

Informe de Gestión y Sostenibilidad

emtelco

enamoramamos
personas y
marcas

2022



Contenido

Sobre este informe.....	3
Mensaje de Presidencia.....	8
Perfil corporativo	11
Gestión empresarial	24
Gestión financiera.....	40
Gestión ambiental.....	50
Nuestra contribución a los ODS.....	70

Sobre este informe



emtelco | enamoramos
personas y
marcas

<i>Generalidades.....</i>	<i>5</i>
<i>Verificación del reporte.....</i>	<i>5</i>
<i>Modelo de Sostenibilidad.....</i>	<i>6</i>

Nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, vigencia 2022 (*comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2022*) consolida los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad, convirtiéndose así en el principal medio de comunicación con nuestros grupos de interés.

Generalidades

- Los resultados de la gestión de emtelco están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- Incorpora el Informe de Gestión Anual de la Compañía.
- Los resultados de la gestión y la sostenibilidad hacen las veces de Comunicación de *Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas*, así como la alineación de nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Este informe se ha elaborado teniendo en cuenta como referente y buena práctica la opción Esencial de los Estándares GRI.
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno - 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 2023).

Modelo de Sostenibilidad

En un entorno de constante cambio y transformación, es imperativo la creación de valor compartido con los grupos de interés; por esto, nuestro compromiso es identificar los temas relevantes, para entender su impacto en los grupos de interés y la responsabilidad que ello conlleva para la Compañía.

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

 <p>Obsesionados en el cliente</p>	 <p>Inspirados por la Excelencia</p>	 <p>Apasionados por la Innovación</p>	 <p>Enamorados del talento humano</p>
 <p>Gestión responsable de la cadena de suministros</p>	 <p>Eficiencia energética</p>	 <p>Desarrollo social de las comunidades donde operamos</p>	 <p>Responsabilidad ambiental operacional</p>
 <p>Gestión de residuos electrónicos</p>	 <p>Gestión ética y transparente</p>	 <p>Cambio climático</p>	 <p>Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio</p>
 <p>Gobierno Corporativo</p>		 <p>Reputación y posicionamiento de marca</p>	

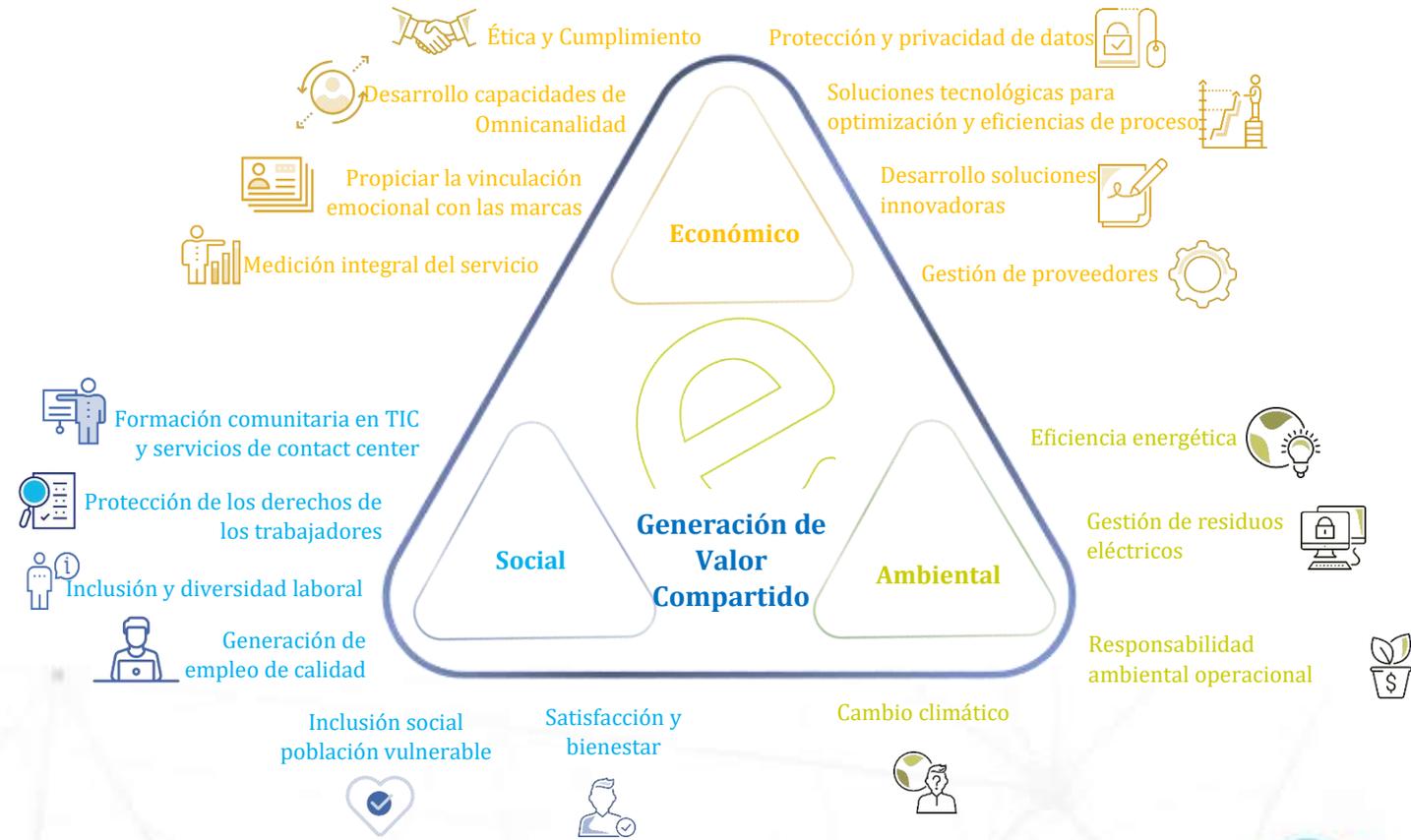
“En 2017 desarrollamos nuestro análisis de materialidad teniendo en cuenta lineamientos de casa matriz, un *benchmarking* de la gestión de sostenibilidad en el sector de Contact Center & BPO en el ámbito nacional e internacional y una consulta con grupos de interés.

En 2019 y 2022 realizamos una revisión de los temas relevantes considerando la planeación estratégica y los cambios en el entorno, la cual arrojó como resultado la pertinencia de estos temas y la necesidad de seguir trabajando en nuestro propósito empresarial de “enamorar personas y marcas” y a la gestión de los temas asociados a la protección ambiental y las acciones sociales.”

Nuestro propósito empresarial es **“Enamorar personas y marcas”** a través de nuestro modelo de desarrollo sostenible que toma en cuenta los fundamentos de la gestión ética y la transparencia, la gestión de riesgos, el buen gobierno corporativo y la gestión de la reputación.

De esta forma, reducimos los riesgos sociales, económicos y ambientales, mejorando las oportunidades que ofrecen las tecnologías mediante el acceso, el uso responsable y la apropiación de las TIC.

La siguiente imagen clasifica estos temas de acuerdo a los frentes de trabajo con los que los gestionamos:





Mensaje de Presidencia

emtelco

enamoramos
personas y
marcas

Durante el 2022 superamos **grandes desafíos que nos permitieron seguir transformándonos**, para continuar ofreciendo a las empresas que confían en nosotros, soluciones que aporten a su productividad y eficiencia, porque estamos convencidos que nuestra fórmula de éxito: **Customer Experience (CX) + Digital Experience (DX) + Employee Experience (EX)**, es el secreto para seguir cocreando experiencias que **impactan positivamente en los resultados de sus negocios**.

El año que terminó, también se convirtió en la oportunidad perfecta para reconocer que, a pesar de los obstáculos, **gracias a la pasión, dedicación y empeño... ¡TODO ES POSIBLE!**; por esta razón, es muy gratificante para mí, presentar nuestros hitos del 2022:

- Conquistamos el corazón de **siete nuevos clientes** quienes le dieron el sí a nuestro portafolio de soluciones.
- Durante el año contamos en promedio con un **equipo humano de más de 14.000** colaboradores a nivel nacional, que con su dedicación y pasión nos permitieron demostrar que luchamos juntos por un mismo propósito.
- Logramos, desde nuestro **enfoque de excelencia operativa**, continuar con nuestra certificación ISO 9001, ISO 45001 y PCI DSS 3.2, que fortalece nuestros procesos y demuestran la conformidad de nuestro sistema de gestión interno frente a estas normas. Además, logramos **certificar la organización en el sello de buenas prácticas de innovación por parte del ICONTEC** con base en la NTC 5801:2018.
- Consolidamos el **Centro de Inteligencia Digital (DiX), y el Automation Center**, como dos nuevas unidades estratégicas que nos permitieron encaminar nuestro foco a **migrar las transacciones digitales de emtelco a un 40 %**, como lo tenemos planteado en nuestra MEGA.
- 2022 fue un año de grandes retos en seguridad informática, los cuales pudimos superar con éxito, logrando garantizar la continuidad de nuestra operación.
- Fuimos la Compañía más premiada en los **CX Interaction Awards**, evento realizado por la **Asociación Colombiana de BPO (BPro)** con 5 premios: **Oro al Talento y Mejor Gestión Exportadora; Plata a la Mejor Operación Interna y Mejor Administración al Capital Humano; y, por último, Bronce en Mejor Contribución Tecnológica**, demostrando así por qué somos la casa de las mejores experiencias.
- Obtuvimos **3 premios** por parte de la **Alianza Latinoamericana en Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC)**, que reflejaron todo el empeño y dedicación que le ponemos a cada estrategia; obteniendo los siguientes reconocimientos: **Bronce a Mejor Estrategia de Cobranza y Mejor Estrategia Multicanal y Plata para Mejor Estrategia de Ventas**.
- **Fuimos reconocidos en la lista de Empresas INspiradoras 2022**, por la **Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y su fundación**, gracias a nuestra iniciativa **“Sumando Corazones”**, la cual busca impulsar el impacto social de la organización, mediante estrategias que **favorecen la diversidad e inclusión en cada uno de nuestros procesos**.
- Recibimos **Sello Oro de la Red Empresarial de Seguridad Vial**, otorgado por parte de **La Secretaría de Movilidad de Bogotá**, gracias a las buenas prácticas que implementamos en nuestro **Plan Estratégico de Seguridad Vial** y el apoyo que brindamos a otras empresas en la adopción e implementación de este.
- Hicimos parte por tercer año consecutivo, del **Ranking de Innovación Empresarial 2022**, realizado por la **Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y la revista Dinero**, subiendo **62 posiciones** en comparación al año anterior, lo que nos permitió **ocupar el puesto 133, siendo el único BPO dentro del ranking**.

- **Nuestro sistema de innovación “Eureka”** fue reconocido con el segundo puesto del programa de implementación de Sistemas de Gestión de la Innovación de la Cámara de Comercio de Bogotá – CCB.
- Logramos ser el **primer Contact Center en Colombia, que implementó la biometría de voz** para la atención en servicio al cliente, demostrando así que estamos a la vanguardia de la innovación en los procesos de seguridad de la información.
- **Dijimos sí al teletrabajo**, cerrando el año con 6.097 personas en esta modalidad, con el fin de mejorar su calidad de vida, aportando beneficios en cuanto a la reducción de costos, movilidad y tiempo en familia.
- Iniciamos la **migración de nuestras operaciones a Genesys Cloud**, apostándole a la transformación y evolución de nuestra plataforma Core, buscando en el 2023 ser un Contact Center 100 % en la nube.
- **Lanzamos “Te Escuchamos”**, la plataforma donde nuestros grupos de interés pueden **radicar y hacer seguimiento a las PQRSF** que tengan con nuestra Compañía.
- Obtuvimos un **81 %** en nuestra encuesta general de Clima Laboral, evidenciando una percepción positiva de los colaboradores en la satisfacción laboral.
- Como resultado de la efectiva combinación de estrategias comerciales y operativas, durante 2022 obtuvimos una utilidad neta por \$9.116 millones de pesos.
- **Ratificamos nuestro compromiso aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, en el marco de nuestro compromiso con Pacto Global apalancados en nuestro propósito como organización que logró ser sostenible financieramente y mantener la empleabilidad durante el 2022.

Así seguimos cumpliendo con nuestro propósito de **"enamorar personas y marcas"**, evidenciando que somos el **Experience Hub protagonista en la era digital**; por eso, con gran orgullo, los invito a leer este **Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022**, para que conozcan en detalle, estos y todos los logros, que como familia alcanzamos juntos.



Maritza Garzón Vargas
Presidente



Perfil corporativo

emtelco

enamoramos
personas y
marcas

<i>Naturaleza y forma jurídica</i>	13
<i>Estructura directiva</i>	15
<i>Datos Generales del Negocio</i>	16
<i>Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores</i>	17
<i>Cobertura</i>	20
<i>Cambios significativos</i>	21
<i>Acontecimientos acaecidos después del ejercicio</i>	22
<i>Información general</i>	22
<i>Asociaciones y gremios en los que participamos</i>	22
<i>Premios y reconocimientos 2022</i>	22
<i>Reconocimientos</i>	23

Naturaleza y forma jurídica

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

La siguiente es la composición accionaria de la Compañía al 31 de diciembre de 2022:



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

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

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

Órganos de gobierno

La Compañía cuenta con una estructura de gobierno corporativo encargada de fijar las directrices de su gestión y velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de acuerdo con los estatutos sociales, el reglamento interno y la ley.

Asamblea General de Accionistas: Es el máximo órgano de dirección, encargado de establecer los objetivos y dirigir la gestión de la compañía.

En 2022, la Asamblea General de Accionistas sesionó en 12 ocasiones, a través de una (1) reunión no presencial y once (11) mediante voto escrito.

Presidente: Ejerce la representación legal de la sociedad y es el encargado de la administración y gestión de sus negocios.

Está compuesta por el Presidente y dos (2) suplentes, todos elegidos por mayoría simple de la Asamblea General de Accionistas, quien, en cualquier tiempo, puede removerlos.

Cuenta con facultades para celebrar y/o ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad conforme a lo establecido en los estatutos.

Comités internos

Son órganos asesores de cara a la toma de decisiones:

Comité de Presidencia



Es órgano consultivo del Presidente en la toma de decisiones, diseña la planeación estratégica y vela por el cumplimiento de las políticas corporativas.

Comité de Conciliación



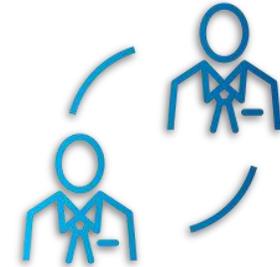
Establece lineamientos para el manejo de las conciliaciones y asuntos litigiosos y formula políticas sobre prevención del daño antijurídico.

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.

Estructura directiva



Equipo relación con el Grupo



Soporte legal



Datos Generales del Negocio

\$ 561,016 millones de ingresos operacionales.

\$61,799 Ebitda

14,156 colaboradores,

distribuidos a nivel nacional

95% con contrato laboral directo.

+ de 60 marcas,

de los sectores público y privado.

Prestamos servicio desde Colombia a

11 países de América.

75% de los empleados operativos

en modelo Home Office.

45% de colaboradores

con contrato laboral directo en modalidad de **Teletrabajo.**

280 proveedores,

95% nacionales.

5% internacionales.

\$3,610 millones en ahorros.

30% de nuestros colaboradores

de población vulnerable (*Migrantes venezolanos, población LGTBIQ+, madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad*).

Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores

Durante 2022 seguimos consolidando nuestro portafolio de soluciones, cuya propuesta de valor se centra en crear las mejores experiencias para clientes y usuarios, no sólo en los canales convencionales de voz sino en otros canales de rápido crecimiento y adopción por parte de los usuarios como WhatsApp, Redes Sociales y Chatbots.

Así mismo, hemos incorporado en nuestro portafolio de soluciones los servicios, que desde las recién creadas direcciones de [Centro Inteligencia Digital / Dix - Automatización y Ciencia de Datos](#) se ofrecen, con foco en generar las mejores experiencias a través de los canales digitales, así como el de la optimización de las operaciones por medio de robots de tipo RPA (Robotic Process Automation) y la creación de servicios de auto atención como chatbots y voicebots:



Gestión de experiencias - CX



Soluciones digitales - DX



Servicios de analítica



Servicios de consultoría

Otro aspecto relevante en la compañía es el trabajo constante en innovación, esto nos ha permitido incorporar nuevas soluciones digitales como oferta para el mercado, logrando con esto entregar herramientas versátiles que se adaptan a la necesidad de los clientes, como:

- **conexión** herramienta tipo HRM (Human Resource Management) para la gestión del talento humano.
- **Document Mining**, automatización de procesos de búsqueda (devuelve el texto líquido para interpretación y análisis de una imagen).
- **Automation Center**: Centro especializado en la automatización de procesos mediante software tipo RPA¹ (Robotic Process Automation).

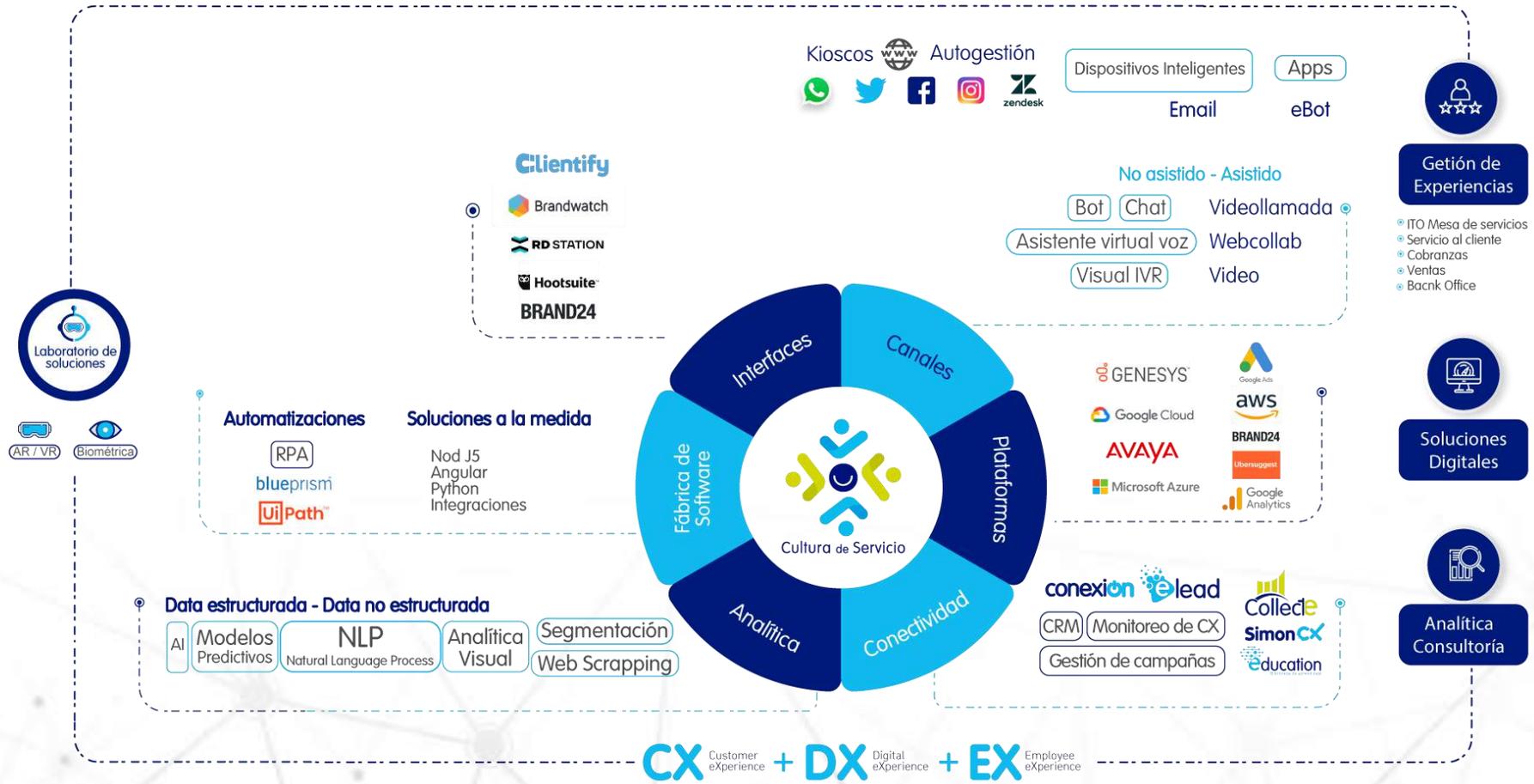
¹ Los robots RPA son una solución digital que automatiza los procesos repetitivos y monótonos, los cuales son ejecutados manualmente por una persona, y los transforma en una secuencia de pasos programados que son ejecutados por un programa de software.

Actualmente el **Portafolio de Soluciones** se agrupa en las siguientes categorías:



La diversificación de clientes y del portafolio de soluciones nos permitió incorporar nuevas herramientas y capacidades para la atención de estos nuevos mercados, es así como nuestro ecosistema digital, que integra las diferentes tecnologías utilizadas en la compañía, se renueva permanentemente con la incorporación de las más recientes soluciones que ponemos a disposición de nuestros clientes y usuarios para la atención de sus servicios.

Ecosistema Digital



Cobertura

Durante 2022, continuamos consolidando y extendiendo nuestro portafolio de clientes, teniendo presencia en sectores relevantes del comercio en el país:

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

2022 nos permitió fortalecer nuestra participación en el sector financiero con el cierre de la negociación de dos nuevos clientes que iniciarán operación en el 2023, lo cual nos permite confirmar que las decisiones alrededor del cambio de la plataforma Core, han apalancado la estrategia comercial permitiendo demostrar la madurez y seguridad de los procesos para la atención de este tipo de usuarios.

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 cerramos 2022 con operaciones desde Colombia para 11 países de América en servicio al cliente y cobranza a través de Contact Center: México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Puerto Rico, Panamá, Ecuador, Perú, Bolivia y Chile.

Cambios significativos

Durante el 2022 se presentaron cambios relevantes que le permitieron a la compañía fortalecerse y migrar a un enfoque más digital.

Desde la perspectiva de gobierno corporativo se realizaron cambios en la estructura organizacional incorporando al equipo directivo dos nuevas direcciones estratégicas *“Dirección de Centro de Inteligencia Digital – DiX / Dirección de Automatización y Ciencia de Datos”* que tienen como propósito principal fortalecer los servicios enfocados en la atención y generación de experiencias para los canales digitales y desarrollar herramientas para optimización del negocio con base en la automatización

y análisis de datos para la toma de decisiones.

Se cambia la denominación de los cargos, normalizando los niveles de estructura organizacional enmarcados en: Presidencia / Vicepresidencias / Direcciones y Gerencias.

Desde la perspectiva administrativa se realizó la reasignación del área de Comunicaciones Internas para la Vicepresidencia de Talento Humano en la Gerencia de Experiencia al Colaborador, mientras que los procesos de mercadeo y

marketing digital son incluidos en la Dirección de Centro de Inteligencia Digital – DiX.

Desde la perspectiva operativa, se trasladó la operación de Instalaciones y Reparaciones unificando las bodegas norte y sur a una bodega de mayor área y menos costos, contigua a la sede administrativa de Olaya en Medellín, generando mayores eficiencias para la compañía.

Desde la perspectiva de Talento Humano, en 2022 dimos un gran paso *al*

incorporarnos en el esquema de Teletrabajo, iniciamos la migración de nuestros colaboradores a esta modalidad de contratación laboral en el *marco de teletrabajo suplementario y autónomo*, como estrategia de transformación de nuestro entorno laboral y de generación de mayor valor para nuestros colaboradores y clientes, generando así impactos *positivos en la administración del tiempo, gastos, calidad en la alimentación, espacios en familia y contribución a la reducción de la contaminación ambiental*.

Esta estrategia igualmente nos ha permitido un mejor control de la rotación, la adherencia y la calidad de nuestras operaciones.

Cerramos el año con la migración de más de 5,000 colaboradores de áreas administrativas y operativas, y más de 700 ingresos de nuevos colaboradores en esta modalidad.

Desde la perspectiva tecnológica avanzamos en la migración de nuestra plataforma Core para el Contact Center a Genesys Cloud.

Finalmente, en 2022 continuamos avanzando y evolucionando en los procesos que contribuyeron a la transformación de nuestra organización, lo cual apoya y refuerza nuestro compromiso de **enamorar personas y marcas**.

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2022 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la Sociedad.

Información general

- **Empresa:** Emtelco S.A.S.
- **Sitio web corporativo:** www.emtelco.com.co
- **Buzón corporativo:** servicioalcliente@emtelco.com.co
- **Fax corporativo nacional:** (604) 3897071
- **Dirección de correspondencia:** Medellín Calle 14 N° 52A - 174, sede Olaya - Código postal: 050024.
- **Con sedes operativas en:** Bogotá - Medellín - Barranquilla - Cali - Buga - Ibagué - Manizales - Pereira - Dos quebradas.
- **Redes sociales:**
 Facebook: @emtelco - Instagram: @emtelcooficial
 Twitter: @emtelco - LinkedIn: @emtelco
 Youtube: @emtelcooficial

Asociaciones y gremios en los que participamos

Entidad	Descripción	Participación
	Asociación Colombiana de BPO (BPRO)	Miembro Junta Directiva.
	Asociación Nacional de Empresarios de Colombia-ANDI	Invitado Permanente Junta Directiva.

Premios 2022

¡Emtelco recibe cinco premios en el marco del 18 *Customer Experiencie Summit* 2022 por la Asociación Colombiana de BPO BPRO!



- Oro a Premio al Talento
- Oro a Mejor Gestión Exportadora



- Plata a Mejor Operación Interna.
- Plata a Mejor Administración del Capital Humano



- Bronce a Mejor Contribución Tecnológica

¡Emtelco recibe tres nuevos galardones en el Premio LATAM 2022!



- Plata a la Mejor Estrategia de Ventas



- Bronce a Mejor Estrategia de Cobranzas
- Bronce a Mejor Estrategia Multicanal



Reconocimientos

- Fuimos reconocidos por segundo año consecutivo en la Lista de Empresas INspiradoras 2022 por la ANDI y su Fundación, gracias a nuestra iniciativa “Sumando Corazones”.
- Recibimos **Sello Oro de la Red Empresarial de Seguridad Vial**, otorgado por parte de **La Secretaría de Movilidad de Bogotá**.
- Por segundo año consecutivo recibimos un reconocimiento de **inclusión** por la ANDI **¡Empresas inspiradoras!**, con el cual buscamos contribuir al impacto social, mediante estrategias que favorecen la diversidad e inclusión en cada uno de nuestros procesos y, además, brindamos oportunidades, calidad de vida e iniciativas de valor para todos y todas.
- Este año nos enorgullece contar con el reconocimiento que nos otorgó la Alcaldía de Medellín por el programa **“Medellín me cuida”**, por ser una Compañía que contribuye a la promoción y protección de la lactancia materna, exaltando el compromiso con el cuidado de nuestras colaboradoras por medio de la implementación de las salas amigas lactante.

Gestión empresarial



emtelco | enamoramos
personas y
marcas

<i>Entorno macroeconómico</i>	26
<i>Resultados financieros</i>	26
<i>Desempeño de los negocios</i>	27
<i>Experiencia del cliente</i>	27
<i>Gestión tecnológica</i>	28
<i>Regulación y relaciones institucionales</i>	29
<i>Contingencias legales</i>	30
<i>Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor</i>	30
<i>Cumplimiento de Normas</i>	30
<i>Informe de relaciones económicas entre emtelco; Tigo, Filiales y Accionistas</i>	31
<i>Gestión transversal</i>	32
<i>Retos 2023</i>	39

Entorno macroeconómico

La economía y actividad comercial global en el año 2022 tuvo una recuperación luego de las restricciones asociadas por pandemia del COVID-19 durante los años 2019 a 2021, lo cual contrastó con las políticas monetarias para contener la demanda y las altas tasas de inflación, menores condiciones financieras y de liquidez con costos de financiamiento más ajustados, la reducción en la capacidad de recuperación económica en China por sus resultados en salud y las derivaciones de gran impacto en términos de intercambio y de política generadas por la invasión en Ucrania por parte de la Federación Rusa.

En una perspectiva local para América Latina, el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima un crecimiento en la región cercana al 4% en 2022 siguiendo la tendencia mundial de recuperación económica observada a lo largo del año, con mejoramiento en las tasas de desempleo y en términos generales una mayor capacidad en los servicios industriales y de servicios posterior a los desafíos asociados a la pandemia. Sin embargo, y en consistencia con lo observado a nivel global, las presiones inflacionarias generan retos de costo de vida en alimentos y energía en la mayoría de los países.

Por lo anterior y en Colombia particularmente, el año 2022 coincidió con ser un año de buen desempeño económico el cual para el tercer trimestre del año 2022 mostraba un crecimiento del 7% y acumulado de enero a septiembre de 2022 un crecimiento del 9,4%, respectivamente, frente al mismo periodo del año 2021, impulsado en gran medida por comercio al por mayor y al por menor, industrias manufactureras y actividades de servicios de recreación y entretenimiento. No obstante, en los grandes agregados macroeconómicos Colombia terminó con una inflación del 13,1%, una tasa de desempleo para diciembre de 2022 del 10,3% e

inferior al 11,1% de 2021 y una tasa de cambio con tendencia devaluacionista observada mayoritariamente en el segundo semestre de 2022.

En Emtelco tuvimos un año 2022 igualmente retador por estos factores económicos y globales en nuestras operaciones comerciales, financieras y de servicio para continuar nuestro propósito de “Enamorar personas y marcas”. Para Emtelco la finalización de la Emergencia Sanitaria impactó el desempeño financiero que veníamos teniendo en las cuentas del sector salud. Con el cambio de plataforma Core logramos ingresar a ser parte del selecto grupo de proveedores de Bancolombia y del BBVA logrando así la consolidación comercial que nos habíamos propuesto en este sector, además continuar con nuestro crecimiento en diversos segmentos y líneas de negocio, mejoramiento en la calidad de servicio y posicionamiento de una marca asociada a estándares de ética y de cumplimiento legal, mayor presencia nacional e incursión en negocios de tendencia de adopción digital.

Resultados financieros

Los ingresos operacionales para 2022 cerraron en \$561,016 millones de pesos (\$572,843 en 2021 y una utilidad neta por \$9,116 millones de pesos (\$36,296 en 2021). Al cierre del 2022, Emtelco mantiene una posición financiera sólida.

Las estrategias en esta perspectiva financiera están enfocadas principalmente en alcanzar la MEGA declarada para 2025 en cuanto a:

- Crecimiento de ingresos en negocios existentes o de base instalada.
- Mejora en los márgenes.
- Generación de mayores ingresos por nuevos modelos de negocio.
- Control y eficiencias operativas en costos y gastos.

Desempeño de los negocios

La Compañía durante el 2022 logró incorporar 7 nuevas marcas del sector financiero, de seguros y comercio, adicionalmente reingresaron operaciones móviles y digitales de uno de nuestros más grandes clientes, retornando a recuperar la mejor experiencia y eficiencia en el servicio. El 2022 se caracterizó por una contracción importante en los negocios de salud, lo anterior debido a la disminución de los contagios por Covid 19 y a la finalización de la emergencia sanitaria, lo cual conllevó a la terminación o disminución de las campañas de prevención y seguimiento de la misma enfermedad.

Durante el 2022 continuamos inspirados por la excelencia, logrando eficiencias tanto para nuestros clientes como para nuestra compañía, las cuales logramos a través de automatización de procesos, del uso de trabajadores digitales y la

automatización parcial o total de transacciones en procesos de atención al cliente, ventas y cobranzas.

Completamos más de 10 trabajadores digitales (RPAs) en las diferentes direcciones de operación, procesando más de 20,000 transacciones promedio mes y generando ahorros aproximadamente por \$400 millones de pesos al mes.

Logramos automatizar interacciones de cobranza, citas médicas e información general a través de Bots y Voice Bot alcanzando más del 60% de contención y mejorando la relación de eficiencia en operaciones de los sectores de telecomunicaciones, gobierno, salud, comercio y utilities.

En procesos licitatorios, lamentablemente, por factores de precio salieron 3 de nuestros clientes del sector gobierno y salud. En 2022 alcanzamos métricas de rotación muy por debajo del promedio del sector.

Experiencia del cliente

¿Y cómo no ser la experiencia al cliente uno de los principales pilares?, por esto, enfocamos nuestro trabajo en cocrear la experiencia del servicio a través de la generación de momentos únicos que impactan la lealtad de los usuarios de nuestros clientes, generando momentos positivos a partir de una atención diferencial que refleje soluciones, por eso, nuestros resultados del año en la percepción del usuario final y en las mediciones de la calidad del servicio son muy positivos y reflejan nuestro compromiso.

A continuación, presentamos el desempeño de los principales indicadores de percepción de los usuarios finales y de calidad:

- **Usuarios muy satisfechos con el servicio**, logramos resultados que nos llevan a tener un cumplimiento del **99%**, lo cual es muy valioso a pesar de haber tenido en algunos meses incidencias que afectaron negativamente la percepción de los usuarios.
- **En la percepción del usuario final**, respecto a la **Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)**, logramos una sobre ejecución de la meta de 1 punto porcentual (101% de cumplimiento), esto como consecuencia del trabajo juicioso con la operación y las áreas de apoyo.
- Respecto a los indicadores que reflejan la **calidad del servicio prestado** tuvimos una evolución positiva al cierre del año, manteniendo el indicador al presentar un incremento del 0,1% respecto al cierre de 2021 en el indicador *con enfoque a usuario final* y en un 2,9% en el indicador *con enfoque en el negocio*. Esto resultados nos permiten continuar demostrando que estamos comprometidos tanto con la experiencia del cliente como con los resultados del negocio.

Durante 2022, vinculamos nuestra *herramienta de aseguramiento de la experiencia* al sistema de administración del recurso humano de Emtelco, mejorando así los procesos de consulta de información de personal. A su vez, logramos eficiencias en el proceso de aseguramiento de la experiencia a partir de nuevas funcionalidades en la herramienta y se precisaron los requerimientos para nuevos módulos de aleatoriedad y calibraciones, los cuales se desarrollarán durante 2023.

Finalmente, a través de nuestro servicio de *consultoría de experiencia*, estamos logrando mayor reconocimiento como marca experta en gestionar experiencias, donde el 57% de las propuestas presentadas fueron por invitación directa y cerramos el año con un cliente en esta línea de negocio.

Gestión tecnológica

Durante el 2022 iniciamos la **migración de nuestras operaciones**, apostándole a la transformación y evolución de nuestra plataforma Core, buscando en el 2023 ser un Contact Center 100% en la nube, entregando más beneficios a nuestros clientes y sus usuarios ya que esta plataforma les permite a las organizaciones de todos los tamaños, capacidades de gestión de la fuerza de trabajo, análisis del journey y la entrega de experiencias personalizadas. La solución transforma las interacciones aisladas en experiencias del cliente conectadas, y todo desde una sola interfaz, ofreciendo estabilidad, confiabilidad, continuidad y experiencia al usuario. Actualmente nos movemos en un entorno digital que no para de crecer y su objetivo es satisfacer las expectativas de consumidores cada vez más exigentes. Por ello, Emtelco con su plataforma busca proporcionar una gran flexibilidad y agilidad para brindar un servicio 100% personalizado que se distinga por brindar magníficas experiencias al cliente.

Desde el frente de soluciones, nuestra fábrica culminó de manera exitosa dos retos importantes para la organización, uno fue la salida a producción del **CRM de Emtelco**, permitiendo así que desde las operaciones creen sus propios flujos funcionales y en varios niveles; además pueden realizar seguimiento en tiempo real de la operación a través de reportaría que les permite tomar decisiones de negocio en su día a día. También sale a producción la aplicación **Simon CX**, herramienta de gestión y automatización de procesos a nivel de la norma COPC, enmarcada en automatizar la gestión, control y la trazabilidad de las retroalimentaciones apelaciones y feedback de los monitoreos a los creadores de experiencia.

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

- Implementamos *AWS Eventbridge* y *Lambda* los cuales permiten la captura de eventos en tiempo real para nuestra plataforma Genesys Cloud asegurando la entrega de información de manera oportuna para la toma de decisiones en operaciones.
- Continuamos con el desarrollo de soluciones como: IVR transaccionales e IVR dinámicos, Chats, Cobrowse, Callback, ClicToCall, Bots, CRM's, RPA, modelos analíticos, modelos predictivos, WhatsApp, asistentes digitales, chatbots, entre otros, lo cual aumenta las capacidades de atención en virtud de la estrategia de nuestros clientes corporativos y Emtelco.
- Rediseñamos y aprovisionamos la infraestructura tecnológica en modalidad IaaS en el Centro de Datos Titanium de Tigo, llevando allí la ampliación de

las operaciones del negocio, y nuevas soluciones logrando con esto una mayor capacidad, disponibilidad, seguridad, escalabilidad y rendimiento.

- Implementamos la plataforma desktop central la cual nos permite el control de inventarios tecnológicos, auditorías de licenciamiento, parches, despliegues, instalación y desinstalación de software mejorando el control de licenciamiento y uso de software de la Compañía.
- Realizamos 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.
- Fortalecimos los controles, tecnología y postura de seguridad de la Compañía para garantizar la confidencialidad, disponibilidad de la información de la Compañía.
- Realizamos actividades de robustecimiento, actualización de sistema operativo y virtualización de infraestructura, logrando atender los crecimientos de la operación y optimizando los servicios de tecnología para la Compañía garantizando los procesos de actualización tecnológica.
- Actualizamos los componentes Genesys (*Sip Server, RM, MCP, RS, Framework, UCS, Chat Server, Interaction Server, URS*) en cuanto a infraestructura tecnológica llevando a últimas versiones con soporte y parches de seguridad.

- Desarrollamos un modelo de balance de grabaciones para nuestra plataforma la cual permite la descarga, entrega y etiquetado de grabaciones para nuestros clientes.
- Implementamos MiddleWare en AWS lo cual nos permite contar con un bus transaccional para integrar nuestras plataformas Core con sistemas de clientes garantizando escalabilidad, seguridad y disponibilidad en el desarrollo de soluciones para nuestros clientes.
- Finalizamos la migración y actualización tecnológica de troncales E1PRI a troncales SIP mejorando así la calidad de las llamadas para nuestros clientes.
- Implementamos célula ágil de desarrollo logrando mejorar los ANS de entrega, calidad, oportunidad de los desarrollos.
- Diseñamos y desarrollamos el curso de seguridad de la información y protección de datos personales para sensibilizar a nuestros colaboradores logrando día a día mejorar la cultura de seguridad en la Compañía.
- Implementamos controles PCI e ISO27001 de acuerdo con el cambio plataforma a Genesys Cloud

Regulación y relaciones institucionales

La actividad de Emtelco no es regulada específicamente; por tanto, la normatividad general aplicable en su gestión son las leyes civiles y comerciales vigentes y aplicables 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.

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

Emtelco da cumplimiento a la ley sobre Propiedad Intelectual, implementando prácticas y procesos auditados que permiten garantizarlo.

Trabajamos por una cultura organizacional consiente de la obligación de utilizar únicamente software y herramientas originales, legales y que cuenten con el adecuado licenciamiento.

Adicionalmente, a través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos con 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 sujetos a las consecuencias legales que conllevaría su transgresión.

Cumplimiento de Normas

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

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

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

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

Emtelco respeta la normatividad y cumple a cabalidad con la ley sobre Propiedad Intelectual, por lo cual permanentemente estamos actualizando los procesos e implementando las mejores prácticas que permitan garantizar un adecuado uso del software, constantemente estamos realizando campañas de sensibilización a nuestros colaboradores sobre la obligatoriedad en el uso del software original y legalizado que suministra la empresa y que se encuentra instalada en las estaciones de trabajo que brinda la empresa para el desempeño de las funciones, en pro del cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual, desde las áreas de control y TI realizamos auditorías para asegurar el cumplimiento de las políticas de uso de software legal. En línea con lo anterior, todo el software de la Compañía es adquirido legalmente mediante licenciamiento. Adicional implementamos la herramienta DesktopCentral la cual nos permite el control automático de licenciamiento y uso de software de la Compañía garantizando cumplir con la regulación en este aspecto.

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

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

Adicionalmente, tiene contratos con algunas partes relacionadas para la ejecución de su objeto social o funcionamiento, como es el caso de contratos de telefonía fija, hosting, collocation, telefonía móvil, SMS, larga distancia, servicios públicos y arrendamientos.

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

En los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en los estados financieros de 2022 se informa sobre la intensidad de las relaciones económicas existentes entre emtelco, sus accionistas y partes relacionadas.

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

Por último, no se celebró operaciones con sus administradores.

Gestión transversal

Sistemas de Gestión y Calidad Corporativa, desde mejoramiento continuo y auditoría los principales logros en el 2022 fueron:

- Se logró la certificación **en el sello de buenas prácticas de innovación por parte del ICONTEC** con base en la NTC 5801:2018.
- Se **recertificó el sistema de seguridad y salud en el trabajo** en la norma ISO 45001.
- Se **recertificó el sistema de gestión integral** en la norma ISO 9001.
- Se ejecutó **la auditoría interna al sistema de seguridad de la información**, con el fin de prepararnos para la recertificación en la ISO 27001 con control case.
- Se ejecutó **el diagnóstico en la norma GMD** con el proveedor Kenwin.
- Se lograron **cerrar los 5 ARTMAC** que habían sido identificados en la auditoria de certificación GMD.
- Se ejecutaron **diagnósticos internos en norma GMD** para diferentes clientes de la Compañía.
- Se publicó la herramienta de gestión para PQRSF: **“Te escuchamos”**, dando acceso a todos los grupos de interés y centralizando la trazabilidad y gestión de los diferentes responsables.
- Se **diseñó y desarrolló “EASY”**, como herramienta para la gestión de la variación de los indicadores por parte de la operación y las áreas de apoyo.

Gestión de riesgos, realizamos seguimiento permanente a los riesgos más relevantes que puedan impactar la cadena de valor y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El proceso de gestión de riesgos en emtelco se lleva a cabo de forma continua mediante de la aplicación sistemática de las políticas, procedimientos y prácticas de gestión a través de la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación, consulta, monitoreo y revisión de las oportunidades y riesgos.

En 2022:

- Realizamos la actualización de los riesgos estratégicos con el equipo directivo y el acompañamiento de un experto externo.
- Identificamos, analizamos y gestionamos los riesgos en los proyectos estratégicos de la compañía.
- Desplegamos los riesgos operativos en todos los procesos de nuestra cadena de valor.

- Identificamos, analizamos y gestionamos los riesgos en los contratos con clientes corporativos de la compañía.

Respecto a los riesgos estratégicos, ejecutamos monitoreo trimestral para observar su comportamiento y definir los planes de tratamientos.

Respecto a los riesgos operativos, ejecutamos monitoreo semestral para establecer estrategias de control y los métodos más adecuados para su tratamiento.

Respecto a los riesgos de contratos, ejecutamos monitoreo anualmente o frente cambios en los contratos o la prestación del servicio, para establecer estrategias de control y definir los planes de tratamientos de los riesgos con sus prioridades.

En Emtelco trabajamos permanentemente en fortalecer la cultura de riesgos, a través de diferentes acciones, como: Capacitaciones a grupos focales, sensibilización

y comunicaciones internas, acompañamientos metodológicos, que nos permitan impactar a las diferentes áreas y aquellos temas que son de alto interés para el negocio como seguridad y salud en el trabajo, y seguridad de la información.

Como parte de la gestión de riesgos de la compañía, se revisaron y actualizaron los riesgos éticos, lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, y los asociados a corrupción y soborno transnacional.

En el 2023 nos enfocaremos lograr una mayor conciencia y responsabilidad sobre la gestión de riesgos en los diferentes alcances, así como, la revisión y gestión de los riesgos y controles.

Continuidad del Negocio, para el primer semestre del año 2022, el proceso de continuidad de negocio logró actualizar para todos los clientes y procesos de la Compañía el análisis de impacto al negocio (BIA), teniendo como resultado, planes de operativos y estrategias de negocio. Se logró la migración a la plataforma Core de Contact center a Genesys Cloud en varias operaciones, que por su alta disponibilidad minimiza la materialización de eventos como interrupción y/o incidentes.

En el segundo semestre del año 2022, ejecutamos pruebas de continuidad de negocio operativa y continuidad tecnológica, donde se evidencia la efectividad definida en la estrategia bajo los diferentes escenarios de indisponibilidad planteados en los planes de continuidad, obteniendo los resultados efectivos previstos para el año.

De acuerdo con las lecciones aprendidas de las diferentes actividades realizadas durante el año, se tiene como meta para el año 2023, realizar la actualización del análisis de impacto al negocio de manera más estandarizada, teniendo en cuenta los niveles de servicio de la Compañía y rediseñando nuestros planes de continuidad con nuevas estrategias y escenarios, acorde a las necesidades de los clientes, acuerdos contractuales y prioridad de los servicios críticos, buscando el programa idóneo para la de continuidad de negocio.

Seguridad de la Información, en el 2022 tuvimos retos que nos ayudaron a seguir reforzando nuestro modelo; rediseñamos e implementamos nuevos controles para el proceso de trabajo en casa; mantuvimos la recertificación PCI DSS 3.2; nos evaluaron y preparamos para la recertificación en 2023 de la ISO 27001:2013; Tuvimos 11 auditorías a nuestro sistema de gestión, 7 de clientes, 2 desde nuevos clientes y 2 por entes externos; hicimos 18 auditorías internas a los controles tecnológicos implementados en las operaciones; Ampliamos nuestro portafolio de monitoreo desde el centro de Ciberseguridad 7x24x365.

2022 fue un año de grandes retos en seguridad informática, los cuales pudimos superar con éxito, logrando garantizar la continuidad de nuestra operación.

Como parte de la mejora continua y recomendaciones de expertos de ciberseguridad mejoramos la postura de seguridad de la Compañía para lo cual implementamos tecnología XDR en protección de servidores de la organización con integración a consolas SaaS para garantizar el monitoreo continuo y correlacionando de eventos integrado a nuestro SOC, adicionalmente diseñamos una nueva línea base de seguridad implementada en todos los equipos de cómputo, servidores e infraestructura de la compañía, continuamos con la estrategia mínimo privilegio y acceso, gestión de obsolescencia tecnológica, gestión de vulnerabilidades, aseguramiento de la conectividad, privilegios, configuraciones y accesos en la arquitectura de la organización.

Protección de datos personales, en 2022 fortalecimos nuestro programa de protección de datos personales realizando acompañamiento a las operaciones de la compañía, enmarcados en validar y mejorar los procesos relacionados con los deberes que tenemos como encargados del tratamiento de los datos personales de nuestros clientes corporativos, adicionalmente fortalecimos el conocimiento a través de procesos formativos virtuales que nos permitieron un nivel de efectividad del 90 %, y constantemente estamos llegando a las operaciones a través de tips de comunicaciones relacionados con este tema, fortaleciendo y recordando el deber de gestionar adecuadamente la información.

Durante 2022, la compañía no tuvo reclamaciones con relación a fuga de información, ni incidentes derivados a una mala protección de la información, asegurando así el correcto manejo de los datos que están almacenados en los diferentes medios. Se atendieron de manera oportuna todas las solicitudes asociadas a los derechos de los titulares de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad aplicable. Para el año 2023 se continuará 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.

Gestión de la ética y la transparencia

Actuando de manera ética y transparente generamos relaciones de valor y confianza con nuestros grupos de interés. Durante 2022 impulsamos nuestra cultura ética a través de:

- Revisión y actualización de políticas de acuerdo con el marco normativo y buenas prácticas empresariales.
- Revisión y actualización del modelo de matriz de riesgos.
- Evaluación del nivel de madurez de nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial, SARLAFT y SAGRILAFT mediante auditorías internas y externas.
- Monitoreo a clientes, empleados, miembros de junta directiva, proveedores y accionistas, así como Debidas Diligencias intensificadas.
- Mejoramiento y automatización del proceso de Debida Diligencia a predios.
- Reportes externos a entes de control como la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF).
- Campañas de comunicación y planes de formación innovadores.
- Presentaciones periódicas sobre la gestión de nuestro Programa ante el Comité de Ética y la Junta Directiva.

Los colaboradores hacen parte integral de nuestro programa participando activamente en nuestras campañas de formación y divulgación

El 95 % de nuestros colaboradores activos completaron los entrenamientos en Código de Ética, Anticorrupción y Antisoborno, Conflicto de Interés, Regalos y atenciones, SARLAFT/ SAGRILAFT, interacción con funcionarios de Gobierno, eventos y patrocinios y canales éticos.

El 99 % de nuestros empleados activos presentaron su *Declaración Anual de Conflicto de Interés*.

El 100 % de los colaboradores del área de compras fueron capacitados en el procedimiento de Debida Diligencia.

El 100 % de Alta Dirección participó activamente presentando su Declaración Anual de Conflicto de Interés.

Continuamos siendo fieles a nuestra premisa de *“Cero Tolerancia ante cualquier acto de corrupción”* alentando a nuestros grupos de interés a utilizar nuestros canales de denuncia disponibles 7/24. Durante 2022 recibimos y gestionamos 124 casos.

Nuestros mecanismos de consulta y reporte son:

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

Reputación corporativa

En el 2022 decidimos replantear la estrategia digital de emtelco, con la intención de mejorar el **índice de reputación** y el **engagement** de nuestra marca; para esto, implementamos el **social listening** como nueva herramienta de **escucha del entorno digital**, usando nuevas tecnologías con la inteligencia artificial, la cual nos ayuda a entender los sentimientos de los usuarios respecto a nuestra marca, consolidamos un **equipo multidisciplinario** para tener la capacidad interna de generar **contenido de valor multiformato**, adoptamos **la nueva identidad gráfica de emtelco** para llevarla a nuestras redes sociales y atendimos **estratégicamente las interacciones** gracias a la llegada de un nuevo **Community Manager de Operaciones**, alcanzando así, resultados significativos que a continuación presentamos:

El **índice de reputación** presentó variaciones durante el 2022, manteniéndose desde enero a julio en una calificación **buena (0,7 %)**; sin embargo, en agosto debido al incidente tecnológico y hasta diciembre, bajó a una posición **aceptable**, en **0,2 %**.

Mejoramos en un **0,1 % el alcance de nuestro contenido orgánico**, el cual cerró en el 2021 en **1,397,062** y para el 2022 quedó en **1,533,251**.

Aumentamos en un **1,06 % el Engagement Rate**, el cual para el 2021 cerró en **6,35 %** mientras que en el 2022 cerró con un **7,4 %**

Obtuvimos crecimiento del **37,7 %** en nuestra comunidad digital, lo que representa un total de **8,908 nuevos seguidores** en todas nuestras RRSS, cerrando 2021 con **60,652** seguidores y el 2022 con un total de **69,560**.



Satisfacción en el servicio (calidad y atención),

Durante el 2022 continuamos con la valoración de la satisfacción de nuestros clientes corporativos, obteniendo para este periodo un nivel de satisfacción del **87 %** presentando una disminución 7 puntos frente a los resultados del 2021 (94 %), la cual estuvo impactada por la movilización en un 300 % de los clientes que nos calificaron regular, debido a que durante el 2022 la compañía enfrentó grandes retos en seguridad informática, los cuales pudimos superar con éxito, logrando garantizar la continuidad de nuestra operación. Además, se identificaron otras variables operativas como la oportunidad en la selección del personal (que cada vez se hace más retadora ante las múltiples opciones digitales para los potenciales colaboradores) y la respuesta a las solicitudes, que también tuvieron impacto en esta percepción.

Transformación digital e innovación

Durante el 2022 la compañía enfocó esfuerzos en la definición, implementación e integración de tres nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios:

1. Conexión:

Es un aplicativo tipo HRM (Human Resource Management) que permite maximizar el valor de los procesos de la gestión del talento humano durante su ciclo de vida laboral, así como mejorar la experiencia del colaborador.

2. Document Mining:

Document Mining automatiza el proceso de búsqueda, afiliaciones, registro, cargues masivos y de novedades documentales en los procesos BackOffice o de cara a cliente de empresas con alto volumen documental, a partir de los documentos soporte del proceso, los cuales pueden estar escaneados o digitales; la solución interpreta el contenido por medio de inteligencia artificial y devuelve el texto líquido para su interpretación y análisis.

3. Automation Center:

Centro especializado en la automatización de procesos mediante usos de programa de software tipo RPA (Robotic Process Automation) que reproduce las actividades manuales que hace una persona para ejecutar un proceso, según la configuración de pasos definidos y lógicos.

El 2022 también fue un año donde incursionamos en tecnologías Cloud a través de pruebas de concepto apalancadas en servicios de nube, que se desarrollaron de la mano del laboratorio de soluciones y que posteriormente se han ido madurando hasta convertirlas en una solución que hace parte del portafolio de la compañía.

Como frente fundamental en la adopción de nuevas tecnologías se dio especial enfoque en la seguridad de la nube, apalancando la identificación y mitigación proactiva de vulnerabilidades como ataques de fuerza bruta, actividad desde redes sospechosas y vulneración de cuentas.

Desde el **Laboratorio de Soluciones** diseñamos y construimos prototipos enfocados en la investigación de nuevas tecnologías que aporten a mejoras y eficiencias dentro de la organización; generando alianzas estratégicas que permitan incorporar nuevos servicios en la nube, es así como en el 2022:

- Desarrollamos e implementamos **elink** buscando fortalecer nuestro ambiente digital y ser más proactivos en la gestión interna de campañas de comunicación haciendo más efectivo la trazabilidad del envío masivo de mensajes por correo o SMS.
- Desarrollamos en Conexión el módulo de gestión del aprendizaje que permite gestionar y controlar asistencias de candidatos al proceso formativo, generación automática del cuadro de mando, construcción de indicadores, así como la integración de los procesos de selección y formación y vinculación.
- En el 2022 se desarrolló la prueba de concepto de Call Mining IA que permite transcribir y extraer información de las grabaciones de audio de las llamadas, se utiliza para detectar tendencias emergentes, identificar oportunidades de capacitación de creadores de experiencia, alerta de llamadas positivas o negativas, identificar tiempos en silencio, patrones en llamada, entre otros.

Desde el frente de Innovación, en 2022 logramos escalar 62 posiciones respecto a la medición anterior del ranking de innovación empresarial organizado por la ANDI y revista Dinero ubicándonos en la posición 133, siendo el único BPO dentro del ranking y superando los resultados obtenidos en términos de resultados, talento, inversión y propósito de innovación:

	2022		2021		2020	
	Puesto 133		Puesto 195		Puesto 208	
	Emtelco	Promedio	Emtelco	Promedio	Emtelco	Promedio
Capacidades	22,5	21,6	18,6	21,7	8,8	8,7
Resultados	27,3	22,3	24,7	23,3	8,0	15,8
Puntaje	49,8	44,7	43,3	44,6	26,3	38,0

De igual manera se continuó con el proceso de lograr la certificación en Sistema de Gestión de la Innovación con el sello de Buenas Prácticas de Innovación, trabajando principalmente en los siguientes focos de innovación:

- **Experiencia:** En conjunto con nuestros clientes excedimos las expectativas en el cumplimiento de la propuesta de valor de la organización y continuar enamorando las marcas que hoy representamos para lograr conquistar nuevos sectores y segmentos.
- **Soluciones / Producto:** Desarrollamos y entregamos tres nuevas soluciones como son Conexión by emtelco, Document Mining y Automation Center que se integran al portafolio comercial ofrecido al mercado.
- **Procesos:** Se logró superar la meta anual de eficiencias gracias a la innovación continua y la automatización de procesos con el objetivo de optimizar la operación.
- **Nuevos modelos de negocio:** Se generaron ingresos con soluciones diferentes al Core (CC) por medio del portafolio de DiX y la dirección de automatización e inteligencia de datos.

Logramos seguir con la obtención de beneficios tributarios por inversión en innovación, ciencia y tecnología de MinCiencias por el proyecto de DSW (Digital Smart Workforce) para la adopción de la tecnología RPA (Robotic Process Automation) para la generación de experiencias increíbles en el usuario.

Retos 2023

Los principales retos para el 2023 son:

- Desarrollar una nueva **herramienta más ágil y usable** para el Sistema de Gestión Integral.
- **Actualizar formatos y procesos** que mejoren su usabilidad con base en los requerimientos de las normas ISO.
- Ejecutar el **diagnóstico interno en norma GMD** en nuevos clientes.
- Recertificar el sistema de gestión integral en las normas **ISO 9001, ISO 45001, ISO 27001**, además mantener las certificaciones **PCI DSS**.
- Certificar el sistema de gestión integral en la norma de innovación **NTC 5801**.
- Otro reto importante es seguir manteniendo uno de los mejores índices de clima laboral del sector y uno de los más bajos indicadores de rotación de personal entre las compañías del sector en un mercado laboral cada vez más competido y complejo.
- Potenciar y consolidar al Sistema de Gestión de Innovación Eureka, buscando acciones de despliegue, adopción y apropiación de la innovación al interior de la compañía.
- Potenciar y generar alianzas con el Ecosistema Regional de i+D+I.
- Finalizar el proyecto de nómina (epay) que nos llevará a optimizar la gestión de las novedades del 100 % de los empleados de emtelco.
- Seguir diseñando y construyendo por lo menos 3 prototipos, POCs y demás enfocados en nuevas tecnologías (*inteligencia artificial, machine learning, IoT, biometría facial, validación de identidad*).
- Migrar el IVR a tecnología Genesys Cloud.
- Finalizar la migración de nuestras operaciones a Genesys Cloud.
- Para el año 2023 se ejecutará las primeras fases del proyecto de migración del centro de procesamiento de datos de la Compañía, cumpliendo con los requerimientos de meta de transformación digital, trayendo beneficios como mejora constante en la conectividad, escalabilidad, seguridad, latencia y eficiencia.



Gestión financiera

emtelco

enamoramos
personas y
marcas

<i>Informe revisor fiscal</i>	42
<i>Introducción</i>	44
<i>Estados financieros</i>	49

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 2022 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 2022, 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.

Asuntos clave de auditoría

Los asuntos clave de auditoría son aquellos asuntos que, según mi juicio profesional, fueron de mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros adjuntos. Estos asuntos se abordaron en el contexto de mi auditoría de los estados financieros tomados en su conjunto, y al momento de fundamentar la opinión correspondiente, pero no para proporcionar una opinión separada sobre estos asuntos. Con base en lo anterior, más adelante detallo la manera en la que cada asunto clave fue abordado durante mi auditoría.

He cumplido con las responsabilidades descritas en la sección Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros de mi informe, incluso de relación con estos asuntos. En consecuencia, mi auditoría incluyó la realización de los procedimientos diseñados para responder a los riesgos de incorrección material evaluados en los estados financieros.

EY
Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 111 No. 68 - 62
Edificio Páramo Open Office
Torre Páramo
Tel: +57 (01) 494 7000

EY
Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Abasco
Carrera 43A No. 3 Sur 130
Edificio Nisetas Oro
Torre 1 - Páramo
Tel: +57 (04) 308 8400

EY
Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Frente No. 84 - 81
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (02) 486 6300

EY
Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 173 No. 39 - 87
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (05) 386 5201

Los resultados de mis procedimientos de auditoría, incluidos los procedimientos realizados para abordar los asuntos que se mencionan a continuación, constituyen la base de mi opinión de auditoría sobre los estados financieros adjuntos.

Asunto clave de auditoría	Respuesta de auditoría
Recaudo intencional de ingresos	
El objeto de EMTELCO S.A.S. concierne a la prestación de servicios de tercerización de procesos de negocio (BPO) por sus siglas en inglés y Contact Center.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Obtuve entendimiento del proceso de reconocimiento de ingresos. ➤ Ejecuté procedimientos sustantivos asociados con el corte de ingresos como revisión de facturación y notas crédito emitidas posterior al cierre del periodo.
Al 31 de diciembre de 2022, EMTELCO S.A.S. ha reconocido un ingreso por actividades ordinarias de \$561,016 millones de pesos colombianos, los cuales se componen principalmente de \$413,792 millones de pesos correspondientes a Contact Center y \$147,224 millones de pesos referentes a BPO.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisé la integridad de la base de datos de ingresos por servicios. ➤ Inspeccioné, sobre una muestra representativa, la documentación soporte que da lugar al reconocimiento de los ingresos como contratos celebrados, actas de prestación de servicio, facturación y recaudo posterior.
Debido a su importancia y al método de reconocimiento, he considerado el reconocimiento de ingresos revelados en la nota 1 de los Estados Financieros como un asunto clave de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realicé una correlación de 3 vías mediante análisis de datos tomando como base la totalidad de movimientos de diario y verificando el flujo de reconocimiento entre el ingreso, la cartera y el efectivo recibido. ➤ Evalué las revelaciones incluidas en los estados financieros.

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 (NCF); 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, revelar, 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

El 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 saliente 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, 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.



Medellín, Colombia
9 de marzo de 2023

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno de la Compañía, determiné los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y que son, en consecuencia, asuntos clave de la auditoría. Describo esos asuntos en mi informe de auditoría talvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revisar públicamente el asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, se determine que un asunto no se debería comunicar en mi informe por que cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público del mismo.

Otros Asuntos

Los estados financieros de EYTELCO S.A.S. por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 fueron auditados por otro revisor fiscal, quien emitió su opinión sin salvedades el 3 de marzo de 2022.

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentado en el alcance de mi auditoría, no estoy enterado de situaciones indicativas de incumplimiento en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Compañía: 1) Llevar los libros de actos, 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; 3) La información contenida en las planillas integradas de liquidación de aportes, y en particular la relativa a los afiliados, y la correspondiente a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables al 31 de diciembre de 2022, así mismo, a la fecha mencionada la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; y 4) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas; y 5) La adopción del programa de Transparencia y Ética Empresarial. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Compañía, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015 lo emití por separado el 9 de marzo de 2023.

JUAN ESTEBAN TAMAYO LAVERDE
Revisor Fiscal
Tajeta Profesional 163291 - T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Introducción

Información Corporativa

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

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

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y contact center, incluyendo 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, de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por la Ley 1314 de 2009 reglamentada, compilada y actualizada por el Decreto 938 de 2021, Decreto 1432 de 2020 y anteriores, prepara sus estados financieros de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia - NCIF, las cuales se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) junto con sus interpretaciones, traducidas al

Introducción(continuación)

español y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por su sigla en inglés) vigentes al 31 de diciembre de 2018.

En la preparación de estos estados financieros, la Empresa ha aplicado las políticas contables, y los juicios, estimaciones y supuestos contables significativos descritos más adelante.

La Empresa tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, el 31 de diciembre de 2022. La moneda funcional de la Empresa es el peso colombiano que a su vez es la moneda de presentación. Los estados financieros se presentan en millones y los montos se redondean a la unidad de millón más cercana, excepto donde se indique de otra forma.

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

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

Conversión de Moneda Extranjera

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio de cierre de la moneda funcional vigente a la fecha de cierre del año sobre el que se informa. Todas las diferencias se imputan al estado de resultados.

La siguiente tabla muestra las tasas de conversión de moneda para las operaciones de la Empresa al 31 de diciembre:

Tasa/Año	2022	2021
Tasa de cierre dólares americanos	4,810.20	3,981.16
Tasa de cierre euro	5,134	4,527.38

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

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

Clasificación de Partidas Corrientes y no Corrientes

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

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

Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

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

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

Juicios

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

- Pasivos contingentes - para determinar si una provisión debe o no ser contabilizada como pasivo (ver nota 26).

- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 11).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 8).
- Tasas de descuento aplicadas a provisiones de retiro de activos y arrendamientos (ver nota 17 y 18).

Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

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

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

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

Negocio en Marcha

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

Introducción (continuación)

Normas Emitidas 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.

NIIF 17: Contratos de seguros

En mayo de 2017, el IASB emitió la NIIF 17, un nuevo estándar contable integral para contratos de seguro cubriendo la medición y reconocimiento, presentación y revelación. Una vez entre en vigencia, la NIIF 17 reemplazará la NIIF 4, emitida en 2005. La NIIF 17 aplica a todos los tipos de contratos de seguro, sin importar el tipo de entidades que los emiten, así como ciertas garantías e instrumentos financieros con características de participación discrecional. Esta norma incluye pocas excepciones.

El objetivo general de la norma consiste en dar un modelo de contabilidad para contratos de seguro que sea más útil y consistente para los aseguradores. Contrario a los requerimientos de la NIIF 4, que busca principalmente proteger políticas contables locales anteriores, la NIIF 17 brinda un modelo integral para estos contratos, incluyendo todos los temas relevantes. La esencia de esta norma es un modelo general, suplementado por:

- Una adaptación específica para contratos con características de participación directa (enfoque de tarifa variable)
- Un enfoque simplificado (el enfoque de prima de asignación) principalmente para contratos de corta duración

La NIIF 17 no ha sido introducida en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha.

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.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 938 de 2021, el cual regirá desde el 1 de enero de 2023. El Grupo se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Modificaciones a NIC 1: Clasificación de Pasivos como Corriente y no Corriente

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

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 938 de 2021 el cual regirá desde el 1 de enero de 2023. El Grupo se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

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 CINIIF 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.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 938 de 2021 el cual regirá desde el 1 de enero de 2023. El Grupo se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Modificaciones a 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

Introducción(continuación)

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.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 938 de 2021, el cual regirá desde el 1 de enero de 2023. El Grupo se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Modificaciones a 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.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 938 de 2021, el cual regirá desde el 1 de enero de 2023. El Grupo se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Modificación a la NIIF 9: Honorarios en la Prueba del '10 por ciento' para Determinar la Baja en Cuentas de los Pasivos Financieros

La modificación aclara que los honorarios que incluyen las entidades al evaluar si los términos de algún pasivo financiero nuevo o modificado son sustancialmente diferentes a los términos del pasivo financiero original. Estos honorarios incluyen sólo aquéllos pagados o recibidos entre el prestatario y el prestamista, incluidos los honorarios pagados o recibidos por el prestatario o el prestamista a nombre del otro. Las entidades deben aplicar la modificación a los pasivos financieros que sean modificados o intercambiados a partir del inicio del periodo anual en el que apliquen por primera vez esta modificación.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 938 de 2021, el cual regirá desde el 1 de enero de 2023. El Grupo se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Mejoras 2021

Modificaciones a la NIC 8: Definición de Estimaciones Contables

La modificación fue publicada por el IASB en febrero de 2021 y define claramente una estimación contable: "Estimaciones contables son importes monetarios, en los estados financieros, que están sujetos a incertidumbre en la medición".

Clarificar el uso de una estimación contable, y diferenciarla de una política contable. En especial se menciona "una política contable podría requerir que elementos de los estados financieros se midan de una forma que comporte incertidumbre en la medición—es decir, la política contable podría requerir que estos elementos se midan por importes monetarios que no pueden observarse directamente y deben ser estimados. En este caso, una entidad desarrolla una estimación contable para lograr el objetivo establecido por la política contable".

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

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

Las modificaciones aclaran los siguientes puntos:

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

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

Modificaciones a la NIIF 16: Reducciones del Alquiler Relacionadas con la COVID-19 más allá del 30 de junio de 2021

En marzo de 2021, el IASB emitió modificaciones a la NIIF 16 para extender de hasta el 30 de junio de 2021 al 30 de junio de 2022, la solución práctica para los arrendatarios ocasionada por reducciones del alquiler que ocurran como consecuencia directa de la pandemia COVID-19.

Introducción(continuación)

Se reconocerá su efecto acumulado por la aplicación de dicha modificación, como un ajuste en el saldo de apertura de las ganancias acumuladas (u otro componente del patrimonio, según corresponda) al inicio del periodo anual sobre el que se informa en el que el arrendatario aplique por primera vez la modificación.

Las modificaciones fueron incorporadas mediante el decreto 1611 de 2022.

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

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

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

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

Certificación de los Estados Financieros

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

Que, para la emisión de los estados financieros adjuntos de Emtelco S.A.S., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2022, 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
Firma digital emitida
por MARITZA
GARZÓN VARGAS
Fecha: 20/12/2022
14:40:34 - ESTP
Maritza Garzón Vargas
Representante Legal

Zolanli
Giraldo López
Firma digital emitida
por Zolanli Giraldo
López
Fecha: 20/12/2022
17:14:00
Zolanli Giraldo López
Contadora
Tarjeta Profesional 131182-T

Gestión ambiental



<i>Eficiencia Energética y Huella de Carbono</i>	53
<i>Responsabilidad Ambiental Operacional</i>	54
<i>Gestión de Residuos Electrónicos</i>	55
<i>Gestión de Residuos Sólidos</i>	55

En el 2022 continuamos con el fortalecimiento de la gestión ambiental de la compañía, cumpliendo el compromiso del cuidado de medio ambiente.

De acuerdo con nuestras actividades de Contact Center & BPO, la gestión de residuos electrónicos, la responsabilidad operacional, la eficiencia energética y el cambio climático fueron los temas de mayor relevancia para nuestra gestión ambiental y donde enfocamos nuestros esfuerzos para mitigar los impactos ambientales.

Durante el año pasado, estructuramos el voluntariado ambiental como primer pilar corporativo, fortaleciendo así la gestión ambiental de la compañía. Pues creemos que es clave que nuestros empleados estén cada vez más comprometidos en la disminución de los impactos ambientales generados en los ámbitos laborales y personales, para que, de esta manera, su aporte se vea reflejado en el mejoramiento de nuestros indicadores ambientales. El voluntariado ambiental se ejecuta a través de actividades con los empleados y aborda los temas en los que generamos mayor impacto ambiental: gestión de residuos, eficiencia energética y movilidad sostenible.

Al cierre del 2022 contamos con 20 voluntarios activos que se formaron en gestión de residuos sólidos y separación en la fuente, esta última se enfocó en uso racional y eficiente de energía, así como aquellas acciones que, a nivel personal, ocasionan repercusiones en el ambiente. Entre las actividades de formación y pausas activas, los voluntarios ambientales realizaron una actividad de jardín vertical.

Eficiencia Energética y Huella de Carbono

En aras de contribuir con la reducción y mitigación del cambio climático y alineados con las metas a nivel país en relación con el acuerdo de París², estructuramos una estrategia que responde a nuestro compromiso con los grupos de interés de disminuir las emisiones de la Compañía de CO₂.

En la siguiente tabla se detalla nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI):

Emisiones directas	2022	2021	Análisis variación 2022 Huella de carbono, respecto a resultados 2021.
Alcance 1 Incluye combustibles para respaldo eléctrico y vehículos propios.	2	1	Presentó mayor operación de plantas eléctricas de respaldo por cortes de energía. Pruebas en vacío para verificar funcionamiento.
Alcance 2 Incluye energía eléctrica comprada	218	242	Disminuyó debido al factor de emisión de la red eléctrica nacional que fue menor, indicando qué tan limpio es el proceso de generación de energía eléctrica.
Alcance 3 Incluye solo viajes aéreos	31	17	Aumentó debido a la reactivación de viajes de trabajo, tras el fin de las restricciones de movilidad por Pandemia.
Total, emisiones Alcance 1,2,3	251*	261*	* Unidades en Ton de CO ₂ equivalente

Consumo de Energía	2022	2021	Análisis variación
GJ/año	6,979	6,898	Las anteriores cifras muestran un incremento en el total de consumo de energía eléctrica del 1 %.
kwh/año	1,938,671	1,916,078	

Algunas de las acciones realizadas en este sentido fueron:

- Unificación de las operaciones en las sedes Industriales y Aguacatala.

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

- Eficiencia energética con luminarias tipo LED en la operación.
- Mantenimiento de prácticas ofimáticas y la compra de tecnología eficiente en el consumo de energía en las diferentes sedes a nivel nacional.
- Seguimiento y mantenimiento preventivo y/o correctivo en sistemas de aire acondicionado y plantas eléctricas alternas existentes.
- Implementación modelo de teletrabajo y la utilización herramientas tecnológicas que facilitaron la comunicación para el cumplimiento de las actividades.

Para el periodo actual, en el cual se reporta el informe de gestión, emtelco no posee paneles solares para la generación de energía en sus instalaciones.

Responsabilidad Ambiental Operacional

Como empresa de Contact Center y BPO, generamos impactos ambientales asociados a la operación y prestación de servicios en toda su cadena de valor, desde proveedores hasta clientes. Estos son planeados y gestionados, en cumplimiento de la legislación ambiental vigente y el establecimiento de objetivos y metas para la mejora continua.

- Durante el 2022 implementamos acciones que nos permitieron darle cumplimiento al plan de movilidad sostenible, una de éstas fue la migración a Teletrabajo para reducir nuestra huella de carbono asociada a la movilidad de los empleados.
- Se mantuvo en un 54 % la cantidad de residuos aprovechables. La cantidad de residuos generados en 2022 fue 119 Ton.
- Continuamos con el fomento y promoción de la reducción del consumo de recursos naturales, a través de campañas de comunicación y sensibilización para todos nuestros colaboradores.
- Aseguramos el seguimiento y control al consumo de recursos naturales de las diferentes sedes a nivel nacional.

Durante el año 2022 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.

Aseguramos el control operacional a proveedores incorporando criterios ambientales según el alcance e impacto de los procesos de contratación y de compras de bienes y servicios.

Gestión de Residuos Electrónicos

A lo largo de 2022 realizamos diferentes acciones para gestionar los residuos eléctricos y electrónicos -RAEE- logrando un manejo ambiental del 100 % de los equipos.

En el año 2022, se realizó la demanufactura (desmantelamiento), aprovechamiento y disposición final de **2,355 kg** de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE, provenientes de los equipos de cómputo obsoletos y/o en desuso, generando el cierre del ciclo de vida de éstos, de forma ambientalmente responsable y en cumplimiento de la normativa ambiental vigente y aplicable.

Se gestionaron para aprovechamiento y/o destrucción pilas, acumuladores usados y baterías por un total de **2,984 kg**, con el fin de hacer una adecuada gestión de éstas, obteniendo así, la aplicación de economía circular donde los diferentes materiales logran ser parte de otros procesos productivos.

Gestión de Residuos Sólidos

Durante el 2022 se generaron un total de **119,198 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.

En el 2022, se reciclaron aproximadamente **64,946 Kg** equivalentes al **54 %** del total de los residuos sólidos generados. Las empresas prestadoras del servicio de tratamiento de residuos peligrosos notificaron un total de **5,340 kg** en aprovechamiento, eliminación y disposición definitiva de los residuos mencionados.

Tipo de Residuos ³	2022	2021
Ordinarios e inertes.	48,913	32,643
Reciclables (<i>Papel, cartón, plástico, chatarra</i>).	64,946	72,414
Peligrosos y especiales (<i>RAEES, pilas y baterías, toners y luminarias</i>).	5,340	5,950
Total, Residuos	119.198*	111,007*

* Unidades el Kg

³ G4-EN23 - Peso total de residuos por tipo



Gestión con los grupos de interés

emtelco | enamoram
personas y
marcas

<i>Colaboradores</i>	58
<i>Clientes Corporativos</i>	67
<i>Proveedores</i>	68
<i>Medios de comunicación</i>	69
<i>Comunidad</i>	69
<i>Estado</i>	69
<i>Competidores y colegas</i>	69



Colaboradores

Al cierre de 2022 contamos con **14,156 colaboradores**, clasificados de la siguiente manera:

13,516 colaboradores con contrato laboral directo,

65 colaboradores contratados a través de la empresa de servicios temporales y

575 con contrato de aprendizaje directo.

Al cierre del 2022, contamos con colaboradores en distintas zonas del territorio colombiano, donde:

- El 54 % es personal femenino y 46 % personal masculino,
- el 57 % (8,042) de los colaboradores son menores de 30 años,
- el 41 % (5,760) están entre los 30 y 50 años y
- el 3 % (354) son mayores a 50 años,

Región	Cantidad colaboradores
Regional Centro	3,401
Regional Norte	319
Regional Noroccidente	10,023
Regional Oriente	3
Regional Sur	410
Total, zonas del territorio colombiano	14,156

Desde la oficina de Selección y Vinculación del Talento Humano, somos un equipo de expertos, enfocados en atraer el mejor talento humano para nuestra compañía, a través de procesos alineados con la cultura corporativa que nos caracteriza, esto, con el fin de asegurar la calidad del servicio y la generación de momentos únicos que impactan la lealtad y la satisfacción de las marcas que representamos.

Le apostamos a la disminución de niveles de desempleo en el país, generando nuevas oportunidades, empleos de calidad, adaptación y equilibrio de la vida personal y laboral de nuestros colaboradores. Adicional, teniendo en cuenta los cambios generados en el año 2021 y 2022, buscamos estar a la vanguardia de las metodologías de atracción, teniendo como resultado una demanda importante en nuestros servicios y, por ende, en la generación de más empleo para todos.

Durante la vigencia 2022, vinculamos **17,401 colaboradores**, lo que representa un incremento del 28 % respecto al año anterior (**Año 2021: 13,552 colaboradores**):

emtelco, durante la vigencia 2022 dio cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003), regulada por el Sena, cerrando el año con **570** (367 mujeres, y 203 hombres) **estudiantes** en práctica y aprendices en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación, donde 496 personas fueron contratadas de manera directa a través de contrato de aprendizaje.

Durante el 2022 la compañía desarrolló actividades que enamoran a nuestro talento humano y nos permitió obtener resultados tan positivos en temas de rotación. Durante esta vigencia entrevistamos a 4.665 excolaboradores con el firme propósito de entender los motivos por los cuales finalizan su relación laboral con nosotros y generar a las alertas necesarias para incrementar los niveles de permanencia en nuestra familia.

Asociación Sindical

emtelco finaliza el año con un total de 505 empleados afiliados activos a la organización sindical ASOTRAEMTELCO y 634 a la organización sindical SINTROADCO, para un total de 1.139, lo que representa el 8 % del total de personal de la compañía.

Región	Cantidad Colaboradores
Regional Centro	4,912
Regional Norte	405
Regional Noroccidente	11,717
Regional Oriente	4
Regional Sur	363
Total, zonas del territorio colombiano	17,401

- El 59 % es personal femenino y 41 % personal masculino,
- el 71 % (12,389) son menores de 30 años,
- el 28 % (4,868) están entre los 30 y 50 años y
- el 1 % (144) son mayores a 50 años,

Para el 28 de abril de 2022 se expidió el laudo arbitral que resolvió el conflicto colectivo entre la Organización sindical ASOTRAEMTELCO y emtelco, el cual tiene una vigencia de (2) años, por lo cual, el laudo expedido en junio de 2018 permanece vigente entre las partes en las cláusulas que corresponda.

Para este año, no se registró ningún tipo proceso administrativo sancionatorio, emprendido por las organizaciones sindicales en contra de emtelco, derivado de

incumplimientos o retrasos con los compromisos y obligaciones exigidas en la convención colectiva o laudo arbitral.

Gestión del Talento Humano en Emtelco

Buscamos que nuestras actividades y estrategias enamoren a través de experiencias significativas a quienes son el corazón de nuestra Compañía en todo su ciclo laboral, es por esto, que en pro de afianzar nuestro propósito de *enamorar personas y marcas* nos apropiamos de las nuevas realidades pensando en la experiencia de nuestros colaboradores acompañándolos a través de **la gestión del cambio**.

En 2022, la compañía materializó uno de los más importantes cambios y celebramos que implementamos el **Teletrabajo** como una estrategia que otorga grandes beneficios a un porcentaje relevante de nuestros colaboradores, es así, como 5,385 colaboradores migraron a esta modalidad laboral, donde 3,503 son mujeres y 1,882 son hombres; también, logramos la contratación bajo este esquema de 712 nuevos colaboradores de los cuales 465 son mujeres, y 312 son hombres, teniendo así un total de 6,097 teletrabajadores.

Desde Experiencia al Colaborador, trabajamos colaborativamente acompañando a nuestro talento humano durante el proceso, con estrategias de comunicación, conversatorios, y la experiencia de aprendizaje virtual sobre Teletrabajo en pro de sensibilizarlos y motivarlos para adhiriese a esta modalidad.

Además, desde el frente tecnológico, acompañamos a nuestros colaboradores en la adaptación y cambio a nuestra nueva plataforma, una solución para favorecer la experiencia en las interacciones con los usuarios, con la cual llegamos a 25 clientes y acompañamos 5.418 Creadores de Experiencia y 527 líderes, en la adopción a esta nueva herramienta.

En cuanto al **Desarrollo del Talento Humano**, con el propósito firme de continuar potenciando el talento de nuestros colaboradores y líderes, dimos continuidad al diseño y ejecución de estrategias virtuales las cuales se han convertido en nuestras experiencias de aprendizaje más potentes, brindando herramientas que permitan fortalecer tanto habilidades del “ser” para facilitar su rol de liderazgo como del “hacer” en entornos digitales lo cual ha permitido una mayor participación de nuestro talento emtelco:

- Basado en nuestro enfoque en el desarrollo del liderazgo, hemos ejecutado nuestra **versión 2.0 de Escuela de Líderes**, en la que participaron 472 líderes de equipo CX (252 mujeres y 220 hombres), su contenido está relacionado con el modelo operativo buscando así continuar implementando buenas prácticas que permitan alcanzar indicadores y generar cada vez mayor cercanía con los equipos de trabajo, fortaleciendo características del rol como ser *movilizadores, cercanos y solucionadores*.
- Capacitamos a 371 líderes de equipo CX (202 mujeres y 169 hombres) en herramientas de **Feedback**, formación 100 % virtual a través de ejemplos prácticos y cotidianos que ilustran de manera sencilla cómo seguir acompañando el desarrollo efectivo de sus equipos para alcanzar mejores resultados.
- Acompañamos 40 planes de desarrollo tanto de manera individual como grupal, fortaleciendo talentos y habilidades de 592 colaboradores.

- Continuamos desarrollando temas del “**Saber - Hacer**”, que apalancan el logro de objetivos estratégicos. En el 2022 participaron 1.151 colaboradores con una inversión de \$120 millones de pesos:

Actividad	Mujeres	Hombres	Cantidad Colaboradores		Horas gestión por año	
			2022	2021	2022	2021
Capacitaciones Alta Gerencia	2	5	7	12	190	47
Capacitaciones Staff	699	445	1,144	399	9,072	8,690
Total	701	450	1,151	411	9,262	8,737

- Promovimos el crecimiento de los colaboradores dentro de la organización, diseñado e implementado nuevas rutas formativas que permitan acceder al conocimiento de cargos claves y específicos en la Organización, tales como: *Técnica/o líder de I&R y Gestores de Aprendizaje* impactando durante el año a 1.057 (554 hombres y 503 mujeres) colaboradores que anhelan crecer dentro de la compañía.
- A través de nuestra herramienta “**Soy Talento**”, gestionamos el desempeño de 1.156 personas de nuestro talento administrativo y operativo con nuestros líderes de equipo CX, realizando 1.090 evaluaciones que representan el 94 % de cumplimiento para el 2022, en comparación con el 2021 donde se realizaron 1,050 evaluaciones que correspondían al 92 % de un total de 1,142 personas que aplicaban en este proceso

Generamos una sociedad más equitativa e incluyente, le apostamos a culturizar y promover el respeto por las diversidades, porque cuando nuestros colaboradores se sienten respetados, incluidos, escuchados y valorados, no solo impactamos su calidad de vida, sino también a su entorno y a sus familias. En 2022 nació una iniciativa de inclusión “**Sumando Corazones**” esta estrategia es mucho más que programa en nuestra Compañía, forma parte de nuestro ADN y de uno de nuestros pilares estratégicos “Enamorados del Talento.

Durante el 2022, brindamos la oportunidad de un empleo digno y equitativo, cerramos el año con la participación de un 30 % de nuestros colaboradores pertenecientes a estas dimensiones, respecto al total, incrementando nuestro indicador de población objetiva en un 5,6 % respecto al año anterior (24,4 %).

Dimensiones	2022	2021
Migrantes Venezolanos	286	253
LGTBIQ+	651	95
Madres cabeza de familia	3,222	2,800
Personas en condición de discapacidad	80	73
Total	4,239	3,221

Asimismo, realizamos grupos cerrados a la medida, en convenio con algunas instituciones técnicas y tecnológicas, lo que nos permitió contribuir con la empleabilidad, oportunidades de educación en etapa lectiva y productiva, y con herramientas para su crecimiento personal y laboral. Durante el año 2022, 330 personas (222 mujeres, y 108 hombres) participaron en la conformación de 9 grupos:

- Técnica de Operaciones de Servicios de Contact Center y BPO, SENA.
- Técnica Laboral Auxiliar en Servicio al Cliente, Compuedu.
- Técnica Laboral Auxiliar en Logística Empresarial, Compuedu.
- Técnica Laboral en Mercadeo y Ventas, Kuepa (Bogotá).
- Técnica Laboral como Asesor Comercial y de Servicios, CESDE.
- Técnica Laboral Asistente Administrativo, CESDE.
- Técnica Laboral como Asesor Comercial, CEMPED.
- Técnica como Auxiliar de Mercadeo, Politécnico Mayor.
- Técnica Laboral como Asistente en Mercadeo, CENSA.

Logramos apoyar con patrocinios en etapa lectiva a 64 estudiantes (46 mujeres, y 18 hombres) de los siguientes programas académicos:

- Técnico en Gestión empresarial, SENA.
- Técnico en Operación de Servicios de Contact Center, SENA.

- Técnico en Gestión del Talento Humano, SENA.
- Técnico En Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, SENA.
- Tecnología en Gestión del Talento Humano, SENA.
- Técnico en Gestión contable de la Información.
- Técnica en Salud Pública, SENA.
- Tecnología en Gestión Empresarial, SENA.
- Técnico en Gestión integrada de calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional.
- Técnico en Gestión Administrativa, KUEPA.

Participamos en aproximadamente 20 ferias laborales y educativas virtuales y presenciales, con el apoyo de nuestros aliados estratégicos (*Alcaldía de Medellín, Alcaldía de Bello, Instituciones educativas, universidades y agencia pública de empleo*), esta estrategia fortalece nuestros procesos de atracción de talento para empleabilidad y educación.

Adicionalmente, durante el 2022 vinculamos directamente a 197 (123 mujeres, y 74 hombres) aprendices y practicantes, brindando así su primera experiencia laboral posterior a sus prácticas.

Desde el frente de ambiente laboral, diseñamos y desarrollamos al interior de la Compañía la encuesta de clima laboral, aplicada a nivel administrativo y operativo.

- Participaron 6.638 colaboradores a nivel nacional.
- Obtuvimos una percepción positiva del 81 % de satisfacción laboral por parte de nuestros colaboradores, comparado con el 87 % del 2021.

A nivel administrativo, obtuvimos una satisfacción laboral del 86 %, con la participación de 993 colaboradores (473 mujeres y 520 hombres).

A nivel operativo, obtuvimos una satisfacción laboral del 81 %, con la participación de 5.645 colaboradores (3.262 mujeres y 2,383 hombres).

Dimensiones	Nivel administrativo		Nivel operativo	
	2022	2021	2022	2021
Satisfacción general	86 %	90 %	81 %	84 %
Liderazgo	87 %	89 %	85 %	85 %
Camaradería y hospitalidad	92 %	95 %	88 %	92 %
Compromiso y orgullo	90 %	92 %	86 %	85 %
Condiciones laborales	91 %	92 %	88 %	87 %
Intención de permanencia	81 %	79 %	79 %	73 %
Salario emocional	69 %	82 %	65 %	75 %

Para el 2022 redefinimos dimensiones que evaluábamos comparada con años anteriores, eliminando la dimensión áreas de apoyo, modificamos la dimensión de ética y cumplimiento, para realmente evaluar la percepción que tienen nuestros colaboradores frente la implementación de estrategias que apalancan esta dimensión, por lo cual no quedó comparable con años anteriores y agregamos 4 dimensiones nuevas que relacionamos a continuación:

Dimensiones	Nivel administrativo	Nivel operativo
Ética y responsabilidad	97 %	94 %
Comunicaciones	89 %	84 %
Diversidad e inclusión	94 %	92 %
NPS	51 %	42 %
Salud y cuidado	89 %	85 %

Desde el foco de bienestar laboral, contemplando nuestras nuevas modalidades de trabajo este 2022 se continuó diseñando y desarrollando actividades que nos permiten acercarnos a nuestros colaboradores, buscando fortalecer el vínculo laboral y familiar de nuestro talento humano, generando satisfacción y entregando las mejores experiencias. Impactamos a más de 15.404 colaboradores (7.475 hombres y 7.929 mujeres) a nivel nacional a través de estrategias como: *bingo en familia, estudiante estrella, webinar*

educativos y de diversidad, experiencias a la medida, caminatas, campaña de equilibrio de vida, campañas financieras, concurso amor y amistad, ferias de vivienda, educación y de fechas especiales, Navidad en familia, entre otros. A continuación, detallamos la participación de nuestros colaboradores, en algunas de las estrategias, beneficios y actividades:

- **Tiquetera emocional:** contamos con la participación de 1.376 colaboradores (650 hombres y 726 mujeres), el beneficio más solicitado fue el día por cumpleaños con un 35 %, para el 2021 fue de 1,401 colaboradores.
- **Fondo de crédito:** 352 colaboradores (237 hombres y 115 mujeres), contamos con siete líneas de crédito, en donde la más usada fue “libre destino” con un 50 % y entregamos un valor de \$387 millones a nivel nacional (2021 beneficiamos con estos créditos a 680 colaboradores).
- **Póliza patronal:** cubrimos a 14.156 colaboradores, 40 hicieron uso de este beneficio a través de reclamaciones y se lograron 32 indemnizaciones (14 hombres y 18 mujeres) por un valor pagado de \$156 millones de pesos, para el 2021 indemnizamos a 58 colaboradores por un total de \$178 millones de pesos.
- **emtelcpoints:** otorgamos puntos por reconocimiento a 9.699 colaboradores (3,916 hombres y 5,783 mujeres) para redimir en la plataforma e-commerce del programa, para el 2021 reconocimos a 8.800 colaboradores.
- **Los Más:** exaltamos la labor, compromiso y excelencia de 424 colaboradores a nivel nacional (186 hombres y 238 mujeres). En el 2021 fueron 402.
- **Quinquenios:** reconocimos la antigüedad y lealtad de 812 colaboradores a nivel nacional (539 hombres y 273 mujeres), en dos categorías de 5 y 10 años. En el 2021 impactamos a 385 personas.
- **Estudiante Estrella:** destacamos los mejores promedios académicos de 30 colaboradores (13 mujeres y 17 hombres), con un aporte económico para el pago de su matrícula de \$30 millones de pesos. La misma cifra impactada en el 2021.
- **Alianzas comerciales, educativas y financieras:** llevamos a cabo 95 alianzas, 15,8 % más que en 2021, apoyando a nuestros colaboradores en sus proyectos de vivienda, turismo, educación y recreación. En el 2021 tuvimos 82 alianzas.
- **Comunidad de madres:** con el programa “Red de amor”, 133 madres, 99 de ellas gestantes y 34 lactantes, participaron en charlas con profesionales, para hablar sobre el proceso de gestación, lactancia y cuidado del bebé. Con Salas de Lactancia, ubicadas en las sedes de Medellín y Bogotá, 4 madres lactantes que se encontraban trabajando en sede contaron con un espacio privado, digno, higiénico y cálido.
- **Gestión del conocimiento y mejora al desempeño,** En el 2022 cerramos con 65 bibliotecas de conocimiento de las cuales se rediseñaron 11 con el propósito de mejorar la experiencia de usuario e implementamos dos nuevas bibliotecas. Por otro lado, se invirtieron 314,048 horas entre intervenciones focalizadas para movilizar la mejora, microexperiencias y acciones de aprendizaje a la medida de cada programa con una efectividad media del 86 %.

Desde el Foco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollamos programas que nos permitieron prevenir las enfermedades y las lesiones causadas por las condiciones de trabajo, todo esto, alineado con el cumplimiento de la legislación legal vigente en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, Decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 97,5 % y certificación bajo la norma internacional ISO 45001 por el ente certificador ICONTEC.

Los colaboradores tienen una destacada participación en la construcción y vigilancia del sistema de gestión, a través de sus representantes ante el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST), el cual sesionó durante todo el año generando propuestas de mejoramiento, bienestar de los colaboradores frente a las

condiciones evidenciadas y control frente la efectividad del SG-SST; adicionalmente, contamos con el comité de convivencia laboral, el cual 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 ejecutaron acciones orientadas en velar por la protección y promoción de la salud de los empleados y controlar los peligros y riesgos presentes en el desarrollo de las actividades. Adicional a esto, se ejecutaron programas orientados al fortalecimiento de aspectos asociados al autocuidado, protección personal, capacitación, mejoramiento de condiciones locativas, manejo adecuado de las emergencias, seguimientos médicos, implementación de los sistemas de vigilancia epidemiológicos, entre otros.

Reporte e Investigación de Accidentes de Trabajo	Se dio cumplimiento a la resolución 1401 de 2007, referente a la notificación e investigación del 100 % de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales ocurridos en el 2022, con la participación de los líderes de los procesos, COPASST, ARL, Seguridad y Salud en el Trabajo; adicional se realiza seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de las investigaciones. Se ejecutó proyecto de transformación de cultura frente al autocuidado “Un pacto por la seguridad y la vida” con los colaboradores reincidentes en accidentalidad.
Inspecciones de Seguridad	Se realizaron las inspecciones de seguridad contempladas en el programa anual, validando las condiciones locativas, orden y aseo, riesgo químico, ergonomía, seguridad vial, alturas, comportamientos inseguros, cumplimiento en el uso de los elementos de protección personal; garantizando el mejoramiento continuo y control de los riesgos.
Plan Estratégico de Seguridad Vial	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 realizó la segunda semana de la seguridad vial a nivel nacional, promoviendo buenas prácticas en todos los actores viales. Producto de estas intervenciones, se recibió el reconocimiento “Buenas prácticas en seguridad vial”, otorgado por la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá, modalidad sello oro.

Programa de Higiene y Seguridad Industrial	Se realizaron mediciones ambientales de Iluminación, ruido y confort térmico y calidad del aire, con el fin de garantizar las condiciones adecuadas para la ejecución de las tareas en todas las áreas. Las desviaciones identificadas son incluidas dentro del plan de mejoramiento de condiciones de seguridad.
Programa de Protección Contra Caídas	En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente resolución 1409 de 2012, la compañía cuenta con la UVAE certificada por el Ministerio, que garantiza la continuidad del plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas, con una intervención a nivel nacional. Actualmente, nos encontramos en la implementación de las directrices de la resolución 4272 de 2022.
Programa de Riesgo Público	Se caracterizaron los peligros asociados a las actividades en terreno, identificando las situaciones críticas y sospechosas que permitan definir los protocolos de actuación frente a cada una de ellas.
Medicina Preventiva y del Trabajo y Sistemas de Vigilancia Epidemiológica	Se realizaron los exámenes médicos de ingreso, periódicos, post incapacidad y egreso, garantizando y verificando el estado de salud de los colaboradores. Se ejecutaron campañas de promoción y prevención en salud, ejecución de los sistemas de vigilancia epidemiológicos (vocal, auditivo, osteomuscular, riesgo cardiovascular y psicosocial); realización de la semana de la salud, fomentando hábitos y estilos de vida saludable. Se cuenta con la mesa de salud, la cual gestiona los casos médicos de la organización, garantizando el cumplimiento de sus recomendaciones y procurando el proceso de rehabilitación y mejoramiento de las condiciones de salud.
Programa Sin dependencia	Programa de prevención de consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas, donde se le brinda al colaborador apoyo psicológico y orientación para un adecuado manejo de la enfermedad con su respectiva EPS. Se realizaron procedimientos de control operacional para la ejecución de tareas de alto riesgo, buscando identificar la presencia de alcohol o sustancias psicoactivas en el organismo del colaborador, lo que podría generar la ocurrencia de accidentes de trabajo, permitiendo tomar las respectivas medidas de intervención.
Emergencias	Se cuenta el plan maestro de emergencias que contempla las amenazas y vulnerabilidad de la organización, así mismo, con brigada de emergencias capacitada y dotada, comité operativo de emergencias, plan de ayuda mutua. Se tienen contemplados los recursos humanos, técnicos y físicos para contrarrestar los eventos que podrían materializarse.
Capacitación	Se ejecutó el plan anual de capacitaciones con temas relacionados con Inducción y reinducción en SST, sensibilización Política Prevención Consumo SPA, preparación, prevención y respuesta ante emergencia, prevención de accidentes, autocuidado, manejo del estrés, marcha segura, estilos de vida saludable, pausas activas, certificación en alturas, seguridad vial, entre otros tantos temas.

Cientes Corporativos

Mantenemos nuestra obsesión por entregar las mejores experiencias a nuestros clientes y usuarios. Es así como en el 2022 logramos la mejor calificación como proveedor de Contact Center a nivel regional en Millicom, alcanzando el primer lugar entre los 6 proveedores que prestan este tipo de servicio.

Adicionalmente, en el 2022 mejoramos nuestras métricas de calidad en atención de usuarios comparado con el 2021.

Nuestra pasión por la innovación no para y en el 2022 fuimos el primer Contact Center en Colombia en lograr implementar de manera exitosa una solución de identificación por medio de la huella de voz de los usuarios o también llamada biometría de voz, lo que generó beneficios en la reducción de riesgos de fraude por suplantación de identidad y en eficiencia por reducir tiempos de atención.

En el 2022 iniciamos operaciones de nuestro nuevo portafolio DiX (inteligencia Digital) - Analytics - consultoría CX en 9 de nuestros clientes de base instalada, logrando la fidelización de nuestros clientes y el posicionamiento de nuestro nuevo portafolio.

En el 2023 estamos enfocados en continuar fortaleciendo la satisfacción y lealtad de nuestros clientes corporativos.

Uno de nuestros retos más importantes durante este 2023, es iniciar exitosamente las operaciones de dos clientes del sector financiero, que tienen un potencial de crecimiento en nuestra Compañía bastante grande.

Proveedores

Continuamos con nuestro compromiso de mejoramiento continuo en el desempeño de nuestra cadena de suministro, durante el 2022 enfocamos los esfuerzos a robustecer nuestra base y proceso de proveedores a través de la implementación de un sistema de información, que nos permite tener mayor cercanía con nuestros proveedores y de esta forma pueden contar con acceso a información de procesos contractuales y participar de ellos; adicionalmente nos permite realizar la validación en términos de sostenibilidad, ética y transparencia para cada uno de los proveedores que suministra bienes y servicios a la compañía o potenciales proveedores interesados en comenzar una relación comercial con emtelco.

Creemos firmemente que lograremos una cadena de abastecimiento fortalecida a través de la promoción de prácticas empresariales sostenibles con nuestros proveedores, así mismo realizamos la segunda versión de los Premios a la Sostenibilidad en las categorías: Innovación, Gestión ambiental y Diversidad e inclusión.

A través del *Boletín virtual* para Contratistas se realizó contacto con aquellos proveedores categorizados por seguridad y salud en el trabajo como contratistas, con más de 40 empresas impactadas en temas normativos referentes a seguridad y salud en el trabajo, mejores prácticas empresariales y salud mental.

En el 2022 tuvimos por tercer año consecutivo nuestro encuentro anual de proveedores, a través de medios virtuales, donde desarrollamos temas relevantes para nuestra compañía enfocados en nuevas tendencias como el Metaverso, además temas asociados a Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la información asociado con Terceras Partes, Ética y cumplimiento, así como la presentación de los resultados de la evaluación de proveedores.

En el marco del relacionamiento continuo con nuestros proveedores los invitamos a participar de charlas de actualidad a través de **La Nota** donde emtelco presentó temas como Negocios Digitales de éxito en el 2022.

Las buenas prácticas empresariales, procedencia de recursos, prevención de fraude, actos de corrupción y/o soborno, manejo de información (protección de datos personales), son declarados por nuestros proveedores actuales y potenciales durante la inscripción en la nueva herramienta para abastecimiento en el módulo de proveedores, asegurando el cumplimiento de nuestros procesos y la normatividad vigente. El **99 %** de nuestros proveedores manifestó su adherencia a nuestro código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente en las relaciones comerciales con la Compañía.

Para el cierre de la vigencia 2022 se lograron ahorros por valor de \$3,610 millones en los procesos de negociación y el total de proveedores fue de 280, 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. Para el TOP de proveedores categorizados como estratégicos, realizamos seguimiento continuo a su desempeño y desarrollo del contrato.

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

promedio de **4.4** (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son **confiables**.

Logramos mejorar las interacciones con nuestro portal de proveedores alojado en la página web de emtelco, realizando una capacitación trimestral dirigida a nuestros proveedores y enfocada en el uso de las herramientas dispuestas en nuestro sitio

Medios de comunicación

Nuestro objetivo en el 2022 fue seguir posicionando nuestra marca y promocionando nuestras soluciones, es por eso que creamos nuevas metodologías para continuar optimizando la estrategia de comunicación y relacionamiento con medios. Para lograr este objetivo, creamos contenido de valor y es así como en este año participamos en el Foro Mujer organizado por El Colombiano, también gestionamos pauta digital con el fin de potenciar diferentes soluciones de emtelco, a través de contenidos como charlas, webinars y conferencias en diferentes medios de comunicación que son de gran relevancia para nuestros clientes potenciales, como El Tiempo, El Colombiano, La Nota Económica, P&M, y Valora Analitik.

Comunidad

emtelco, integra el Teletrabajo a su estrategia organizacional buscando la generación de empleo en el marco de las relaciones laborales modernas, contribuyendo al

web <https://emtelco.com.co/proveedores/> para su mejor desempeño en los procesos administrativos de emtelco.

Comprometidos con nuestra mejora continua, durante el 2022 realizamos la medición de satisfacción de nuestros proveedores con un resultado del 99 % superando la meta esperada del 95 %.

desarrollo económico, el incremento de la productividad, la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, el aporte a una movilidad más sostenible que mejore al medio ambiente, el beneficio a la población vulnerable, la equidad, la inclusión y la promoción del uso efectivo de las TIC.

Estado

En 2022 divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de emtelco 2021, presentando los resultados de las acciones realizadas durante dicho año.

Competidores y colegas

Durante el 2022 desarrollamos investigación de nuestro entorno competitivo y sector, lo que nos permitió crear estrategias propositivas de acercamiento al mercado y posicionamiento de marca, así mismo, realizamos encuentros virtuales y conferencias a lo largo del año

Nuestra contribución a los ODS



emtelco

enamoramos
personas y
marcas

Resultados de la gestión del 2022 y el aporte para los principios de Pacto Global, como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Durante la vigencia 2022 la compañía no fue objeto de opiniones respecto a derechos humanos.



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

Principio 10



Indicador	2022	2021
(%) Porcentaje de los empleados activos fueron capacitados en programa de ética y cumplimiento:	95 %	96 %
(%) Porcentaje de líderes capacitados en el “Programa de ética y cumplimiento efectivo” que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.	95 %	96 %
(%) 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.	124	128
(#) Número de denuncias con gestión y cierre.	110	115

**Obsesionados con el Cliente**

Indicador	2022	2021
<i>Diseño de Experiencia</i>	Usuarios muy satisfechos con el servicio 99 %.	Usuarios muy satisfechos con el servicio 103 %. En 2021 1,4 % los indicadores con enfoque al usuario final y 2,5 % para el indicador del negocio.
<i>Solución en Primer Contacto (SPC o FCR)</i>	1 puntos porcentuales (101 % de cumplimiento).	2 puntos porcentuales (102 % de cumplimiento).
<i>Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.</i>	Implementación e integración de tres nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios. Mejores experiencias para clientes y usuarios por medio de otros canales de rápido crecimiento y adopción por parte de los usuarios como WhatsApp, Redes Sociales y Chatbots	Mejoras en las definiciones de productos existentes.
Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.	Generación de momentos únicos que impactan la lealtad y la satisfacción de las marcas que representamos, Modelo de Teletrabajo.	Mejora experiencia con las marcas, Modelo de trabajo en casa.
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	2022	2021
Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.	emtelcopoints, Estudiante Estrella, Tiquetera emocional, Los MÁS, Fondo de crédito - Póliza patronal - Alianzas comerciales, educativas y financieras – Quinquenios - Salud mental - Salas de lactancia, Comunidad de madres “Red de amor” para madres lactantes y en gestación.	Tiquetera emocional - Los MÁS - 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.
Medición de Clima Laboral	Satisfacción nivel administrativo 86 %. Satisfacción operativa 81 %.	Satisfacción nivel administrativo 90 %. Satisfacción operativa 84 %.
Capacitaciones	1,151 colaboradores. 9,262 horas año.	411 colaboradores. 8,737 horas año.
% de cumplimiento de estándares mínimos en SST	97,5 % de cumplimiento resolución 0312 de 2019 y certificación bajo la norma internacional ISO 45001	98,7 % de cumplimiento resolución 0312 de 2019.
% de personal afiliado a la asociación sindical	8 % de la población de planta.	7,09 % de la población de planta.
Vinculación personal	Vinculamos 17.401 colaboradores.	Vinculamos 13.552 colaboradores.



Innovación

Indicador	2022	2021
Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.	Implementación e integración de tres nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios: Conexión aplicativo tipo HRM (Human Resource Management) que permite maximizar el valor de los procesos de la gestión del talento humano. Document Mining automatiza el proceso de búsqueda, afiliaciones, registro, cargues masivos y de novedades documentales en los procesos BackOffice. Automation Center automatización de procesos mediante usos de programa de software tipo RPA (Robotic Process Automation)	Proyecto implementación del modelo (Quality-e Aseguramiento CX).
Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).		Automatizar la atención a través de canales digitales (eBot Chatbot básico (eDesk Mesa de servicio nivel 1). eSolution Productos estándar del Contact center) para gestionar las necesidades de servicio al cliente y ventas.
Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.	Adopción de la tecnología RPA para la generación de experiencias memorables en el usuario.	Adopción de la tecnología RPA para la generación de experiencias memorables en el usuario.
Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.	Sello de buenas prácticas de innovación por parte del ICONTEC con base en la NTC 5801:2018.	Definimos alcance, política, visión y gobierno del Sistema de Innovación Eureka en la participación de Programa de la Cámara de Comercio de Bogotá.
	Ranking Innovación Empresarial 2022, realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y la revista Dinero, mejorando 62 posiciones en comparación al año ocupando el puesto 133, siendo el único BPO dentro del ranking. “Eureka” fue reconocido con el segundo puesto del programa de implementación de Sistemas de Gestión de la Innovación de la Cámara de Comercio de Bogotá – CCB	
Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.	Beneficios tributarios por inversión en innovación, ciencia y tecnología de MinCiencias por el proyecto de DSW (Digital Smart Workforce)	Finalización de la participación del programa Megai en Compañía con Innpulsa y 10X Consultores.

Desarrollo social de las comunidades donde operamos

Principio 6



Indicador	2022	2021
Generación de empleo de calidad.	14,156 colaboradores. 13,516 directos. 65 temporal. 575 contrato aprendizaje.	13,144 colaboradores. 12,555 directos. 93 temporal. 496 contrato aprendizaje.
Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados	9 grupos cerrados convenio con entidades técnicas y tecnológicas para un total de 330 personas.	11 grupos cerrados convenio con entidades técnicas y tecnológicas para un total de 329 personas.
Acceso de jóvenes a su primer empleo.	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena a 64 estudiantes. Vinculamos directamente a 197 (123 mujeres, y 74 hombres) aprendices y practicantes.	Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena a 114 estudiantes.
Inclusión laboral a población vulnerable y minorías "Impact Sourcing".	Migrantes 286. Madre cabeza de Familia 3,222. Diversidad de Género 651. Discapacidad 80. 4,239 el 30 % del personal.	Migrantes 253. Madre cabeza de Familia 2,800. Diversidad de Género 95. Discapacidad 73. 3,221 el 24,45 % del personal.

Gestión ambiental

Principio 7 - Principio 9



Indicador	2022	2021
Aprovechamiento de residuos	54 %	65 %
Consumo total de energía (Gigajulios).	6,979 GJ Las anteriores cifras muestran un incremento en el total de consumo de energía eléctrica del 1 %.	6,898 GJ 17,2 % inferior con relación al año 2020 del consumo.
Energía ahorrada por iniciativas de Eficiencia Energética. (Gigajulios).	0,081 GJ	- 0,935 GJ
Aprovechamiento de residuos electrónicos.	2,355 kg de RAEE	1,417 kg de RAEE
Total, emisiones alcance (1, 2, 3):	251 ton CO2 equivalente	261 ton CO2 equivalente



Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8

Indicador	2022	2021
<p>Transparencia en los procesos de selección de proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 280 proveedores. ▪ 95 % proveedores nacionales ▪ 5 % proveedores internacionales. ▪ 99 % satisfacción de nuestros proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 281 proveedores. ▪ 95 % proveedores nacionales, ▪ 5 % proveedores internacionales.
<p>Evaluaciones y auditorías de proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4.4 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables. 	<p>La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,5 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.</p>
<p>Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales. Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.</p>	<p>Durante el 2022, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.</p>	<p>Durante el 2021, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.</p>
<p>Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores.</p> <p>Indicadores reportados: Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.</p>	<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 2022 proveedores. ▪ Capacitación en nuevas tendencias como el Metaverso, además temas asociados a Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la información asociado con Terceras Partes, Ética y cumplimiento, así como la presentación de los resultados de la evaluación de proveedores. 	<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 2021 proveedores. ▪ Capacitación en políticas de Seguridad de la información, de Seguridad y salud en el trabajo y de Programa Transparencia y Ética Empresarial. También se dictó capacitación sobre Transformación digital.



emtelco

enamoram
personas y
marcas

www.emtelco.com.co

