

Informe de **Gestión y Sostenibilidad** emtelco **2020**



Contenido

01.	Mensaje de la Gerente General	4
02.	Sobre este Informe	7
03.	Nuestro Perfil Corporativo	13
04.	Emtelco, y su Gestión Empresarial	25
05.	Emtelco, y su Gestión Financiera	37
06.	Emtelco, y su Gestión Ambiental	52
07.	Emtelco, y su Gestión con los Grupos de Interés	58
08.	Principios del Pacto Global y objetivos de desarrollo sostenible	75

Mensaje de la Gerente General



01. Mensaje de la Gerente General

Para Emtelco, el 2020 fue un año lleno de cambios, adaptación y transformación, en el que nos vimos inmersos en escenarios que no creíamos posibles, pero en los que mantuvimos toda nuestra pasión y compromiso con nuestros clientes y colaboradores. Para ello nos reinventamos y continuamos sorprendiendo al mundo con nuestros servicios, porque, más allá de los grandes retos que logramos superar con éxito, el año que terminó representó para nuestra Compañía aprendizaje, resiliencia y la oportunidad de demostrar que somos imparables.

En nombre de toda nuestra Compañía, me siento muy orgullosa de compartir este Informe, Gestión y Sostenibilidad, del cual resalto a continuación algunos de nuestros logros más relevantes:

- La gestión comercial permitió cerrar el 2020 con 9,682 sillas, de las cuales 350 fueron por la incorporación de nuevos clientes adicionados a la operación, y 824 sillas de trabajo por renovación de contratos de clientes de la base instalada.
- Se hizo la mayor incorporación histórica de Emtelco consiguiendo así dar empleo a más de 14,400 personas, a través de nuestro proceso de selección ya virtualizado al 100%.
- Pusimos en marcha nuestro plan de continuidad de negocio, el cual transformó nuestro modelo operativo, llevando a la modalidad de Home Office al 76% de nuestros colaboradores del Contact Center y el 81% de los administrativos.
- Acondicionamos nuestros sites para asegurar el cumplimiento de todas las medidas de bioseguridad decretadas por los entes de gobierno, porque la salud de nuestros colaboradores en sede y terreno ha sido nuestra prioridad, permitiéndonos operar como uno de los sectores esenciales de la economía.
- Recibimos ocho (8) reconocimientos nacionales e internacionales que ratifican nuestro liderazgo en la cocreación de experiencias memorables y de soluciones tecnológicas que impactan positivamente en el posicionamiento de las marcas que representamos.
- En el marco de nuestra responsabilidad social, trabajamos en implementar buenas prácticas de inclusión y equidad de género logrando convertirlo en uno de los pilares que orientan el actuar de cada persona y cada proceso en Emtelco, así, fuimos reconocidos por el Gobierno de Canadá y Cuso Internacional como una organización ejemplar en inclusión social y de seguridad y de equidad de género en Antioquia. Igualmente, fuimos distinguidos en la Octava Ronda de Buenas Prácticas por la Corporación Transparencia por Colombia, por la política “Eleva tu voz”.
- Redefinimos el portafolio de servicios, pasando de lo convencional a un modelo de alto impacto, que se divide en cuatro nuevas líneas de negocio: *Gestión de Experiencias*, *Soluciones Digitales*, *Servicios de Consultoría* y *Soluciones de Analítica*. Gracias a todo esto la Cámara de Comercio de Bogotá nos reconoció como una empresa en Trayectoria Mega, por contribuir a incrementar la competitividad empresarial de la Región.
- Logramos mantener nuestras certificaciones bajo las normas ISO 27001, ISO 9001, y PCI DSS, que contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos y demuestran la conformidad de nuestro sistema de gestión interno frente a estas normas. Así mismo la ARL Colmena nos certificó por tercer año consecutivo por el cumplimiento de los estándares en nuestro Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, lo que demuestra nuestra convicción como organización de generar espacios seguros y

saludables para todos nuestros trabajadores.

- Conseguimos un 87% en nuestra encuesta general de Clima Laboral, superando positivamente el resultado del 74% obtenido en el 2019.
- Generamos eficiencias por más de \$437 millones de pesos mensuales, por automatizaciones en nuestros procesos y un sobre cumplimiento del 154% de ingresos por nuevos modelos de negocios.
- Como resultado de la efectiva combinación de estrategias comerciales y operativas, nuevos productos digitales, eficiencias y automatizaciones internas, entre otros, en 2020 obtuvimos una utilidad histórica neta de \$19,639 MM, siendo 2,07 veces superior a la del 2019 (\$9,489 MM).

Finalmente, solo nos queda ratificar nuestro compromiso con el Pacto Mundial, y con el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible apalancados en nuestro propósito. Como organización que logró ser sostenible financieramente y mantener la empleabilidad durante el 2020, un año lleno de incertidumbre en el ámbito empresarial y de vulnerabilidad de toda nuestra gente, solo nos queda un enorme agradecimiento a la Junta Directiva por haber apoyado nuestras iniciativas y proyectos. Por todo esto y mucho más, estoy segura de que, el 2021 será un año que nos permitirá seguir demostrando todo lo que hemos aprendido pese a las adversidades; por eso, los invito a conocer al detalle este documento que recopila los logros que reflejan que somos una Compañía sostenible que despierta cada mañana con la convicción de que juntos *enamoramamos personas y marcas*.


Maritza Garzón Vargas
Gerente General

Sobre este informe



emtelco
CX & BPO

02. Sobre este Informe

Generalidades -----	8
Modelo de Sostenibilidad -----	9

Presentamos el **Informe de Gestión y Sostenibilidad de Emtelco, vigencia 2020**¹ el cual consolida los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad, así mismo, incorpora el *Informe de Gestión Anual de la Compañía*.

Generalidades

- Los resultados de la gestión de Emtelco están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- 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*.
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno y Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de la Compañía.

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.

Contactos:

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

Aprobado por Asamblea de Accionistas (marzo 2021).

¹ Periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2020.

Modelo de Sostenibilidad

Emtelco entiende la sostenibilidad como la generación de valor compartido con sus grupos de interés en el marco de modernidad donde prima un estilo de vida digital, que contribuye al desarrollo del país mediante nuevas formas de interactuar con los clientes para ofrecerles experiencias de servicio memorables y duraderas, de manera que nos permita cumplir nuestro propósito de “**enamorar personas y marcas**” y muchas de estas formas de enamorar estarán apalancadas en el acceso, el uso responsable y la apropiación de las TIC.

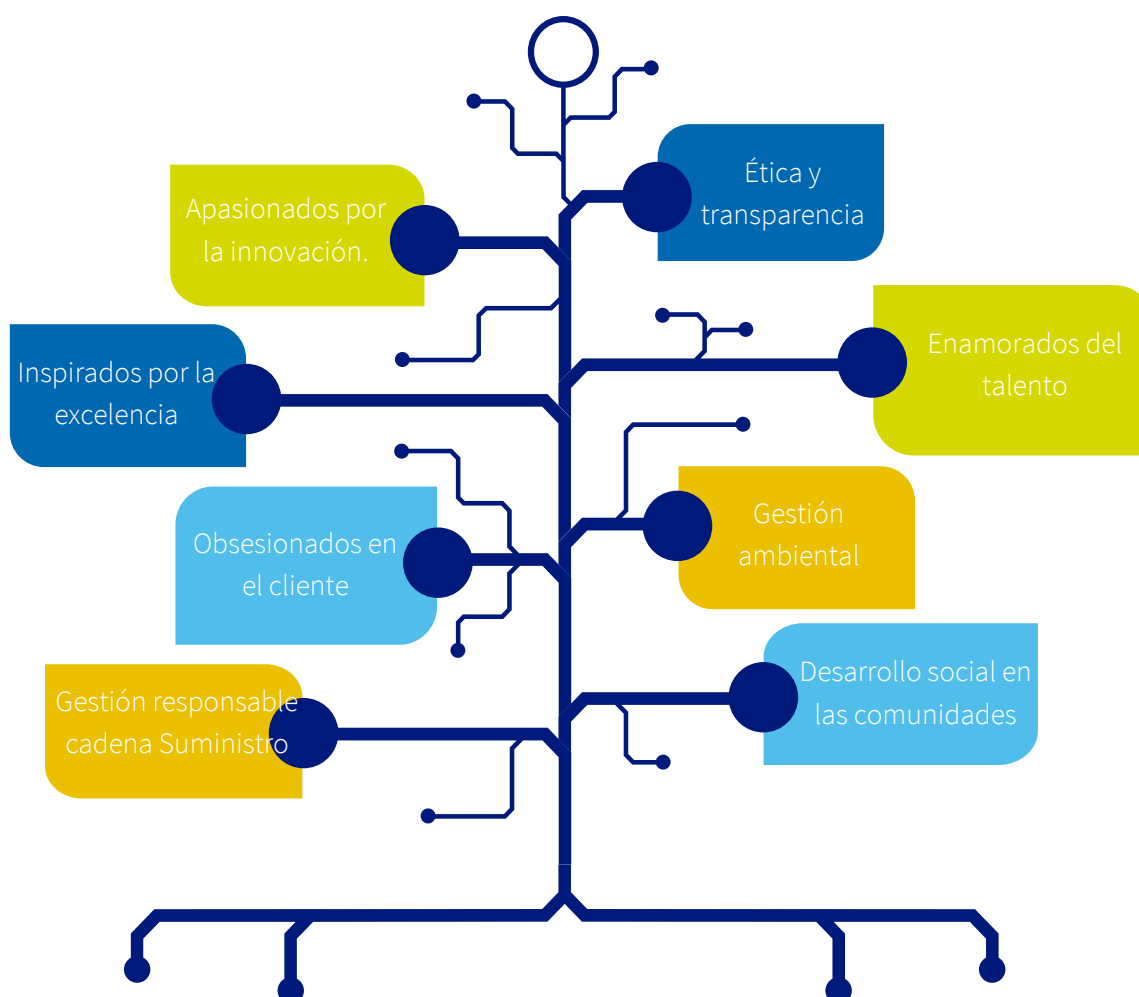
Nuestro modelo se fundamenta en la gestión ética y transparente; en la gestión de riesgos y continuidad del negocio; el posicionamiento reputacional y un adecuado esquema de gobierno corporativo que ayudan al desarrollo de nuestras actividades con balance económico, social y ambiental, para apalancar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.



Temas relevantes para Emtelco

En 2020, la Compañía actualizó los temas relevantes en sostenibilidad, a partir de un análisis de los impactos económicos, sociales y ambientales. Este ejercicio se desarrolló teniendo en cuenta referencias de empresas de Contact Center & BPO en el ámbito nacional e internacional; lineamientos macro sectoriales provenientes de organizaciones como el Foro Económico Mundial; referentes internacionales en sostenibilidad tales como Pacto Global de las Naciones Unidas; los fundamentos de responsabilidad corporativa definidos por Millicom; indagaciones propias con grupos de interés, satisfacción de clientes, de cultura y de ambiente laboral, así como estudios locales sobre desempeño de las empresas de Contact Center & BPO frente a los objetivos de desarrollo sostenible.

Con estos insumos se adelantó una consulta con representantes de los grupos de interés y equipo directivo de la Compañía con el fin de conocer su percepción frente a la importancia de la gestión de estos temas para la sostenibilidad:



Nuestro Perfil Corporativo



emtelco
CX & BPO

Somos **alegría,**
Somos **talento,**
Somos **pasión.**

2020, un año lleno de Retos, Cambios y
Transformación.



#OrgulloEmtelco

03. Nuestro Perfil Corporativo

Naturaleza y forma jurídica -----	14
Estructura directiva -----	16
Cambios significativos -----	17
Acontecimientos acaecidos después del ejercicio -----	17
Dimensión de la Compañía -----	18
Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura -----	19
Información general -----	20
Asociaciones y gremios en los que participamos -----	21
Reconocimientos -----	22

Naturaleza y forma jurídica

Emtelco S.A.S., es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas. Hace parte del Grupo Empresarial controlado por Millicom Spain S.L. La siguiente es la composición accionaria de la Compañía:



Órganos de gobierno, La Compañía tiene definida la siguiente estructura de gobierno, quiénes direccionan el actuar y velan por el cumplimiento de los objetivos corporativos:

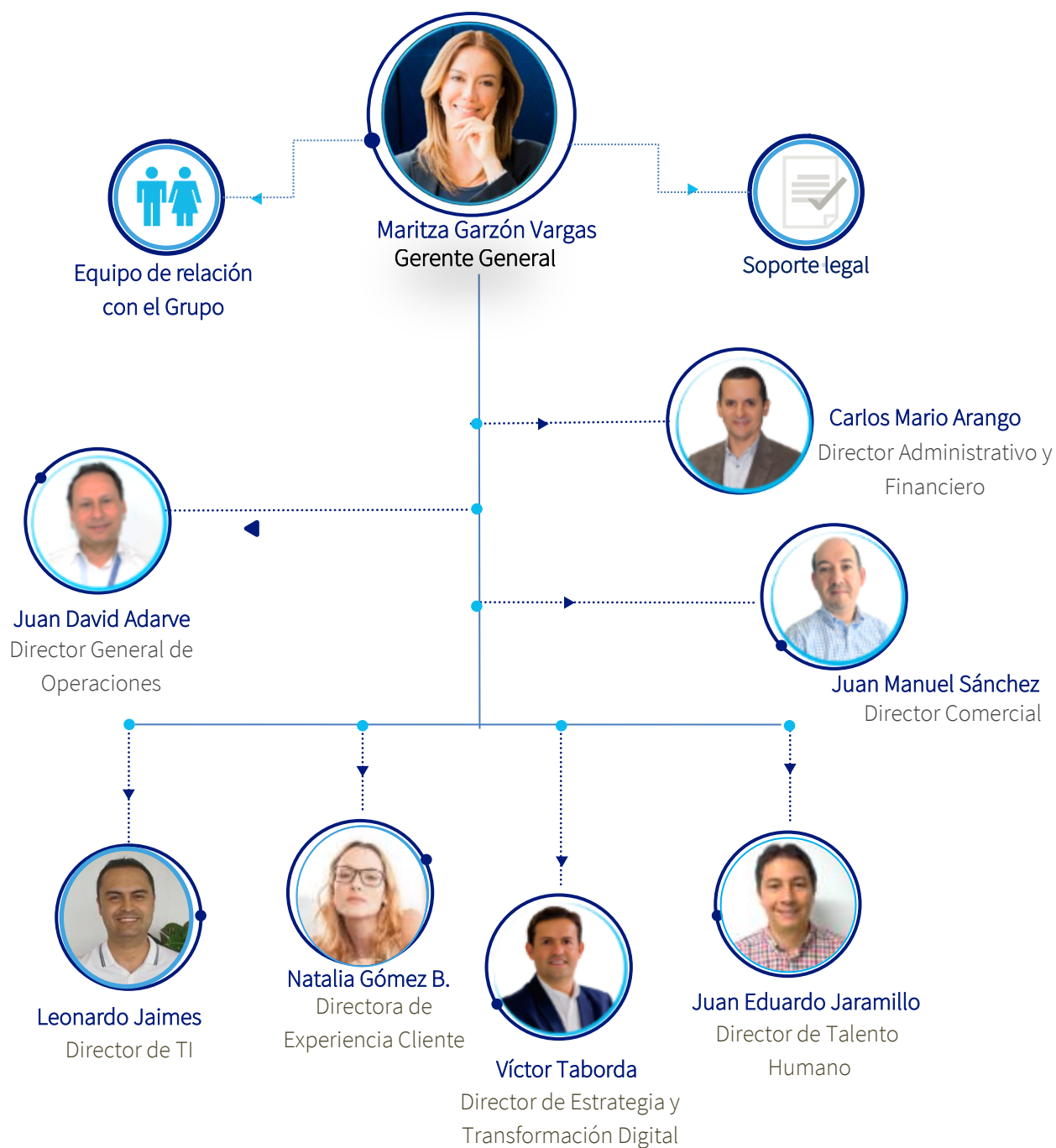
- **Asamblea General de Accionistas,** principal órgano de gobierno, que dirige la Compañía y establece sus objetivos y propósitos, de acuerdo con las funciones definidas en los estatutos sociales y en el Reglamento Interno. En 2020, la Asamblea General de Accionistas sesionó en 14 ocasiones, a través de una (1) reunión no presencial y trece (13) mediante voto escrito.
- **Gerencia General,** encargada de la administración de la Sociedad, su representación legal y la gestión de los negocios. El Gerente General es nombrado por la Asamblea General de Accionistas, por mayoría simple de los votos representados en la reunión, y podrá ser removido en cualquier tiempo. Como Representante Legal tiene facultades para celebrar o ejecutar (*conforme a lo establecido en los estatutos*) todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad. El Gerente General tiene dos (2) suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas (*mayoría simple*).

- **Comités internos**, definidos como mecanismos asesores de cara a la toma de decisiones:

Comité de Dirección	Asesora y sirve de órgano consultivo de la Gerencia General en la toma de decisiones.
	Diseña la planeación estratégica de la entidad.
	Vela porque todas las áreas de la entidad se desarrollen dentro de las políticas corporativas definidas.
Comité de Conciliación	Estudia, analiza y formula las políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.
	Fija las directrices institucionales de manejo de las conciliaciones y demás asuntos litigiosos de la Compañía.
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 de entidades públicas y Compañías privadas.

Estructura directiva

El equipo directivo que actualmente lidera la gestión de la Compañía está conformado por:



Cambios significativos

Durante el 2020 y a raíz de la crisis ocasionada por la Covid-19, Emtelco implementó un nuevo modelo operativo, llevando el 76% de personal operativo y el 81% administrativo a un modelo de Trabajo en Casa o Home Office, asegurando así la continuidad de las operaciones. Adicionalmente se acondicionaron las sedes para el control del aforo y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad decretados por el Gobierno Nacional.

Otro aspecto relevante en la gestión del 2020 fue la redefinición de la estructura organizacional, donde se consolidó como Dirección la Gerencia de Transformación Digital e Innovación, esta Dirección integró los procesos de la anterior Gerencia de Desarrollo Organizacional, y se potencializó para asumir el liderazgo de los componentes de transformacional e innovación de la Compañía incorporándose en ella la fábrica de soluciones para atender de forma ágil las demandas del mercado. Adicionalmente, se formalizó el nombramiento del director de tecnología, el cual se encontraba vacante y se fortalecieron otras áreas en pro de la gestión estratégica de la Compañía. A raíz de lo anterior, se eliminan las Gerencias de Transformación Digital e Innovación y la de Desarrollo Organizacional.

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

No se presentaron hechos relevantes después del cierre de los estados financieros que puedan afectar de manera significativa la situación financiera de la Empresa, reflejada en los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2020, a excepción del pago de dividendos decretados en diciembre de 2020, el cual fue efectuado el 2 de febrero de 2021 tal como se aprobó en el Acta 140 de diciembre 2020, por valor de \$20,536.

2020

Un año de excelentes
resultados

\$ 477,395 millones de
Ingresos operacionales.
15.2 % Margen Ebitda

14,474 empleados,
distribuidos a nivel nacional
94% con contrato laboral directo.

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

Prestamos servicio desde
Colombia a
12 países de América.

76% de los empleados
operativos
en modelo Home Office.

263 proveedores,
95% nacionales, 5%
internacionales
\$ 4,562 millones en ahorros.

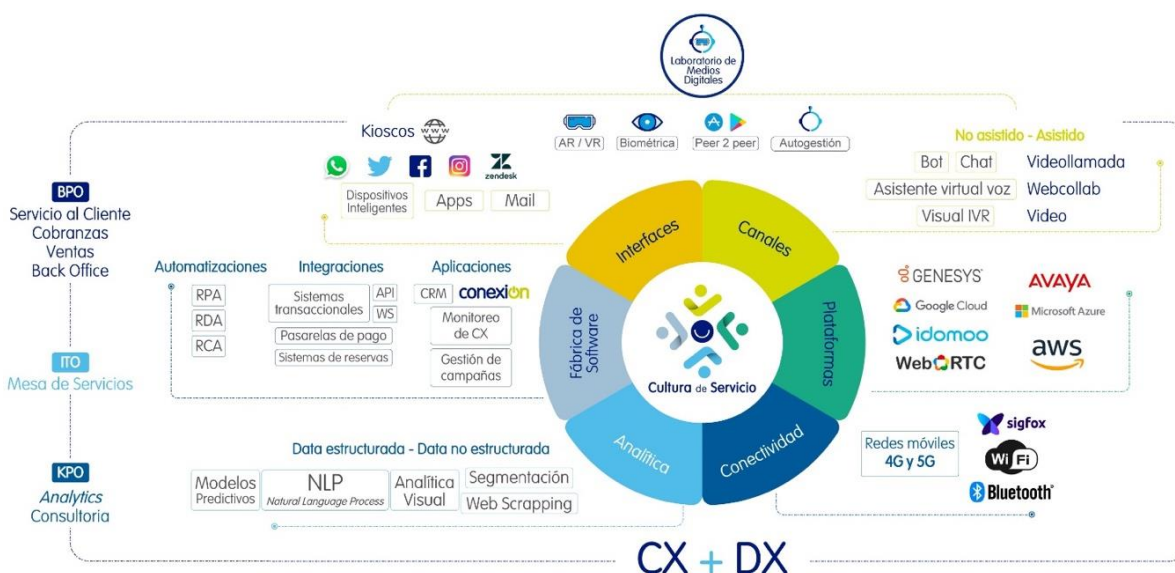
#OrgulloEmtelco

Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura

Al 31 de diciembre de 2020, nuestro portafolio de productos y soluciones se divide en tres grupos de acuerdo con su naturaleza:

- **Gestión de Experiencias – CX:** co-creamos soluciones que nos permiten brindar las mejores experiencias a los usuarios de las marcas que representamos.
- **Soluciones Digitales – DX:** Nos apasiona la innovación tecnológica ágil para la generación de soluciones, productos y procesos eficientes que permitan maximizar el valor y experiencia para clientes y usuarios.
- **Servicio de Analítica y Consultoría:** Gestionamos y potencializamos el conocimiento de las diferentes marcas de acuerdo con su estrategia y al perfil de sus usuarios.

Así, apoyamos a nuestros clientes en el desarrollo de su marca, diseñando *experiencias* que logren una vinculación emocional entre éstas y sus consumidores, siempre teniendo en cuenta la analítica y la transformación digital. Para esto, nos apoyamos en nuestro ecosistema digital, enfocado 100% en entregar la mejor solución:



Mercados y sectores. Contamos con más de 60 marcas de los sectores públicos y privado (telecomunicaciones, cajas de compensación y salud, transporte, utilities, financieros y seguros, gobierno, comercio y educativo), que pueden acreditar la excelencia en la prestación de nuestros servicios:

Cobertura, al cierre del 2020, a nivel nacional, contamos con sedes en 3 ciudades: Medellín, Bogotá y Barranquilla, prestando servicios de *Contact Center*, *BPO Presencial* y *BPO Instalaciones y reparaciones*, impactando las siguientes regionales:

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 Oriente	Arauca, Guaviare, Meta, Santander, Vichada.
Regional Sur	Cauca, Nariño, Putumayo, Caquetá.

A nivel internacional, prestamos servicios desde Colombia a **12 países de América** en el segmento de servicio al cliente y cobranzas a través del Contact Center.

América	Estados Unidos.
	México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Puerto Rico, Panamá, Ecuador, Perú, Bolivia y Chile.

Información general

Empresa: Emtelco S.A.S.

Sitio web corporativo: www.emtelco.com.co

Buzón corporativo: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co

Fax corporativo nacional: (574) 3897071

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

Con sedes operativas en: Bogotá - Barranquilla - Cali - Buga - Ibagué - Manizales – Pereira - Cartago.

Redes Sociales:



Asociaciones y gremios en los que participamos

Descripción	Participación
Asociación Colombiana de BPO ² (BPRO)	Miembro Junta Directiva.
Pacto Global	Adherido desde el 2012.
Cámara de BPO/ITO/KPO (ANDI)	Miembro de Junta Directiva.
Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza (COLCOB)	Miembro activo.
Transparencia por Colombia	Participamos desde el 2014.
Red de Transparencia y Participación Ciudadana	Miembro fundador 2014.
SofisTICa	Participante Activo.
Trayectoria MEGA	Participante del acompañamiento brindado por la Cámara de Comercio de Medellín.

² BPO (*Business Process Outsourcing*),

Reconocimientos

Nuestra Compañía, durante el transcurso de estos de 17 años ha sido galardonada con **+ de 40** premios y **+ de 12** reconocimientos que avalan nuestra gestión y demuestran que somos el mejor aliado para -----enamorar personas y marcas----- ratificando nuestro compromiso con la transformación digital y la innovación, en pro de crear experiencias memorables de servicio para los clientes y sus usuarios finales.

Durante el 2020, recibimos **6 premios** y **2 reconocimientos** que avalan la gestión y demuestran que somos el mejor aliado:

5 de estos premios fueron entregados por la Asociación Colombiana de BPO, BPro,



- 1 premio entregado por Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes, ALOIC
- 2 reconocimientos asociados a *Buenas Prácticas Empresariales* por la Corporación Transparencia por Colombia y *Responsabilidad Social e Inclusión* por CUSO Internacional



Emtelco, y su Gestión Empresarial



emtelco
CX & BPO

04. Emtelco, y su Gestión Empresarial

Entorno macroeconómico -----	26
Resultados financieros -----	26
Desempeño de los negocios-----	26
Transformación digital e innovación-----	28
Experiencia del cliente -----	29
Informe de relaciones económicas entre Emtelco; Tigo, Filiales y Accionistas -----	29
Gestión tecnológica-----	30
Regulación y relaciones institucionales -----	30
Contingencias legales -----	30
Informe propiedad intelectual - Ley 603 de 2000 -----	30
Cumplimiento de normas -----	31
Gestión transversal-----	31
Retos y evolución previsible 2021 -----	35

Entorno macroeconómico

El 2020 fue un año de grandes dificultades económicas a nivel mundial derivadas de la pandemia por Covid-19 (Coronavirus). Desde los primeros meses, la mayoría de los países comenzaron a tomar medidas para controlar su propagación. Estas medidas incluyeron cuarentenas estrictas, cierre de aeropuertos, cierre del comercio, entre otros. Por lo anterior las proyecciones del FMI para el crecimiento económico establecieron un -4,9% a nivel mundial y -9,4% para América Latina y el Caribe para el año 2020.

Esta coyuntura influyó directamente en los aspectos político-económicos de todos los países, afectando a Colombia con fuertes variaciones en el precio del dólar, un IPC mucho más bajo de lo esperado (cerrando el año en 0,38% para diciembre y 1,61% en los últimos doce meses corridos), por la disminución en la demanda de productos básicos a raíz de la incertidumbre generada por la pandemia, al igual que el aumento en la tasa de desempleo (13,3% para noviembre) y un decrecimiento económico (-9.0% para el tercer trimestre).

Pese a las circunstancias económicas adversas del 2020 y medidas del gobierno como el confinamiento total, en Emtelco y en general el sector de Contact Center y BPO se aceleraron las transacciones digitales y aumentaron la contactabilidad o el tráfico en algunas operaciones de Contact Center (Salud- Telecomunicaciones- Servicios Públicos- Comercio). Igualmente, disminuyeron actividades relacionadas con la tercerización de procesos que implicaban actividades presenciales de nuestros colaboradores en las oficinas de nuestros clientes, servicios prestados en calle y/o en los hogares de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Resultados financieros

Los ingresos operacionales para 2020 cerraron en \$477,395 millones de pesos y una utilidad neta por \$19,639 millones de pesos.

Al cierre del 2020, Emtelco mantiene una posición financiera sólida.

Desempeño de los negocios

El 2020 fue un año complejo, de grandes retos y por supuesto cambios, donde la emergencia sanitaria, a raíz del Covid-19, nos llevó a repensar nuestro modo de operar.

Emtelco, consolido muchas estrategias con el propósito de crear mejores soluciones para nuestros clientes actuales, e incorporar a nuestra familia 6 clientes nuevos, convirtiéndonos en el aliado ideal para superar la difícil situación de servicio que surgió por la contingencia; las soluciones digitales y la cocreación de experiencias fueron la clave para mantener la excelencia en la entrega del servicio y el buen relacionamiento con clientes y usuarios.

Fuimos la **primera Compañía del sector de Contact Center en Colombia** en desplegar una estrategia de continuidad de negocio de gran impacto logístico a inicios del mes de marzo, ajustando nuestro modelo operativo a la nueva forma de trabajo virtual, lo cual nos permitió tener un control rápido de las diferentes operaciones y lograr la estabilización de indicadores operativos y de experiencia de nuestros clientes. Al cierre de 2020 más del 70% los empleados están en sus hogares, conectados para la atención del servicio, además, Implementamos todos los protocolos de bioseguridad necesarios para garantizar la salud y seguridad de todo nuestro personal, incluyendo nuestros técnicos y personal presencial, esto nos permitió el ingreso a las viviendas de los usuarios para la prestación del servicio.



Otro aspecto relevante en Emtelco, como aliado estratégico de nuestros clientes corporativos fue la sinergia realizada entre: *La Gobernación de Antioquia, la Alcaldía de Medellín y el apoyo de la Universidad de Antioquia*, donde definimos un modelo enfocado en la atención de la crisis de salud ocasionada por el Covid-19, a través de este modelo atendimos a la ciudadanía, para entregarles información general sobre Covid-19, atención especializada (*Atención Pre hospitalaria – APH*) con personal experto en identificación de síntomas, clasificación de pacientes, escalamientos a áreas de epidemiología del departamento y seguimiento de casos, esta gestión se llevó a cabo a través de:

- Línea #774, desde cualquier lugar de Antioquia,
- Línea de emergencias 123 para Medellín,
- Línea WhatsApp
- SMS

Como estrategia de valor, creamos dos herramientas tecnológicas que permitieron, en tiempo real, identificar los casos recibidos por COVID-19. Estas herramientas muestran en un tablero de gestión bajo Power B.I y un tablero de Geo-referenciación soportado en Analytics la información requerida por estas entidades departamentales y municipales, al igual que las entidades de salud e investigación (como la U de A) para la toma de acciones en pro de mitigar los impactos por Covid-19 en la comunidad.

Transformación digital e innovación

Durante 2020, desarrollamos tres nuevos productos fortaleciendo así nuestro portafolio de productos y soluciones. Estos desarrollos le permitieron a la Compañía innovar en soluciones asociadas a la experiencia del cliente, la analítica de datos, gestión de cobranzas por múltiples canales y venta de servicios. También logramos desarrollar Productos Mínimos Viables (MVP) como fue el caso de Huella de Voz y Fuerza de Trabajo Digital (RPA).

De igual forma, se realizaron mejoras en las definiciones de productos existentes para la atención por canales virtuales como: WhatsApp, Asistentes Virtuales (Bot) y Estaciones de Experiencia Digital (Kioskos).

Por otra parte, se fortaleció en gran medida nuestra integración con el ecosistema de gobierno en el fomento a temas de innovación mediante la participación en diversas convocatorias, siendo elegibles para ser beneficiados con incentivos tributarios, horas de consultoría y acompañamiento, donde:

- Fuimos elegidos con el proyecto implementación del modelo Digital Smart Workforce en la optimización de procesos misionales, a partir de la adopción de la tecnología RPA para la generación de experiencias memorables en el usuario.
- A través de “Fábricas de productividad” iniciamos el proceso de diagnóstico donde se identificó que la línea a intervenir, siendo la sofisticación y desarrollo de productos, que tiene como propósito mejorar nuestro time to market y el desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Presentamos, con el proyecto diseño y prototipado de soluciones IoT para el Servicio Técnico Proactivo un modelo de soluciones proactivas para los problemas del servicio técnico a través de la implementación de tecnología IoT en los dispositivos instalados en los hogares y empresas en SENA INNOVA Productividad para las Empresas.

Otro de los aspectos relevantes durante la vigencia 2020 fue la implementación de la Firma Electrónica que fue de vital importancia para digitalizar en un 100% los procesos de selección y vinculación del talento humano, así como otros procesos internos, mejorando la agilidad, la reducción de costos, reducción del impacto ambiental y aportando para superar la crisis ocasionada por la pandemia al facilitar los trámites en un modelo Home Office.

Se ejecutaron las actividades de participación del programa MEGAI en Compañía con Innpulsa y 10X Consultores, el cual tiene como propósito ayudar a la evolución de las Compañías y ayudarles a identificar nuevas oportunidades de negocio que puedan materializarse como nuevas unidades de negocio o intra-emprendimientos, los grupos de trabajo actualmente activos son:

- Servicios IoT: con el que se está diseñando modelos de servicio de acompañamiento y atención proactiva basándose en tecnologías de Internet de las Cosas (IoT).
- Centro de Inteligencia Digital: mejorar la experiencia de los usuarios en los canales digitales a través del conocimiento de su comportamiento partiendo de la analítica de interacciones.
- Centro de evolución digital: aportar a la evolución de procesos, maximizando su valor bajo la premisa de generar excelencia operativa a través de la mejora de los procesos; aportamos innovación, transformación y metodología, enfocados en la experiencia del cliente y alineados a la cultura empresarial, incorporando nuevas tecnologías digitales.

Experiencia del cliente

Gracias a la gestión realizada en 2020 logramos resultados positivos (a pesar de la afectación como consecuencia de la pandemia) en la percepción del usuario final y en la medición de la calidad del servicio, demostrando así que la Compañía sigue comprometida en diferenciarse por la experiencia que les brinda a sus clientes. Es así como:

- En la percepción del usuario final, respecto a la **Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)**, logramos superar la meta en 1 punto porcentual (101% de cumplimiento), gracias al trabajo que realizamos en conjunto con la operación en el diseño, implementación y reingeniería de procesos y canales de atención, pensando siempre en el consumidor.
- Respecto a los indicadores que reflejan la **calidad del servicio prestado** tuvimos una evolución positiva al cierre del año, superando en un 1,5% respecto al cierre de 2019 en el indicador con enfoque a usuario final y en un 1,8% 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.
- Para el indicador que expresa los **usuarios muy satisfechos con el servicio, al cierre del 2020 obtuvimos un cumplimiento del 94,75%**, este resultado se vio afectado a raíz de la contingencia sanitaria por el Covid-19 (*especialmente entre marzo y mayo*), sin embargo, a partir de junio, logramos retomar nuevamente mejoras en el indicador, obteniendo un crecimiento de 1,54 puntos porcentuales en el segundo semestre.

Los anteriores resultados son del reflejo el trabajo en equipo de las diferentes áreas 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 particulares de cada usuario final. Igualmente, estamos logrando llevar nuestra promesa de experiencia a más clientes y durante el 2020 logramos que el 100% de los clientes nuevos que ingresaron al portafolio de Emtelco entraran con nuestra promesa de experiencia.

Con los clientes de base instalada trabajamos en iniciativas de cara a los consumidores para facilitar y mejorar su experiencia con las marcas, además apalancamos el diseño y acompañamos la implementación del modelo de trabajo en casa, donde se dieron los lineamientos en cuanto a procesos y marcos de actuación para que los creadores de experiencia llevaran a cabo sus labores desde la virtualidad.

Informe de relaciones económicas entre Emtelco; Tigo, Filiales y Accionistas

Desde la óptica comercial, Emtelco presta los servicios de Servicio al Cliente, Ventas, Retención, Instalaciones y Reparaciones, y Soporte a Procesos para varias de las organizaciones mencionadas.

Desde la óptica de abastecimiento, Emtelco tiene contratos con algunas de estas entidades 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.

Gestión tecnológica

Durante 2020, la Compañía realizó inversiones relevantes en la infraestructura tecnológica especialmente en la ejecución del plan de continuidad de negocio de la organización logrando implementar el modelo home office de manera oportuna y segura, lo que ha garantizado la continuidad de las operaciones para nuestros clientes durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.

A continuación, enumeramos algunos aspectos que apalancaron una mejor gestión tecnológica durante el año:

- *Actualización de plataforma de Telefonía.*
- *Habilitación para Emtelco de las nubes Azure de Microsoft, Amazon y Google.*
- Migración de la plataforma de grabación.
- Implementación del proyecto VDI (Virtual Desktop Infrastructure) con Microsoft Azure para la virtualización de escritorios de trabajo en la operación de Contact Center.
- Implementación plataforma de Contact Center cloud “uContact”.
- Despliegue de la solución REDBOX.
- Publicación de la herramienta de gestión de contenido de las operaciones.
- Implementación de Firewall “Home Office”.
- Se realizaron actividades de robustecimiento, balanceo, actualización de sistema operativo.
- A nivel de desarrollo se implementaron soluciones tales como: IVR transaccionales, Chats, cobrowse, Callback, ClicToCall, Bots, CRM´s, whatsapp.
- Se realizó el despliegue de las soluciones tecnológicas para los clientes nuevos acorde con la propuesta comercial, los cuales incluyeron conectividad, infraestructura, canales de voz, canales digitales y soluciones a la medida para la prestación del servicio.
- Proyecto SOS Rescate virtual.

Regulación y relaciones institucionales

La actividad de Emtelco no es regulada específicamente; por tanto, la normatividad general aplicable en su gestión es la vigente para empresas que desarrollan actividades en materia de soporte a procesos de negocio.

Contingencias legales

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

Informe propiedad intelectual - Ley 603 de 2000

Emtelco respeta la normatividad y cumple a cabalidad con la ley sobre Propiedad Intelectual, por lo cual actualizamos los procesos implementando prácticas que permitan garantizar un adecuado uso del software. Sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la obligación de utilizar únicamente software original y legalizado, en pro del cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual. y realizamos auditorías para asegurar su cumplimiento. Todo el software de la Compañía es adquirido legalmente mediante licenciamiento.

A través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos entre empleados y proveedores, protegemos como secretos empresariales la información privilegiada y los datos sensibles con el propósito de que las personas u organismos que acceden a este tipo de información en cumplimiento de un deber o con miras a celebrar o a ejecutar un contrato, adquieran la obligación de reserva y queden sujetas a las consecuencias legales que conllevaría a su transgresión.

Cumplimiento de normas

Emtelco adelantó la evaluación, con resultado favorable, sobre el desempeño de los sistemas de revelación y control de la información, cumpliendo con los estándares fijados por el Grupo Empresarial. De otro lado, en cumplimiento de lo previsto por la Ley 1676 de 2013, la administración declara que Emtelco no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, Emtelco cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social integral, lo que se informa en cumplimiento de los artículos 11 y 12 del Decreto 1406 de 1999. 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, se deja expresa constancia que el presente Informe no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de Emtelco.

Gestión transversal

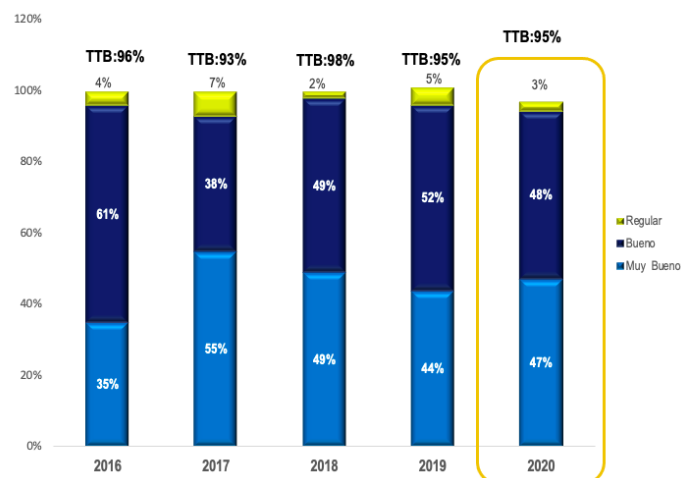
Sistemas de Gestión y Calidad Corporativa, El 2020 fue un año lleno de cambios y retos inesperados que nos obligaron a repensar la manera en la que Emtelco interactuaba con su entorno interno y externo. El Sistema de Gestión Integral - SGI no fue ajeno a estos cambios los cuales en su mayoría fueron asimilados exitosamente.

Se dio inicio al Programa de Auditorías Internas -PAI- a través de auditorías remotas cumpliendo con las actividades programadas en más de un 95%, se ejecutó la campaña propuesta para dar cierre a hallazgos de auditorías anteriores, la cual tuvo una gran acogida logrando un cierre de más de 100 planes de acción de manera efectiva, se realizaron capacitaciones en temas normativos, gestión de riesgos, indicadores de gestión, autogestión de procesos; entre otros, con un alcance de 300 empleados aproximadamente; así mismo, se avanzó un 80% en la alineación de los subprocesos del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo,

Por otra parte, se ejecutaron actividades de auditorías internas y externas con el fin de verificar la adecuación y cumplimiento del SGI y sus componentes, demostrando eficacia y efectividad bajo la filosofía de autogestión (ciclo PHVA), bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013.

Para el año 2021, nos esperan grandes retos enfocados en fortalecer el equipo de auditores internos bajo las normas ISO 9001:2015; ISO 19011:2018 y el decreto 1072 del 2015; fortalecer los indicadores asociados al SGI, con el fin de apoyar los indicadores estratégicos de la Compañía y la construcción de un proceso de PQRSF unificado y funcional, entre otros aspectos relevantes la gestión y la calidad corporativa.

Satisfacción en el servicio (calidad y atención), realizamos la encuesta de satisfacción que abarcó la prestación del servicio durante todo el 2020. Encuestamos un total de 74 contactos de nuestros principales clientes, alcanzando como resultado general que el 95% de ellos (nuestros clientes) calificaron la satisfacción general como bueno y muy bueno, es decir el denominado TTB (Top Two Box), adicionalmente resaltaron, entre otros atributos, que Emtelco durante la contingencia fue su aliado estratégico y supo responder a las necesidades de la situación y mantuvo una excelente comunicación logrando cerrar proyectos importantes y concluir el año con retos cumplidos; de nuestro talento humano destacan la excelente disposición y la actitud.



Gestión de Riesgos, el proceso de gestión en Emtelco se realiza de manera permanente según lo establecido en la política, durante el 2020 a nivel estratégico, realizamos la actualización a los riesgos claves para la Compañía. En esta gestión participó activamente el equipo directivo y las áreas responsables de los riesgos, así mismo se establecieron los planes de tratamientos según el apetito de riesgo definido para estos.

A nivel operacional, se realizó acompañamiento metodológico a los responsables en la identificación y análisis de los riesgos que surgieron por la contingencia del Covid-19 para contratos, proyectos y aseguramos que los procesos de la cadena de valor contaron con su respectivo mapa de riesgos, realizando un revisión, actualización y monitoreo semestral.

Identificamos los riesgos operacionales de los clientes, con el fin de implementar los controles y asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y comerciales. Los riesgos asociados a los temas de ética y cumplimiento relacionados con el lavado de activos y financiación de terrorismo, así como los relacionados con los riesgos de corrupción fueron actualizados.

Para el año 2021 continuaremos reforzando el uso de la herramienta IRIS y la cultura de gestión de riesgos que nos permita realizar una gestión integral y efectiva.

Continuidad del Negocio, durante 2020 fue un reto probar y ejecutar el 100% las estrategias definidas para el sistema de gestión de continuidad de negocio, en el mes de marzo el gobierno decretó el estado de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional por motivo del Covid-19, desde entonces, Emtelco ha realizado todas las gestiones necesarias para atender el aislamiento preventivo, entre ellas la implementación del nuevo modelo de operación denominado “home office”; llevando el 76 % del personal operativo y el 81 % del personal administrativo de la organización a ejecutar sus funciones desde sus hogares. Es de resaltar que las estrategias definidas como plan de continuidad de negocio operaron de manera efectiva para atender la emergencia.

Como reto para el año 2021 la Compañía debe fortalecer las estrategias de continuidad de negocio asegurando que se cumpla la normatividad del nuevo esquema y modelo de trabajo que el gobierno adelanta, así mismo como parte de la estrategia de mejora continua actualizar todos los procesos asociados a continuidad negocio de acuerdo con los modelos operativos de la Compañía para cada uno de nuestros clientes.

Seguridad de la Información, la gestión de la seguridad de la información enfocó sus esfuerzos para madurar el sistema de gestión de seguridad de la información, lo cual reflejó un excelente resultado en la auditoría de seguimiento bajo la norma ISO 27001:2013 que se realizó en el mes de octubre; dando como resultado cero no conformidades, además, se mantuvo la recertificación PCI DSS 3.2 cumpliendo los objetivos de seguridad integrados a la estrategia general de Emtelco, garantizamos para este año la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Se recibieron a satisfacción 10 auditorías de las cuales tres fueron de nuestros clientes, dos de certificación con entes externos y cinco internas para cumplimiento del sistema.

Como reto 2021 desde la Dirección de Tecnología continuaremos con el despliegue de la estrategia de seguridad, implementando el centro de ciberseguridad 7x24x365 el cual debe integrarse al centro de monitoreo que se tiene actualmente de la infraestructura tecnológica de Emtelco. De la misma manera mantendremos un plan de sensibilización y fomento de cultura de seguridad de la información en todos los niveles de la Compañía y robusteceremos los controles de seguridad para los modelos de operación home office y teletrabajo.

Protección de datos personales, en el 2020 se fortalecieron las políticas, procedimientos y prácticas corporativas para el manejo adecuado y protección de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y terceros de quienes recolectamos este tipo de información, de conformidad con lo estipulado en la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas reglamentarias. A través del traslado del proceso de protección de datos personales a la Dirección de Tecnología, continuaremos garantizando la implementación y adopción efectiva de nuestra política de protección de datos personales, así como la gestión y disposición de todos los instrumentos necesarios para cumplir con las normas que rigen la materia y aplicación de buenas prácticas dentro de la organización.

Desde el Grupo Empresarial se desarrolló la auditoría de protección de datos, donde su conclusión general especificó que *“La Compañía tiene implementados procesos y controles para dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y a la normatividad que la reglamenta”*

Durante 2020, 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.

Gestión de la ética y la transparencia

Programa de Ética y Cumplimiento, como organización nos encontramos comprometidos en actuar de manera ética y transparente ante todos nuestros grupos de interés, es por esto que durante el 2020 continuamos consolidando nuestro Programa de Ética y Cumplimiento a través de:

- 96 comunicaciones internas y externas que promovieron nuestras buenas prácticas y reforzaron nuestras políticas.
- El 94% de los empleados activos completó entrenamientos en código de ética, anticorrupción y antisoborno, conflicto de interés, regalos y atenciones
- Inducción Corporativa al 99% de los empleados que ingresaron en 2020.
- Capacitación en materia de debida diligencia al 100% de empleados del área de compras.
- Revisión y actualización de las políticas de acuerdo con la normatividad vigente y a los mejores estándares internacionales en materia de cumplimiento.

- Actualización de nuestras matrices de riesgos.
- Auditoría Interna y Externa a nuestro Programa de Ética y Cumplimiento.
- Nuestro Comité de Ética efectuó cinco sesiones durante el año.
- Se presentaron los avances y gestión del programa de manera semestral a la Asamblea de Accionistas.
- Se dio continuidad al monitoreo a clientes, empleados, proveedores y accionistas y debidas diligencias ampliadas.
- Se implementó un nuevo modelo de segmentación de contrapartes.
- Reportes externos a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF) y a otros entes de control.
- Declaración de conflicto de interés del 99% de los empleados activos.
- Declaración anticorrupción y antisoborno del 92% de los empleados activos.
- Participación en el Comité de Oficiales de Cumplimiento de Antioquia y Medición de Transparencia por Colombia.

El Comité de Ética, está conformado por miembros de la Alta Dirección, un miembro independiente y dos representantes de los empleados, durante este 2020 en el Comité de ética se analizaron y tomaron decisiones sobre los componentes del Programa de Ética y Cumplimiento; fortaleciendo el papel del Gobierno Corporativo, los mecanismos de reporte y la cultura ética organizacional.

Uno de nuestros desafíos del 2020, consistió en garantizar el adecuado funcionamiento de los mecanismos de reporte sin que se pusiera en duda, la confidencialidad y objetividad de cada situación reportada. Para ello, insistimos a través de nuestras campañas de comunicación que nuestros canales de denuncias y consultas están disponibles 24/7, son de fácil acceso a todos los grupos de interés y son administrados por un tercero independiente acogiéndonos a las mejores prácticas. Resultado de nuestros esfuerzos para 2020 recibimos y gestionamos 114 casos.

Nuestros mecanismos de reporte son:

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

Los grupos de interés de manera anónima y confidencial pueden realizar consultas o informar situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos.

Con orgullo destacamos los resultados obtenidos en la Medición de Transparencia por Colombia (MTE), donde clasificamos en riesgo bajo como una de las empresas con mejores prácticas en anticorrupción, adicionalmente se destacó como buena práctica para prevenir actos de corrupción al interior de una Compañía privada nuestra Política “Eleva tu voz”.

Durante el año 2020 no detectamos operaciones que estuvieran en contra de los principios establecidos en la Política de Anticorrupción y Antisoborno, alineada con las prácticas de protección de Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) y la Antibribery and Anticorruption Policy (AB/AC) y el estatuto de soborno transnacional.

El reto para 2021 es seguir fortaleciendo nuestro Programa de Ética y Cumplimiento y continuar actuando de manera ética y transparente bajo la política “Cero Tolerancia ante cualquier acto de corrupción”.

Retos y evolución previsible 2021

Como reto para el año 2021 la Compañía debe fortalecer las estrategias de continuidad de negocio asegurando que se cumpla la normatividad del nuevo esquema y modelo de trabajo remoto que el gobierno adelanta, así mismo como parte de la estrategia de mejora continua actualizar todos los procesos asociados a continuidad negocio de acuerdo con los modelos operativos de la Compañía para cada uno de nuestros clientes.

Emtelco, y su Gestión Financiera



05. Emtelco, y su Gestión Financiera

Emtelco, y su Gestión Financiera -----	37
Informe del Revisor Fiscal -----	40
Estados Financieros-----	47



emtelco
CX & BPO



Estados financieros

Año finalizado al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Con Informe del Revisor Fiscal

ESTADOS FINANCIEROS

Emtelco S.A.S.

Año finalizado al 31 de diciembre de 2020 y 2019
Con Informe del Revisor Fiscal



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 2020 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, y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

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 2020, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por 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.

Otra Información

La Administración es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el informe de gestión, pero no incluye los estados financieros ni mi informe de auditoría correspondiente.

Mi opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expreso ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad sobre esta.

En relación con mi auditoría de los estados financieros, mi responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si existe una incongruencia material entre la otra información y los estados financieros o el conocimiento obtenido por mí en la auditoría, o si parece que existe una incorrección material en la otra información por algún otro motivo. Si, basándome en el trabajo que he realizado, concluyo que existe una incorrección material en esta otra información, estoy obligada a informar de ello. No tengo nada de lo que informar al respecto.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel: +57 (1) 484 7000
Fax: +57 (1) 484 7474

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 - Piso 14
Tel: +57 (4) 369 8400
Fax: +57 (4) 369 8484

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N - 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502-510
Tel: +57 (2) 485 6280
Fax: +57 (2) 661 8007

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 - 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (5) 385 2201
Fax: +57 (5) 369 0580

A member firm of Ernst & Young Global Limited



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.

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 incorrección 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.

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 2019, 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 5 de marzo de 2020.

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentada en el alcance de mi auditoría, no estoy enterada 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, y a las normas relativas a la seguridad social integral; y 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas. 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 4 de marzo de 2021.

ERIKA TATIANA
MAFLA
HURTADO

Firmado digitalmente
por ERIKA TATIANA
MAFLA HURTADO
Fecha: 2021.03.04
19:59:14 -05'00'

Erika Tatiana Mafla Hurtado
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 209675 -T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia
4 de marzo de 2021

Introducción

Información Corporativa

EMTELCO S.A.S. (en adelante “EMTELCO” o la “Empresa”), hace parte del grupo empresarial controlado 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 99,999985% 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, su duración es indefinida.

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y contact center, incluyendo entre 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 prepara sus estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia (NCIF), compiladas y actualizadas en el Decreto 2270 de 2019, expedidas por Decreto 2420 de 2015 y modificatorios.

Estas normas de contabilidad y de información financiera, corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) publicadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés), en las versiones aceptadas por Colombia a través de los mencionados Decretos.

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 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 financiero (inicialmente medido por el valor presente neto de los pagos futuros del contrato de arrendamiento).

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	2020	2019
Tasa de cierre dólares americanos	3,432.50	3,277.14
Tasa de cierre euro	4,199.84	3,678.59

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.

Introducción (continuación)

Estados Financieros (continuación)

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 período sobre el que se informa. El efectivo restringido corresponde a depósitos en instituciones financieras con destinación específica para el desarrollo de productos en convenio con otras entidades con restricciones de uso, de acuerdo a los términos contractuales y la regulación local. Los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

Un pasivo se clasifica como corriente cuando se mantiene principalmente para propósitos de negociación o se espera que sea liquidado en un plazo no mayor a un año, posterior a la fecha de presentación o cuando la Empresa no tenga un derecho incondicional para aplazar su liquidación por al menos un año después del período sobre el que se informa. Los demás pasivos se clasifican como pasivos no corrientes.

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 24).
- 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 10).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 7).
- Tasas de descuento aplicadas a provisiones de retiro de activos y arrendamientos.

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 en la determinación de los valores razonables a la fecha de adquisición (ver notas 15 y 16).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 15 y 16).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, los riesgos legales y fiscales (ver nota 22).
- Reconocimiento de ingresos devengados no facturados (ver nota 1).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 13).
- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 18 y 19).
- Impuesto corriente y diferido (ver nota 7).
- Plazo de contratos incluyendo opciones de renovación (ver nota 10).
- Pagos basados en acciones (Ver nota 4).
- Posiciones inciertas (Ver nota 24).

COVID-19 Análisis del impacto en la Empresa

El brote del nuevo y altamente contagioso coronavirus (COVID-19), el cual ha sido declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, ha impactado la actividad comercial global y ha generado una volatilidad significativa en los mercados de capitales.

Introducción (continuación)

COVID-19 Análisis del impacto en la Empresa (continuación)

El rápido crecimiento del brote en Colombia ha generado restricciones severas para el uso de los espacios con el fin de evitar las aglomeraciones. Esto incluye el cierre de oficinas, comercio, escuelas, universidades y otros lugares públicos. Estas medidas y la incertidumbre con respecto a los peligros del COVID-19 han generado un impacto negativo en la actividad económica y un efecto adverso en sectores como transportes, turismo y entretenimiento entre otros.

Eutelco ha tenido un rol destacado durante la contingencia relacionada con el COVID-19, conectando a los usuarios con las marcas que representa y gestionando las interacciones que han aumentado significativamente desde el inicio de la contingencia. Las líneas de atención de sectores como Salud, Telecomunicaciones, Servicios Públicos y Comercio han tenido crecimientos acelerados y es por esto que la compañía realizó un despliegue operativo, humano y tecnológico que permitiera la continuidad del servicio con excelentes niveles de calidad y que garantizara la seguridad de los colaboradores y sus familias, otro escenario son los servicios que la compañía presta de forma presencial, ya que han presentado una disminución en la operación, debido a la limitación de prestar el servicio de forma física en las sedes de los clientes corporativos.

Implicaciones contables:

Dada la incertidumbre que el brote de COVID-19 genera en la economía, La Empresa estableció revisiones mensuales de las líneas de los estados financieros para identificar los impactos derivados de la pandemia y como resultado se han identificado las siguientes implicaciones contables:

- Deterioro de cuentas por cobrar: la Empresa continúa monitoreando la probabilidad de impago de los clientes, sobre lo cual no se ha evidenciado un impacto significativo a diciembre 31 de 2020 (ver nota 18).
- Arrendamientos: La Empresa dentro de la revisión continua de sus contratos de arrendamientos, determinó la aplicabilidad del expediente práctico del párrafo 46B "Concesiones de arrendamiento relacionadas con Covid-19" de la NIIF16, el cual establece el reconocimiento contable de los posibles cambios en los contratos de arrendamiento que pudieran presentarse con ocasión de pandemia ocasionada por el Covid-19, evidenciando un impacto al 31 de diciembre de \$838.
- Ingresos por servicios BPO: en algunos casos, debido a que el servicio prestado es presencial, no fue posible prestarlo en condiciones normales, a causa de las cuarentenas que fueron decretadas por el Gobierno Nacional debido a la situación de pandemia que atraviesa el país, por lo tanto se presentó disminución en este rubro (ver nota 1).

Finalmente, 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.

Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) Aceptadas en Colombia que fueron adoptadas por la Empresa a partir del 1 de enero de 2020

CINIIF 23 - La Incertidumbre Frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

La interpretación aborda la contabilización del impuesto sobre las ganancias cuando los tratamientos tributarios implican una incertidumbre que afecta la aplicación de la NIC 12. No se aplica esta interpretación a impuestos o gravámenes que estén fuera del alcance de la NIC 12, ni incluye el tratamiento de los intereses y sanciones relacionados que se pudieran derivar. La interpretación aborda específicamente lo siguiente:

- Si una entidad tiene que considerar las incertidumbres fiscales por separado
- Los juicios que debe hacer una entidad sobre si va a ser revisado el tratamiento fiscal por las autoridades fiscales
- Como debe determinar una entidad el resultado final, las bases fiscales, las pérdidas pendientes de compensar, las deducciones fiscales y las tasas impositivas.
- Como debe considerar una entidad los cambios en los hechos y circunstancias.

Una entidad debe determinar si considera cada incertidumbre fiscal por separado o junto con una o más incertidumbres fiscales. Se debe seguir el enfoque que mejor estime la resolución de la incertidumbre. La interpretación está incluida en el Anexo Técnico Compilatorio y Actualizado 1- 2019, del Decreto 2270 de 2019 y es efectiva para los ejercicios que comiencen el 1 de enero de 2020 o posteriormente, se permiten determinadas exenciones en la transición.

La Empresa aplica un juicio significativo para identificar incertidumbres sobre los tratamientos del impuesto a las ganancias. Tras la adopción de la Interpretación, la Empresa consideró si tiene posiciones fiscales inciertas, particularmente aquellas relacionadas con las declaraciones de impuestos, el cual determinó con base en su estudio de cumplimiento tributario y precios de transferencia. La Empresa aplicó la interpretación desde su fecha efectiva y no se presentaron efectos significativos en sus estados financieros. (ver nota 24).

Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia Emitidas Aún No Vigentes

Las normas e interpretaciones que han sido publicadas, pero no son aplicables a la fecha de los presentes estados financieros, son reveladas a continuación. La Empresa adoptará esas normas en la fecha en la que entren en vigencia, de acuerdo con los decretos emitidos por las autoridades locales.

Introducción (continuación)

Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia Emitidas Aún No Vigentes (continuación)

Mejoras 2018 - 2020

Modificaciones a las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7: Reforma de las tasas de interés de referencia

Las modificaciones proporcionan una serie de exenciones que se aplican a todas las relaciones de cobertura que se ven directamente afectadas por la reforma de la tasa de interés de referencia. Una relación de cobertura se ve afectada si la reforma da lugar a incertidumbre sobre el momento y/o el importe de los flujos de efectivo basados en índices de referencia de la partida cubierta o del instrumento de cobertura.

Modificaciones a la NIC 1: Clasificaciones de Pasivos como Corrientes o No Corrientes

En enero de 2020, el IASB emitió las modificaciones del párrafo 69 al 76 de la NIC 1 para especificar los requisitos para clasificar los pasivos como corrientes o no corrientes. Las modificaciones aclaran los siguientes puntos:

- El significado del derecho a diferir la liquidación de un pasivo.
- Que el derecho a diferir la liquidación del pasivo debe otorgarse al cierre del ejercicio.
- Que la clasificación no se ve afectada por la probabilidad de que la entidad ejerza su derecho a diferir la liquidación del pasivo.
- Que únicamente si algún derivado implícito en un pasivo convertible representa en sí un instrumento de capital, los términos del pasivo no afectarían su clasificación.

Modificaciones a la NIIF 3: Referencia al marco conceptual

En mayo de 2020, el IASB emitió las modificaciones a la NIIF 3 Combinaciones de negocios - Referencia al marco conceptual. Las modificaciones tienen como fin reemplazar la referencia al Marco para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, emitida en 1989, por la referencia al Marco Conceptual para la Información Financiera, emitida en marzo de 2018, sin cambiar significativamente sus requisitos. El Consejo también agregó una excepción al principio de reconocimiento de la NIIF 3 para evitar el problema de las posibles ganancias o pérdidas del "día 2" derivadas de los pasivos y pasivos contingentes, las cuales entrarían en el alcance de la NIC 37 o la CINIF 21 Gravámenes, en caso de ser incurridas por separado.

Al mismo tiempo, el Consejo decidió aclarar los lineamientos existentes de la NIIF 3 con respecto a los activos contingentes que no se verían afectados por el reemplazo de la referencia al Marco para la Preparación y Presentación de Estados Financieros.

Modificaciones a la NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo: Ingresos antes del uso previsto

En mayo de 2020, el IASB emitió la norma Propiedades, planta y equipo - Ingresos antes del uso previsto, la cual prohíbe que las entidades deduzcan el costo de un elemento de propiedad, planta y equipo, es decir, cualquier ingreso de la venta de los elementos producidos mientras se lleva ese activo a la ubicación y condición necesarias para que pueda funcionar de la manera prevista por la Administración. En su lugar, la entidad debe reconocer en resultados los ingresos de la venta de dichos elementos y los costos incurridos en su producción.

Modificaciones a la NIC 37: Contratos onerosos – Costos incurridos en el cumplimiento de un contrato

En mayo de 2020, el IASB emitió modificaciones a la NIC 37 para especificar qué costos debe incluir la entidad al evaluar si un contrato es oneroso o genera pérdidas.

Las modificaciones señalan que se debe aplicar un "enfoque de costos directamente relacionados". Los costos que se relacionan directamente con un contrato para proporcionar bienes o servicios incluyen tanto los costos incrementales como una asignación de costos directamente relacionados con las actividades del contrato. Los costos generales y administrativos no se relacionan directamente con el contrato y deben excluirse, salvo que sean explícitamente atribuibles a la contraparte en virtud del contrato.

Certificación de los Estados Financieros

Correspondiente al año finalizado al 31 de diciembre de 2020

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 2020, 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 Garzón Vargas
Representante Legal



Gloria Lizbeth Hernández Arango
Contador
Tarjeta Profesional 117254-T



Informe del Revisor Fiscal sobre la Evaluación del Control Interno y del Cumplimiento de las Disposiciones Estatutarias y de la Asamblea de Accionistas

A los Accionistas de
EMTELCO S.A.S.

Descripción del Asunto Principal

El presente informe hace referencia a los procedimientos ejecutados en la evaluación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de EMTELCO S.A.S. (en adelante, "la Compañía"), así como la evaluación del cumplimiento, por parte de la Administración de la Compañía, de las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas al 31 de diciembre de 2020.

Los criterios para medir este asunto principal son los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), en lo relacionado con el control interno y, lo contemplado en los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las disposiciones allí contenidas.

Responsabilidad de la Administración

EMTELCO S.A.S. es responsable del diseño e implementación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de la Compañía, así como de la definición de políticas y procedimientos que de él se desprendan. Estas medidas de control interno son definidas por los órganos societarios, la Administración y su personal, con el fin de obtener un aseguramiento razonable en relación con el cumplimiento de sus objetivos operacionales, de cumplimiento y de reporte, debido a que necesitan la aplicación del juicio de la Compañía, con el fin de seleccionar, desarrollar e implementar los controles suficientes y para monitorear y evaluar su efectividad. Por otro lado, la Administración de la Compañía es responsable de garantizar que sus actos se ajusten a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas.

Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad consiste en adelantar un trabajo sobre los aspectos mencionados en el párrafo 'Descripción del asunto principal', de acuerdo con lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, con el fin de emitir una conclusión basada en los procedimientos diseñados y ejecutados con base en mi juicio profesional y la evidencia obtenida como resultado de los mencionados procedimientos. Conduje mi trabajo con base en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia. He cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos éticos establecidos en el Código de Ética para profesionales de la contabilidad aceptado en Colombia, basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

1

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel: +57 (1) 484 7000
Fax: +57 (1) 484 7474

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 - Piso 14
Tel: +57 (4) 369 8400
Fax: +57 (4) 369 8484

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N - 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502-510
Tel: +57 (2) 485 6280
Fax: +57 (2) 661 8007

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 - 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (5) 385 2201
Fax: +57 (5) 369 0580

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Procedimientos Realizados

Para la emisión del presente informe, los procedimientos ejecutados consistieron principalmente en:

- Lectura de los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, con el fin de evaluar si las disposiciones o instrucciones allí contenidas han sido implementadas durante el período, o cuentan con un adecuado cronograma de implementación.
- Indagaciones con la Administración acerca de cambios a los estatutos que tuvieron lugar en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020, así como posibles cambios que se tienen proyectados.
- Inspección de documentos que soporten el cumplimiento de las disposiciones que dieron lugar a los cambios en los estatutos efectuados en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020.
- Entendimiento, evaluación del diseño y pruebas de operatividad, con alcance definido según el criterio del auditor, de los controles a nivel de entidad, establecidos por la Compañía por cada uno de los elementos del control interno.
- Entendimiento y evaluación del diseño de los controles, con alcance definido según el criterio del auditor, sobre procesos significativos que afectan materialmente la información financiera de la Compañía.
- Seguimiento a los planes de acción ejecutados por la Compañía como respuesta a las deficiencias identificadas en períodos anteriores o durante el período cubierto por el presente informe.

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, incluida la posibilidad de colusión o de un sobrepaso de controles por parte de la Administración, pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que podrían no ser detectados. El resultado de los procedimientos previamente descritos por el período objeto del presente informe no es relevante para los futuros períodos debido al riesgo de que el control interno se vuelva inadecuado por cambios en condiciones, o que el grado de cumplimiento con políticas y procedimientos pueda deteriorarse. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusión

Concluyo que, al 31 de diciembre de 2020, las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que están en su poder, de EMTELCO S.A.S. existen y son adecuadas, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), y que la Administración de la Compañía ha dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas, con base en los criterios de medición antes expuestos.



Otros Asuntos

Mis recomendaciones sobre oportunidades de mejora en el control interno han sido comunicadas a la Administración por medio de cartas separadas. Adicional a los procedimientos detallados en el presente informe, he auditado, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, los estados financieros de EMTELCO S.A.S. al 31 de diciembre de 2020 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, sobre los cuales emití mi opinión sin salvedades el 4 de marzo de 2021. Este informe se emite con destino a la Asamblea de Accionistas de EMTELCO S.A.S., para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito, ni distribuido a terceros.

**ERIKA TATIANA
MAFLA
HURTADO**

Firmado digitalmente
por ERIKA TATIANA
MAFLA HURTADO
Fecha: 2021.03.04
20:01:45 -05'00'

Erika Tatiana Mafla Hurtado
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 209675-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia
4 de marzo de 2021

Emtelco, y su Gestión Ambiental



emtelco
CX & BPO

06. Emtelco, y su Gestión Ambiental

Gestión Ambiental-----	53
Eficiencia Energética-----	53
Huella de Carbono -----	53
Responsabilidad Ambiental Operacional-----	54
Cultura ambiental -----	55
Gestión de Residuos Electrónicos-----	55

Gestión Ambiental

En 2020 continuamos firmes trabajando en contribuir y velar por el cuidado, conservación y restauración del medio ambiente, dando cumplimiento a la política de sostenibilidad, por medio de la cual se incorporan lineamientos ambientales que tienen el objetivo de prevenir, mitigar, controlar y compensar los aspectos e impactos ambientales asociados a la operación en el sector de Contac Center & BPO,

Esta gestión la realizamos a partir de la identificación de los asuntos ambientales más relevantes en la Compañía y sus grupos de intereses, enmarcado en un Sistema de Gestión Ambiental bajo las mejores prácticas de la NTC ISO 14001:2004, que se alinea a los requisitos establecidos en el Registro Uniforme de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente – SSOA para Contratistas – RUC®

Eficiencia Energética

La energía es un recurso fundamental para la prestación de los servicios de Contact Center & BPO. Por lo cual su uso adecuado y eficiente es de vital importancia por estar directamente relacionada con la responsabilidad ambiental de la empresa.

En 2020, continuamos con iniciativas de uso eficiente y racional de energía, aun teniendo en cuenta la contingencia del Covid-19, esto nos permitió continuar generando ahorros durante el año que ayudaron a disminuir las emisiones Gases Efecto Invernadero (GEI).

Las iniciativas desarrolladas permitieron disminuir el consumo energético en un **23,3%** comparativamente con el año 2019. Esta significativa cifra en reducción se debe, en parte, a la disminución de puestos en operación principalmente en la sede Olaya, con la implementación de la modalidad de Home Office debido a la contingencia del Covid-19.

Consumo de Energía	2020	2019
GJ/año	7,833	10,799
kwh/año	2,175,816	2,999,808
kwh/colaborador/mes	29	38
kwh/colaborador/año	354	461
Variación kwh/colaborador/año	-23,3%	-6,6%

En la actualidad Emtelco no cuenta con paneles solares para la generación de energía en sus instalaciones.

Huella de Carbono

En 2020 continuamos con nuestro inventario de gases alcance 1, 2 y 3, bajo el Protocolo de Gases Efecto Invernadero World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute WRI, donde, presentamos disminución del 16 % en la emisión directa de gases respecto al 2019.

Alcance ³	2020	2019
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 1	4	6
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 2	442	493
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 3	11	44
Total, emisiones alcance (1,2,3)	458	544

Emtelco reconoce que su operación implica la generación de emisiones de CO2 directas e indirectas que aportan al cambio climático, principalmente derivadas del consumo eléctrico y desplazamiento de empleados. La organización continúa gestionando a través del programa “uso racional y eficiente de la energía (PUREE)” y el programa de “sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)”.

Dentro de estos programas se desarrollaron iniciativas encaminadas a disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI): en alcance 1, hacemos uso de plantas eléctricas en momentos de contingencias y la aplicación de iluminación de alta eficiencia energética; en alcance 2, los equipos adquiridos por la Compañía tienen porcentajes de eficiencia alta; y en alcance 3: incluye los viajes aéreos que se han reducido gracias a la optimización y aprovechamiento de las Tecnologías de la información y Comunicación TIC.

Al calcular nuestra huella de carbono del año 2020, identificamos una disminución en las emisiones de los tres alcances que se explica de la siguiente manera:

- Disminución en las emisiones alcance 1 y 2 por la implementación de la modalidad home office debido a que en el año 2020 a partir del mes de marzo se presentó la contingencia por el COVID-19, y se utilizaron herramientas tecnológicas que facilitaron la comunicación para el cumplimiento de las actividades.
- Reducción en la emisión alcance 3 en vista de que no se realizaron viajes o desplazamientos por la contingencia del COVID-19 que se presentó en el 2020.

Es importante resaltar que también gracias a la continuidad de las iniciativas de eficiencia energética y la optimización de las TIC Implementadas por la Compañía, no hubo un crecimiento mayor en las emisiones

Durante el año 2020 no fueron declaradas multas o sanciones (monetarias o no monetarias) ni reclamaciones ambientales por el incumplimiento a la legislación y/o normativa ambiental. Por lo anterior se entiende, que Emtelco cumple con la normativa ambiental vigente, y que por ello no ha desembolsado dinero en el pago de multas o sanciones que contraríen la Política de Sostenibilidad, los Programas Ambientales de la Compañía u otras normas.

Responsabilidad Ambiental Operacional

Durante la vigencia se desarrollaron iniciativas orientadas en prevención, mitigación, compensación y corrección de los factores ambientales y sociales afectados negativamente por la Compañía, entre estas:

³ Unidades en Ton de CO2 equivalente

- La gestión integral de residuos sólidos de carácter ordinario, reciclable, especial y peligroso a los cuales se le realizó un proceso selectivo dependiendo el tipo de residuo (aprovechamiento, tratamiento especial o disposición final en el vertedero) provenientes de las actividades diarias de la empresa. Para el 2020, alcanzamos un aprovechamiento total del 64%.
- Fomentar y promover la minimización del consumo de recursos naturales, por medio de campañas de comunicación y sensibilización a todos nuestros empleados.
- Se continuó con el seguimiento al consumo de los recursos naturales en las diferentes sedes.
- Se realizaron los mantenimientos preventivos y correctivos de los sistemas eléctricos, equipos electrónicos y sistemas de abastecimiento de agua en nuestras sedes.
- Se entregaron equipos para trabajo en modalidad Home office, a partir del mes de marzo hasta diciembre para alcanzar una cifra final del 76% de colaboradores trabajando en esta modalidad.
- A través del *Fomento de estilo de vida digital*, Emtelco le apunta a la transformación de los procesos de selección y vinculación 100% virtual, los cuales permiten generar experiencias positivas que facilitan el control y trazabilidad a los mismos. Con esta sistematización, Emtelco en sólo el personal vinculado minimizó el uso del papel en más de 1,200 resmas e impresiones y/o fotocopias, aportando al cuidado del medio ambiente, optimizando recursos en estas áreas e incrementando la “autogestión” de los candidatos; además se disminuyó tiempo y costos de desplazamiento de los candidatos, con el fin de fomentar y fortalecer la necesidad de un estilo de vida digital, donde la implementación de la Firma Electrónica que fue de vital importancia para digitalizar en un 100% el proceso.

Cultura ambiental

En 2020 desarrollamos actividades que fortalecieron la cultura ambiental en la Compañía, donde, a través de campañas de comunicación fortalecimos las buenas prácticas ofimáticas, invitando a los colaboradores a apagar sus pantallas en periodos de descanso y finalización de jornada laboral. Comunicamos el nuevo código de colores con el fin de dar una adecuada transición de los puntos ecológicos, además se reiteró la disposición en la fuente adecuada para guantes, tapabocas y otros elementos de protección asociados al Covid-19.

Adicionalmente, donamos a la Fundación SANAR 44kg de tapas plásticas y se recolectó y entregó 328Kg de pilas y baterías en los puntos de recolección.

Continuamos con la revisión e inclusión de criterios ambientales en los diferentes procesos de contratación y de compras con el fin de realizar control operacional y evitar riesgos ambientales.

Gestión de Residuos Electrónicos

Gestión RAEE, La generación de residuos tecnológicos o electrónicos sigue siendo una problemática a nivel mundial, por tal razón como iniciativas a solucionar esta problemática se ha creado como nueva línea industrial el reciclaje de los RAEE.

En nuestro compromiso con el medio ambiente en la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos generados por la Compañía, continuamos con iniciativas para el manejo integral de estos, incentivando a la minimización, reutilización y reciclaje. Estos fueron entregados para una adecuada disposición final, a gestores ambientales autorizados.

Dentro de la gestión se incluye:

- En el año 2020 se reciclaron aproximadamente 185 kg de RAEE.
- Subasta de residuos de artefactos eléctricos y electrónicos, como celulares, teniendo en cuenta los

lineamientos ambientales establecidos por la Compañía.

- Reciclaje de pequeños residuos de artefactos eléctricos y electrónicos, pilas y acumuladores a través de la campaña de recolección de RAEE.

Gestión de Residuos Sólidos, durante el 2020 se generaron un total de 133,182 kg de residuos entre los cuales se encuentran residuos ordinarios e inertes, reciclables y peligrosos, a los cuales se les realiza un proceso selectivo dependiendo del tipo de residuo, ya sea de aprovechamiento, tratamiento especial o disposición final en el vertedero.

Emtelco vela por aprovechar la mayor cantidad de residuos sólidos posibles, con el fin de minimizar, prevenir y mitigar los impactos ambientales que éstos puedan generar en el medio ambiente. El 64% del total de los residuos sólidos generados se reciclaron. Las empresas prestadoras del servicio de tratamiento de residuos peligrosos notificaron un total de 513,7 kg aprovechamiento, eliminación y disposición definitiva de los residuos mencionados.

Tipo de Residuos ⁴ (kg)	Tipo de Gestión ⁵ Final (kg)	Método de disposición ⁶	2020	2019
Ordinarios e inertes	Disposición final	Vertedero	46,882	110,096
Reciclables (Papel, cartón, plástico, chatarra)	Aprovechamiento	Reciclaje	85,786	51,188
Peligrosos (RAEES, pilas y baterías, toners y luminarias)	Tratamiento	Aprovechamiento ⁷	513,7	10,350
Total, Residuos			133,182	171,634

⁴ total, de residuos por tipo

⁵ G4-EN23 - Peso total de residuos por tipo gestión final

⁶ G4-EN23 - Peso total de residuos por tipo gestión final

⁷ Estas fueron recibidas por "Recopila" Programa de Gestión Ambiental y Recolección Selectiva de Pilas y Acumuladores de carácter colectivo. Dichas pilas fueron entregadas al gestor ambiental ECOTEC, para su posterior aprovechamiento.

Emtelco, y su Gestión con los **grupos de interés**



07. Emtelco, y su Gestión con los Grupos de Interés

—	
Cientes Corporativos-----	59
Colaboradores-----	59
Proveedores-----	72
<u>Medios de comunicación</u> -----	73
Competidores y Colegas-----	73
Comunidad-----	73
Estado -----	73

Cientes Corporativos

Durante el año 2020 tuvimos un foco muy importante en mantener operativo el servicio de nuestros clientes e implementar soluciones digitales y de automatización que nos permitieran ampliar y suplir las necesidades de comunicación, garantizando la eficiencia en cada uno de los procesos, logrando migrar un número importante de transacciones a los canales digitales.

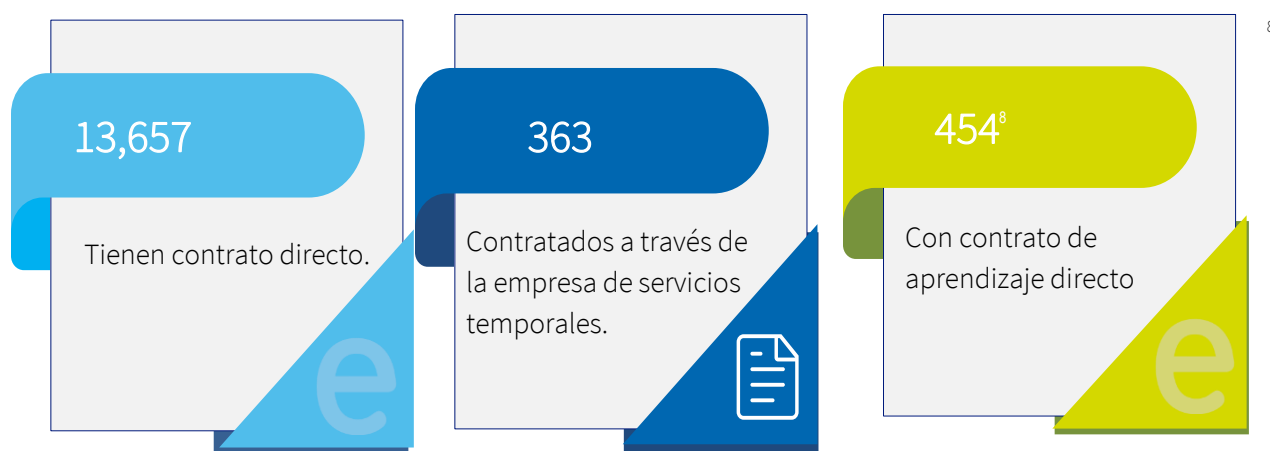
De manera adicional, incursionamos en modelos de analítica que nos permitieron mejorar la efectividad de los procesos de nuestros clientes a partir de información valiosa y modelos predictivos.

Con el fin de apoyar a nuestros clientes en la pandemia, implementamos nuevos servicios relacionados con temas médicos: médico domiciliario, soporte canal virtual, Covid-19, entre otros.

Colaboradores

En 2020 enfrentamos el reto más importante de nuestra historia, donde nuestros colaboradores con pasión, entrega y compromiso fueron claves en el logro de nuestros objetivos corporativos y la continuidad del negocio.

Al cierre del año, contamos con #FamiliaEmtelco de **14,474 colaboradores**, representando el 15% de incremento en nuestro personal respecto al año anterior (año 2019: 12,621), donde:



Quienes, en esta época de incertidumbre, con su labor sobresaliente y su adaptación al cambio estuvieron firmes, conectados, brindando las mejores experiencias en la atención del servicio.

Nuestros colaboradores se encuentran en diferentes zonas del país, reflejando así que somos un referente de empleo a nivel nacional.

⁸ Dando cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003), regulada por el Sena, para el primer semestre de 2020 (486 aprendices (230 hombres / 256 mujeres), y segundo semestre del mismo año (454 aprendices (176 hombre / 278 mujeres)), para estudiantes en práctica de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.

Regional Norte	244	1,7%
Regional Noroccidente	10,819	74,7%
Regional Centro	3,062	21,2%
Regional Sur	349	2,4%



52% personal
femenino.



48% personal
masculino.

60 % del personal



a 30 años.

2 % del personal



a 50 años.

38 % del personal

Entre 30 y 50 años

Gestión del Talento Humano en Emtelco

Como Compañía, nos enfocamos en poner en el centro de nuestras acciones a nuestro talento humano, por eso, como parte de nuestro direccionamiento estratégico tenemos un pilar fundamental llamado “**Enamorados del Talento**”, lo que nos inspira a conocerlos y escucharlos, para diseñar y gestionar las experiencias que ellos viven de principio a fin.

Durante el 2020 y la sorpresa que nos trajo la pandemia, nos exigió una adaptación creativa y oportuna para estar a la altura de la situación, así ofrecerles a nuestros colaboradores distintas opciones que les permitieron, con los menores traumatismos, relacionarse con cada una de las áreas de la Compañía, así mejoramos la experiencia del colaborador, donde:

- Desde el área de **Nómina** se virtualizaron varios procesos, lo cual permitió mayor agilidad y oportunidad en los requerimientos de los colaboradores asociados a: colillas de pago, certificados laborales, vacaciones, licencias y permisos, entre otros.
- Desde la oficina de **Selección y Vinculación del Talento Humano**, estuvimos enfocados en generar empleo de calidad, buscando adaptar y equilibrar la vida personal y laboral. En 2020, a raíz de la Contingencia Sanitaria y en pro de cuidarnos, migramos nuestro proceso a un ambiente virtual, donde el 100% de la selección y vinculación se ejecutó bajo esta modalidad. Esta nueva perspectiva nos permitió generar experiencias positivas que facilitan el control y trazabilidad de los procesos.

En la vinculación de personal, presentamos un incremento del **14%⁹** respecto al año anterior (Año 2019: 9,827 colaboradores), cifra que posiciona a Emtelco como una organización que contribuye, a través de la generación de empleo, en el desarrollo económico del país en épocas retadoras como esta.



⁹ *Incluye personal directo y temporal, no incluye aprendices y practicantes

55% personal
femenino.

11,215 colaboradores

45% personal
masculino.

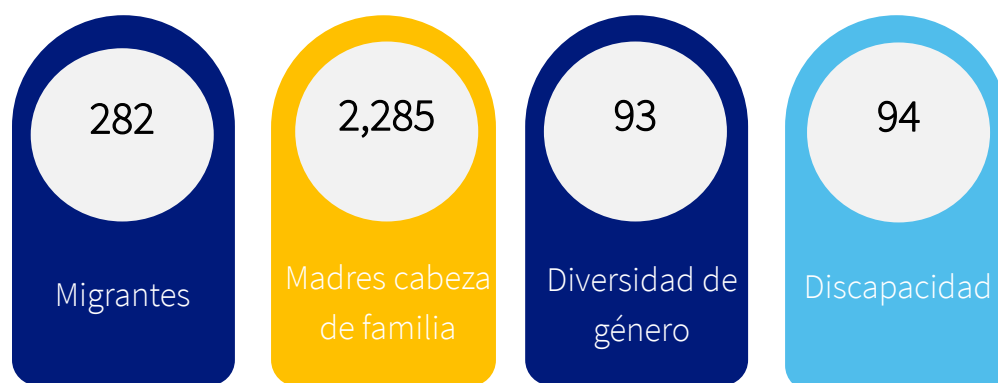
73% menor a 30 años.

26% Entre 30 y 50 años

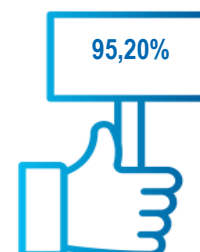
1 % mayor a 50 años

Regional Norte	103	0,9%
Regional Noroccidente	8.206	73,2%
Regional Centro	2.807	25,0%
Regional Sur	99	0,9%

Brindamos la oportunidad de un empleo digno y equitativo a 2,754 personas en condición de vulnerabilidad, pasamos de contar con un indicador del 13,1% en enero 2020 al 19,03% en el mes de Diciembre:



En 2020 implementamos la medición de la satisfacción de los candidatos a proceso de selección, obteniendo al cierre del año un resultado positivo a raíz de La digitalización del proceso de selección, la permanente comunicación de los psicólogos con los candidatos y la buena atención de las personas del centro de contactos de selección



En acuerdo con algunas instituciones educativas, creamos algunos grupos cerrados a la medida para contribuir con oportunidad de aprendizaje en etapa lectiva y productiva para posteriormente vincularlos a las operaciones:

- Técnica en Asesoría Comercial, Institución: CEMPED
- Técnica en Asistente en Mercadeo, Institución CESDE
- Técnica en Contact Center, Institución IME
- Técnico en Sistemas, Institución: CENSA

Así mismo, Emtelco logra apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los siguientes programas académicos:

- Técnico en Asistencia Administrativa, Institución SENA
- Tecnología en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Institución: SENA
- Técnica en Logística Empresarial, Institución: SENA

- Desde el foco de ambiente laboral, desarrollamos al interior de la Compañía , una herramienta que nos permitió aplicar la encuesta de clima laboral a nivel administrativo y operativo, estandarizando así la metodología de medición en 2020, donde los resultados obtenidos nos permitieron identificar aquellos aspectos en los cuales debemos realizar un mayor esfuerzo para que día a día enamoremos a nuestros colaboradores y generamos en ellos un fortalecimiento de su sentido de pertenencia, interés y entrega en el desarrollo de su trabajo.

A nivel Compañía, participaron:



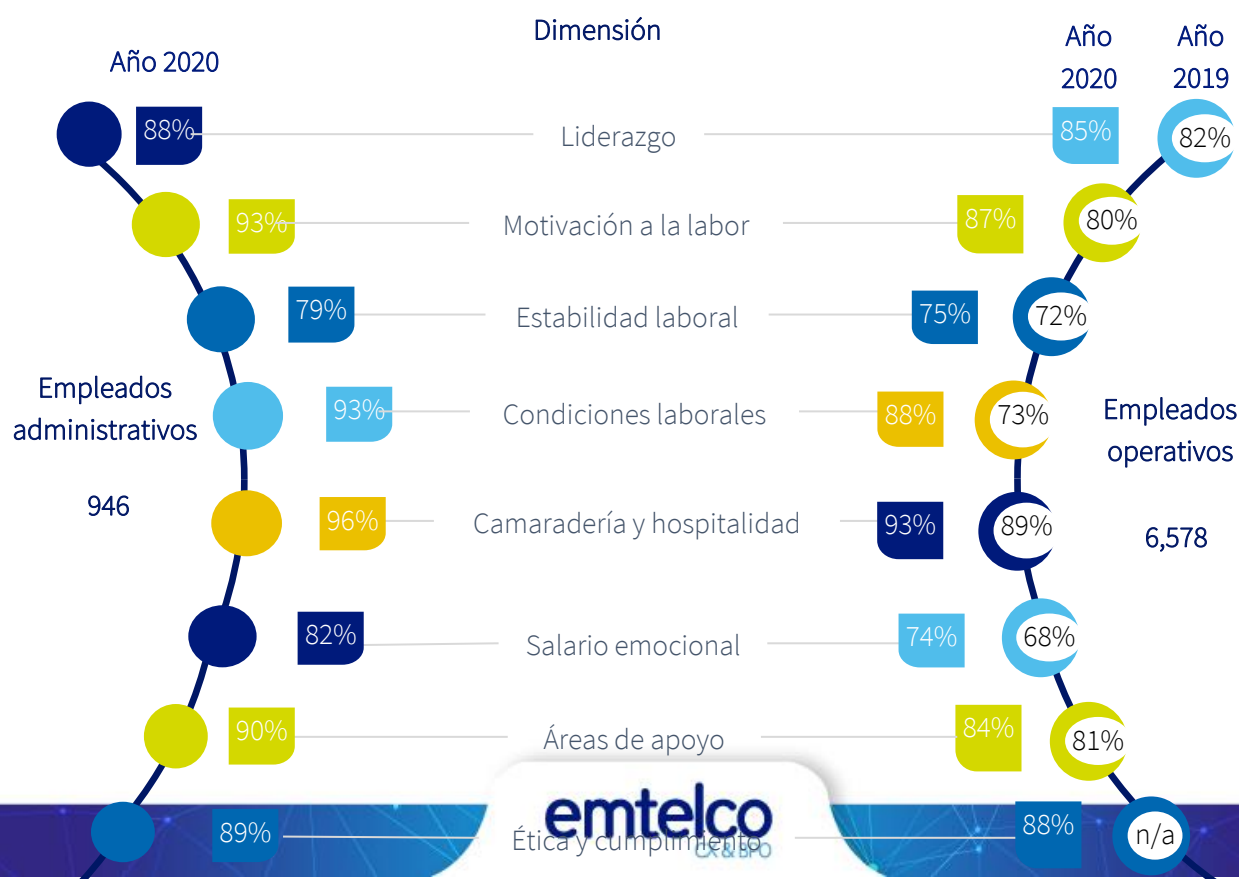
7,524 empleados a nivel nacional

obtuvimos una percepción positiva de los empleados en la satisfacción laboral **(87%)**

A Nivel Administrativo, obtuvimos una satisfacción laboral del 92%, lo que significó un incremento en 13 puntos porcentuales respecto al índice de ambiente laboral del año anterior.

A Nivel Operativo, obtuvimos una satisfacción de 86% y logrando un incremento de 12 puntos porcentuales respecto al 2019.

En 2020, incorporamos la dimensión de “Ética y cumplimiento”, por la relevancia de este tema a nivel Compañía.



Se realizaron **actividades alternas para monitorear e impactar la satisfacción laboral**, a través de talleres, espacios de información y conversaciones, con la participación de 276 administrativos (133 hombres y 143 mujeres) y 480 colaboradores de la operación (212 hombres y 268 mujeres). También se realizó un Webinar sobre la importancia y la gestión del clima laboral dirigido a líderes de la Compañía, donde participaron 71 personas.

Gracias a todas las estrategias diseñadas para continuar enamorando nuestro talento humano y al apoyo de los líderes de la organización, se logró un incremento significativo en todas las variables con respecto al año anterior.

Estos resultados se han impulsado gracias a las diferentes actividades, programas y estrategias, diseñadas en cada uno de los pilares de la experiencia al colaborador, para continuar enamorando y acercándonos a nuestro talento humano, como:



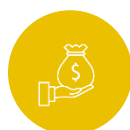
Tiquetera emocional

810 empleados, donde el día por cumpleaños fue el más solicitado con un 36%.



Los MÁS

Exaltamos la labor, compromiso y excelencia de 366 empleados a nivel nacional.



Fondo de crédito

814 empleados.
7 líneas de crédito.
+ de \$840 millones.



Póliza patronal

14,111 empleados
35 reclamaciones
24 indemnizaciones
Valor pagado de \$40 millones



Alianzas comerciales, educativas y financieras

62 alianzas, 10% más que en 2019 apoyando a nuestros empleados en sus proyectos de vivienda, turismo, educación y recreación.



Quinquenios

Reconociendo la antigüedad y lealtad de 422 empleados a nivel nacional en las categorías de 5, 10, 15, 20 y más años.



Salud Mental

Línea de acompañamiento emocional.
Primeros auxilios psicológicos.
152 empleados



Salas Lactancia

Habilitadas en Medellín y Bogotá, donde las madres lactantes cuentan con un espacio privado, digno, higiénico y cálido.



Conversemos con el Gerente

9 espacios al año donde escuchamos y conocimos las percepciones y el sentir en la organización de nuestros empleados.
74 empleados.



Entrenamiento en Casa

Plataforma con información de interés para modalidad Home Office.



Red de Amor

Capacitación en gestación, lactancia y cuidados del bebé.
151 madres gestantes y 72 madres lactantes.

Nuestro plan de intervención de Cultura en el 2020 giró en tres focos: **Orgullo, confianza y autocuidado**, teniendo en cuenta que fue un año de adaptación a nuevas realidades y formas de trabajo para nuestra organización, por este motivo desde Cultura realizamos campañas virtuales a nivel general, destacando el agradecimiento y el compromiso de nuestros colaboradores mediante testimonios que dejaron evidencias de este hito para la historia de nuestra organización.

Desde **Gestión del Cambio**, con el fin de identificar cómo ha sido la adaptación de los colaboradores por la situación vivida durante la emergencia sanitaria del Covid-19, realizamos una encuesta donde participaron 4,327 colaboradores, en los resultados identificamos que el 94% tienen sentimientos de gratitud y seguridad hacia Emtelco, el 94% de los encuestados tienen apertura al trabajo remoto, además el 93% de las personas en su modalidad de trabajo actual se sienten seguras, motivadas o tranquilas.

Desde el foco de aprendizaje y desarrollo del conocimiento, durante el 2020 y reconociendo que el

entrenamiento de nuestros colaboradores los motiva a hacer mejor su labor y a trabajar con propósito, nos enfocamos en gestionar el aprendizaje de toda la operación, a través de actividades, metodologías y herramientas, que les permitieron aprender y reforzar constantemente los conocimientos y habilidades de cara a cada uno de los clientes que representamos. Logramos hitos importantes para el proceso de aprendizaje de nuestros colaboradores; algunos de ellos impulsados por la nueva realidad, viendo la misma como una gran oportunidad de transformación.

- **Aula Invertida**, metodología que, nos permitió invertir el proceso tutor, colaborador, logrando empoderar mucho más este último desde entornos virtuales asistidos, que se acompañan con laboratorios presenciales en menor proporción de tiempo y desarrollados adoptando todos los protocolos de bioseguridad. Con esta metodología se logró la optimización de espacios físicos dedicados al proceso de aprendizaje, utilizando un total de 10 salas de capacitación menos y manteniendo los volúmenes de colaboradores en procesos formativos.
- **Calidad de Nuevos**: durante este año trabajamos en consolidar el principal KPI del proceso de Aprendizaje (Calidad de Nuevos), cerrando la brecha en calidad de los Creadores de Experiencia nuevos con relación al resultado de los antiguos, mediante metodologías y didácticas innovadoras que permiten simular muy bien los escenarios reales y cotidianos de cada programa en la entrega del servicio. El resultado de este KPI para el año 2020, que evidencia un resultado en la brecha de calidad de 3,925 puntos frente a los colaboradores antiguos. En comparación con el año 2019, donde esta brecha se encontraba en 5,5 puntos, acercando así cada vez más los Creadores de Experiencia al equilibrio en su curva de aprendizaje.
- **Estrategias de Apoyo Digital**: Uno de nuestros principales focos durante el 2020 fue el desarrollo de estrategias de apoyo digital, desde nuestro valioso conocimiento de las necesidades de las operaciones y sus colaboradores quisimos pensar estrategias que nos permitieran entregar herramientas funcionales y atractivas a los creadores de experiencia, así:

Alcanzamos un total de 5,608,768 interacciones en nuestras bibliotecas de conocimiento, facilitando búsquedas de información en tiempo real que contribuyen a la disminución de los tiempos de conversación.

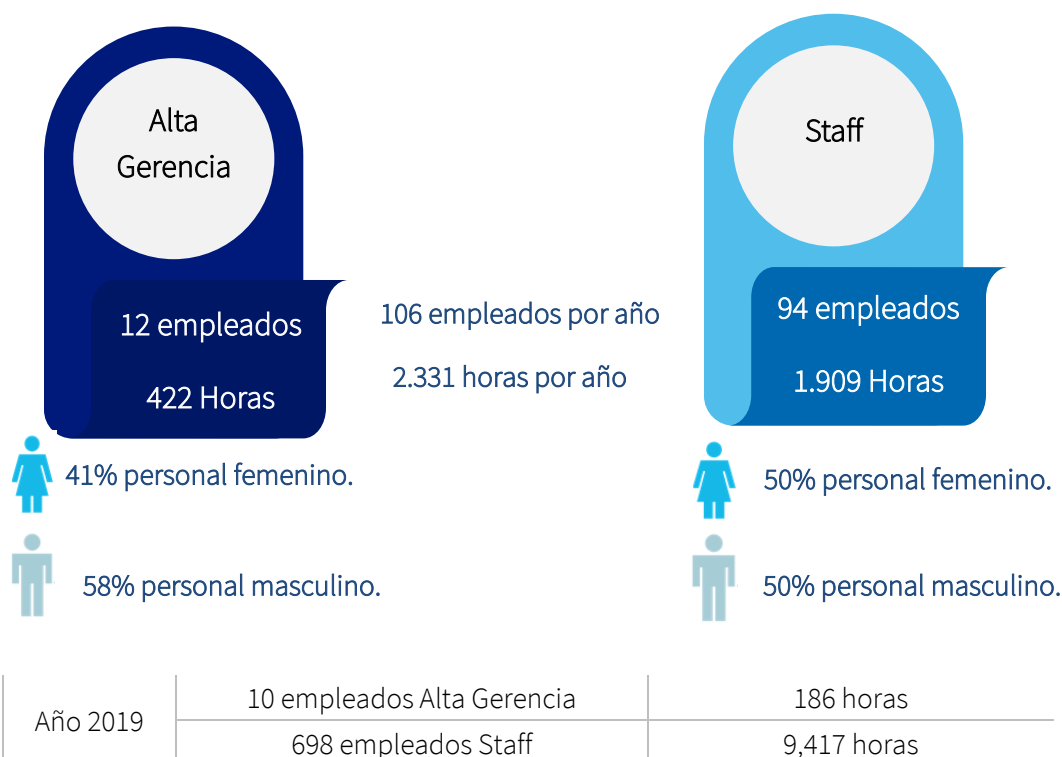
Creación de más de 2,000 objetos virtuales de apoyo al proceso de gestión de aprendizaje.

Se crearon 154 facilitadores digitales de procesos críticos y recurrentes, logrando impactar la calidad y los tiempos de conversación en las transacciones asociadas a los mismos.

Creamos e incorporamos 41 chat de interacción en las bibliotecas de conocimiento para resolución de dudas e inquietudes de nuestros Creadores de Experiencia.

- **Acciones de fortalecimiento y mejora**: Además de la gestión de conocimiento, se implementaron planes orientados a mejorar el desempeño de los Creadores de Experiencia. En promedio por mes se realizaron 2,200 intervenciones, con un 84% de efectividad.

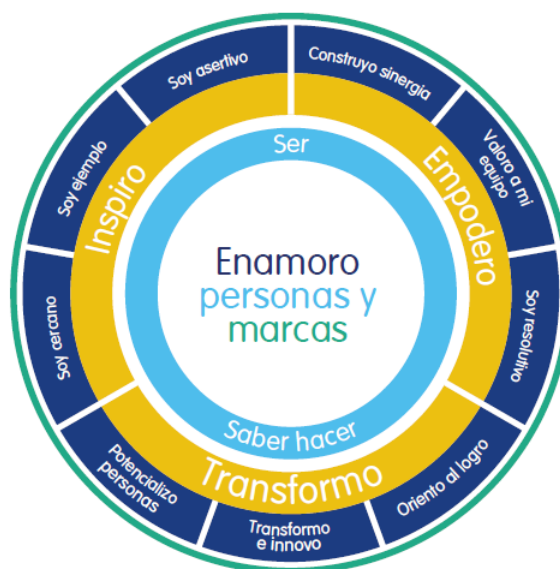
Respecto al fortalecimiento del personal administrativo en temas del “Saber - Hacer”, se gestionaron capacitaciones sobre temas relevantes para desarrollar capacidades intelectuales del cargo, que a su vez apalancan el logro de objetivos estratégicos. En el 2020 fueron 106 colaboradores a nivel nacional, con una inversión de \$193 millones de pesos.



Durante el 2020 fueron 10.789 personas que realizaron la Inducción corporativa, lo que nos permitió cerrar el año con un cumplimiento del 99% en el indicador, respecto al 65% de cumplimiento en el 2019.

En cuanto al **Desarrollo del Talento Humano** y con el propósito de seguir fortaleciendo el perfil personal y profesional de las personas en Emtelco, se crearon diferentes estrategias las cuales describimos a continuación:

- Definición del modelo de liderazgo, donde con la participaron de 93 líderes co-creamos un modelo fundamentado en tres pilares: inspirar - empoderar – transformar cada uno de ellos con unos atributos que guían su actuar.



- Realizamos actividades y procesos orientados a potenciar el liderazgo, vivimos la **Segunda Convención Nacional de Líderes que Transforman** donde logramos reunir de forma virtual a 913 líderes a nivel nacional (420 mujeres 493 hombres), para darles a conocer el nuevo Modelo de Liderazgo, y entregarles conocimiento sobre marca personal y sobre cómo su rol es indispensable para movilizar nuestra cultura. También fortalecimos la comunicación bidireccional, que permita retroalimentar a las personas de sus equipos de trabajo de forma efectiva.

- Asimismo, se creó la **Ruta formativa para el entrenamiento de líderes**, donde se diseñó la **Comunidad e**, que busca potencializar el conocimiento y las habilidades de nuestros líderes a través de tres programas: Semilleros, Entrenamiento al cargo y Escuela de Líderes.
- Se definieron 5 competencias corporativas que denominamos “Talentos Emtelco”: *orientación al servicio, resolución creativa de situaciones, trabajo colaborativo, disposición al cambio y empoderamiento*. Se realizó el lanzamiento y la divulgación de sus significados y comportamientos, mediante campañas virtuales a nivel nacional.

Además, atendimos necesidades específicas para **fortalecer las competencias de nuestros líderes**, realizando planes de desarrollo ajustados a las necesidades de manera individual o grupal, donde participaron 707 líderes (287 mujeres y 420 hombres).

En cuanto a la **Gestión del Desempeño** se creó la herramienta “Soy Talento” que nos permite gestionar el desempeño de nuestro talento humano administrativo, a través de la medición de metas y competencias individuales, con el fin potenciar el capital humano como ventaja competitiva y a su vez apalancar el logro de los objetivos estratégicos. Durante el 2020 se realizaron 1,160 evaluaciones, que corresponden al 98% de la población objetivo.

Asociación Sindical, Emtelco finaliza el año con un total de 831 empleados afiliados activos a la organización sindical ASOTRAEMTELCO, lo que representa el 5,7% del total de personal de la Compañía.

Durante el año 2020, no se registró ningún tipo de queja, reclamación o trámite judicial emprendido por la organización sindical en contra de Emtelco, derivado de incumplimientos o retrasos en los compromisos y obligaciones derivadas del laudo arbitral. De igual forma, para el 2020, se atendió el pliego de peticiones promovido por la Organización sindical ASOTRAEMTELCO, para el mes de junio, quedando atentos al fallo del tribunal de arbitramento toda vez que no hubo un acuerdo en la etapa de arreglo directo; no obstante, el laudo arbitral entró en vigor en su cuarta prórroga automática y se continuará dando cumplimiento al mismo.

Desde el Foco del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, nos permitió 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.

Los colaboradores tienen una destacada participación en la construcción y vigilancia de este sistema a través de sus representantes ante el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST), el cual sesionó durante todo el año generando propuestas de mejoramiento, bienestar de los colaboradores frente a las condiciones evidenciadas y control frente la efectividad del sistema, adicionalmente, contamos con el comité de convivencia laboral el cual vela por proteger a los colaboradores respecto a los riesgo psicosociales que puedan afectar su salud.

Dentro de la ejecución del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo se desarrollaron actividades enfocadas en fortalecer la documentación en el Sistema de Gestión Integral, a través de políticas orientadas en velar *por la protección y promoción de la salud de los empleados*. Adicional a todo el soporte documental, se ejecutaron programas orientados al fortalecimiento de aspectos enfocados en el autocuidado, protección personal, capacitación, mejoramiento de condiciones locativas, seguimientos médicos, implementación de los sistemas de vigilancia epidemiológico, entre otros.

Producto de este trabajo dimos:

- Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad frente la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en todas las sedes de la Compañía; estos fueron validados y aprobados por las secretarías municipales y seccionales de salud.
- Se dio cumplimiento a la resolución 1401 de 2007, referente a la notificación e investigación del 100% de los accidentes de trabajo ocurridos en el 2020, además se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de las investigaciones.
- Se realizaron las inspecciones de seguridad contempladas en el cronograma, validando las condiciones locativas, orden y aseo, protocolos de bioseguridad, riesgo químico, ergonomía, seguridad vial, alturas, comportamientos inseguros, cumplimiento en el uso de los elementos de protección personal.
- En el marco del plan estratégico de seguridad vial, se realizaron: exámenes psicosenométricos, entrega de elementos de protección personal, capacitación en seguridad vial, inspecciones de motos, verificación de documentos y multas e infracciones, esto con el fin de controlar los riesgos asociados a la labor.
- Se realizaron mediciones ambientales (*iluminación, ruido y confort térmico*), esto con el fin de poder garantizar las condiciones idóneas para la ejecución de las tareas en las áreas. Las desviaciones identificadas son incluidas dentro del plan de mejoramiento de condiciones de trabajo.
- En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente resolución 1409 de 2012, la Compañía cuenta con la Unidad Vocacional de Aprendizaje en Empresa - UVAE que garantiza la continuidad del plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas, con una intervención a nivel nacional.
- Se actualizó la matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles de seguridad y salud en el trabajo para todas las operaciones y sedes de la Compañía.
- Se realizaron los exámenes médicos de ingreso, periódicos, post incapacidad y egreso, con el propósito de garantizar y verificar el estado de salud de los colaboradores y la vinculación a los sistemas de vigilancia epidemiológicos diseñados por la organización.
- Se ejecutaron campañas de promoción y prevención en salud, ejecución de los sistemas de vigilancia epidemiológicos, de voz, audición, osteomuscular y psicosocial, semana de la salud, estilos de vida saludable, programa de pausas activas.
- Así mismo, se realizaron mesas de salud periódicas, revisando los casos médicos de la organización y los casos críticos por ausentismo.
- Se ejecutó proyecto de transformación de cultura frente al autocuidado “un pacto por la seguridad y la vida” con los colaboradores reincidentes en accidentalidad.
- Ejecutamos actividades enfocadas en prevenir las lesiones y/o enfermedades osteomusculares y proporcionar los insumos básicos para el diseño y la aplicación de medidas de intervención que

brinden la prevención y la protección de la salud.

- Se ejecutaron procedimientos de control operacional dentro de la ejecución de tareas de alto riesgo, buscando identificar desviaciones frente los estándares de seguridad definidos, lo que podría generar la ocurrencia de accidentes de trabajo, tomando las respectivas medidas de intervención y cancelación de la tarea de alto riesgo a realizar.
- Así mismo, se realizaron campañas de sensibilización de prevención de consumo de sustancias psicoactivas y se diseñó el programa “sin dependencia”, donde se le brinda al colaborador apoyo psicológico y orientación para un adecuado manejo de la enfermedad con su respectiva EPS.
- Se cuenta con plan maestro de emergencias que contempla las posibles amenazas y vulnerabilidades de la Organización, adicional se cuenta con brigada de emergencias, comité operativo de emergencias, plan de ayuda mutua.
- Se cuentan con los recursos humanos, técnicos y físicos para contrarrestar los eventos o riesgos que se pueden materializar.
- Se realizaron capacitaciones en temas relacionados con preparación, prevención y respuesta ante emergencia, inducción y reinducción en SST, sensibilización en política prevención consumo sustancias psicoactivas, protocolos de bioseguridad, manejo del estrés, marcha segura, autocuidado, estilos de vida saludable, formación de líderes de pausas activas, pacto por la seguridad y la vida, certificación en alturas, seguridad vial, entre otros temas.

Verificaciones externas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para 2020, la Compañía fue auditada por la ARL bajo la resolución 0312 de 2019 la cual mide el cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con una calificación del 94,5% de cumplimiento.

Durante el 2020, uno de los grandes retos que afrontamos fue el desplegar toda la estrategia para continuar operando frente a la contingencia o emergencia sanitaria generada por la Covid-19. Esta situación nos llevó, como Compañía a definir diferentes frentes que nos permitirían cuidar por la salud de nuestro equipo de trabajo y por supuesto la continuidad del negocio. Definimos:

Comité de Emergencia, encargado de las definiciones y acciones asociadas con la:

- Activación de protocolos de comunicación general con foco en el autocuidado.
- Definición de curso de autocuidado para enfermedades respiratorias.
- Incremento en las rutinas de aseo en todas las sedes.
- Monitoreo y análisis de todas las disposiciones legales y normativas relacionadas con el Covid-19. Este análisis se convierte en insumo clave para orientar las decisiones y definiciones impulsadas desde el Comité de Emergencia.
- Protocolo que determina el marco de actuación de Emtelco ante diferentes niveles de alerta con relación a la propagación del Covid-19. Este marco de actuación determina 4 niveles de alerta y para

cada uno de ellos, se definen:

- Descripción de la situación de alerta.
- Impacto probable en la operación de Emtelco.
- Recomendaciones generales de intervención.
- Planes de comunicación de acuerdo con cada nivel de alerta.

Las medidas generales adoptadas fueron: Una vez se determinó por parte del Comité de Emergencia el nivel de alerta Roja, se procedió a dar prioridad para habilitar el trabajo en casa para 189 colaboradores en situación de vulnerabilidad alta para el Covid-19. Entre estos casos se relacionaron condiciones de mujeres en estado de gestación, mayores de 55 años, casos médicos relacionados con enfermedades de base y personas con síndrome de inmunodeficiencia. Además, se definieron indicaciones para:

Lavado de manos

- Disposición de los insumos para realizar la higiene de manos con agua limpia, jabón (2 dispensadores), y toallas de un solo uso (toallas desechables) en cada baño.
- Disposición de gel antibacterial y/o alcohol al 70%, en lugares de fácil acceso por parte de las personas usuarias y trabajadores de cada sector (portería de ingreso, al lado de las máquinas dispensadoras de alimentos, en las zonas de hornos microondas),
- Disposición en áreas comunes y zonas de trabajo de puntos para el lavado frecuente de manos, según las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social. En este caso, se instalaron lavamanos portátiles en los ingresos de las sedes.
- Avisos y señalización de instrucciones y técnicas de higiene y lavado de manos, en los lugares donde se encuentren dispuestos los diferentes dispensadores de jabón, gel antibacterial y/o alcohol al 70%.
- Capacitación y sensibilización permanente a todo el personal, acerca de la importancia de higiene y lavado de manos.

Distanciamiento social:

- En las operaciones de contact center se distribuyó al personal, inhabilitando un puesto de trabajo entre cada colaborador, garantizando el distanciamiento lateral, frontal y posterior entre cada uno de ellos.
- Los trabajadores permanecen al menos a 2 metros de distancia de otras personas evitando contacto directo. Eso aplica para los puestos de trabajo y los espacios y zonas comunes (porterías, cafeterías, áreas de descanso, etc).
- No se permiten reuniones en grupos en los que no pueda garantizar la distancia mínima de 2 metros entre cada persona, para lo cual, se definieron aforos en las diferentes salas de reuniones.

Elementos de Protección Personal – EPP:

- Se hace entrega de tapabocas y paño desinfectante a todo el personal, y alcohol, gel, caretas, trajes antifluido y guantes para las actividades que aplique, además de la recomendación de lavado de manos con agua y jabón.
- Se garantiza la disponibilidad de EPP y las recomendaciones de uso eficiente de los EPP.
- Instalación de recipientes adecuados para el destino final de los elementos de protección personal utilizados.

Limpieza y desinfección:

- Implementación de protocolo de limpieza, desinfección permanente y mantenimiento de lugares de trabajo, donde está definida la frecuencia, insumos, personal responsable, elementos de protección empleados, entre otros, teniendo como referencia los protocolos definidos por el Ministerio de

Salud y Protección Social y el Ministerio del Trabajo.

- Incremento de la frecuencia de limpieza y desinfección (3 veces al día), del área destinada para esta labor, pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.
- Control de roedores e insectos para evitar la contaminación, teniendo en cuenta las recomendaciones sanitarias del Ministerio de Salud y Protección Social y Programa de Manejo Integrado de Plagas que establezca medidas preventivas y de control.
- Instructivos sobre los procesos de limpieza y desinfección.
- Protocolo de desinfección previos al uso de cualquier elemento o herramienta de trabajo.
- Actividades de seguimiento y monitoreo a través de registros e inspecciones.
- Capacitación al personal de servicios generales.
- Fichas técnicas de los insumos químicos de limpieza y desinfección.

Manejo de residuos:

- Sensibilización al personal acerca de las medidas para la correcta separación de residuos.
- Ubicación de contenedores y bolsas suficientes para la separación de residuos de acuerdo con el tipo de residuos, para el caso de los EPP, se depositan en bolsa negra y disponerse como residuo ordinario.
- Recolección de residuos permanente.
- Limpieza y desinfección de los contenedores.

Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio, vigilancia de la salud de los trabajadores en el contexto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

- Cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud con relación a la prevención del contagio por Covid-19.
- No se permite el ingreso y/o acompañamiento a las instalaciones, de personas que presenten síntomas relacionados con Covid-19., ni cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C.
- Reporte diario sobre el estado de salud y temperatura del personal a través de la encuesta diaria de síntomas.
- Fomento del autocuidado, especialmente el monitoreo de temperatura corporal y de síntomas respiratorios por parte de los trabajadores.
- Antes de ingresar a las instalaciones o iniciar labores, realizar el protocolo de lavado de manos.
- Canales de información para que los trabajadores informen cualquier sospecha de síntoma o contacto con personas diagnosticadas con Covid-19.
- Actualización permanente de la base de datos completa con los trabajadores y demás personal que preste los servicios en la Empresa. Teniendo en cuenta las reservas de información y protección de datos personales.
- Proceso diario de monitoreo de estado de salud y temperatura del personal.
- Verificación de estado de salud (reporte de síntomas respiratorios y toma de temperatura), para el ingreso a las instalaciones de proveedores y clientes.
- Difusión a los trabajadores sobre generalidades en relación con los síntomas de alarma, lineamientos y protocolos para la preparación y respuesta ante la presencia del Covid-19.

Interacción en tiempos de alimentación:

- En las zonas de alimentación y cafeterías, se limita el número de personas para garantizar el distanciamiento entre las mismas. Se habilita una sola persona por mesa, y en aquellos espacios

donde sean mesones compartidos, se asegura el distanciamiento de una silla de por medio, evitando que las personas queden frente a frente.

- No se permite tomar los alimentos en zonas que no se encuentren diseñadas para tal fin.
- Cuando el trabajador se encargue de calentar su comida en hornos microondas, se dispone de gel antibacterial o alcohol al 70%, para permitir la desinfección de las manos una vez finalice la manipulación del panel de control.

Antes de tomar los alimentos, es necesario realizar el siguiente protocolo:

- Lavar las manos con agua, jabón y toallas desechables.
- Retirar el tapabocas
- Sentarse solo en los lugares establecidos para consumir los alimentos.
- Al finalizar el consumo de alimentos es necesario realizar el lavado de manos con agua y jabón, y utilizar el tapabocas para retomar las labores.

Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo:

- Capacitación y sensibilización en el cumplimiento de los protocolos para los traslados, especialmente los de uso de transporte público, establecidos por las autoridades competentes.
- Si los desplazamientos se realizan en medios de transporte masivo, se deberá hacer uso del tapabocas, procurando mantener distancia mínima de dos metros (2 mts) entre las personas.

Proveedores

Durante el 2020 se continuó con el mejoramiento de la relación con nuestros proveedores a través de la estrategia de comunicación única desde el buzón de Gestión compras gestioncompras@emtelco.com.co; que permitió informar sobre cambios en los procesos asociados a políticas empresariales, normatividad, capacitaciones y demás notificaciones que impactaron de manera significativa la gestión de la cadena de abastecimiento de la Compañía.

Se comunicaron las iniciativas propuestas para hacer frente a la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se realizaron convocatorias a diferentes capacitaciones, enfocadas a la definición de los protocolos de bioseguridad y se dispuso de una herramienta para la entrega de los protocolos dando alcance a la Resolución 666/2020.

Otra estrategia encaminada al desarrollo de nuestros proveedores fue realizar el encuentro anual 2020, en el que se desplegaron nuestras políticas de Seguridad de la información, de Seguridad y salud en el trabajo y de Debida diligencia a terceros. También se dictó capacitación sobre Transformación digital, como uno de nuestros ejes estratégicos, con una alta acogida por los participantes.

Comprometidos con las prácticas empresariales responsables y con el cumplimiento de los requisitos legales, se realizó la debida diligencia a los oferentes que presentaron sus propuestas en las diferentes invitaciones a cotizar lanzadas durante el año 2020. Para ello, desde el primer contacto se comprometieron en el cumplimiento de buenas prácticas empresariales, realizaron la declaración de procedencia de recursos y prevención de fraude, declararon sus posibles conflictos de interés y su compromiso con el manejo de información; a través de la firma de los diferentes formatos que lo certifican. Además, para asegurar durante toda la vigencia de la relación contractual con nuestros proveedores, el cumplimiento de requisitos legales en aspectos como Protección de datos y Seguridad y Salud en el trabajo, se incluyeron en las minutas el clausulado respectivo que los compromete. Finalmente, al igual que el año anterior, el 99% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente.

Para el cierre de la vigencia 2020 se lograron ahorros por valor de \$4,562 millones en los procesos de negociación y el total de proveedores fue de 263, con una composición del 95% proveedores nacionales y 5% proveedores internacionales.

Se continuó con la tipificación de nuestros proveedores de acuerdo con el impacto en el negocio y en la complejidad de adquisición del bien o servicio en el mercado. Se incluyeron las valoraciones para categorizar por nivel de criticidad en cuanto al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en proveedores críticos, medianamente críticos y no críticos, para auditar aquellos de los dos primeros grupos en el cumplimiento de los estándares de la resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo. Así mismo, para dar cumplimiento a la política de seguridad de la información, se determinó la clasificación de proveedores susceptibles de auditar, cerrando el año con la auditoría a cuatro (4) proveedores en el cumplimiento de los estándares de seguridad de información y certificación ISO 27001.

Finalmente, se continuó con la evaluación trimestral de proveedores, incluyendo cada uno de los contratos u órdenes de compra suscritos, midiendo su desempeño en cuanto a calidad, cumplimiento, servicios postventa, entre otros. Se incluyó también la validación sobre el apoyo recibido por ellos durante la contingencia generada por el Covid-19 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 44 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.

Medios de comunicación

El año 2020 presentó un reto importante en las comunicaciones y el relacionamiento con los grupos de interés, los medios virtuales fueron la principal herramienta de comunicación que nos permitió fortalecer la imagen de marca digital y su posicionamiento, con la participación de Emtelco en noticias del sector Contac Center y BPO y en contenidos especializados.

Competidores y Colegas

Durante 2020 por motivo de pandemia, las actividades comerciales e institucionales se suspendieron en la primera mitad del año, sin embargo, a partir del mes de septiembre se reanudaron los eventos de forma virtual, donde participamos en tres eventos comerciales colaborativos a nivel nacional e internacional con la Asociación Colombiana de BPO (BPro) en el 17° Customer Experience Summit, Asobancaria en la 55° Convención Bancaria y con Fasecolda en la Convención Internacional de Seguros 2020.

Comunidad

Durante 2020 impactamos a la comunidad positivamente a través de invitaciones a participar de las convocatorias de empleo, reflejando que somos referente empleador en la ciudad, otorgando oportunidad de un empleo digno y equitativo a más de 2.000 personas en condición de vulnerabilidad, pasamos de contar con un indicador del 13,1% en enero, al 19,5% en el mes de diciembre.

Estado

En 2020 divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Emtelco 2019, presentando los resultados de las acciones realizadas durante dicho año. Adicionalmente la Compañía participó virtualmente en el Día Nacional Antilavado liderado por Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito – UNODC en el marco de su iniciativa “Negocios Responsables y Seguros” – Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción.

Principios del Pacto Global y objetivos de desarrollo sostenible



08. Principios del Pacto Global y objetivos de desarrollo sostenible

Teniendo en cuenta el análisis de temas para la sostenibilidad y temas materiales, a continuación, referenciamos los resultados de la gestión del 2020 y el aporte tanto para los principios de pacto global, como para los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Diez Principios, los Diez Principios del Pacto Global derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

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

Resultados de la gestión del 2020 y el aporte para los principios de Pacto Global, como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU

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

Principio 1

Principio 10



Indicador	2020	2019
(%) Porcentaje de los empleados activos fueron capacitados en programa de ética y cumplimiento:	94%	91%
(%) Porcentaje de líderes capacitados en el “Programa de ética y cumplimiento efectivo” que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.	100%	86%
(%) Porcentaje de los empleados 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.	114	94
(#) Número de denuncias con gestión y cierre.	109	86

Obsesionados con el Cliente



Indicador	2020	2019
<i>Diseño de Experiencia</i>	100% clientes nuevos.	79% de los clientes.
<i>Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)</i>	1 punto porcentual (101% de cumplimiento)	2,3 puntos porcentuales (103% de cumplimiento)
<i>Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.</i>	Mejoras en las definiciones de productos existentes	<ul style="list-style-type: none"> Se cerraron los proyectos de Sinergia y el bot EMA. Se realizaron pilotos y pruebas de concepto para Kaizala Desarrollo de Software CRM, IVR transaccional, Bot “rescate virtual, Speech Analytics.
Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.	Mejora experiencia con las marcas, Modelo de trabajo en casa.	Implementación de las metodologías de experiencia del usuario (User Experience - UX)
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	2020	2019
<i>Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.</i>	Tiquetera emocional - Los MAS - Fondo de crédito - Póliza patronal - Alianzas comerciales, educativas y financieras – Quinquenios - Salud mental - Salas de lactancia - Entrenamiento en casa - Red de amor, para madres lactantes y en gestación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades de integración familiar, recreación y educación, impactando a más de 12,663 colaboradores. ▪ Club e, reconocimiento a nuestros mejores creadores de experiencia, 50 alianzas, 56% más que en 2018 (33 comerciales, 12 educativas y 5 financieras).
<i>Medición de Clima Laboral</i>	Satisfacción nivel administrativo 92%. Satisfacción operativa 86%.	Satisfacción nivel administrativo: n/a Satisfacción operativa 74%.
<i>Capacitaciones</i>	106 colaboradores. 2,331 horas año.	708 colaboradores. 9,603 horas año.
<i>% de cumplimiento de estándares mínimos en SST</i>	94,5% de cumplimiento resolución 0312 de 2019	92% de cumplimiento resolución 0312 de 2019.
<i>% de personal afiliado a la asociación sindical</i>	5,7% de la población de planta.	5,6% de la población de planta.
<i>Vinculación personal</i>	Vinculamos 11,215 colaboradores.	Vinculamos 9,827 colaboradores,

Innovación



Indicador	2020	2019
<i>Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.</i>	Proyecto implementación del modelo Digital Smart Workforce en la optimización de procesos misionales.	Lanzamos dos nuevos productos, los cuales buscan apalancar la transformación digital, impactando directamente la experiencia del cliente y sacamos la segunda versión de dos productos.
<i>Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).</i>	“Fábricas De Productividad” Proyecto Diseño y prototipado de soluciones IoT para el Servicio Técnico Proactivo	
<i>Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.</i>	Implementación de la Firma Electrónica que fue de vital importancia para digitalizar en un 100% los procesos de selección y vinculación del talento humano.	Se logró la capacitación de 120 colaboradores en Scrum Fundamentals y 20 certificados como Scrum Master que permitió introducir los conceptos de metodologías ágiles en la organización.
<i>Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.</i>	Continuación con el fortalecimiento del conocimiento en innovación.	Continuación con el fortalecimiento del conocimiento en innovación.
<i>Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.</i>	Participación del programa Megai en Compañía con Innpulsa y 10X Consultores.	La Compañía fue seleccionada por Innpulsa en la convocatoria Megai con enfoque naranja que permitirá desarrollar entre 2 a 5 ideas de emprendimiento corporativo

Desarrollo social de las comunidades donde operamos

Principio 6



Indicador	2020	2019
<i>Generación de empleo de calidad.</i>	14,474 colaboradores 13,657, directos 363, temporal 454, contrato aprendizaje.	12,621 colaboradores. 10,959 directo. 1,187 temporal. 475 contrato de aprendizaje.
<i>Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados</i>	9 grupos cerrados, para un total de 295 personas.	Grupos cerrados a la medida para contribuir con oportunidades de aprendizaje en etapa lectiva y productiva.
<i>Acceso de jóvenes a su primer empleo.</i>	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena.	Programa 40 mil empleos del Gobierno Nacional”, donde 86 jóvenes continuaron en la Compañía.
<i>Inclusión laboral a población vulnerable y minorías “Impact Sourcing”.</i>	Migrantes 282 Madre cabeza de Familia 2.285 Diversidad de Género 93 Discapacidad 94 2,754, el 19,03% del personal.	Migrantes 151 Madres cabeza de familia 1.437 Diversidad género 49 Discapacidad 50 1,687, el 13,4% de nuestro personal.

Gestión ambiental

Principio 7 - Principio 9



Indicador	2020	2019
Aprovechamiento de residuos	64%.	30%
Consumo total de energía (Gigajulios)	7,832 GJ 23,3% inferior con relación al año 2019 del consumo	10,799 GJ 6.6% inferior con relación al año 2018 del consumo
Energía ahorrada por iniciativas de Eficiencia Energética. (Gigajulios)	2,967 GJ	0,619 GJ
Aprovechamiento de <i>residuos electrónicos</i> .	185 kg de RAEE.	10,120 kg de RAEE.
Total, emisiones alcance (1, 2, 3):	458 Ton CO2 equivalente.	544 Ton CO2 equivalente.

Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8



Indicador	2020	2019
<i>Transparencia en los procesos de selección de proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> 263 proveedores. 95% proveedores nacionales 5% proveedores internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> 241 proveedores. 51 proveedores de compras mayores 190 proveedores de compras menores
<i>Evaluaciones y auditorías de proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none"> a 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. auditoría a cuatro (4) proveedores en el cumplimiento de los estándares de seguridad de información y certificación ISO 27001. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación trimestral de Cumplimiento, calidad, gestión postventa y percepción precio/calidad. Auditorías de seguimiento al cumplimiento de la seguridad social a 5 de los 27 proveedores estratégicos.
<i>Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales.</i> <i>Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.</i>	Durante el 2020, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.	Durante el 2019, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.
<i>Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores.</i> <i>Indicadores reportados:</i> <i>Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.</i>	<ul style="list-style-type: none"> el 99% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente Encuentro anual 2020 proveedores Capacitación en políticas de Seguridad de la información, de Seguridad y salud en el trabajo y de Debida diligencia a terceros. También se dictó capacitación sobre Transformación digital 	<ul style="list-style-type: none"> 99% de nuestros proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta de proveedores Evento anual de relacionamiento con proveedores, con temas como: “Dimensionamiento estratégico actual de Emtelco” y “Compliance y su aplicación en las buenas prácticas empresariales”.



emtelco
CX & BPO

www.emtelco.com.co
