Durante 2023 seguimos consolidando y transformando nuestro portafolio de soluciones, cuya propuesta de valor se centra en crear las mejores experiencias para clientes y usuarios, es así como, a través de la gestión y desarrollo de producto, hemos tenido la capacidad de fortalecer y potenciar nuestro portafolio de soluciones, contando así con tres (3) nuevos productos que buscan abrir otros mercados y mejorar el relacionamiento con los clientes, ofreciéndoles alternativas innovadoras de alta calidad:



SimonCX	Es nuestro sistema integral de monitoreo y seguimiento a la experiencia del cliente, reúne las mejores prácticas del mercado y contribuye a generar eficiencia operativa y un impacto positivo de la experiencia del usuario.
MaX	Solución 100% digital y automatizada para mejorar la gestión de la capacidad y ocupación del negocio, a través de la optimización de agendamiento, prevención del ausentismo de citas, cancelaciones oportunas y subasta de espacios disponibles.
elink	Solución que permite gestionar campañas y aumentar la contactabilidad de los usuarios por medio de envíos masivos de mensajes personalizados desde dominios y correos parametrizables. **elink** permite realizar seguimiento a los enlaces en tiempo real, ofrece información de clics para entender lo que está sucediendo con los enlaces que se comparten, y así mejorar y obtener una tasa de clics más alta.

Nuestro **Portafolio de Soluciones** agrupa en las siguientes categorías:

Consultoría

- Consultoría CX
- Consultoría UX
- Social Listening

Plataformas

- eCommerce
- **Simon CX**
- Collect-e
- e-learning
- Conexión

Servicios

- Desarrollo de Aplicaciones
- Fábrica de RPA
- Automatización Campañas
- Quality-e
- e-Desk
- Metaverso
- Content Management
- Community Manager
- Contenido de Servicios
- Growth Hacking

Servicios SaaS

- **MaX**
- Chatbot
- RPAs
- VoiceBot
- **eLink**
- eLead
- Document Mining
- GenAl
- Biometría de voz

Analytics Labs

- Monitoreo Automatizado MACX
- Modelos Predictivos
- Geolocalización
- ForeCasting
- Speech Analytics
- Text Analytics
- Web Scraping

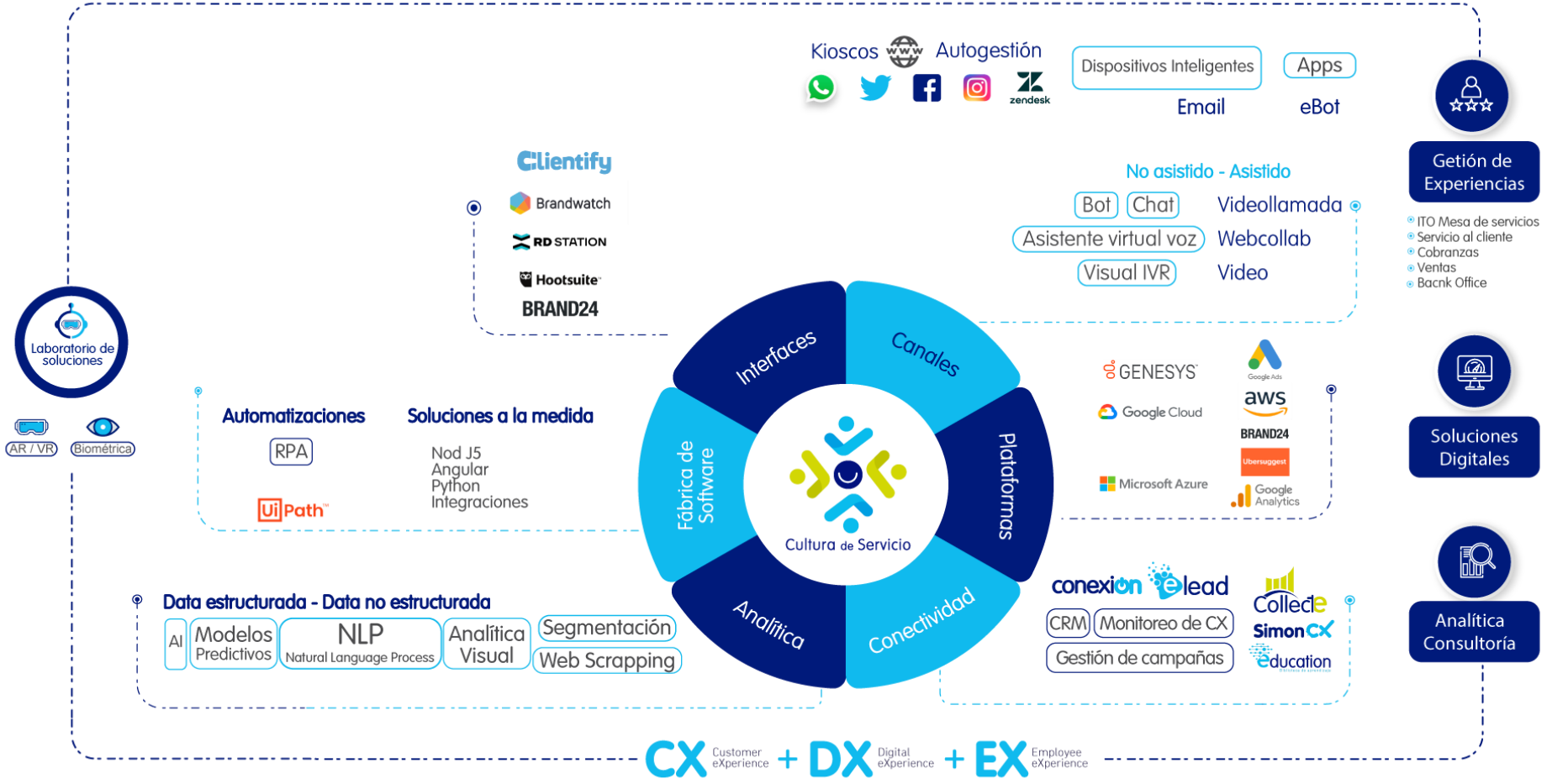
Servicios Core

- Servicio al Cliente
- Ventas
- Cobranza
- BackOffice Operativo

Gestión de Experiencias

Canales

- Telefónico
- IVR
- Web Chat
- WhatsApp
- Redes Sociales
- SMS
- App
- Bot - A. Digitales
- Presencial
- Kioscos
- Email


Kioscos
Autogestión
zendesk
Dispositivos Inteligentes
Apps
Email
eBot
Getión de Experiencias
ITO Mesa de servicios
Servicio al cliente
Cobranzas
Ventas
Bacnk Office
Clientify
Brandwatch
RD STATION
Hootsuite
BRAND24
No asistido - Asistido
Bot
Chat
Videollamada
Asistente virtual voz
Webcollab
Visual IVR
Video
Laboratorio de soluciones
AR / VR
Biométrica
Automatizaciones
RPA
UiPath
Soluciones a la medida
Nod J5
Angular
Python
Integraciones
Interfaces
Canales
Plataformas
Conectividad
Analítica
Fábrica de Software
Cultura de Servicio
GENESYS
Google Cloud
Microsoft Azure
Google Ads
aws
BRAND24
Ubersuggest
Google Analytics
Soluciones Digitales
Data estructurada - Data no estructurada
AI
Modelos Predictivos
NLP
Natural Language Process
Analítica Visual
Segmentación
Web Scrapping
conexion
elead
CRM
Monitoreo de CX
Gestión de campañas
Collecte
SimonCX
education
Analítica Consultoría
CX Customer eXperience + DX Digital eXperience + EX Employee eXperience

Cobertura

Durante 2023, continuamos consolidando y extendiendo nuestro portafolio de clientes, teniendo presencia en sectores relevantes de la economía en el país:

- Comercio
- Salud
- Telecomunicaciones
- Gobierno
- Financiero
- Educación
- Cajas de Compensación
- Seguros
- Utilities
- Transporte
- Construcción



En 2023 gestionamos experiencias en las diferentes regiones de Colombia.

con + de 260 millones de interacciones anuales por múltiples canales.

- **Regional Norte:** La Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre, Norte de Santander, Córdoba.
- **Regional Occidente:** Antioquia, Caldas, Chocó, Valle del Cauca.
- **Regional Centro Bogotá D.C:** Quindío, Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Huila, Tolima, Risaralda.
- **Regional Sur:** Cauca, Nariño, Putumayo, Caquetá.

Cambios significativos

Durante el 2023 se presentaron cambios relevantes que le permtieron a la Compañía fortalecerse y mejorar procesos, siendo más eficientes en el desarrollo de nuestro objeto social:

Desde la perspectiva de gobierno corporativo:

- Se realizó una reestructuración, donde se suprimieron las Vicepresidencias de *Estrategia e Innovación y la Vicepresidencia de Experiencia del Cliente.*
- Se reestructuró el centro de inteligencia digital (DIX) por la "*Direccion de Experiencia, Marca y Producto",* así mismo la *Gerencia de Proyectos y Procesos* pasó a depender directamente de la Presidencia.

Con los cambios realizados se apalancó la estrategia de optimización como respuesta a la dinámica de disminución del volumen de operaciones producto de las reducciones presupuestales en las empresas, que repercutieron especialmente en nuestro sector.

Desde la perspectiva administrativa:

- Dados los ajustes en el gobierno corporativo se realizaron cambios de algunos equipos de trabajo, lo cual buscó impactar positivamente la implementación y la entrega a satisfacción de las diferentes operaciones y proyectos.
- El año 2023 estuvo marcado por algunos impactos donde se vivió alta presión en la economía del país, se presentaron retos como lo fue el cumplimiento de la Ley 2101 del 2021 sobre la reducción de la jornada laboral, así como la implementación de las acciones que den cumplimiento a la Ley 2300 del 2023 - dejen de fregar, la cual protege el derecho a la intimidad de los consumidores, estas tienen impacto directo en nuestro negocio y operaciones.

Desde la perspectiva operativa:

- Seguimos transformando nuestros canales de atención, de acuerdo a las tendencias mundiales y las expectativas de nuestros clientes y usuarios. Es así como incrementamos el porcentaje de transacciones digitales, pasando de un 9% en 2022 a 22% en 2023.
- Con la migración a la plataforma Genesys Cloud tuvimos la oportunidad de hacer un uso más efectivo y más eficiente de las interacciones con los usuarios, explotando las nuevas funcionalidades que la plataforma nos brindó.
- Iniciamos el uso de inteligencia artificial generativa en proceso de atención y en procesos internos de soporte a nuestro personal.

Desde la perspectiva de talento humano:

- Se consolidó la modalidad de teletrabajo, cerrando el año con más del 57% de la planta general de emtelco en esta modalidad.

Desde la perspectiva tecnológica:

- Se consolidó la infraestructura *cloud* de emtelco como una estrategia de adaptabilidad, escalabilidad y evolución digital. Durante el 2023 se migró la plataforma core del Contact Center a Genesys Cloud y se migraron los clientes que se encontraban en Genesys Engage2, ganando con ello mayor competitividad y cerrando brechas en obsolescencia tecnológica.
- Se realizó reingeniería a la arquitectura de *Firewalls* mejorando la postura de Ciberseguridad de emtelco.
- Se realizó la migración de la plataforma core "Conexión" para administrar el talento humano a una infraestructura *cloud* para garantizar mejor performance y rendimiento.

Finalmente, en 2023 continuamos avanzando y evolucionando en los procesos que contribuyeron a la transformación de nuestra organización, lo cual apoya y refuerza nuestro compromiso de **enamorar personas y marcas**.

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2023 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la Sociedad.

Información general

- **Empresa:** Emtelco S.A.S.
- **Sitio web corporativo:** www.emtelco.com.co
- **CRM corporativo:** https://crmteescuchamos.emtelco.co/home
- **Fax corporativo nacional:** (604) 3897071.
- **Dirección de correspondencia:** Medellín - Sede Aguacatala - Calle 17 A Sur # 48 - 35 - Código postal: 050024.
- **Sedes operativas en:** Medellín - Bogotá - Barranquilla - Cali – Pereira – Armenia - Manizales – Popayán – Cartago – Tuluá - Buga - Ibagué - Dos quebradas – Pasto.
- **Redes sociales:**

Facebook: @emtelco @Talentos emtelco	**Instagram**: @emtelcooficial @Talento emtelco	**Twitter**: @emtelco	**LinkedIn**: @emtelco	**Youtube**: @emtelcoOficial

Premios y Reconocimientos 2023

BPro Asociación Colombiana de BPO

- **Oro** a la Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal.
- **Oro** a la Mejor Estrategia de Compromiso del Empleado.
- **Oro** a la Mejor Estrategia de Redes Sociales.
- **Oro** a la Mejor Operación de Empresa de Outsourcing.
- **Oro** al Premio de Talento

- **Plata** a la Mejor Estrategia de Cobranza.

- **Bronce** a la Mejor Gestión de Capital Humano.

aloic

- **Plata** a la Mejor Estrategia de Venta.
- **Bronce** a la Mejor Estrategia de Cobranzas.
- **Bronce** a la Mejor Estrategia Multicanal.

Reconocimientos

- **Plata** Sustainability Rating de Ecovadis.

Empleo Incluyente por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá:



- Adulto Mayor.
- Equidad de Género.

Sello de Buenas Prácticas de Innovación, otorgado por Icontec y la Cámara de Comercio de Bogotá.

- Recibimos el **primer lugar en BPO´s Performance Ranking 2022** por parte de Milicom Tigo.
- Fuimos reconocidos por la Nota Económica, gracias a la conformación de un equipo de trabajo comprometido, eficiente e innovador.
- Nos enorgullece contar con el **primer lugar en el reconocimiento, "*La Voz de Compensar*"**, siendo el primer Contact Center en recibir este galardón.

Hoy tenemos

+ 80 reconocimientos nacionales e internacionales




Gestión de
la gobernanza
emtelco
enamoramos
personas y
marcas

Entorno macroeconómico 26
Resultados financieros 26
Desempeño de los negocios 27
Experiencia del cliente 27
Gestión tecnológica 28
Regulación y relaciones institucionales 30
Contingencias legales 30
Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor 30
Cumplimiento de Normas 30
Informe de relaciones económicas entre Emtelco; Tigo, Filiales y Accionistas. 31
Gestión transversal 32
Retos 2024 39

Entorno macroeconómico

La economía global en el año 2023 se posicionó en mejor situación que hace un año atrás y presentó un desempeño superior a lo esperado considerando el endurecimiento de la política monetaria por parte de la mayoría de los bancos centrales de todo el mundo y como resultado se observó un resultado mixto de alza en el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) mundial esperado de alrededor del 3% y un decrecimiento generalizado de la inflación. Asimismo, el año 2023 estuvo impulsado por un efecto combinado de las dos mayores economías mundiales: mejor consumo interno en China y crecimiento de la demanda en los Estados Unidos, mitigando las estimaciones de recesión económica para 2023 pronosticada a finales de 2022, pero contrarrestado con una fuerte desaceleración en Europa tras el *shock* energético regional desde 2022 y condiciones financieras restrictivas. No obstante, el 2023 se caracterizó por un ambiente de alta incertidumbre, en donde presiones sobre el mercado internacional de productos básicos, un crecimiento global débil del comercio, la alta inflación, las elevadas tasas de interés y los conflictos geopolíticos en Europa y Oriente medio, afectaron constantemente las proyecciones de crecimiento para el año.

El crecimiento económico en América Latina y del Caribe mostró una desaceleración generalizada en el 2023, debido a las políticas restrictivas para combatir la inflación y consecuencia de un contexto internacional adverso. En 2023 todas las subregiones decrecieron comparativamente con el año 2022. Para 2024, expectativas iniciales indican que se estima una tasa de crecimiento menor a la observada en 2023, como continuación de la dinámica de desaceleración del crecimiento del PIB y la creación de empleos. Esta tendencia refleja la caída de la tasa de crecimiento tendencial del PIB regional.

La economía colombiana cierra el año 2023 evidenciando uno de los años recientes más retadores en términos macroeconómicos. Este año estuvo enmarcado por la desaceleración económica, altas tasas de interés, una elevada inflación y tasas de cambio que se mantuvieron altas a lo largo del año. En los grandes agregados económicos Colombia terminó con una inflación de 9,28%, una tasa de desempleo del 10%, la apreciación del peso colombiano frente al dólar y una tasa de interés promedio del 13%.

En emtelco, a pesar de este desafiante contexto en 2023, logramos cumplir con las metas operativas especialmente las relacionadas para cerrar la brecha digital, nuestro desempeño operativo estuvo gestionado bajo un criterio disciplinado de protección de flujo de caja y control permanente de costos y gastos. Dada la incertidumbre y los posibles impactos finales que pueda tener la reforma a la salud propuesta por el gobierno nacional, ha generado en nuestros clientes de dicho sector una resistencia o decisiones de esperar o no renovar contratos hasta tanto se tenga mayor claridad en la legislación final al respecto. Igual ocurre con los efectos que tendría la reforma laboral en curso en la que hemos evidenciado de nuestras clientes políticas conservadoras en la tercerización de operaciones con emtelco y ajustes importantes en sus presupuestos. No menos importante hay que mencionar que la legislación vigente referida a la reducción de jornada laboral nos ha generado en 2023 sobrecostos cercanos a los $2,400 millones y para 2024 de $9,880 millones.

Resultados financieros

Los ingresos operacionales para 2023 cerraron en $500,928 millones ($561,016 en 2022) y una utilidad neta por $4,681 millones ($9,116 en 2022). Al cierre del 2023, emtelco mantiene una posición financiera sólida. Se resalta que, desde sus inicios, la compañía no ha requerido de créditos o endeudamiento alguno con entidades de crédito y sus operaciones e inversiones han sido ejecutadas con la generación propia de caja en el desarrollo de su objeto social. Las estrategias en esta perspectiva financiera están enfocadas principalmente en alcanzar la MEGA declarada para 2025 en cuanto a: crecimiento de ingresos en negocios existentes o de base instalada, mejora en los márgenes, generación de mayores ingresos y márgenes por nuevos modelos de negocio, control y eficiencias operativas en costos y gastos.

Desempeño de los negocios

Durante 2023, diez (10) compañías más confiaron en emtelco para gestionar el relacionamiento con sus usuarios y enamorar personas y marcas. Dichas compañías pertenecen a los sectores financiero, seguros, salud, servicios públicos, comercio y educativo, Además, clientes actuales ampliaron sus servicios incorporando líneas de cobranzas, servicio al cliente y productos del nuevo portafolio. Adicionalmente, durante el ejercicio del 2023, la Compañía logró renovar de manera exitosa treinta y dos (32) contratos con clientes actuales.

La compañía continúa enfocada en generar eficiencias propias y para sus clientes. Es así como durante 2023 se realizaron 34 automatizaciones adicionales como bots, RPS, voicebots, entre otros, completando más de 70 de manera acumulada.

Experiencia del cliente

En emtelco nos enfocamos en generar momentos positivos a los usuarios de nuestros clientes corporativos, brindándoles una atención diferencial, buscando siempre cumplir con nuestro propósito de enamorar personas y marcas; por eso, nuestros resultados del año en la percepción del usuario final y en las mediciones de la calidad del servicio fueron muy positivos y reflejan nuestra obsesión por el cliente y por las interacciones únicas.

A continuación, presentamos el desempeño de los principales indicadores de percepción de los usuarios finales y de calidad, de acuerdo con las mejores prácticas de la Norma COPC CX sistema de gestión de desempeño para las operaciones tercerizadas que gestionan las experiencias de clientes:

- En el indicador que expresan los **usuarios satisfechos y muy satisfechos con el servicio** logramos un resultado del 87%, lo que, frente al referente de la industria (85%), nos lleva a tener un cumplimiento del 102%. Estos resultados fueron consistentes durante todo el año, logrando mejorar tres (3) puntos porcentuales respecto al año anterior en el que obtuvimos un 84%, lo que significó un cumplimiento frente al referente de industria del 99%

- En la percepción del usuario final, respecto a la **Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)**, logramos un resultado del 92,7% lo que significó un sobrecumplimiento versus la meta del 109%, dado que la meta era del 85%, Esto gracias al trabajo que realizamos en conjunto con la operación apoyado en el diseño, implementación y reingeniería de procesos de los canales de atención, pensando siempre en el usuario final.

- Respecto a los indicadores que reflejan la **calidad del servicio prestado** tuvimos una evolución positiva al cierre del año, mejorando con un incremento del 1,3% respecto al cierre de 2022 en el indicador con enfoque a usuario final y en un 1,1% en el indicador con enfoque en el negocio. Estos resultados nos permiten continuar demostrando que estamos comprometidos tanto con la experiencia del cliente como con los resultados del negocio y, por tanto, vamos evolucionando de manera positiva en la calidad del servicio que ofrecemos al mercado.

Los anteriores resultados son el reflejo del trabajo en equipo de todas las áreas y del talento de la compañía que aportan a la construcción y entrega de las mejores experiencias de cliente, además del interés y sentido de pertenencia de nuestros creadores de experiencia, quienes con su escucha y proactividad resuelven satisfactoriamente las situaciones de los usuarios finales. Por otra parte, tuvimos algunos hitos relevantes como el lanzamiento de la Escuela de Experiencia que tiene como finalidad transversalizar conceptos de CX a toda la compañía; adicionalmente participamos activamente en el entendimiento y rediseño de los procesos de cara al cliente para fomentar la autogestión a través de la automatización con robots.

Gestión tecnológica

Durante el 2023 culminó **la migración de nuestras operaciones** a Genesys Cloud, asegurando la transformación y evolución de nuestra plataforma Core, garantizando así ser un Contact Center 100% en la nube, entregando más beneficios a nuestros clientes y sus usuarios, ya que esta plataforma les permite a las organizaciones de todos los tamaños, capacidades de gestión de la fuerza de trabajo, análisis del *journey* y la entrega de experiencias personalizadas. La solución transforma las interacciones aisladas en experiencias del cliente conectadas, y todo desde una sola interfaz, ofreciendo estabilidad, confiabilidad, continuidad y experiencia al usuario.

Actualmente, nos movemos en un entorno digital, que no para de crecer y su objetivo es satisfacer las expectativas de consumidores cada vez más exigentes. Por ello, emtelco con su plataforma Genesys Cloud busca proporcionar una gran flexibilidad y agilidad para brindar un servicio 100% personalizado que se distinga por brindar magníficas experiencias al cliente.

Nuestra fábrica de soluciones ha culminado con éxito un importante desafío para la Organización, la implementación de **echat** de emtelco, esta herramienta permite una comunicación segura y confiable entre las distintas áreas de la compañía, garantizando la confidencialidad de la información. Esta solución a la medida brinda un control total sobre la funcionalidad y el diseño, permitiendo una adaptación precisa a las necesidades específicas de la Compañía. Además, ofrece mayor seguridad y privacidad al permitir la implementación de medidas personalizadas de cifrado y protección de datos. Su integración con sistemas internos y procesos existentes es fluida, lo que impulsa la eficiencia operativa. La flexibilidad para adaptarse a las cambiantes demandas del negocio y la posibilidad de escalabilidad sin restricciones externas son beneficios clave, brindando a la empresa control total sobre el desarrollo, mantenimiento y evolución continua de la plataforma de mensajería.

Adicionalmente a estos grandes logros, apalancamos nuestra gestión tecnológica, donde:

- Mejoramos la infraestructura de captura de eventos en tiempo real para asegurar la entrega oportuna de información, fundamental para la toma de decisiones en nuestras operaciones.
- Continuamos el desarrollo de diversas soluciones, incluyendo IVR transaccionales y dinámicos, Chats, Cobrowse, Callback, ClicToCall, Bots, CRM, RPA, modelos analíticos y predictivos, WhatsApp, asistentes digitales y chatbots. Estas innovaciones amplían nuestras capacidades de atención al cliente, alineándonos con la estrategia de nuestros clientes corporativos y emtelco.
- Migramos la tecnología SBC, responsable de la seguridad telefónica, a la infraestructura SBC Oracle. Esta migración no solo nos permitió alcanzar eficiencias económicas, sino que también mejoró la estabilidad de la plataforma.
- Trasladamos las troncales de telefonía a la arquitectura de Genesys Cloud, minimizando puntos de fallo y asegurando una mejor disponibilidad y continuidad operativa.
- Actualizamos la plataforma Endpoint Central, fortaleciendo el control de inventario tecnológico, auditorías de licenciamiento, gestión de parches y despliegue de software, mejorando así el control y uso de licencias de la Compañía.
- Implementamos soluciones tecnológicas personalizadas para nuevos clientes, abarcando conectividad, infraestructura, canales de voz, digitales y soluciones a medida para garantizar una experiencia de servicio integral.
- Fortalecimos los controles, la tecnología y la postura de seguridad para garantizar la confidencialidad y disponibilidad de la información de la Compañía.
- Realizamos actividades de robustecimiento, actualización de sistema operativo y virtualización de infraestructura, logrando atender los crecimientos de la

operación y optimizando los servicios de tecnología para la compañía, garantizando los procesos de actualización tecnológica.

- Implementamos la biometría de voz en la nueva solución Genesys Cloud, mejorando los controles de seguridad y prevención de fraude en nuestras operaciones.

- Avanzamos en nuestro proyecto *'Journey to the Cloud'* al migrar las aplicaciones principales de la compañía a la infraestructura de AWS. Esta migración ha mejorado la disponibilidad, continuidad y seguridad de nuestras soluciones, permitiéndonos mitigar los puntos de fallo y resolver incidentes tecnológicos de manera efectiva, garantizando una mejor continuidad en nuestras operaciones.

Regulación y relaciones institucionales

La operación de emtelco no está sujeta a regulaciones específicas; por lo tanto, se rige por las leyes civiles y comerciales generales que son aplicables a empresas dedicadas al soporte de procesos de negocio.

Contingencias legales

La Compañía tiene pasivos contingentes con relación a los juicios y otros riesgos legales que surgen en el curso normal de los negocios.

Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor

Emtelco se asegura de cumplir con la ley de Propiedad Intelectual mediante prácticas auditadas. La empresa promueve una cultura organizacional consciente del uso exclusivo de software y herramientas legales y debidamente licenciadas. Además, protege la información privilegiada y datos sensibles a través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos con colaboradores y proveedores, imponiendo la obligación de reserva a aquellos que acceden a esta información en cumplimiento de deberes o para la ejecución de contratos, con consecuencias legales en caso de violación.

Constantemente estamos realizando campañas de sensibilización a nuestros colaboradores sobre la obligatoriedad en el uso del software original y legalizado que suministra la compañía y que se encuentra instalada en las estaciones de trabajo asignadas para el desempeño de las funciones, en pro del cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual, desde las áreas de control y TI realizamos auditorías para asegurar el cumplimiento de las políticas de uso de software legal.

En línea con lo anterior, todo el software de la Compañía es adquirido legalmente mediante licenciamiento. Adicional actualizamos la herramienta Endpoint Central la cual nos permite el control automático de licenciamiento y uso de software de la compañía garantizando cumplir con la regulación en este aspecto.

Cumplimiento de Normas

En cumplimiento de la Ley 1676 de 2013, emtelco declara que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, en cumplimiento del Decreto 1406 de 1999, emtelco informa que cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social integral. La compañía se encuentra a paz y salvo por este concepto y no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

Así mismo, ha evaluado sus sistemas de revelación y control de la información, cumpliendo con los estándares legales.

El presente Informe no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de emtelco.

Informe de relaciones económicas entre emtelco; Tigo, Filiales y Accionistas.

Emtelco presta los servicios de Servicio al Cliente, Ventas, Retención, Instalaciones y Reparaciones, y Soporte a Procesos, entre otros, a sus partes relacionadas.

Adicionalmente, tiene contratos con algunas partes relacionadas 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.

Las operaciones mencionadas son realizadas en condiciones de mercado y en cumplimiento de la normatividad vigente.

En los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en los estados financieros de 2023 se informa sobre la intensidad de las relaciones económicas existentes entre emtelco, sus accionistas y partes relacionadas.

Nuestra Compañía es controlada de manera directa por Inversiones Telco S.A.S. e indirectamente por la sociedad Millicom Spain S.L., situación que se encuentra debidamente inscrita ante la Cámara de Comercio de Medellín.

Por último, no se celebraron operaciones con sus administradores.

Gestión transversal

Sistemas de Gestión y Calidad Corporativa, el Sistema de Gestión Integral de emtelco está constituido por los sistemas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, innovación y la guía para la mejora del desempeño GMD, todos integrados con el fin de garantizar homogeneidad en la gestión de recursos, aplicar un modelo de excelencia "único" para el diseño de procesos y promover la adopción, cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas, o la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

Entre las principales actividades del sistema de gestión integral en 2023, se pueden resaltar:

- Se desarrolló por ICONTEC la auditoría de seguimiento en ISO 45001 al sistema de seguridad y salud en el trabajo, en la cual no se identificaron "no conformidades"
- Se logró mantener la certificación de Emtelco en ISO 9001 del sistema de gestión de calidad al aprobar la auditoría realizada por el ente certificador ICONTEC.
- Se definieron y aplicaron metodologías de trabajo enfocadas en contar con un sistema más maduro, más eficiencias y auto gestionable.
- Se capacitó personal interno como auditores, certificándolos en las diferentes normas ISO que componen el sistema.

Adicionalmente, se realizaron auditorías internas, las cuales obtuvieron un buen nivel de desempeño, destacando:

- Alto compromiso de la alta dirección y el equipo en general por lograr el mejor desempeño de sus procesos, disponiendo de los recursos y prácticas necesarias para el desarrollo del objeto.
- las adopciones tecnológicas e innovaciones a los procesos que se buscan constantemente lograr resultados efectivos.
- El buen desempeño en los indicadores tácticos y de gestión que se utilizan para medir los procesos.
- Como aspecto a mejorar, se identificaron oportunidades en la conservación de documentos y evidencias que soporten mejor la ejecución de los procesos.

Como principales retos para el 2024 el sistema de gestión integral está en desarrollo de una nueva herramienta de gestión que facilite la documentación y seguimiento de los procesos.

Gestión de Riesgos, nuestro proceso de gestión de riesgos se ejecuta con la aplicación sistemática y permanente de actividades de establecimiento de contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación, consulta, monitoreo y revisión de las oportunidades y riesgos. Esta gestión contribuye al logro de los objetivos organizacionales, el gobierno corporativo, la sostenibilidad y la continuidad de las operaciones.

En 2023:

- Realizamos el monitoreo a la gestión de los riesgos estratégicos, y procesos y llevamos a cabo los análisis de riesgos a proyectos y contratos de clientes corporativos.
- Desplegamos estrategias de capacitación y formación para fortalecer la cultura de riesgos, que impactaron las diferentes áreas con temas de alto interés para el negocio, con el fin de desarrollar habilidades básicas para la gestión de riesgos.

- La herramienta IRIS, nos permitió realizar gestión de riesgos por medio de indicadores y la definición e implementación de planes de tratamientos de los riesgos.

- Como parte de la gestión de riesgos de la compañía, realizamos seguimiento y monitoreo a los riesgos éticos, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva - FAPDM y los riesgos asociados a corrupción, soborno y soborno trasnacional.

Para 2024 continuaremos fortaleciendo la cultura de riesgos, asegurando el monitoreo y seguimiento, generando responsabilidad en todo el personal frente al manejo de estos, que permita disminuir la posible materialización de riesgos.

Continuidad del Negocio, en el primer semestre de 2023, nuestra estrategia de continuidad de negocio alcanzó un hito significativo al actualizar el análisis de impacto en el negocio (BIA) para todos nuestros clientes y procesos. Como resultado, implementamos planes operativos y estrategias de negocio sólidos.

La migración exitosa de la plataforma Core del Contact Center a Genesys Cloud en todas nuestras operaciones ha mejorado significativamente nuestra disponibilidad, minimizando eventos de interrupción e incidentes, así como viabilizando pasar de la multicanalidad a la verdadera Omnicanalidad, permitiendo experiencia coherente y fluida al cliente, independientemente del canal que elijan los usuarios para interactuar

Durante el segundo semestre de 2023, llevamos a cabo pruebas operativas y tecnológicas de continuidad de negocio, demostrando la efectividad de nuestra estrategia en diversos escenarios de indisponibilidad establecidos en nuestros planes. Además, diseñamos una estrategia mejorada para el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) tecnológico, abarcando todos los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Basándonos en las lecciones aprendidas, nuestra meta para el primer semestre de 2024 es implementar completamente la estrategia DRP. En el segundo semestre, planeamos ejecutar simulacros programados para medir la efectividad en diferentes escenarios. Además, tenemos prevista la actualización del análisis de impacto en el negocio, considerando los nuevos servicios implementados o migrados. Rediseñaremos nuestros planes de continuidad con nuevas estrategias y escenarios, alineados con los niveles de servicio de la compañía, acuerdos contractuales y prioridades de servicios críticos, buscando establecer un programa de continuidad de negocio idóneo.

Seguridad de la Información, durante el año 2023, enfrentamos diversos desafíos que contribuyeron al continuo fortalecimiento de nuestro modelo. Mantuvimos la recertificación PCI DSS 3.2, demostrando nuestro compromiso con los estándares de seguridad. Además, nos sometimos a evaluaciones preparativas para la recertificación en 2024 de la ISO 27001:2013 y nos anticipamos a la nueva normativa ISO 27001:2022. Nuestro sistema de gestión fue sometido a un total de 11 auditorías, siendo 7 de clientes, 1 del grupo Tigo y 3 llevadas a cabo por entidades externas. Asimismo, realizamos 23 auditorías internas a los controles tecnológicos implementados en nuestras operaciones, resultando en 34 revisiones a los controles de Seguridad de la Información en toda la Compañía. Con un enfoque proactivo, actualizamos, mejoramos y ampliamos nuestra visión de los eventos desde el centro de Ciberseguridad, consolidando así nuestro compromiso con la excelencia en seguridad informática.

Como parte de nuestra estrategia y de las exigencias de nuestros clientes nos orientamos en garantizar un enfoque dinámico y exhaustivo hacia la seguridad cibernética, asegurando una protección sólida y proactiva ante las crecientes amenazas cibernéticas para salvaguardar la integridad y la confianza en las operaciones de la compañía.

En línea con nuestra dedicación a la mejora continua y siguiendo las recomendaciones de expertos en ciberseguridad, hemos fortalecido la postura de

seguridad de la compañía. Esta iniciativa se basa en la valiosa experiencia compartida con nuestros clientes, proveedores y accionistas. Entre las acciones implementadas, destacamos la integración del módulo EDR en nuestra solución de antimalware, una medida clave para una defensa más robusta contra amenazas cibernéticas. Además, hemos activado la autenticación MFA para todas nuestras cuentas de correo electrónico en la suite de Office 365, reforzando así la seguridad en el acceso a la información.

En el transcurso del año 2023, nos hemos enfocado en mitigar los riesgos asociados con la obsolescencia tecnológica. Esto se traduce en un compromiso constante con la actualización y migración de infraestructuras identificadas como potenciales puntos de vulnerabilidad a mediano plazo. Por último, hemos llevado a cabo un rediseño integral de nuestra arquitectura de conectividad a nivel de firewall. Este esfuerzo incluye mejoras significativas en el rendimiento y la implementación de módulos avanzados para una mayor seguridad y eficiencia en nuestras operaciones. Estas medidas combinadas reflejan nuestro compromiso inquebrantable con la seguridad y la vanguardia tecnológica.

Durante el año 2023 como en los desafíos que plantea el 2024, hemos estado concentrados en consolidar una cultura sólida de ciberseguridad entre todos nuestros usuarios. Esta iniciativa va más allá de los eventos específicos dentro de la compañía, extendiéndose a situaciones cotidianas y experiencias vinculadas con sectores tanto locales como globales de la región y el mundo.

Protección de datos personales, en 2023 la compañía fortaleció el programa de protección de datos personales realizando acompañamiento a las diferentes áreas y operaciones, enfocados en analizar y mejorar los procesos relacionados con los deberes que tenemos como encargados del tratamiento de los datos personales de nuestros clientes corporativos, adicionalmente afianzamos el conocimiento de nuestros equipos de trabajo con charlas, asesorías específicas y capacitaciones que nos permitieron mejorar las actividades y gestión de los datos personales de nuestros grupos de interés así como los asociados a nuestros clientes corporativos.

Se ejecutaron campañas de comunicaciones relacionados con este tema, enfocados en el deber de gestionar adecuadamente los datos personales.

Durante 2023, la compañía no tuvo reclamaciones con relación a fuga de información, ni incidentes derivados a una mala protección de la información, asegurando así el correcto manejo de los datos que están almacenados en los diferentes medios. Se atendieron de manera oportuna todas las solicitudes asociadas a los derechos de los titulares de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad aplicable.

En 2024 continuaremos con el proceso de revisión y mejora continua del Programa Integral de Protección de Datos Personales para aplicar las mejores prácticas en materia de privacidad y seguridad de la información.

En emtelco la ética es primero

Actuando de manera ética y transparente generamos relaciones de valor y confianza con nuestros grupos de interés durante 2023 a través de las siguientes acciones:

- Revisamos y actualizamos las políticas de ética y cumplimiento según el marco normativo y las buenas prácticas empresariales.
- Revisamos y actualizamos el modelo de matriz de riesgos.
- Evaluamos el nivel de madurez de nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial, SAGRILAFT, mediante auditorías internas y externas.
- Implementamos campañas de comunicación y planes de formación con el fin de fortalecer la cultura ética al interior de la compañía.
- Efectuamos conocimiento de nuestras contrapartes: clientes, colaboradores, proveedores y accionistas, a través del proceso de Debida Diligencia.
- Realizamos reportes externos a entes de control y a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF).
- Presentamos periódicamente nuestra gestión ética ante el Comité de Ética y la Junta Directiva de Inversiones Telco.

¡Todos participamos activamente del Programa de Ética y Cumplimiento!

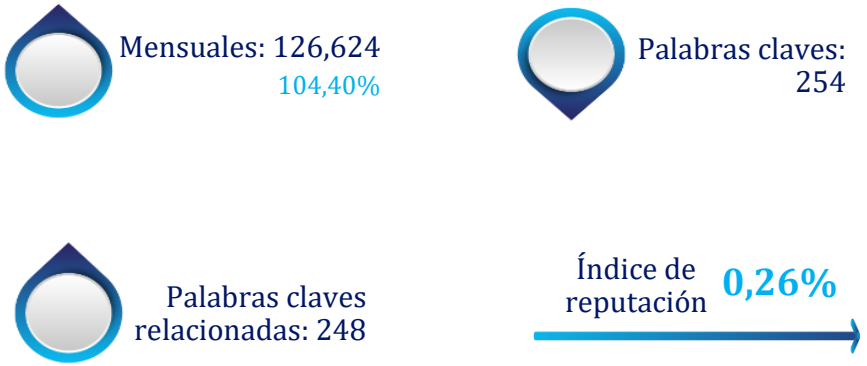
- 99% de los colaboradores activos realizaron el entrenamiento de Ética y Cumplimiento, que incluyó temas como el Código de Ética, anticorrupción y antisoborno, conflicto de intereses, entre otros.
- 99% de los colaboradores activos presentaron su declaración anual de conflicto de interés.
- 100% de los nuevos colaboradores realizaron su entrenamiento en nuestro programa.
- 100% del equipo de Compras fue capacitado en el proceso de compra y debida diligencia.
- 100% de nuestros proveedores estratégicos recibieron información sobre nuestro programa.
- 100% de la alta dirección y la Junta Directiva de Inversiones Telco presentaron su declaración anual de conflicto de Interés.
- Efectuamos en lo corrido del año entrenamientos a grupos focales sobre nuestras políticas y el programa.
- Recibimos y gestionamos 67 casos a través de nuestros canales de denuncia en lo corrido del año.

Tenemos cero tolerancia ante la corrupción

Canales de consulta y/o denuncia frente a posibles faltas a la ética:

Página web	https://emtelco.com.co/etica-y-cumplimiento/
Portal interno de Ética y Cumplimiento:	https://web.emtelco.co/Zonae/empresa#empresa_normatividad
Correo electrónico:	línea-etica@emtelco.com.co sagrilaft@emtelco.com.co
Línea Ética:	018000517871
Formulario ROI-Reporte de Operación Inusual	https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1

Reputación corporativa, en 2023 fortalecimos la estrategia digital de emtelco, con la intención de mejorar el índice de reputación y el engagement de nuestra marca; para esto, implementamos el *Social Listening*, como herramienta de escucha del entorno digital, usando nuevas tecnologías, apalancadas por la inteligencia artificial, la cual nos ayudó a entender los sentimientos de los usuarios respecto a nuestra marca; para esto, consolidamos un equipo de búsquedas multidisciplinario que nos permitió tener la capacidad interna de generar contenido de valor multiformato, atendiendo estratégicamente las interacciones y alcanzando así, resultados significativos:



- El **índice de reputación** se mantuvo constante durante el año 2023, dando un resultado **aceptable**, en un **0,26%.**
- Cerramos el 2023 con un alcance de contenido orgánico de 1,374,059 usuarios.
- Aumentamos en un **1,2% el Engagement rate** (repuestas y reacciones positivas de grupos de interés a través de redes sociales), el cual cerró el año en un 8,6% (2022 en 7,4%).

  Lograr un 8,6% en engagement indica una participación significativamente superior al promedio estándar, que es del 4% (Bench determinado por Grupo Meta). Este resultado resalta una sólida conexión con la audiencia y demuestra la efectividad en la generación de contenido que fomenta la interacción y el interés de manera notablemente superior a la norma establecida.

- Obtuvimos un crecimiento del **9,2%** en nuestra comunidad digital, lo que representa un total de **6,417 seguidores nuevos** en todas nuestras RRSS, cerrando el año con **75,977 seguidores,** (2022 con **69,560**).

Satisfacción en el servicio (calidad y atención), la satisfacción de nuestros clientes corporativos quedó en 95%, un incremento de 8 puntos frente a 2022, la cual estuvo apalancado por la movilización en un 64% de los clientes que nos calificaron regular ese año. Lo anterior se debe a que durante el 2022 se tuvo un impacto considerable causado por el incidente tecnológico que se presentó en el segundo semestre del año, sin embargo, la percepción mejoró para el 2023 debido a la estabilidad mostrada por la organización y la certificación; luego del incidente, en la norma ISO 27001 (Norma de Seguridad de la Información) que transmitió un mensaje de confianza a nuestros clientes. Se identifica un aumento importante en el NPS de 2023 respecto al año anterior, con un incremento de 17 puntos, esto debido a un cambio en la percepción del 40% de los clientes que nos habían calificado como pasivos en 2022, este año 2023 pasaron a ser promotores; la razón principal es debido a que los clientes perciben más oportunidad en los desarrollos y en la entrega de informes.

Transformación digital e innovación

En Laboratorio de Soluciones

- ***Document Mining*:** A través de esta nueva capacidad basada en Inteligencia Artificial (IA), que permite extraer texto líquido de documentos digitales o escaneados, logramos desarrollar tres (3) pruebas de concepto (POC) y tres (3) propuestas comerciales para clientes del sector salud y financiero, mostrando eficiencia y mejora de los procesos, el desarrollo de las actividades empresariales y las colaboraciones estratégicas.

- **Conexión:** Nuestra plataforma core para administrar el ciclo de vida del talento humano continúa evolucionando, incorporamos otras funcionalidades que simplifican la gestión de los procesos, como lo es el cliclo de nómina a tráves del módulo **epay**, los **procesos disciplinarios**, digitalizando parte de la documentación asociada y creamos un nuevo espacio informativo "**Entérate"** con el fin de mejorar la efectividad en la comunicación al interior de la organización.

- **elink:** logramos implementar esta solución en tres (3) clientes corporativos, fortaleciendo la gestión interna de sus campañas de comunicación.

- **DSW:** Dimos cierre al programa de DSW (Digital Smart Workforce) para la obtención de beneficios tributarios por inversión en innovación, ciencia y tecnología de MinCiencias, habilitando capacidades de técnologia RPA en la organización generando mejores experiencias para los usuarios y nuestros colaboradores.

En 2023 desarrollamos estrategias basadas en Quick Wins (Ganancias rápidas), acompañados por la Universidad de los Andes, donde definimos 7 elementos claves a trabajar con grupos interdisciplinarios, donde se impactó la estrategia con accionables a corto plazo, se revisaron modelos para mejorar el Go to market de productos Core y productos digitales, se desarrolló una (1) solución para el sector salud, se evaluaron y habilitaron modelos de facturación diferentes y se realizaron acciones para aprovechar las capacidades de nuestra plataforma Core Genesys Cloud.

Continuamos fortaleciendo nuestro **sistema de gestión de innovación eureka**, en el cual por medio de diferentes formas de participar tanto internas como externas, movilizamos la innovación en la organización, para el logro de la Mega y objetivos estratégicos:

Logramos mantenernos por cuarto (4) año consecutivo dentro de las 200 empresas más innovadoras en el **Ranking de Innovación empresarial** organizado por la ANDI y la revista Dinero, posicionándonos como una de las empresas que promueven y fomentan la innovación empresarial en el país, se espera que para el año 2024 se realice un cambio en la metodología de evaluación.

Variables	2023	2022	2021	2020
	Puesto 195	Puesto 133	Puesto 195	Puesto 208
Capacidades	19,4	22,5	18,6	8,8
Resultados	25,0	27,3	24,7	8,0
Puntaje	31,06	49,8	43,3	26,3

Logramos mantener la certificación del Sello de Buenas Prácticas en Innovación (BPI), demostrando una vez más que en nuestra Compañía entendemos y apropiamos la innovación como una capacidad, la cual nos permitirá establecer una estrategia para apoyar el logro de los objetivos, fomentando una cultura de innovación.

Interacción con el ecosistema de innovación, logramos participar en seis (6) convocatorias del ecosistema de innovación nacional, entre ellas:

- En **ANDI más país,** logrando la mejora de nuestro sistema de innovación y la generación de dos (2) nuevos proyectos, en la mejora de procesos y en la generación de nuevos productos. Además, la obtención del beneficio de la medición de Cultura financiada por el aliado Impacta.

- Lanzamos dos (2) retos de innovación abierta, con los aliados **10X Thinking y MegaiNN** con el fin de aprovechar sus capacidades y explorar nuevas tecnologías.

- Participamos en **Colombia 4.0 edición IA**, la muestra comercial más importante del país organizada por MinTic, con nuestra nueva Suite de productos llamada GenAI (Inteligencia artificial generativa).

- Nos inscribimos para hacer parte de las **becas entregadas por Comfama e Inner Development Goals (IDG),** para la formación en los Objetivos de Desarrollo Interior (ODI), con el fin de lograr habilidades transformacionales que apalanquen el desarrollo sostenible.

- Participamos de la **medición de innovación generada por Ruta N** para medir las capacidades, resultados e impactos en innovación de las empresas del valle de aburra.

Inteligencia Artificial Generativa: Continuamos en la evolución digital habilitando capacidades de inteligencia artificial generativa para nuestro negocio, construimos una suite de soluciones, que permitieron optimizar nuestras operaciones en los procesos de tipificación y atención de interacciones con nuestros clientes finales:

- **Ema:** Diseñado para optimizar la eficiencia operativa, automatizando el enrutamiento de llamadas.

- **TIPI:** Solución innovadora de tipificación de llamadas de manera precisa.

- **e-mily:** Automatización y gestión de PQRSF con perfección por medio de Inteligencia Artificial.

- **Sirena:** Asistente Virtual dotado de inteligencia artifical para resolver dudas de usuarios y asesores.

- **Alertas NPS:** Comprensión de las necesidades de los usuarios.

- **SophIA:** Inteligencia artificial de enrutamiento de Clientes.

Retos 2024

- Habilitar e integrar a la organización el CRM que permita controlar y gestionar diferentes procesos y momentos desde la preventa hasta la operación de clientes.
- Habilitar el Ecommerce de emtelco buscando a través de este canal fortalecer la venta de servicios de consultoría CX (Customer Experience), UX (User Experience) y Analítica.
- Potenciar MAX como solución de agendamiento no solo para el sector salud si no para otras industrias, generando ingresos adicionales para la organización.
- Continuar avanzando en la migración de transacciones a digital, como elemento de transformación y adaptación a las necesidades de nuestros usuarios finales.
- Continuar siendo líderes y referentes en el mercado destacándonos por nuestro servicio y la experiencia del cliente.
- Continuar obteniendo resultados positivos de clima laboral manteniendo uno de los mejores índices del sector y uno de los más bajos indicadores de rotación.
- Seguir siendo referentes de calidad y servicio para nuestros clientes corporativos.
- Seguir manteniendo la modalidad de teletrabajo que brinda mayores beneficios y facilidades a nuestros colaboradores.
- Lograr mantener el margen EBITDA por encima de dos dígitos, para la generación de valor.





Gestión financiera

emtelco | enamoramos personas y marcas

Informe revisor fiscal 42
Notas a los Estados Financieros ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Certificación de los estados financieros 47

Building a better working world

Informe del Revisor Fiscal

A la Asamblea de Accionistas de:
Emtelco S.A.S.

Opinión

He auditado los estados financieros adjuntos de Emtelco S.A.S., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen información sobre las políticas contables materiales.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2023, 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.

Bases de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Mis responsabilidades en cumplimiento de dichas normas se describen en la sección *Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros* de este informe. Soy independiente de la Compañía, de acuerdo con el Manual del Código de Ética para profesionales de la contabilidad, junto con los requisitos éticos relevantes para mi auditoría de estados financieros en Colombia, y he cumplido con las demás responsabilidades éticas aplicables. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

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 (NCIF); de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de incorrección material, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Al preparar los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con este asunto y utilizando la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista diferente a hacerlo.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel. +57 (601) 484 7000

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín – Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 – Piso 14
Tel. +57 (604) 369 8400

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali – Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N – 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 485 6280

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 – 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 385 220

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros tomados en su conjunto están libres de incorrección material, ya sea por fraude o error, y emitir un informe que incluya mi opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de aseguramiento, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia siempre detectará una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o acumuladas, podría esperarse que influyan razonablemente en las decisiones económicas que los usuarios tomen con base en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia, debo ejercer mi juicio profesional y mantener mi escepticismo profesional a lo largo de la auditoría, además de:

- Identificar y evaluar los riesgos de incorreción material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría que respondan a esos riesgos, y obtener evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que la resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o sobrepaso del sistema de control interno.

- Obtener un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.

- Evaluar lo adecuado de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones realizadas por la Administración.

- Concluir sobre si es adecuado que la Administración utilice la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre importante, debo llamar la atención en el informe del auditor sobre las revelaciones relacionadas, incluidas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar mi opinión. Las conclusiones del auditor se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe, sin embargo, eventos o condiciones posteriores pueden hacer que una entidad no pueda continuar como negocio en marcha.

- Evaluar la presentación general, la estructura, el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que se logre una presentación razonable.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

Comuniqué a los responsables del gobierno de la entidad, entre otros asuntos, el alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, los hallazgos significativos de la misma, así como cualquier deficiencia significativa del control interno identificada en el transcurso de la auditoría.

Otros Asuntos

Los estados financieros bajo normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia de Emtelco S.A.S. al 31 de diciembre de 2022, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por mí, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, sobre los cuales expresé mi opinión sin salvedades el 09 de marzo de 2023.

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentado en el alcance de mi auditoría, no estoy enterado de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Compañía: 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 de la Junta Directiva; 3) La información contenida en las planillas integradas de liquidación de aportes, y en particular la relativa a los afiliados, y la correspondiente a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables al 31 de diciembre de 2023, así mismo, a la fecha mencionada la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; y 4) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas y 5) La adopción del programa de Transparencia y Ética Empresarial; Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Compañía, 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. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015 lo emití por separado el 5 de marzo de 2024.

JUAN ESTEBAN TAMAYO LAVERDE

Firmado digitalmente por JUAN ESTEBAN TAMAYO LAVERDE
Fecha: 2024.03.05 10:07:33 -05'00'

Juan Esteban Tamayo Laverde
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 163391 -T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia
5 de marzo de 2024

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Introducción

Información Corporativa

Emtelco S.A.S., (en adelante “Emtelco” o la “Empresa”) es controlada por Millicom Spain S.L., sociedad que ejerce control directo sobre Inversiones Telco S.A.S., (en adelante “Inversiones Telco”), e indirecto sobre Emtelco. Su mayor accionista es Inversiones Telco con el 99,9999854% de las acciones en circulación.

Emtelco es una sociedad de capital mixto, mayoritariamente público, organizada bajo la forma de una sociedad por acciones simplificada, del orden municipal, de carácter comercial, con personería jurídica propia, plena autonomía administrativa y capital independiente. Fue constituida por Escritura Pública número 1401 del 21 de julio de 1994, otorgada por la Notaría Veintiuno de Medellín y se transformó en una sociedad por acciones simplificada (SAS) mediante Acta No. 40 del 2 de diciembre de 2014 de la Asamblea de Accionistas, registrada el 14 de diciembre de 2014 en la Cámara de Comercio de Medellín. Su domicilio social es Medellín y su duración es indefinida como persona jurídica.

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y contact center, incluyendo entro otros: gestión de procesos de soporte en front office y back office a través de los diferentes medios de contacto, procesos de gestión y administración de información, gestión de procesos tecnológicos, procesos de gestión del talento humano, prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e interventorías, alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad, así como la comercialización de los bienes que hagan parte de dicha infraestructura y de servicios prestados por terceros, entre otros.

Control y Vigilancia

De acuerdo con su naturaleza y operación la empresa se encuentra sujeta a la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

Estados Financieros

Bases de Preparación

La Empresa, de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por la Ley 1314 de 2009 reglamentada, compilada y actualizada por el Decreto 938 de 2021, Decreto 1432 de 2020 y anteriores, prepara sus estados financieros de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia - NCIF, las cuales se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) junto con sus interpretaciones, traducidas al español y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por su sigla en inglés) vigentes al 31 de diciembre de 2018.
En la preparación de estos estados financieros, la Empresa ha aplicado las políticas contables, y los juicios, estimaciones y supuestos contables significativos descritos más adelante.

La Empresa tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, el 31 de diciembre de 2023. La moneda funcional de la Empresa es el peso colombiano que a su vez es la moneda de presentación. Los estados financieros se presentan en millones y los montos se redondean a la unidad de millón más cercana, excepto donde se indique de otra forma.

Los estados financieros se prepararon sobre la base del costo histórico, a excepción de algunos renglones que incluyen instrumentos financieros y financiamiento de deuda (medido a valor razonable), y la propiedad y equipo bajo arrendamiento (inicialmente medido por el valor presente neto de los pagos futuros del contrato de arrendamiento).

El siguiente lineamiento que la Empresa aplica se encuentra incluido en los decretos mencionados y constituye excepción a las NIIF emitidas por el IASB (por sus siglas en inglés).

Conversión de Moneda Extranjera

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio de cierre de la moneda funcional vigente a la fecha de cierre del año sobre el que se informa. Todas las diferencias se imputan al estado de resultados.
La siguiente tabla muestra las tasas de conversión de moneda para las operaciones de la Empresa al 31 de diciembre:

Tasa/Año	2023	2022
Tasa de cierre dólares americanos	**3,822.05**	4,810.20
Tasa de cierre euro	**4,222.03**	5,133.69

Introducción (continuación)

Las partidas no monetarias que se miden en términos de su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones originales.

Las partidas no monetarias que se miden por su valor razonable en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio a la fecha en la que se determine ese valor razonable.

Clasificación de Partidas Corrientes y no Corrientes

Un activo se clasifica como activo corriente cuando se mantiene principalmente para propósitos de negociación o se espera que sea realizado en un plazo no mayor a un año, posterior a la fecha de presentación, el efectivo o equivalentes de efectivo, no está sujeto a restricciones por su intercambio o para su uso en la cancelación de un pasivo al menos un año después del periodo sobre el que se informa. Los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

La clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes se basa en los derechos que existen al final del período sobre el que se informa, especifican que la clasificación no se ve afectada por las expectativas sobre si una entidad ejercerá su derecho a diferir la liquidación de un pasivo.

Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la administración utilice el juicio al aplicar las políticas contables de la Empresa. Igualmente, requiere el uso de ciertas estimaciones y suposiciones contables críticas que afectan los montos reportados de los activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, y los montos reportados de los ingresos y gastos durante el período del informe.

Estas estimaciones se basan en el mejor conocimiento que tenga la Administración sobre los eventos y acciones en curso y los resultados reales finalmente pueden diferir de estas estimaciones. Las áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad, o las áreas donde los supuestos y estimaciones son significativos para los estados financieros se describen a continuación:

Juicios

En la preparación de los presentes estados financieros, se usó el criterio administrativo en la aplicación de las políticas contables NCIF y el tratamiento contable. En particular, se hizo un uso importante del criterio administrativo en relación con los siguientes elementos:

- Pasivos contingentes - para determinar si una provisión debe o no ser contabilizada como pasivo (ver nota 26).
- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 11).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 8).
- Tasas de descuento aplicadas a provisiones de retiro de activos y arrendamientos (ver nota 17 y 18).

Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

Las estimaciones son continuamente evaluadas y se basan en la experiencia histórica y en otros factores, incluidas las expectativas de eventos futuros que se crean razonables bajo las circunstancias.

Debido a las incertidumbres inherentes a este proceso de evaluación, los resultados reales pueden diferir de las estimaciones originales. Las estimaciones están sujetas a cambios en la medida que se disponga de nueva información que pueda afectar significativamente los resultados operativos futuros. Se usaron estimaciones importantes en relación con los siguientes elementos:

- Reconocimiento de la propiedad y equipo y los activos intangibles al costo histórico a la fecha de adquisición (ver notas 16 y 17).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 16 y 17).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, los riesgos legales y fiscales (ver nota 24).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 14).
- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 19 y 21).
- Impuesto corriente y diferido (ver nota 8).
- Plazo de contratos de arrendamiento de derecho de uso incluyendo opciones de renovación (ver nota 11).
- Pagos basados en acciones (Ver nota 4).
- Posiciones inciertas (Ver nota 26).

Negocio en Marcha

A la fecha de estos estados financieros, se ha determinado que no hay incertidumbres materiales que puedan generar dudas significativas concernientes a la capacidad de negocio en marcha de la empresa.

Introducción (continuación)

Mejoras 2021

Modificaciones a la NIC 8: Definición de Estimaciones Contables

La modificación fue publicada por el IASB en febrero de 2021 y define claramente una estimación contable: “Estimaciones contables son importes monetarios, en los estados financieros, que están sujetos a incertidumbre en la medición”.
Clarificar el uso de una estimación contable, y diferenciarla de una política contable. En especial se menciona “una política contable podría requerir que elementos de los estados financieros se midan de una forma que comporte incertidumbre en la medición—es decir, la política contable podría requerir que estos elementos se midan por importes monetarios que no pueden observarse directamente y deben ser estimados. En este caso, una entidad desarrolla una estimación contable para lograr el objetivo establecido por la política contable”.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 1611 de 2022, el cual regirá desde el 1 de enero de 2024. La empresa se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Modificaciones a la NIC 1: Información a Revelar sobre Políticas Contables

Las modificaciones aclaran los siguientes puntos:

- Se modifica la palabra “significativas” por “materiales o con importancia relativa”.
- Se aclara las políticas contables que se deben revelar en las notas a los estados financieros “una entidad revelará información sobre sus políticas contables significativas material o con importancia relativa.
- Se aclara cuando una política contable se considera material o con importancia relativa.
- Incorpora el siguiente párrafo: “La información sobre políticas contables que se centra en cómo ha aplicado una entidad los requerimientos de las NIIF a sus propias circunstancias, proporciona información específica sobre la entidad que es más útil a los usuarios de los estados financieros que la información estandarizada o la información que solo duplica o resume los requerimientos de las Normas NIIF”.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 1611 de 2022, el cual regirá desde el 1 de enero de 2024. La empresa se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Modificaciones a la NIC 12: Impuestos Diferidos Relacionados con Activos y Pasivos que Surgen de una Transacción Única.

La modificación permite reconocer un pasivo o activo por impuesto diferido que haya surgido en una transacción que no es una combinación de negocios, en el reconocimiento inicial de un activo o pasivo que, en el momento de la transacción, no da lugar a diferencias temporarias imponibles y deducibles de igual importe.

Su efecto acumulado por el cambio en la política contable se reconocerá a partir del inicio del primer periodo comparativo presentado como un ajuste al saldo de apertura de las ganancias acumuladas en esa fecha.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 1611 de 2022, el cual regirá desde el 1 de enero de 2024. La empresa se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Certificación de los Estados Financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de la Empresa bajo cuya responsabilidad se prepararon los estados financieros, certificamos:

Que, para la emisión de los estados financieros adjuntos de Emtelco S.A.S., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2023, de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio por el año terminado en esa fecha, los cuales, conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras tomadas fielmente de los libros.

Dichas afirmaciones, explícitas e implícitas, son las siguientes:

Existencia: los activos y pasivos de Emtelco S.A.S., existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el año.

Integridad:

- Los estados financieros "y otros informes relevantes para el público" no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Empresa.
- Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.

Derechos y obligaciones: los activos representan probables beneficios económicos futuros y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros, obtenidos o a cargo de Emtelco S.A.S. en la fecha de corte.

Valuación: todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados.

Presentación y revelación: los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

MARITZA GARZON VARGAS
Firmado digitalmente por MARITZA GARZON VARGAS
Fecha: 2024.03.05 17:30:27 -05'00'

Maritza Garzón Vargas
Representante Legal

Zolanlli Giraldo López
Firmado digitalmente por Zolanlli Giraldo López
Fecha: 2024.03.05 10:28:22 -05'00'

Zolanlli Giraldo López
Contadora
Tarjeta Profesional 131182-T

Gestión ambiental



emtelco | enamoramos personas y marcas

Eficiencia energética y huella de carbono 50
Responsabilidad ambiental operacional 51
Gestión de residuos electrónicos 51
Gestión de residuos solidos 52

Gestión Ambiental ¡Así cuidamos el planeta!

En el 2023 continuamos con el fortalecimiento de la gestión ambiental de la compañía, cumpliendo el compromiso del cuidado de medio ambiente. De acuerdo con nuestras actividades de Contact Center & BPO, la gestión de residuos sólidos y electrónicos, la responsabilidad operacional, la eficiencia energética y la huella de carbono fueron los temas de mayor relevancia para nuestra gestión ambiental y donde enfocamos nuestros esfuerzos para mitigar los impactos ambientales.

Eficiencia Energética y Huella de Carbono

El cambio climático es un problema global que nos afecta a todos. En emtelco, con el propósito de contribuir activamente a la mitigación y reducción del cambio climático, y en consonancia con los objetivos nacionales establecidos en virtud del Acuerdo de París[1], hemos articulado una estrategia que refleja nuestro compromiso con los grupos de interés para disminuir las emisiones de CO2 de nuestra compañía. En la siguiente tabla se detalla nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI) que se calculó con base en el Protocolo de Gases Efecto Invernadero del World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute:

Emisiones Directas	2023	2022	Análisis Variación anual
Alcance 1	1,4	2	Disminuye, lo que representa una reducción del 0,6 ton de CO2 en emisiones directas.
Alcance 2	171	218	Disminución de las emisiones, lo que representa reducción del 22% de energía eléctrica comprada.
Alcance 3	10	31	Disminuye el 68% en viajes aéreos.
Total, emisiones Alcance 1,2,3	182	251	Disminuye un 27%, en la huella de carbono, mostrando compromiso efectivo con la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Alcance 1. Incluye combustibles para respaldo eléctrico, fugas y de gases refrigerantes vehículos propios.
Alcance 2. Incluye energía eléctrica comprada.
Alcance 3. Incluye solo viajes aéreos.

Consumo de Energía	2023	2022	Análisis de Variación
GJ/año	3,561	6,979	Disminuye el consumo de energía, en **49%.** lo que contribuye a la reducción de la huella ambiental.
MW/h/año	989,122	1,938,671	

Algunas de las acciones realizadas en este sentido fueron:

- Eficiencia energética con luminarias tipo LED en la operación
- Aplicación de prácticas ofimáticas y compra de tecnología eficiente en el consumo de energía.
- Seguimiento y mantenimiento preventivo y/o correctivo en sistemas de aire acondicionado y plantas eléctricas alternas existentes.
- Implementación modelo de teletrabajo.

[1] **Acuerdo de París**: Acuerdo histórico para combatir el cambio climático y acelerar e intensificar las acciones e inversiones necesarias para un futuro sostenible con bajas emisiones de carbono (manteniendo el aumento de la temperatura mundial en el siglo XXI muy por debajo de los 2°C, buscando un aumento máximo de 1,5°C

Responsabilidad Ambiental Operacional

Como compañía especializada en servicios de Contact Center y BPO, nuestra operación y prestación de servicios conllevan una serie de implicaciones medioambientales a lo largo de toda nuestra cadena de valor, desde nuestros proveedores hasta nuestros clientes. Estas implicaciones son cuidadosamente planificadas y gestionadas para asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental en vigencia y establecer objetivos y metas que nos permitan mejorar de manera continua.

- Hemos ejecutado acciones estratégicas para cumplir con nuestro plan de movilidad sostenible. Una de estas acciones ha sido la exitosa transición hacia el teletrabajo, lo cual ha contribuido notablemente a reducir nuestra huella de carbono asociada a la movilidad de nuestros colaboradores, al cierre de 2023 un total de 5,760 colaboradores están en el modelo de teletrabajo que corresponden al 57% del total colaboradores de la Compañía.
- En el año 2023 nuestros colaboradores en el modelo de teletrabajo generaron una reducción mensual **88,7** toneladas de CO2 y un total anual de **1,065** toneladas de CO2.
- Además, hemos logrado mantener un nivel de aprovechamiento de residuos del **74**%. En 2023, los residuos generados sumaron **60,781 kg**, gestionados de manera responsable y eficiente.
- Se llevó a cabo la "**Semana Ambiental**" a través de una serie de actividades, abordando los temas en los que generamos un mayor impacto ambiental: gestión de residuos, siembra de árboles y sensibilizaciones ambientales.
- A través de YouTube se realizó del evento virtual "**Encuentro anual de proveedores**" con la participación de **140 asistentes**, donde se dictaron charlas de intereses general con temas como experiencia al cliente, salud y seguridad en el trabajo, ética y cumplimiento. Además, premiamos iniciativas desarrolladas por nuestros proveedores en las categorías de **"Compromiso ecológico corporativo"** e **"Integración y responsabilidad social empresarial"**
- Seguimos promoviendo activamente la reducción del consumo de recursos naturales mediante campañas de comunicación y programas de sensibilización dirigidos a todos nuestros colaboradores.
- Asimismo, hemos establecido e implementado un riguroso sistema de seguimiento y control del consumo de recursos naturales en todas nuestras sedes a nivel nacional.

Es importante destacar que durante el año 2023 no se registró ninguna infracción o reclamación ambiental, ya sea en forma de multas o sanciones monetarias o no monetarias, debido a incumplimientos de la legislación o normativa ambiental vigente. Esto refleja nuestro compromiso con el cumplimiento de las normas ambientales, así como la efectividad de nuestras políticas de sostenibilidad y programas ambientales.

Además, hemos fortalecido nuestro control operativo sobre nuestros proveedores, incorporando criterios ambientales en nuestros procesos de contratación y adquisición de bienes y servicios, considerando cuidadosamente el alcance e impacto de dichos procesos.

Nuestra organización se enorgullece de mantener una postura proactiva y responsable en materia ambiental, y estamos comprometidos en mejorar nuestras prácticas y reducir nuestro impacto acorde con los estándares más exigentes de sostenibilidad.

Gestión de Residuos Electrónicos

Implementamos acciones para gestionar adecuadamente los residuos eléctricos y electrónicos (RAEE). En 2023 se realizó una subasta de **7,473** equipos de cómputo obsoletos y en mal estado con empresas de reciclaje que llevan a cabo la concentración de materiales, clasificación y tratamiento de estos logrando un manejo ambiental del 100% para todos los equipos con un total de **1,000 Kg.**

Además, se gestionaron un total de **101 kg** de pilas, acumuladores y baterías usadas con el objetivo de asegurar su aprovechamiento o destrucción apropiada. Esto nos permitió gestionar adecuadamente estos materiales, promoviendo la implementación de la economía circular, donde los diferentes componentes y materiales pueden utilizarse en otros procesos productivos.

Estas acciones nos han permitido avanzar en gestión ambiental y asegurar que los residuos eléctricos y electrónicos se manejen responsablemente, contribuyendo a la sostenibilidad y cumplimiento de las normativas ambientales.

Gestión de Residuos Sólidos

Durante el año 2023, se generaron **61,781 Kg** de residuos, englobando una diversidad de categorías, incluyendo residuos ordinarios, inertes, reciclables y peligrosos. Los residuos se someten a un proceso selectivo, adaptado según su naturaleza, para aplicar medidas de aprovechamiento, tratamientos especiales o su disposición final en un vertedero.
Con un enfoque centrado en la preservación del ambiente, emtelco se dedica a optimizar la recuperación de residuos sólidos, persiguiendo la minimización, prevención y mitigación de los potenciales impactos ambientales que estos puedan generar.

En el año 2023, se reciclaron unos **45,049 Kg** de residuos sólidos, un **74 %** del total generado. Las entidades encargadas de gestionar los residuos peligrosos informaron haber tratado 101 kg, involucrando acciones de aprovechamiento, eliminación y disposición definitiva.

Estas iniciativas reflejan el compromiso inquebrantable de emtelco con una gestión de residuos responsable, fundamentada en soluciones sostenibles que contribuyen a la preservación y cuidado del entorno ambiental:

Tipo de residuos[2]	2023	2022
Ordinarios e Inertes.	15,631	48,913
Reciclables (Papel, cartón, plástico, chatarra).	45,049	64,946
Peligrosos y Especiales (RAEES, pilas y baterías y luminarias).	1,101	**5,340**
Total, Residuos (Kg)	**61,781**	**119,198**

[2] G4-EN23 - Peso total de residuos por tipo

Gestión social



Colaboradores 55
Clientes corporativos 66
Proveedores 70
Medios de comunicación 71
Comunidad 71
Estado 71
Competidores y colegas 72

Colaboradores

Al cierre del 2023 contamos con colaboradores en distintas zonas del territorio colombiano, cerrando el año con **10,024 colaboradores**,

9,439 colaboradores con contrato laboral directo, **22 colaboradores** contratados a través de la empresa de servicios temporales y **563** con contrato de aprendizaje directo.

- El 60% es personal femenino y 40% personal masculino.
- El 53% (5,288) de los colaboradores son menores de 30 años.
- El 44% (4,425) están entre los 30 y 50 años.
- El 3% (311) son mayores a 50 años,

Región	Cantidad Colaboradores	% Colaboradores por región
Regional Centro	2,766	27,59%
Regional Norte	191	1,91%
Regional Noroccidente	6,824	68,08%
Regional Oriente	0	0,00%
Regional Sur	243	2,43%
Total, zonas del territorio colombiano	**10,024**	**100%**

Nota: Para el 2023 emtelco finaliza operación en el regional Oriente para la línea de negocio de Instalaciones y Reparaciones

Desde la Gerencia de Gestión de Talento se desarrollaron actividades enfocadas en el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, además se implementaron estrategias que nos permitieron incorporar el mejor talento a nuestros equipos de trabajo.

Desde el enfoque de atracción del talento, durante la vigencia 2023, vinculamos 7,840 colaboradores, lo que representa un 54,9 % menos respecto al año anterior (Año 2022: 17,401 colaboradores) debido a la reducción en los volúmenes de operación de los clientes actuales y la finalización de operaciones. A pesar de esta situación, la Compañía continúo generando nuevas oportunidades de empleo,

Región	Cantidad Colaboradores
Regional Centro	3,228
Regional Norte	84
Regional Noroccidente	4,383
Regional Oriente	0
Regional Sur	145
Total, zonas del territorio colombiano	**7,840**

- El 65% es personal femenino y 35% personal masculino.
- El 67% (5,227) son menores de 30 años.
- El 33% (2,564) están entre los 30 y 50 años.
- El 1% (49) son mayores a 50 años.

Durante la vigencia 2023, nuestra compañía dio cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003) regulada por el Sena, cerrando el año con 563 estudiantes en práctica y aprendices (373 mujeres, y 191 hombres) en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.

Por otro lado, desarrollamos planes e intervenciones que nos ayudaron a mejorar el proceso, las cuales se enfocaron en:

- **Proceso de *People Analytics*, que nos permitió ser** más asertivos en la selección de nuestros creadores de experiencia. Determinamos perfiles exitosos a través de resultados de desempeño en operación, incluyendo no sólo nivel académico y experiencia, sino competencias transversales y de negocio para lograr que los creadores de experiencia sean más productivos, empáticos y con sentido de pertenencia.

- **Medición de satisfacción de aspirantes:** en noviembre iniciamos con esta medición que nos permitió conocer las fortalezas y oportunidades del proceso, lo cual es vital para seguir mejorando y transformando la experiencia de nuestros colaboradores desde su atracción y selección.

- **Reclutamiento bajo el enfoque de marca empleadora,** estrategia que permitió dar a conocer todos los beneficios y bondades que tiene Emtelco para aquellos que quisieron hacer parte de nuestra familia, donde creamos mayor presencia en redes sociales a través de la apertura de nuevas cuentas en Facebook e Instagram llamadas "@Talentosemtelco", para movilizar allí convocatorias y contenidos que nos posicionaron como marca empleadora. Creación de *landing page* propia para que las personas interesadas se registren en las convocatorias.

- **Contratación en regiones:** bajo la modalidad de teletrabajo autónomo, en 2023 logramos realizar un piloto con 21 personas del municipio de Amagá (Antioquia), proceso realizado con el acompañamiento de nuestra caja de compensación Comfama y que tuvo como propósito llevar oferta de trabajo formal a las regiones, mitigando la migración de los habitantes de la ruralidad a la ciudad.

- **Fomento de primer empleo:** logramos vincular a 467 personas en el 2023, equivalente al 5,3% de nuestras contrataciones, promoviendo así el desarrollo de oportunidades e impactando además a sus familias al entregarles el acceso a los beneficios del sistema integrado de seguridad social (salud, pensión, caja de compensación).

- **Incorporación de extranjeros:** en 2023 vinculamos 47 personas procedentes principalmente de *Venezuela, Perú y México,* representando así el 0,5% de nuestras contrataciones para esta vigencia.

- **Impulsamos la cultura del crecimiento profesional y personal de nuestro talento**: para ello, constantemente buscamos cubrir estratégicamente diferentes roles con talento de la familia Emtelco, gracias a ello, en 2023 logramos ascender a un total de 173 colaboradores, representado en 51% de ascensos de personal femenino y un 49 % de personal masculino.

Asociación Sindical

En emtelco respetamos el derecho de asociación, bajo los principios que deben regir las relaciones laborales, siempre dentro del marco del respeto y la dignidad humana. Garantizamos los derechos del trabajador y los de la Compañía, así como promulgamos las obligaciones de cada una de las partes.

De esta manera, finalizamos el año con un total de 450 colaboradores afiliados activos a la organización sindical ASOTRAEMTELCO y 506 a la organización sindical SINTROADCO, para un total de 956, lo que representa el 9,5 % del total de personal de la compañía. En el 2022, fueron 505 colaboradores afiliados activos a la organización sindical ASOTRAEMTELCO y 634 SINTROADCO.

Para el año 2023, la Organización sindical ASOTRAEMTELCO, continúa con la vigencia de su laudo arbitral expedido desde abril de 2022; así mismo, la empresa continúa con el cumplimiento del laudo arbitral expedido en el año 2018 en cuanto a los clausulados que corresponden al no haber sido objeto de modificación en el nuevo laudo.

La Organización sindical SINTROADCO, continúa con la vigencia de su convención colectiva de trabajo expedida desde junio de 2021; actualmente se encuentra en curso proceso ordinario laboral promovido por la organización sindical derivado de su interpretación para la aplicación del incremento salarial establecido en la convención colectiva de trabajo.

Para este año, no se registró apertura de ningún proceso administrativo sancionatorio, luego de presentarse querella o denuncia de parte de las organizaciones sindicales en contra de Emtelco, derivado de incumplimientos o retrasos con los compromisos y obligaciones exigidas en la Convención Colectiva o laudo arbitral.

Gestión del Talento Humano en Emtelco

Durante 2023 tuvimos diferentes *insights* que nos permitieron comprender y aceptar que todos poseemos capacidades, destrezas y conocimientos distintos; y tener el liderazgo como elemento diferenciador para movilizar y potenciar otras habilidades y competencias.

Creamos nuestra **Comunidad de líderes**, donde a través de espacios sincrónicos y aprendizaje virtual entregamos herramientas que faciliten el rol tanto desde el "SER" como el "HACER", basados en lo anterior y como parte de nuestra comunidad, durante 2023:

- Lanzamos **Emyli,** un espacio virtual exclusivo para 393 líderes en 2023, de los cuales 233 han sido mujeres (59%) y 160 han sido hombres (42%). Este espacio busca proveer tips de fácil aplicación que aporten al desarrollo y la profesionalización de su rol, al igual que herramientas que podrán ejecutar con sus equipos de trabajo generando mayor cercanía, camaradería y apertura. Los contenidos varían según las necesidades identificadas o las sugerencias de nuestra comunidad y su metodología es didáctica involucrando podcast, juegos, videos, *microlearning*, entre otros, algunos de los temas son: *trabajo en equipo, comunicación asertiva, manejo del tiempo, organización.*

- Implementamos la estrategia "**Tertuliando"**, una serie de espacios sincrónicos de conversación, en los cuales invitamos a líderes internos que deseen compartir desde su experiencia buenas prácticas las cuales han ido fortaleciendo en este camino del liderazgo, esta estrategia tiene el propósito de promover el aprendizaje colectivo y colaborativo en temas alineados a nuestro propósito de Compañía. Realizamos tres (3) tertulias, en las cuales participaron 230 colaboradores.

Feedback: para el 2023 se realizaron **70,532** conversaciones de valor por medio de nuestra metodología feedback, entre acciones para felicitar, potenciar y corregir; además de continuar el entrenamiento virtual a nuestros líderes.

Asimismo, durante el 2023 realizamos 20 planes de desarrollo tanto de manera individual, grupal y valoraciones de potencial; fortaleciendo talentos y habilidades de 320 colaboradores. Hemos realizado consultorías a nuestros líderes quienes han estado desarrollando las habilidades de sus equipos de trabajo bajo nuestra mentoría, razón por la cual se presenta disminución en el número total de planes de desarrollo, ya que durante el 2022 se habían realizado 40, siendo ahora los líderes los protagonistas del desarrollo de sus colaboradores, teniendo las herramientas para potenciarlos.

Adicionalmente, **gestionamos el conocimiento** en temas del "Saber - Hacer", que potencian las capacidades intelectuales de nuestro talento y a su vez apalancan el logro de objetivos estratégicos. Durante el 2023 fueron 1,639 colaboradores a nivel nacional, con una inversión de $167 millones (1,151 personas impactadas en el 2022, inversión de $120 millones).

Actividad	Mujeres	Hombres	Colaboradores impactados por año		Horas de gestión por año	
			2023	2022	2023	2022
Capacitaciones Alta Gerencia	7	3	10	7	28	190
Capacitaciones Staff	1,032	597	1,629	1,144	5,437	9,072
Total	**1,039**	**600**	**1,639**	**1,151**	**5,465**	**9,262**

Semilleros: con el objetivo de potenciar el crecimiento y aprendizaje de los colaboradores dentro de la organización, diseñamos e implementamos nuevas alternativas de capacitación; esta vez, buscando el mejor talento con conocimiento en desarrollo de *software* a quienes deseen apoyar y conocer más de este mundo de la tecnología impactando 230 colaboradores (167 hombres y 63 mujeres). Adicionalmente, continuamos las rutas formativas que permiten acceder al conocimiento de cargos claves y específicos tales como "Gestores de Aprendizaje"

impactando durante el año a 85 colaboradores (33 hombres y 52 mujeres) que anhelan ascender dentro de la Compañía.

Gestión del Desempeño: a través de nuestra herramienta **"Soy Talento"** gestionamos el desempeño de nuestro talento, logrando alrededor de 808 conversaciones de valor, convertidas en evaluaciones; en comparación con 2022 donde se tuvieron 1,090 personas.

Entrenamiento al cargo: entrenamos a líderes nuevos, reintegros o que ascienden, entregándoles herramientas que les facilitan realizar las funciones del cargo y los orientan a su desempeño, para cumplir con los objetivos de su rol y los de la organización. Durante el 2023 iniciaron su proceso 367 personas (199 hombres y 168 mujeres) y han finalizado su proceso 319 colaboradores a nivel nacional; en comparación con el 2022 las cifras que obtuvimos fueron: 784 personas (402 hombres y 382 mujeres).

Implementamos Dale Play: para fortalecer el desarrollo de conocimientos y habilidades en colaboradores o también denominados en el mundo de hoy *re-skilling y up-skilling*, implementamos un programa virtual gamificado con oferta abierta de experiencias que, a través del juego y recompensas, motiva a las personas a subir de nivel. Programa que en 2024 se articulará a la hoja de vida y a los planes de movilización internos.

En emtelco brindamos la oportunidad de un empleo digno y equitativo a nuestros colaboradores, generando una sociedad más incluyente. Le apostamos a culturizar y promover el respeto por las diversidades, porque cuando nuestros colaboradores se sienten respetados, incluidos, escuchados y valorados, no solo impactamos su calidad de vida, sino también a su entorno y a sus familias. En el 2022 nació una iniciativa de inclusión llamada "**Sumando Corazones**", y para el 2023 se fortaleció la promoción de ésta por medio de campañas de comunicación, apuntándole a uno de nuestros pilares estratégicos "Enamorados del Talento", y reafirmando que la diversidad y la inclusión hacen parte de nuestro ADN.

Durante 2023, nuestro indicador de inclusión cierra con el 31% de efectividad, respecto a la cantidad de colaboradores al cierre del año, lo que nos permite tener un promedio anual de 21,97 %, que se mide sobre el promedio de colaboradores vinculados en el año.

Dimensiones	2023	2022
Extranjeros	171	286
LGTBIQ+	256	651
Madres cabeza de familia	2,633	3,222
Personas en condición de discapacidad	8	80
Total	**3,068**	**4,239**

Desarrollamos la "Comunidad de madres" con el programa "Red de amor", impactamos a 103 madres, 69 de ellas gestantes y 34 lactantes, (en el 2022 fueron 133), a quienes les brindamos acompañamiento y datos de interés sobre el proceso de gestación, lactancia y cuidado del bebé por medio de campañas informativas. Adicional, con Salas de Lactancia, ubicadas en las sedes de Medellín y Bogotá, las madres lactantes que se encontraban trabajando en sede contaron con un espacio privado, digno, higiénico y cálido, para la extracción y conservación de su leche materna.

Realizamos grupos cerrados a la medida, en convenio con algunas instituciones técnicas y tecnológicas, lo que nos permitió contribuir con la empleabilidad, oportunidades de educación en etapa lectiva y productiva y con herramientas para el crecimiento personal y laboral de nuestros colaboradores.

Durante el año 2023, 359 personas (245 mujeres, y 114 hombres) participaron en la conformación de 11 grupos, aumentando la participación en 29 personas, en comparación al 2022, (330 personas).

A continuación, relacionamos las instituciones con las que tenemos convenio:

- Técnico Laboral Auxiliar Administrativo, Centro de Estudios Especializados "CESDE" ECC.
- Técnico Laboral como Auxiliar en Recursos Humanos y Riesgo Laboral, Centro de Estudios Especializados "CESDE" ECC.
- Técnico Laboral como Asesor Comercial y de Servicios, Centro de Estudios Especializados "CESDE" ECC.
- Técnico Laboral como Asistente en Desarrollo de Software, Centro de Estudios Especializados "CESDE" ECC.
- Técnico en Operaciones de Servicios en Contact Center y BPO, SENA.
- Tecnólogo en Gestión del Talento Humano, SENA.
- Técnico laboral en asesor comercial, Centro Empresarial Educativo CORPOCEMPED.
- Técnico Laboral en Asesor de Call Center y Servicio al Cliente, Centro de Sistemas De Antioquia S.A.S – CENSA.
- Técnico Laboral en Asistente de Servicios Administrativos, Politécnico Mayor (Agencia Cristiana de Servicios de Educación).
- Técnico Laboral en Servicios Turísticos y Hoteleros, Kuepa Edutech S.A.S.
- Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar de Mercadeo y Ventas, Kuepa Edutech S.A.S.
- Logramos apoyar con patrocinios en etapa lectiva a 17 estudiantes (10 mujeres, y 7 hombres) de los siguientes programas académicos:
- Técnico en procedimientos logísticos empresariales, COMPUEDU.
- Técnico en Sistemas, SENA.
- Técnico Laboral como Asistente Administrativo, Centro de Estudios Especializados "CESDE" ECC.
- Técnico Laboral como Auxiliar en Procedimientos Logísticos Empresariales, COMPUEDU.
- Técnico Laboral en Auxiliar Administrativo, Politécnico de Colombia.
- Técnico Laboral en Auxiliar de Talento Humano, Politécnico de Colombia.
- Técnico Laboral en Procedimientos Administrativos, Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA.
- Técnico Laboral en Procedimientos Contables, Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA.
- Tecnología en Sistemas, Tecnológico de Antioquia.
- Tecnólogo en Actividad Física, SENA.
- Tecnólogo en Gestión Logística, SENA.

Adicionalmente, durante el 2023 vinculamos directamente a 81 aprendices y practicantes (55 mujeres, y 26 hombres) brindando así su primera experiencia laboral posterior a sus prácticas (2022 fueron 197 vinculados).

Desde el frente de Clima Laboral

Diseñamos y desarrollamos al interior de la Compañía la encuesta de clima laboral, aplicada a nivel administrativo y operativo, con una participación del 65% (6,558 colaboradores a nivel nacional), frente al 46% en 2022 - 6,638.

- **A nivel administrativo**, obtuvimos una satisfacción laboral del 87%, con la participación de 904 colaboradores (440 mujeres y 464 hombres), subiendo el 1% comparado a la satisfacción del 2022 que fue del 86%.

- **A nivel operativo**, obtuvimos una satisfacción laboral del 79%, con la participación de 5,499 colaboradores (3,330 mujeres y 2,169 hombres), en 2022 obtuvimos un 81%.

Dimensiones	Nivel administrativo		Nivel operativo	
	2023	2022	2023	2022
Satisfacción general	87 %	86 %	79 %	81 %
Liderazgo	88 %	87 %	86 %	85 %
Camaradería y hospitalidad	92 %	92 %	83 %	88 %
Compromiso y orgullo	92 %	90 %	86 %	86 %
Condiciones laborales	91 %	91 %	85 %	88 %
Intención de permanencia	88 %	81 %	82 %	79 %
Salario emocional	76 %	69 %	65 %	65 %
Comunicaciones	93 %	89 %	85 %	84 %
Diversidad e inclusión	96 %	94 %	91 %	92 %
NPS	90 %	85 %	83 %	80 %
Salud y cuidado	88 %	89 %	78 %	85 %
Ética y responsabilidad	94 %	97 %	84 %	94 %

Para el 2023 agregamos una dimensión nueva con el fin de conocer la percepción de los colaboradores frente al estilo de liderazgo:

Dimensiones	Nivel administrativo	Nivel operativo
Estilo de líderes	79 %	74 %

Desde el foco de bienestar laboral

Contemplando la modalidad de teletrabajo adoptada en años anteriores, se continuó diseñando y desarrollando actividades que nos permitieron acercarnos a nuestros colaboradores, buscando fortalecer el vínculo laboral y familiar de nuestro talento humano, generando satisfacción y entregando las mejores experiencias.

Impactamos a más de 16,160 colaboradores (8,119 hombres y 8,041 mujeres) a nivel nacional a través de estrategias como: *estudiante estrella, charlas de educación, junio en familia, charlas financieras y de salud mental, experiencias a la medida, concursos de amor y amistad, Halloween, ferias de vivienda y fechas especiales, Navidad en familia, entre otros.* Comparado con el año anterior, impactamos a 756 personas más que en el 2022, que fueron 15,404. Es importante aclarar que una persona puede participar en varias estrategias simultáneamente.

A continuación, detallamos la participación de nuestros colaboradores, en algunas de las estrategias, beneficios y actividades:

- **Tiquetera emocional**: contamos con la participación de 4,022 colaboradores administrativos (2,033 hombres y 1,989 mujeres), el beneficio más solicitado fue el Día Azul con un 56,5%. (2022 1,376 redenciones) lo que representa un incremento del 192 % respecto al año anterior.

- **Fondo de crédito:** 537 colaboradores (355 hombres y 182 mujeres) hicieron uso de este beneficio. Contamos con siete líneas de crédito, en donde la más usada fue "libre destino" con un 44,13 % y entregamos un valor de $115 millones a nivel nacional, (357 colaboradores beneficiados con esta estrategia en 2022).

- **Póliza patronal:** cubrimos a 10,233 colaboradores, 52 hicieron uso de este beneficio a través de reclamaciones y se lograron 31 indemnizaciones (14 hombres y 17 mujeres) por un valor pagado de $184 millones, (2022 indemnizamos a 32 colaboradores por un total de $156 millones).

- ***Onboarding:*** desde el Proyecto de Experiencia al Colaborador, tenemos un equipo experto en el diseño y análisis de la experiencia de las personas, gracias a esto, en 2023, realizamos la intervención del onboarding de los administrativos, con el propósito de transformar su experiencia y asegurar que los momentos de verdad sean positivos para ellos desde su inicio en Emtelco.

- **Encuesta de hábitos "Por Mí":** aplicamos una encuesta de hábitos de la mano de Comfama y su laboratorio de comportamientos, con el que obtuvimos un diagnóstico para transformar aquellos hábitos que sean necesarios y orientar nuestra empresa a una cultura más saludable. Nuestra muestra fue de 3,376 colaboradores quienes participaron voluntariamente.

- **Emtelco *points:*** lanzamos una nueva versión de esta plataforma en septiembre del 2023 para continuar reconociendo el desempeño de nuestros colaboradores, a través de esta estrategia nuestro talento humano recibe puntos que pueden cambiar por premios y experiencias a un clic. Este año, otorgamos más de 275 mil puntos con los que reconocimos a 5,141 colaboradores (2,062 hombres y 3.079 mujeres), en 2022 reconocimos a 9,699 colaboradores.

- **Evento de reconocimiento enamorados**: para el 2023 realizamos nuestro evento "enamorados", donde reconocimos una celebración que nació de la fusión de dos eventos muy relevantes dentro de nuestra Compañía: "Quinquenios" y "Los Más" y la inclusión de una nueva categoría a reconocer: "Toda una vida", que representa a nuestros jubilados que ya finalizaron su ciclo laboral en Emtelco. A continuación, un detalle de cada categoría:

  - Quinquenios: en esta categoría reconocimos a 981 colaboradores (538 mujeres y 443 hombres) que han dejado huella con su sabiduría, lealtad y entrega y que durante el 2022 – 2023, cumplieron 5, 10, 15, 20 y 25 años consecutivos en nuestra Compañía. En el 2022 impactamos a 812 personas en esta categoría.

- Los Más**:** fueron aquellos colaboradores que se destacaron por su excelente desempeño, son un referente de nuestra cultura, actitud de servicio, propósito y valores. En el evento se reconocieron a 216 personas a nivel nacional (122 mujeres y 94 hombres), además, también tuvimos 55 personas (28 mujeres y 27 hombres) que estuvieron en 2 categorías: Más y Quinquenios, teniendo así un total de 271 reconocidos en el 2023, reduciendo la cantidad de premiados en un 36 % a los del 2022. Esto obedece a que se cambió el periodo de reconocimiento (de junio de 2022 a julio del 2023), se modificó el estándar de excelencia reconociendo a los mejores de los mejores.

- Toda una vida: reconocimos a 7 personas a nivel nacional (3 mujeres y 4 hombres) que, durante el 2022 y 2023 empezaron su etapa de jubilación y hoy pueden decir con orgullo que son egresados de la casa de las mejores experiencias. Esta categoría fue premiada por primera vez en un evento.

- **Estudiante Estrella:** destacamos los mejores promedios académicos de 10 colaboradores (6 mujeres y 4 hombres), con un aporte económico para el pago de su matrícula de $1 millón. En el 2022, impactamos a 30 colaboradores.

- **Junio en familia:** los 5 viernes de junio hicimos un evento en directo con trasmisiones a nivel nacional, donde más de 6,219 colaboradores y sus familias se conectaron, para disfrutar de sorteos, charlas e interactuaron en las actividades programadas. Además, gracias a nuestro aplicativo Conexión, cada uno de nuestros colaboradores podía solicitar un (1) día de descanso para aprovecharlo al máximo con su familia, el cual debía conversarse previamente con su líder.

- **Navidad en familia:** Con la misma dinámica de junio en familia, realizamos eventos en vivo los días 7, 15, 21 y 28 de diciembre, donde más de 4,626 colaboradores y sus familias se conectaron para disfrutar de conversatorios, villancicos, novenas y tradiciones navideñas. Adicional, entregamos 255 premios pensados en el disfrute familiar, *televisores, ahumadores, computadores, bafles, bicicletas y demás*, fueron los premios que les obsequiamos a 157 mujeres y 98 hombres de la Compañía, durante estas transmisiones. Igualmente, nuestros colaboradores podían solicitar un (1) día de descanso para aprovecharlo al máximo con su familia.

- **Alianzas comerciales, educativas y financieras:** llevamos a cabo 80 alianzas, apoyando a nuestros colaboradores en sus proyectos de vivienda, turismo, educación y recreación. En el 2022 tuvimos 95 alianzas.

Desde Gestión del Aprendizaje

Etapa de aprendizaje inicial, por esta fase transitaron los 10,381 aspirantes seleccionados a Creadores de Experiencia y continuamos apostándole al rediseño y reducción de rutas de aprendizaje mediante la incorporación de metodologías como:

- **Gamificación de rutas de aprendizaje:** si bien todas nuestras rutas tienen didácticas ludificadas, cada año realizamos rediseños con el propósito de alcanzar estándares cada vez más altos. Es así como este año logramos adaptar 21 rutas con este nivel de gamificación.

- **Social media *learning*:** continuamos consolidando esta estrategia para nuestra operación de Instalaciones y Reparaciones, quienes, mediante el canal en YouTube, acceden a contenido propio de su rol. Cerramos el 2023 con 1,890 suscriptores y tuvimos 107,566 reproducciones durante el año.

- **Desarrollo de simuladores:** con el propósito de afianzar las habilidades de los aspirantes en esta etapa, y teniendo en cuenta que hoy no contamos con ambientes de pruebas para aplicativos de clientes, logramos desarrollar 290 simuladores de transacciones críticas para desarrollo de los laboratorios prácticos.

En general con la adopción de estas metodologías logramos una reducción de 16 días en 12 programas, con un promedio de 1,3 días por ruta generando eficiencia en la

nómina dado que acelera el ciclo de aprendizaje y por ende la entrega de colaboradores entrenados a la operación.

Por otro lado, logramos como resultado del proceso un Gap de calidad de tan solo 3,20 puntos porcentuales en nuevos Creadores de Experiencia con respecto a los antiguos.

- **Gestión del conocimiento:** en el 2023 cerramos con 50 bibliotecas de conocimiento de las cuales se rediseñaron 10 con el propósito de mejorar la experiencia de los colaboradores e implementamos 10 sitios nuevos. (En el 2022, cerramos con 65 bibliotecas)

- **Mejora al desempeño:** durante este año se invirtieron 256.889 horas de capacitación y/o actualización de conocimiento y 27.269 horas de intervención focalizada para movilizar habilidades que lleven a la mejora en el desempeño. El resultado de efectividad consolidado fue de 88 %, incrementando 2 puntos porcentuales con respecto al 2022.

- **Actualización de LXP:** en julio se realizó la migración de nuestro LXP a la versión 4.1.5, entregando tanto al usuario interno como final, una interfaz renovada, nuevas funcionalidades, y mejores experiencias de aprendizaje. Al medir el impacto de este proyecto, mediante encuesta de satisfacción, obtuvimos un TTB del 98 %.

- **Implementación de ecosistema de insignias digitales e-*skill*:** en noviembre implementamos nuestro ecosistema de insignias digitales con tecnología *blockchain* para reconocer logros corporativos y el desarrollo de habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores, proceso que se realiza a través de nuestra plataforma **esencial.**

- **Extensión de capacidades a clientes:** adoptar nuevas tendencias en términos de aprendizaje y hacer visible el valor e impacto de estas para nuestros clientes corporativos, hizo que durante este año nos solicitarán 12 propuestas comerciales asociadas al portafolio de aprendizaje y gestión del conocimiento, de las cuales 1 fue efectiva con el *BootCamp* de formador de formadores 2.0 para nuestro cliente Juan Valdez.

- **Mejoramiento de procesos operativos:** para impactar de manera positiva los indicadores de eficiencia de las operaciones, desarrollamos 137 facilitadores de procesos que por su manualidad y/o complejidad afectan tanto el desempeño de los Creadores de Experiencia como los resultados de la operación, dichos objetos tuvieron impacto directo en los procesos de calidad y eficiencia.

Desde Salud mental, estamos convencidos que nuestro talento es la mayor riqueza para continuar cumpliendo con nuestro propósito; por eso, su cuidado es el cuidado de nuestra Compañía, de esta manera, en el 2023 le apostamos a su bienestar con nuestro "Programa de Salud Mental" brindando orientación y apoyo psicológico. En nuestras salas de escucha amiga acompañamos a 1,061 colaboradores (687 mujeres y 379 hombres), hicimos 270 atenciones en crisis (193 mujeres y 77 hombres), y, además, desde promoción y prevención, ejecutamos 101 actividades, impactando así a un total de 9,479 colaboradores (4,447 mujeres y 5,032 hombres) a quienes sensibilizamos sobre: manejo emocional, talleres sobre regulación de estrés, entre otras.

Desde Comunicaciones, la comunicación en Emtelco está orientada en apalancar la experiencia al colaborador desde cada uno de los momentos que viven las personas al interior de la organización, con el propósito de fortalecer la marca interna, impulsar la cultura y posicionar la estrategia, fomentar conexiones y movilizar el clima laboral. Y lo logramos a través de canales efectivos, mensajes claros, oportunos, veraces, de tendencia y de un conocimiento real de nuestros públicos.

Como parte del Proyecto de Ecosistema de Canales, en el 2023 lanzamos un nuevo canal de comunicación, el cual se integró como ventana principal del aplicativo Conexión, para que todos los colaboradores tengan un acceso fácil y estén enterados de todo lo que pasa en la familia Emtelco. Con este nuevo canal logramos aumentar la visualización de los contenidos, pasando en promedio de 20 clics en una nota en la Intranet anterior a 12,000 clics en el nuevo carrusel de noticias.

Desde el Foco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo,

- Desarrollamos programas que nos permitieron prevenir las enfermedades y las lesiones causadas por las condiciones de trabajo, todo esto, alineado con el cumplimiento de la legislación legal vigente en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, Decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 100% y certificación bajo la norma internacional ISO 45001 por el ente certificador ICONTEC.
- Los colaboradores tuvieron una destacada participación en la construcción y vigilancia del sistema de gestión, a través de sus representantes ante el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST), el cual gestionó durante todo el año propuestas de mejoramiento, bienestar de los colaboradores frente a las condiciones evidenciadas y control frente la efectividad del SG-SST; adicionalmente, contamos con el comité de Convivencia Laboral, el cual tiene por objeto prevenir las conductas de acoso laboral y atenderlas oportunamente en caso de presentarse.
- Dentro del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo se ejecutaron acciones orientadas en velar por la protección y promoción de la salud de los colaboradores y controlar los peligros y riesgos presentes en el desarrollo de las actividades. Adicional a esto, se ejecutaron programas orientados al fortalecimiento de aspectos asociados al autocuidado, protección personal, capacitación, mejoramiento de condiciones locativas, manejo adecuado de las emergencias, seguimiento, inspección y mejoramiento a puestos de teletrabajadores, seguimientos médicos, implementación de los sistemas de vigilancia epidemiológicos, entre otros.
- Durante 2023 se presentaron un total de 395 accidentes de trabajo, registrando 20 eventos menos comparado con el año 2022, con una tasa de accidentalidad del 2,9%, generando 5,862 días de incapacidad. En términos de ausentismo se materializaron 118,296 días por enfermedad general y accidentes de trabajo, para un indicador de ausentismo del 2,99 %; con una disminución de 28,664 días comparado con el año anterior.

Actividades del SG-SST	
Reporte e Investigación de Accidentes de Trabajo	Se dio cumplimiento a la resolución 1401 de 2007, referente a la notificación e investigación del 100% de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales ocurridos en el 2023, con la participación del líder inmediato, COPASST, ARL, Seguridad y Salud en el Trabajo y el colaborador involucrado; realizando seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de las investigaciones de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, con el fin de evitar la reincidencia de estos eventos. Adicionalmente, se ejecutó el proyecto de transformación de cultura frente al autocuidado “Un pacto por la seguridad y la vida” con los colaboradores reincidentes en accidentalidad y ausentismo.

Inspecciones de Seguridad	Se ejecutó el Plan de Inspección Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el cual se validan las condiciones locativas, orden y aseo, riesgo químico, ergonomía, seguridad vial, alturas, comportamientos inseguros, cumplimiento en el uso de los elementos de protección personal; control operacional de contratistas, entre otros; garantizando así el mejoramiento continuo y control adecuado de los riesgos identificados.
Plan Estratégico de Seguridad Vial	En el marco del plan estratégico de la seguridad vial se da cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 40595 del 2022, garantizando un cumplimiento a sus diferentes etapas y ejecutando actividades tales como: exámenes psicosensométricos, entrega de elementos de protección personal, capacitación en seguridad vial, inspecciones de motos, verificación de documentos, multas e infracciones, esto con el fin de controlar los riesgos asociados a la labor. En julio del 2023, desarrollamos la Semana de la Seguridad Vial a nivel nacional, con el objetivo de promover buenas prácticas en todos los actores viales.
Teletrabajo	Como compañía le seguimos apostando al modelo de Teletrabajo como una opción de sostenibilidad y desarrollo de las TIC, permitiendo así ahorrar tiempo en desplazamientos, aportar al mejoramiento de la movilidad en la ciudad, aumentar la motivación y la productividad y generar mayor conciliación de la vida familiar y laboral. El año 2023 se cerró con 5,760 colaboradores bajo la modalidad de teletrabajo, a los cuales se les realizó una inspección de condiciones de trabajo; y además como Compañía implementamos el auxilio mobiliario y la adecuación del puesto de trabajo, garantizando así las condiciones de seguridad y bienestar.
Programa de Higiene y Seguridad Industrial	Con el fin de garantizar condiciones de seguridad óptimas que permitan el desarrollo de las actividades diarias, se realizaron mediciones ambientales de Iluminación, ruido y confort térmico, en cada una de las sedes. Las desviaciones identificadas son incluidas dentro del plan de mejoramiento de condiciones ocupacionales y posteriormente intervenidas.
Programa de Protección Contra Caídas	En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente (Resolución 4272 de 2021), la Compañía cuenta con la UVAE certificada por el Ministerio, que garantiza la continuidad del plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas, con una intervención a nivel nacional. En el año 2023 se certificaron y recertificaron 2,228 colaboradores, mismos que fueron evaluados medicamente para obtener el concepto de aptitud para trabajo seguro en alturas.
Gestión del Riesgo Público	Se caracterizaron los peligros asociados a las actividades en terreno y sedes de la Compañía, identificando las situaciones críticas y sospechosas que permitieron definir los protocolos de actuación frente a cada una de estas amenazas.

Medicina Preventiva y del Trabajo y Sistemas de Vigilancia Epidemiológica	Se realizaron 24,600 exámenes médicos de ingreso, periódicos, post incapacidad y egreso, garantizando y verificando el estado de salud de los colaboradores. Se ejecutaron campañas de promoción y prevención en salud, implementación de los sistemas de vigilancia epidemiológicos (vocal, auditivo, osteomuscular, riesgo cardiovascular y psicosocial); desarrollo de la Semana de la Salud y promoción de hábitos y estilos de vida saludable a través de los diferentes canales de comunicación. Desde el Programa de Rehabilitación Integral (PRI), se gestionaron 339 casos médicos, de esta manera garantizamos el cumplimiento de las recomendaciones y el proceso de rehabilitación y recuperación de los colaboradores.
Programa sin Dependencia	El Programa Sin Dependencia, está enfocado en la prevención de consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas, donde les brindamos a nuestros colaboradores apoyo psicológico y orientación para un adecuado manejo de la enfermedad con su respectiva EPS. Realizamos procedimientos de control operacional para la operación de Instalaciones y Reparaciones, buscando identificar la presencia de alcohol o sustancias psicoactivas en el organismo del colaborador, el objeto de estas pruebas es prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y tomar las respectivas medidas de intervención.
Emergencias	Contamos con el plan maestro de emergencias que contempla las amenazas y vulnerabilidad de la organización, brigada de emergencias capacitada y dotada, Comité Operativo de Emergencias y Plan de Ayuda Mutua, lo que nos permite tener contemplados los recursos humanos, técnicos y físicos para contrarrestar los eventos que podrían materializarse; además, realizamos simulacros de evacuación a nivel nacional, en las sedes de la Compañía.
Capacitación	Ejecutamos el plan anual de capacitaciones con temas relacionados con Inducción y reinducción en SST, emergencias en casa, higiene postural, higiene auditiva y vocal, primeros auxilios, prevención de accidentes: marcha segura, estilos de vida saludable, inducción a contratistas, certificación en alturas y seguridad vial. Durante el año 2023 se registraron 54,993 interacciones.

Clientes Corporativos

En 2023 afianzamos aún más nuestra obsesión por nuestros clientes y usuarios brindando experiencias con la mejor calidad, mejorando en todas las métricas de calidad emitida comparado con 2022. Adicionalmente, Millicom nos volvió a elegir el mejor proveedor de servicios de Contact Center a nivel de Latam.

En cuanto a satisfacción de cliente corporativo, seguimos manteniendo un resultado muy por encima de los estándares de industria, obteniendo un 95% de satisfacción.

En 2023, treinta y dos (32) de nuestros clientes reconfirmaron su confianza en la Compañía y renovaron sus contratos con emtelco, adicionalmente recuperamos tres (3) clientes que se habían retirado por mejores ofertas económicas.

Nuestros clientes además pueden seguir teniendo la seguridad que cuentan con un proveedor que está en constante actualización y que va a la vanguardia en contar con las mejores soluciones de TI de industria, es así como en 2023 culminamos de manera exitosa la migración de todas nuestras operaciones a la solución de Genesys Cloud, la cual tiene las mejores funcionalidades para apoyar los procesos de atención, fácilmente integrable a cientos de soluciones y mejora significativamente la disponibilidad y la continuidad del negocio.

En 2023 crecimos la proporción de nuestros ingresos originados por productos digitales en cinco (5) puntos porcentuales, pasando de una participación en el 2022 del 8% del portafolio de productos de Emtelco, a una participación del 13% en el 2023.

En cuanto a eficiencias, durante el 2023 continuamos inspirados por la excelencia, logrando eficiencias tanto para nuestros clientes como para nuestra Compañía.

Desarrollamos treinta y cuatro (34) automatizaciones adicionales como bots, RPS, voicebots, entre otros, completando setenta (70) de manera acumulada lo que viene generando ingresos y ahorros importantes, tanto para emtelco como para sus clientes.

Algunos de los retos más importantes que tenemos para 2024 son:

- Enamorar y fidelizar a los clientes nuevos, cuya operación inició en 2023.
- Seguir siendo un aliado estratégico para nuestros clientes, tanto para brindar las mejores experiencias a sus usuarios como para lograr eficiencias que redunden en menores costos del operar.
- Lograr renovar exitosamente cuarenta y dos (42) contratos que presentan vencimiento durante 2024.

Proveedores

Durante el año 2023 nos enfocamos en continuar desarrollando una cadena de suministro sostenible, a través de diferentes estrategias que apalancaron el desarrollo de nuestros proveedores, por ejemplo: encuentros trimestrales en los cuales se reforzaron temas de buenas prácticas empresariales, código de conducta y manejo de las diferentes herramientas corporativas dispuestas en nuestro sitio web https://Emtelco.com.co/proveedores/.

Continuamos con la estrategia del Boletín virtual para contratistas, a través del cual se realizó contacto con aquellos proveedores categorizados por seguridad y salud en el trabajo como contratistas, con más de 43 empresas impactadas en temas normativos referentes a seguridad y salud en el trabajo, mejores prácticas empresariales y salud mental, invitando a participar de las charlas promovidas por Emtelco.

A través de la tercera versión Premios a la Sostenibilidad, continuamos con la promoción de prácticas empresariales sostenibles con nuestros proveedores, en las categorías: Compromiso ecológico corporativo, Integración y responsabilidad social empresarial e Innovación en los negocios, premios otorgados para la gestión 2023.

Convencidos del pilar que encontramos para nuestras operaciones en los mejores proveedores, logramos vincular a más de 400 empresas durante el año 2023 a la base de proveedores del sistema de información corporativo para el abastecimiento, cumpliendo con los estándares de sostenibilidad, ética y transparencia que nos exigen los retos actuales.

Durante el año 2023, realizamos por cuarto año consecutivo nuestro Encuentro Anual de Proveedores, enmarcado en la entrega de contenido de valor para el desarrollo del sentido de marca en sus organizaciones, ampliando la información sobre políticas y lineamientos corporativos que deben acoger durante la prestación de sus servicios o el suministro de sus bienes a Emtelco.

Las buenas prácticas empresariales, procedencia de recursos, prevención de fraude, actos de corrupción y/o soborno, manejo de información (habeas data), son declarados por nuestros proveedores actuales y potenciales durante la inscripción en la herramienta para abastecimiento en el módulo de proveedores, asegurando el cumplimiento de nuestros procesos y la normatividad vigente. El **100%** de nuestros proveedores está alineado con nuestro código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente en las relaciones comerciales con la Compañía.

Para el cierre de la vigencia 2023 se lograron ahorros por valor de $8,766 millones en los procesos de negociación (2022 ahorro $3,610 millones), incrementando $ 5,156 millones los ahorros para la Compañía, lo que se traduce en eficiencia económicas y el total de proveedores fue de 258, con una composición del 93% proveedores nacionales y 7% proveedores internacionales.

Se continuó con la tipificación de nuestros proveedores de acuerdo con los riesgos de: Compliance, Sostenibilidad, Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad de la información y Continuidad del negocio. Con esta tipificación se definió el TOP de proveedores a los cuales realizamos seguimiento continuo a su desempeño y desarrollo del contrato.

Se dio continuidad a la evaluación trimestral de proveedores por parte de los supervisores de contratos, incluyendo cada uno de los contratos u órdenes de compra vigentes, midiendo su desempeño en cuanto a cumplimiento y entrega del bien y/o servicio; calidad y cumplimiento de las especificaciones técnicas; servicio postventa; gestión administrativa, cuidado del medio ambiente, entre otros; y las acciones, seguimiento y planes de mejora para quienes presentaron una evaluación deficiente. La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,4 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son **confiables.**

Comprometidos con nuestra mejora continua, durante el año 2023 realizamos la medición de satisfacción de nuestros proveedores con un resultado del **98%** superando la meta esperada del 95%.

Medios de comunicación

En el 2023, nuestro objetivo fue posicionar nuestra marca y promover nuestras soluciones; creamos nuevas metodologías para optimizar la estrategia de comunicación y relacionamiento con medios, haciéndolos partícipes de nuestros logros y momentos de verdad, mediante comunicados de prensa e invitaciones a los eventos más representativos y de interés común.

Así mismo, fuimos destacados en la revista Líderes 2023 de La Nota Económica, con un reconocimiento a nuestra presidente, Maritza Garzón Vargas, en la categoría de "Servicios de apoyo empresarial", donde se destacó su liderazgo para hacer posible el desarrollo de soluciones y estrategias digitales que impacten positivamente a los clientes corporativos de emtelco, su capacidad para adoptar cambios de manera ágil, propiciar entornos laborales diversos y encontrar oportunidades basadas en el intra-emprendimientos y el trabajo en equipo. También gestionamos pauta digital con el fin de potenciar diferentes soluciones de Emtelco, a través de contenidos como webinars y conferencias, que son de gran relevancia para nuestros clientes potenciales.

Comunidad

Emtelco, continuó apostándole al Teletrabajo durante el 2023, un año en el que, además, se dio inicio al proyecto de teletrabajo para poblaciones rurales, generando oportunidades de empleo en el municipio de Amagá, Antioquia. Esta iniciativa y cada uno de los proyectos que impactaron el viaje de experiencia de nuestros colaboradores, nos permitieron contribuir al desarrollo económico de la organización y del país, aportar al incremento de la productividad, generar una movilidad más sostenible y mejorar calidad de vida de nuestros colaboradores.

Nuestro plan de Diversidad, Equidad e Inclusión, también nos llevó a impactar a nuestros colaboradores y sus entornos sociales, permitiéndoles desarrollarse con libertad y demostrar que es su talento lo que realmente hace de nuestra organización, la casa de las mejores experiencias; es por esto que trabajamos durante todo el 2023 por brindarles oportunidades de crecimiento a través de nuestros beneficios educativos, la flexibilidad horaria y la promoción del uso efectivo de las TIC.

Adicionalmente se desarrolló una actividad ambiental "Sembraton de árboles", una jornada guiada por personal experto, que nos permitió entrar en contacto directo con la comunidad, el medio ambiente y vivir una experiencia memorable. El lugar que visitamos este año fue en el corregimiento de Altavista, vereda nueva amanecer, ubicada en el municipio de Medellín - Antioquia, la siembra tuvo una duración de 5 horas, en las que limpiamos el parque infantil con los niños, se pintó y se sembraron diversos tipos de árboles, contando con participación de los niños de la comunidad.

Estado

En el 2023 divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Emtelco correspondiente a la vigencia 2022, presentando los resultados de las acciones realizadas durante dicho año a las autoridades competentes y llevando a cabo cada uno de nuestros procesos bajo los lineamientos establecidos por la ley colombiana.

Emtelco informa que cumplió con sus obligaciones de impuestos nacionales y municipales. La Compañía no conoce de la existencia de irregularidades contables en relación con impuestos.

Adicionalmente se realizó la Rendicion de la cuenta a la Contraloría Distrital de Medellín cumpliendo en forma y fondo lo requerido por este ente de control.

Competidores y colegas

Durante el 2023 desarrollamos investigaciones de nuestro entorno competitivo y sectores en los que buscamos generar un impacto a través de nuestro portafolio de soluciones; lo cual nos permitió crear estrategias propositivas de acercamiento al mercado y posicionamiento de marca; asimismo, realizamos encuentros presenciales y virtuales como el Share de Conocimiento; participamos de conferencias y espacios académicos relevantes como Colombia 4.0, CX Interaction Awards, Startco y Medellín Health City, lo que nos llevó a establecer relaciones estratégicas con diferentes competidores y colegas.


Nuestra contribución
a los ODS
emtelco
enamoramos
personas y
marcas

Resultados de la gestión del 2023 y el aporte para los principios de Pacto Global, como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Durante la vigencia 2023 la Compañía no fue objeto de opiniones respecto a derechos humanos.

Gestión Ética y transparente, para crear confianza entre los grupos de interés.

Principio 10



Indicador	2023	2022
(%) Porcentaje de los colaboradores activos fueron capacitados en programa de ética y cumplimiento:	99%	95%
(%) Porcentaje de líderes capacitados en el "Programa de ética y cumplimiento efectivo" que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.	100%	95%
(%) Porcentaje de los colaboradores activos que completaron su declaración anual de conflicto de intereses.	99%	99%
(#) Número de canales para denuncias y consultas, de situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos	3	3
(#) Número de denuncias.	67	124
(#) Número de denuncias con gestión y cierre.	65	110

Obsesionados con el Cliente



Indicador	2023	2022
Diseño de Experiencia	Usuarios muy satisfechos con el servicio 95%.	Usuarios muy satisfechos con el servicio 99%.
Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)	9 puntos porcentuales (109% de cumplimiento).	1 punto porcentual (101% de cumplimiento).
Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.	Implementación e integración de seis nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios, que buscan abrir otros mercados y mejorar el relacionamiento con los clientes, ofreciéndoles alternativas innovadoras de alta calidad.	Implementación e integración de tres nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios. Mejores experiencias para clientes y usuarios por medio de otros canales de rápido crecimiento y adopción por parte de los usuarios como WhatsApp, Redes Sociales y Chatbots.
Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.	Nos enfocamos en generar momentos positivos a los usuarios de nuestros clientes corporativos, brindándoles una atención diferencial, buscando siempre cumplir con nuestro propósito de enamorar personas y marcas	Generación de momentos únicos que impactan la lealtad y la satisfacción de las marcas que representamos, Modelo de Teletrabajo.
Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos.	0 reclamaciones.	0 reclamaciones.

Gestión del talento humano, satisfacción, desarrollo y bienestar de los colaboradores

Principio 3 - Principio 4 - Principio 5 - Principio 6



Indicador	2023	2022
Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.	Emtelcopoints, Estudiante Estrella, Tiquetera emocional, Los MAS, Fondo de crédito - Póliza patronal – Onboarding - Encuesta de hábitos “Por Mí” - Alianzas comerciales, educativas y financieras – Evento reconocimiento Enamorados - Salud mental - Salas de lactancia, Comunidad de madres “Red de amor” para madres lactantes y en gestación – Junio y Navidad en familia.	Emtelcopoints, Estudiante Estrella, Tiquetera emocional, Los MAS, Fondo de crédito - Póliza patronal - Alianzas comerciales, educativas y financieras – Quinquenios - Salud mental - Salas de lactancia, Comunidad de madres “Red de amor” para madres lactantes y en gestación.
Medición de Clima Laboral	Satisfacción nivel administrativo 87%. Satisfacción operativa 79%.	Satisfacción nivel administrativo 86%. Satisfacción operativa 81%.
Capacitaciones	1,639 colaboradores. 5,465 horas año.	1,151 colaboradores. 9,262 horas año.
% de cumplimiento de estándares mínimos en SST	100 % de cumplimiento resolución 0312 de 2019 y certificación bajo la norma internacional ISO 45001.	97,5% de cumplimiento resolución 0312 de 2019 y certificación bajo la norma internacional ISO 45001
% de personal afiliado a la asociación sindical	9,5% de la población de planta.	8% de la población de planta.
Vinculación personal	Vinculamos 7,840 colaboradores.	Vinculamos 17,401 colaboradores.

Innovación



Indicador	2023	2022
Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.	Implementamos tres nuevos productos: Simon CX – MAX y e-link.	Implementación e integración de tres nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios: Conexión aplicativo tipo HRM (Human Resource Management) que permite maximizar el valor de los procesos de la gestión del talento humano. Document Mining automatiza el proceso de búsqueda, afiliaciones, registro, cargues masivos y de novedades documentales en los procesos BackOffice. Automation Center automatización de procesos mediante usos de programa de software tipo RPA (Robotic Process Automation)
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.	Modelos para mejorar el Go to market de productos Core y productos digitales, se desarrolló una solución para el sector salud, se evaluaron y habilitaron modelos de facturación diferentes	Adopción de la tecnología RPA para la generación de experiencias memorables en el usuario.
Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.	Logramos mantener la certificación del Sello de Buenas Prácticas en Innovación (BPI) Logramos mantenernos por 4 años consecutivos dentro de las 200 empresas más innovadoras en el Ranking de Innovación empresarial. Participamos en **Colombia 4.0 edición IA**, la muestra comercial más importante del país organizada por MinTic, con nuestra nueva Suite de	Sello de buenas prácticas de innovación por parte del ICONTEC con base en la NTC 5801:2018. Ranking Innovación Empresarial 2022, realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y la revista Dinero, mejorando 62 posiciones en comparación al año ocupando el puesto 133, siendo el único BPO dentro del ranking.

	productos llamada GenAI (Inteligencia artificial generativa).	Eureka" fue reconocido con el segundo puesto del programa de implementación de Sistemas de Gestión de la Innovación de la Cámara de Comercio de Bogotá – CCB
Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.	**Interacción con el ecosistema de innovación,** logramos participar en 6 convocatorias del ecosistema de innovación nacional. Dimos cierre al proyecto DSW (Digital Smart Workforce) para la obtención de beneficios tributarios por inversión en innovación, ciencia y tecnología de MinCiencias.	Beneficios tributarios por inversión en innovación, ciencia y tecnología de MinCiencias por el proyecto de DSW (Digital Smart Workforce).

Desarrollo social de las comunidades donde operamos

Principio 6



Indicador	2023	2022
Generación de empleo de calidad.	10,024 colaboradores. 9,439 directos. 22 temporal. 563 contrato aprendizaje.	14,156 colaboradores. 13,516 directos. 65 temporal. 575 contrato aprendizaje.
Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados	11 grupos cerrados convenio con entidades técnicas y tecnológicas para un total de 359 personas.	9 grupos cerrados convenio con entidades técnicas y tecnológicas para un total de 330 personas.
Acceso de jóvenes a su primer empleo.	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena a 81 estudiantes. Vinculamos directamente a 81 (55 mujeres, y 26 hombres) aprendices y practicantes. Logramos vincular a 467 personas en el 2023, equivalente al 5,3 % de nuestras contrataciones	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena a 64 estudiantes. Vinculamos directamente a 197 (123 mujeres, y 74 hombres) aprendices y practicantes.
Inclusión laboral a población vulnerable y minorías “Impact Sourcing”.	Migrantes 171. Madre cabeza de Familia 2,633. Diversidad de Género 256. Discapacidad 8. 3,068 el 31% del personal.	Migrantes 286. Madre cabeza de Familia 3,222. Diversidad de Género 651. Discapacidad 80. 4,239 el 30% del personal.

Gestión ambiental

Principio 7 - Principio 9



Indicador	2023	2022
Aprovechamiento de residuos	74%	54%
Consumo total de energía (Gigajulios).	3,561 GJ Las anteriores cifras muestran una disminución en el total de consumo de energía eléctrica del 49%.	6,979 GJ Las anteriores cifras muestran un incremento en el total de consumo de energía eléctrica del 1%.
Energía ahorrada por iniciativas de Eficiencia Energética. (Gigajulios).	3,137 GJ	0,081 GJ
Aprovechamiento de residuos electrónicos.	1,000 kg de RAEE	2,355 kg de RAEE
Total, emisiones alcance (1, 2, 3):	182 ton CO2 equivalente	251 ton CO2 equivalente
Modelo de teletrabajo	generaron una reducción mensual **88,7** toneladas de CO2 y un total anual de **1,064.86** toneladas de CO2	Sin información

Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8



Indicador	2023	2022
Transparencia en los procesos de selección de proveedores.	▪ 258 proveedores. ▪ 93% proveedores nacionales ▪ 7% proveedores internacionales. ▪ 98% satisfacción de nuestros proveedores.	▪ 280 proveedores. ▪ 95% proveedores nacionales ▪ 5% proveedores internacionales. ▪ 99% satisfacción de nuestros proveedores.
Evaluaciones y auditorías de proveedores.	▪ La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,4 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.	La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,4 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.
Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales. Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.	Durante el 2023, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.	Durante el 2022, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.
Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores. Indicadores reportados: Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.	▪ El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. ▪ Encuentro anual 2023 de proveedores. ▪ Capacitación en Ética y cumplimiento, Sostenibilidad, Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad de la información, protección de datos personales, experiencia. ▪ Premios a la Sostenibilidad, en las categorías: Compromiso ecológico corporativo, Integración y responsabilidad social empresarial e Innovación en los negocios, premios otorgados para la gestión 2023.	▪ El 99% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. ▪ Encuentro anual 2022 de proveedores. ▪ Capacitación en nuevas tendencias como el Metaverso, además temas asociados a Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la información asociado con Terceras Partes, Ética y cumplimiento, así como la presentación de los resultados de la evaluación de proveedores.


emtelco
enamoramos
personas y
marcas
www.emtelco.com.co