Informe de Sostenibilidad

2011

Inspírate

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP

Contenido

Declaración del Presidente 3

Perfil de la organización 4

Hechos relevantes 2011 9

Perfil de la memoria 13

Gobierno Corporativo 15

Dimensión Ambiental 20

Dimensión Social 29

Tabla de Indicadores GRI y Pacto Mundial 47

Carta del Presidente

Nos complace presentar el Informe de Sostenibilidad 2011 de ETB, en el cual presentamos el progreso que hemos tenido durante el último año en las diferentes áreas que definen nuestra estrategia de sostenibilidad y que representa la reafirmación de nuestro compromiso con la sociedad y los Diez Principios del Pacto Mundial.

Las acciones presentadas en este informe reiteran el compromiso que como empresa, adherida al Pacto Mundial desde 2005, asumimos con la sostenibilidad y nuestros esfuerzos por hacer de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, un motor de desarrollo e inclusión para Colombia.

En ETB actuamos con la convicción de que conectar personas y comunidades mediante nuestros productos y servicios, e invertir en tecnología que apalanque el desarrollo de la sociedad, es fundamental para el fortalecimiento del tejido social y el desarrollo del país.

El panorama actual no solo exige que proclamemos nuestra responsabilidad como ciudadanos corporativos, también reclama que hagamos todo lo que esté a nuestro alcance para garantizar condiciones sostenibles a las generaciones futuras. Es así como nuestros retos en sostenibilidad estarán definidos en materia de gobernanza, donde consolidaremos nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción en todas sus formas; en materia de derechos humanos, trabajaremos fuertemente en la promoción del respeto de los mismos con todos nuestros grupos de interés; en materia de medio ambiente debemos seguir trabajando para adaptar nuestra operación a los retos que imponen fenómenos como el cambio climático; y en prácticas laborales es imperante seguir velando por hacer de ETB un mejor lugar para trabajar, pues nuestros colaboradores se constituyen en el eje fundamental para el logro de los retos que nos hemos trazado como compañía.

ETB es consciente que su compromiso con la sostenibilidad está estrechamente ligado a contribuir con la masificación de los beneficios del mundo digital reduciendo las brechas existentes, lo cual implica adaptarnos a las necesidades de una sociedad cambiante y exigente que requiere estar siempre conectada entre sí, por lo que en 2012 continuaremos dando importantes pasos en la generación de valor compartido para toda la sociedad.

Saúl Kattan Cohen
Presidente ETB

Perfil de la organización

Nombre: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP

Principales marcas y productos: Telefonía local y de larga distancia, internet, datos y negocios especiales (transmisión de datos, conectividad, Data Center, contenidos de internet).

ETB tiene como objeto principal la prestación y organización de servicios y actividades de telecomunicaciones tales como:

- Telefonía básica local y de larga distancia.
- Servicios móviles, portadores, tele servicios, telemáticos y de valor agregado.
- Servicios satelitales y de televisión en sus diferentes modalidades.
- Servicios de Internet y cualquier otro servicio de telecomunicaciones.

La empresa también puede crear, generar, implantar y explotar comercialmente las tecnologías de la información y de la comunicación, dentro del territorio nacional y en el exterior.

Estructura operativa:

Localización de la sede principal: ETB tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia, pero por decisión de la Junta Directiva tiene potestad para establecer y reglamentar el funcionamiento de sucursales, agencias y oficinas en cualquier lugar del territorio nacional o del exterior.

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica: es una empresa de servicios públicos mixta cuyo principal accionista es el Distrito Capital de Bogotá, en más del 80%, transformada en sociedad por acciones según escritura pública No. 0004274 del veintinueve (29) de diciembre de mil novecientos noventa y siete (1.997), otorgada en la Notaría 32 del Círculo de Bogotá, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá en la misma fecha, bajo el No. 00616188 del Libro IX, con matrícula No. 00839784 y NIT No. 899.999.115-8. Modificados sus estatutos según escritura pública No. 00644 del diez (10) de marzo de mil novecientos noventa y ocho (1.998) corrida en la Notaría 46 del Círculo de Bogotá, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C.

Número de empleados:

A final de 2011 ETB contaba con 2.707 empleados directos.

Ventas netas:

Ingresos operacionales por producto:

Ingresos de operación

	2011	2010
Cargo básico	$ 526.663.634	$ 559.481.581
Cargo variable local e internet	125.137.707	153.381.308
Cargo variable larga distancia	83.447.606	93.608.714
Cargos de acceso	62.195.013	67.124.783
Servicio telemático y valor agregado	170.410.308	208.375.318
Cargo fijo	381.919.055	299.314.955
Participaciones - directorio telefónico	24.963.897	29.526.669
Ingresos Colvanet+, RDSI, ADSL - Colvatel	13.179.738	19.516.842
Venta de servicios - Colvatel	3.328.682	2.395.097
Ingresos operación redes - Colvatel	27.938.746	17.246.872
Cargo por conexión	1.383.760	1.058.606
Teléfonos públicos	6.805.221	8.444.849
Reconexión y reinstalación	2.544.547	2.669.744
Diversos	60.346.337	52.827.680
	$ 1.490.264.251	$ 1.514.973.018

- Telefonía local: este producto presentó un decrecimiento del 7% con respecto a 2010, pero se mantuvo con la participación en el mercado.

- Larga Distancia:

- **Cargos Fijos Larga Distancia:** este producto es el que presenta menor caída con respecto a los demás ofrecidos.

- Larga Distancia Internacional Saliente: este producto se ha visto comprometido por la sustitución tecnológica y las tarifas competitivas de otros operadores.

- Larga Distancia Nacional: este mercado se ha visto afectado por la sustitución del servicio mediante los operadores móviles.

- Larga Distancia Internacional entrante: gracias a la negociación efectiva de acuerdos de intercambio de tráfico internacional con carriers internacionales, este producto obtuvo ingresos con una ejecución mayor al 100% con respecto al presupuesto.

- Datos y negocios especiales:

- **Datos:** este producto tiene proyecciones de crecimiento, por lo que a futuro inmediato ya se están implementando acciones. Obtuvo un 8,11% de crecimiento de los ingresos.

- **Networking:** consolidación de las operaciones de este producto e implementación de proyectos especiales con entidades como el Cuerpo de Bomberos y la Alcaldía de Bogotá.

- Internet:

- **Internet Banda Ancha y Angosta:** este producto obtuvo un incremento de alrededor del 5.03% con respecto a 2010.

- **Internet Móvil:** el crecimiento en los accesos de este producto se explica en su oferta diferencial donde el uso y consumo es realmente ilimitado sin restricciones de horario, acceso a sitios, o capacidad de descarga.

Capitalización total:

El pasivo total aumentó COP$144.291 millones al pasar de COP$2.246.349 millones en diciembre de 2010 a COP$2.390.640 millones en diciembre de 2011, principalmente por los dividendos pendientes por cancelar al Distrito Capital, por COP$59.000 millones y el impuesto al patrimonio por COP$84.566 millones, cuyo pago se efectuará en ocho cuotas mensuales hasta el año 2014.

El endeudamiento pasó del 46,10% en 2010 a 48,22% a diciembre de 2011.

Cantidad de productos o servicios prestados:

Activos totales:

BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

(En miles de pesos colombianos)

Activo	2011	2010
Activo corriente:		
Efectivo (Nota 3)	$ 472.042.538	$ 198.326.793
Inversiones temporales (Nota 4)	438.374	105.731
Deudores, neto (Nota 5)	489.508.920	490.135.958
Inventarios, neto (Nota 6)	9.512.844	13.414.915
Otros activos (Nota 8)	135.825.031	140.830.294
Intangibles, neto	-	186.822
Total activo corriente	1.107.327.707	843.000.513
Inversiones permanentes (Nota 4)	77.346.205	80.093.714
Deudores, neto (Nota 5)	245.253.875	266.089.495
Propiedades, planta y equipo, neto (Nota 7)	1.687.884.246	1.814.092.728
Otros activos (Nota 8)	1.388.240.490	1.300.381.637
Intangibles, neto	216.631.976	201.488.253
Valorizaciones (Nota 9)	265.828.081	383.507.599
Total activo	$ 4.988.512.580	$ 4.888.653.939
Cuentas de orden deudoras (Nota 21)	$ 2.240.834.344	$ 2.359.666.950
Cuentas de orden acreedoras (Nota 21)	$ 2.050.666.149	$ 2.177.867.110

Año 2011	Activos	Pasivos	Patrimonio	Resultado Neto
ETB S.A. E.S.P	$ 4.957.880.636	$ 2.390.639.928	$ 2.567.240.708	$ 215.172.350
Colvatel S.A. E.S.P	60.439.582	37.127.214	23.312.368	(3.671.024)
Año 2010				
ETB S.A. ESP	$ 4.873.166.475	$ 2.246.348.896	$ 2.626.817.579	$ 121.718.330
Colvatel S.A. ESP	41.796.598	14.777.710	27.018.888	1.718.663

Propietario efectivo:

Composición Accionaria a Diciembre de 2011

ACCIONISTAS PÚBLICOS	No de ACCIONES	% SOBRE TOTAL
Distrito Capital	3.074.421.943	86,589936%
Universidad Distrital Francisco Jose De Caldas	62.743.304	1,767142%
Municipio De Villavicencio	757.660	0,021339%
Gobernación Del Meta	615.312	0,017330%
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá	1.373	0,000039%
Fondo De Prestaciones Económicas Cesantías Y Pensiones	1.373	0,000039%
Instituto De Desarrollo Urbano De Bogotá	1.373	0,000039%
Lotería De Bogotá	1..373	0,000039%
TOTAL ACCIONES ORDINARIAS PÚBLICAS	3.138.543.711	88,395902%
ACCIONISTAS PRIVADOS	**No de ACCIONES**	**% SOBRE TOTAL**
Total Acciones Privadas Ordinarias	412.009.701	11,6041%
TOTAL ACCIONES EN CIRCULACIÓN	3.550.553.412	100

A 31 de diciembre de 2011 ETB S.A. ESP no ha efectuado operaciones sobre acciones, ni sobre ningún otro valor propio.

Premios y distinciones:

ETB cuenta con las siguientes certificaciones:

ISO 9001:2008 REGISTERED | NTCGP 1000 BUREAU VERITAS Certification | ISO 27001:2005 CERTIFIED

ISO 9001:2008 | NTCGP 1000:2009 | ISO 27001:2005

Adicionalmente, en 2011 ETB continuó liderando el Top of Mind de la categoría de telecomunicaciones según el estudio Tracking de Marca contratado al Centro Nacional de Consultoría (datos de campo hasta octubre 31 de 2011).

La Revista Dinero realizó una investigación en la cual confirma que ETB mantiene el primer lugar en el Top of Mind de telecomunicaciones, siendo la marca más recordada en el sector para el grupo de niños y adultos, posición que ha mantenido durante los últimos años, donde registra recordaciones por encima de 50% en Bogotá y 28% en el resto del país.

Hechos relevantes 2011

Dimensión Económica

Dividendos de utilidades al Distrito

En 2011 ETB declaró al Distrito dividendos por la suma de $111.601.516.530,90, de los cuales fueron girados $52.601.516.530,90.

Implementación de la estrategia CRM – SOMOS

En 2011 se trabajó en la gestión de mejoras al modelo operativo y comercial de la compañía, a través de un nuevo sistema de atención a clientes, inicialmente como piloto en la ciudad de Girardot con miras a un despliegue en todo el país para 2012.

Con esta estrategia se pretende soportar la gestión comercial en los diferentes puntos y centros de servicios de manera permanente, por lo que mejorarán los esquemas de disponibilidad y continuidad de los servicios a través de mecanismos de monitoreo y control, refuerzos a los esquemas de continuidad de servicios críticos del negocio. También pretende orientar esfuerzos a la atención y solución de solicitudes de servicio informático permitiendo el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por la compañía en el cumplimiento de su función.

Masificación de TIC

En 2011 se trabajó en la gestión de mejoras al modelo operativo y comercial de la compañía, a través de un nuevo sistema de atención a clientes, inicialmente como piloto en la ciudad de Girardot con miras a un despliegue en todo el país para 2012.

Con esta estrategia se pretende soportar la gestión comercial en los diferentes puntos y centros de servicios de manera permanente, por lo que mejorarán los esquemas de disponibilidad y continuidad de los servicios a través de mecanismos de monitoreo y control, refuerzos a los esquemas de continuidad de servicios críticos del negocio. También pretende orientar esfuerzos a la atención y solución de solicitudes de servicio informático permitiendo el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por la compañía en el cumplimiento de su función.

No venta de ETB

A mediados del 2011 se abrió la posibilidad de vender la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, para hacer frente a los retos y exigencias que estaba enfrentando la compañía en el dinámico sector de las telecomunicaciones. No obstante, en julio de 2011, la propuesta de vender el 86,6% de las acciones de la compañía fue descartada por el Concejo de Bogotá.

Cambio de imagen corporativa

- Con el fin de actualizar y reforzar el posicionamiento que tiene la marca ETB en el mercado, y para encontrar un balance óptimo de identificación con la nueva etapa que atraviesa la empresa se realizó un diagnóstico profundo de la misma, en el segundo semestre del año 2011.

- Este diagnóstico mostró que ETB es una marca percibida como de experiencia y tradición, con un fuerte arraigo local y un compromiso social fuerte. También mostró la necesidad de acercar la marca a las nuevas generaciones, pues si bien tiene el liderazgo del Top of Mind de los jóvenes, no cuenta con el mismo liderazgo en el Top of Heart.

- Así, reinventándose y utilizando un acento emocional en su comunicación para mostrarse activa y en constante evolución, ETB lanzó su nueva imagen corporativa, bajo el slogan "Inspírate".

Aliado tecnológico de la Registraduría Nacional del Estado Civil en la jornada electoral de 2011

Durante el año 2011 ETB fue el operador de telecomunicaciones para el proceso electoral adelantado por la Registraduría, prestando servicios de telefonía, conectividad, seguridad, videostreaming y contact center, garantizando así la entrega eficaz y segura de los resultados a la ciudadanía.

ETB te llama al cuidado del planeta

Desde 2010 la Empresa ha desarrollado el proyecto "ETB te llama al cuidado del planeta", el cual está orientado a promover la Cultura Ambiental, y crear conciencia en el uso racional y sostenible de los recursos (agua, energía y materiales), manejo adecuado de residuos y cumplimiento de normatividad ambiental.

Durante el año 2011, bajo este programa se celebró el “Tercer Encuentro, Mes Ambiental por la Protección a la Naturaleza” en el que se efectuaron visitas guiadas en rutas de descubrimiento en el Jardín Botánico José Celestino Mutis, por parte de estudiantes y docentes de nuestros colegios, y de trabajadores, plantación de árboles en el Parque Ecológico Cantarrana y 3 campañas de recolección de residuos especiales. Estas actividades se realizaron con el apoyo y colaboración del Jardín Botánico José Celestino Mutis y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, y permitieron sensibilizar directamente alrededor de 1.500 personas. También realizamos la plantación de los árboles en este importante parque, que permitirá absorver alrededor de 6,6 toneladas de dióxido de carbono al año.

Hechos Transversales

Premio Top of Mind

ETB continúa siendo una de las marcas más recordadas, de acuerdo con un estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría. Al preguntar por las empresas de telecomunicaciones, el 25% de los usuarios mencionan a ETB como la primera que recuerdan.

Calificación de deuda AAA

Como reflejo de la gestión financiera que se hizo en la compañía, se logró mantener la calificación de deuda corporativa local de AAA otorgada desde 2003. Esta calificación se obtuvo por parte de dos calificadoras de riesgo internacional:

- Moodys – moneda local Baa3 Perspectiva Estable (Enero 2011).
- Fitch – moneda local y extranjera BBB- Perspectiva Estable (Marzo 2011).

Visita de seguimiento a las certificaciones de calidad ISO 9001-NTCGP 1000

En 2011 se renovaron las certificaciones de calidad ISO 9001 y NTCGP 1000 sin hallazgos durante este proceso de renovación.

ISO 9001:2008 REGISTERED

Cambios de presidente de la compañía

En 2011 ETB contó con un cambio de presidencia debido a la renuncia del Dr. Fernando Carrizosa en el mes de agosto, por motivos de salud. El Dr. Carrizosa se desempeñó como presidente de nuestra compañía desde el año 2009, y en su reemplazo fue designado el Dr. Mario Contreras. En septiembre de 2011, el Dr. Contreras fue ratificado en su cargo como presidente de ETB, por la Junta Directiva de la compañía.

Implementación del Balanced Scorecard

El año 2011 fue determinante para implementar dentro del marco del Plan Estratégico Corporativo de nuestra compañía, la metodología Balanced Scorecard, con el fin de realizar seguimiento al proceso de planeación estratégica y su gestión. Gracias a esta metodología, y al riguroso monitoreo que su implementación exige, fue posible conseguir el objetivo de "proteger el EBITDA", aumentando de esta manera el valor de la compañía.

BsC balanced scorecard

Perfil de la memoria

Teniendo en cuenta que ETB presenta el avance de sus compromisos con la sostenibilidad de manera anual, esta memoria cubre el período que corresponde al 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Mediante la memoria de este año se pretende dar respuesta a la responsabilidad asumida con el Pacto Mundial, desde nuestra adhesión al mismo en 2005, y que consiste en reportar nuestro progreso de manera anual. La última Comunicación de Progreso publicada es la correspondiente a la vigencia 2010 (disponible en la página del Pacto Mundial).

La construcción de esta memoria estuvo liderada desde la Secretaría General de la compañía y su Equipo de Responsabilidad Corporativa, y contó con la participación de la Mesa de Responsabilidad Corporativa de ETB.

Para mayor información sobre cuestiones relativas a la memoria o su contenido, por favor comunicarse con el Equipo de Responsabilidad Corporativa.

Equipo de Responsabilidad Corporativa ETB.
Tel: +571 242 3560
Cel.: +571 300 581 3585
Dirección: Cra. 8 #20-00 Of. 801
Bogotá, Colombia.

Nivel GRI: C

Alcance y cobertura de la memoria

Para la definición de los contenidos de la memoria, ETB contó con el apoyo de su Mesa Responsabilidad Corporativa, la cual está conformada por delegados de todas las vicepresidencias, con el fin de tener representatividad de las áreas. Los delegados, a la vez, son pieza clave en el proceso de transversalización de la Responsabilidad Corporativa en todas las áreas de nuestra empresa.

De manera conjunta con ellos, y con la aprobación de la Secretaría General se definieron los Hechos Relevantes del 2011, a ser relatados por esta memoria, siempre teniendo en mente el principio de equilibrio.

Al mismo tiempo, su apoyo fue fundamental para la recopilación de información de acuerdo con la materialidad de los temas, que permitió construir los indicadores GRI aquí presentados.

Esta memoria cubre la totalidad de las operaciones de ETB en el territorio colombiano donde tiene presencia, pero enfoca la gestión a la ciudad de Bogotá D.C., por ser esta el área donde la empresa cuenta con más presencia.

Junta Directiva ETB
A 31 de Diciembre de 2011

Principales	Suplentes
• Clara Eugenia López Obregón	• Carolina Valencia Márquez
• Héctor Zambrano Rodríguez	• Roberto de la Pava Abad
• Juan Manuel Turbay Marulanda	• Álvaro Téllez Mosquera
• Mauricio Cabrera Galvis	• Gustavo Enrique Morales Cobo
• Felipe de Vivero Arciniegas	• Eduardo Sarmiento Palacio
• Maria Isabel Patiño Osorio	• Lorena Suárez Fierro
• Antonio José Marulanda Rojas	• Antonio Pabón Santander

Equipo Directivo
A 31 de Diciembre de 2011

Presidente (e)	Mario Contreras Amador
Secretaria General	María Isabel Delgado Perea
Auditor Corporativo	Mauricio Vasco Moscovith
Vicepresidente Financiero y Recursos Administrativos (e)	Yui Ángela Morales Espinosa
Vicepresidente Comercial	Juliana Henao Ovalle
Vicepresidente Aseguramiento del Servicio	Hugo Jesús Eslava Eljaiek
Vicepresidente Informática	Yanet García García
Vicepresidente de Planeación del Negocio (e)	Ricardo Alexander Morales
Vicepresidente de Desarrollo de Red y Servicios	Darío Lara Caicedo
Vicepresidente de Gestión Humana	Fernando Vergara García-Herreros

Gobierno Corporativo

Los mecanismos e instrumentos para garantizar los derechos de los accionistas e inversionistas de nuestra compañía, así como la adecuada administración de los asuntos de la sociedad y el conocimiento público de la gestión de los administradores se establecen en el Código de Buen Gobierno.

En 2011, los resultados de la evaluación realizada por la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa sobre el cumplimiento del Código, mostraron que se aplicaron de manera adecuada las normas y mejores prácticas.

Los órganos de Dirección y Administración se reunieron con la periodicidad reglamentada en los comités de Junta Directiva y los accionistas gozaron de los beneficios del buen manejo de la información pues contaban con canales a través de los cuales pudieron acceder a ella.

Compromiso con iniciativas externas

En mayo de 2011, los miembros de la Corporación Red Local del Pacto Global establecen Mesas de Trabajo en torno a los grandes temas trabajados (Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente, Ética y Transparencia) a manera de grupos de trabajo para generar estrategias de difusión de los mismos al interior de las empresas colombianas adheridas al Pacto Global.

ETB ha estado presente como miembro fundador de estas mesas y participa activamente en dos de ellas:

Mesa de Trabajo de Derechos Humanos

Mesa de Trabajo del Principio 10: anticorrupción

En estos espacios analizamos los riesgos y oportunidades que ofrece el entorno en las dimensiones política, económica, cultural y tecnológica para la puesta en marcha de una alianza en torno a los Principios del Pacto Global.

Gestión de la Responsabilidad Social en ETB

La Gestión de Responsabilidad Social de ETB durante 2011 se fundamentó en la Implementación del Sistema o **Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** bajo el marco de la **Guía Internacional ISO 26000 y los Diez (10) Principios del Pacto Mundial** de Naciones Unidas; cuyo objetivo es la generación de una "cultura responsable" que contribuya a la competitividad de la organización y así garantizar la integración y continuidad de las prácticas responsables que ya existen en la compañía, y a su vez generar nuevas iniciativas que nos permitan **Ser reconocidos como una Empresa Socialmente Responsable** por parte de nuestros grupos de interés.

El planteamiento estratégico de la Responsabilidad Corporativa en ETB está alineado con el marco estratégico de la organización, como se muestra en el gráfico a continuación:

Alineación a la Estrategia Corporativa ETB

MISIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO A LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	INDICADORES DE GESTIÓN
Entregamos soluciones integrales de tecnologías de información y comunicaciones que satisfacen a nuestros clientes y contribuyen al fortalecimiento de la sociedad de la información, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.	7. Potencializar nuestra relación con aliados, participadas y grupos de interés.	1. Ser reconocidos como una empresa socialmente responsable por nuestros Grupos de Interés. 2. Implementar el plan de Responsabilidad Corporativa.

El logro de los objetivos estratégicos de **Responsabilidad Corporativa en ETB** está sustentado en la gestión de los grupos de interés, la gestión de la ética corporativa, la gestión en derechos humanos y la gestión medio ambiental (Vicepresidencia de Gestión Humana).

Participación de los Grupos de Interés

En 2011 desarrollamos nuestro primer Diálogo con Grupos de Interés, con el fin de determinar la percepción que ellos tienen de ETB, como empresa socialmente responsable.

Los siguientes fueron los resultados de esta actividad:

Grupos de interés consultados en 2011

Grupos de Interés	Total encuestados
Trabajadores	450
Contratistas	90
Comunidad	3011
Sector	16

Estos resultados constituyen la base para construir el indicador del objetivo estratégico de Responsabilidad Social de **SER RECONOCIDOS COMO UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE POR NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:**

67% de los **Grupos de Interés de ETB** considera que somos una Empresa Socialmente Responsable.

En 2012 seguiremos comprometidos con el establecimiento de mejores relaciones con nuestras partes interesadas para contribuir a la sostenibilidad de la compañía.

Dimensión Ambiental

Gestión Ambiental

Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA-

Mediante el Plan Institucional de Gestión Ambiental, ETB busca establecer el Sistema de Gestión para mantener y mejorar el desempeño ambiental de ETB.

$COP 1.002.622.761
Inversión

Año inicio
2010

24 meses
Tiempo de ejecución

Con el PIGA, hemos establecido el Sistema de Gestión Ambiental, que permitirá asegurar el cumplimiento de la normatividad y mejorar el desempeño ambiental y la competitividad, controlando los aspectos e impactos derivados de las actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente.

Principales Resultados PIGA

Establecimiento del Sistema de Gestión Ambiental SGA	Desarrollo del Proyecto "ETB te llama al cuidado del planeta", con sensibilización para 6.500 personas

Avances 2011

Establecimiento SGA

- Diagnóstico a través de la Revisión Ambiental Inicial RAI: identificación de requisitos legales aplicables y la situación ambiental actual
- Identificación de Aspectos Ambientales Significativos - AAS
- Establecimiento de objetivos, metas y programas para controlar los AAS
- Diseño de procedimientos obligatorios del SGA teniendo en cuenta los elementos comunes al Sistema Integrado de Gestión SIG

ETB te llama al cuidado del planeta

Desde el año 2010, la Empresa ha desarrollado el proyecto "ETB te llama al cuidado del planeta", el cual está orientado a promover la Cultura Ambiental, y crear conciencia en el uso racional y sostenible de los recursos (agua, energía y materiales), manejo adecuado de residuos y cumplimiento de normatividad ambiental.

Con este proyecto implementamos un proceso pedagógico de sensibilización y capacitación dirigido a comunidad, trabajadoras y trabajadores de ETB, en el que se incluyen temas como:

- **Uso eficiente de la energía y el agua.**
- **Manejo adecuado de residuos.**
- **Consumo responsable.**

Este proyecto fue desarrollado utilizando los diferentes canales y medios de comunicación corporativos, como llamadas telefónicas, canal de televisión en Centros de Servicios de Atención al Público y jornadas de sensibilización en Portales Interactivos.

ETB te llama al cuidado del planeta
Avances 2011

Sensibilización a 549 trabajadores directos y contratistas.	Celebración del "Tercer Encuentro, Mes Ambiental por la Protección a la Naturaleza" : - Rutas de descubrimiento en el Jardín Botánico José Celestino Mutis, por parte de estudiantes y docentes de nuestros colegios, y de trabajadores. - Plantación de árboles en el Parque Ecológico Cantarrana. - 3 campañas de recolección de residuos especiales.	Entrega a los trabajadores de souvenir compuesto por: Ecobolsa elaborada con material reciclado, cuaderno elaborado con pasta de papel y cartón reciclado, y esfero que contiene una semilla para que sea sembrada una vez termine su uso.

Estas actividades se realizaron con el apoyo y colaboración del Jardín Botánico José Celestino Mutis y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, y permitieron **sensibilizar directamente alrededor de 1.500 personas.**

Por otro lado, la plantación de los árboles realizada en este importante parque permitirá **fijar alrededor de 6,6 toneladas de dióxido de carbono al año.**

Agua y Energía

Teniendo en cuenta que en nuestra área geográfica de influencia no se encuentran fuentes de agua, ETB no ha desarrollado proyectos o programas de preservación del recurso hídrico y manejo sostenible de cuencas.

La mayoría de las sedes de nuestra compañía reciben el agua de la red de acueducto distrital, que para el año 2011 correspondió a 121.208 m3 de agua.

Adicionalmente, en la zona en la que se encuentra la Central de Guaymaral de la ciudad de Bogotá, se construyó un sistema de recolección de aguas lluvia, con el cual **se captaron aproximadamente 10m3.**

Año	Promedio de consumo agua (m^3) por trabajador directo
2009	33.76
2010	32.78
2011	26.36

Uso racional y adecuado del recurso hídrico

Mediante el Proyecto "ETB te llama al cuidado del planeta" hemos realizado especial énfasis en el uso adecuado y racional del recurso hídrico.

Con el programa de control de fugas, instalación de sistemas ahorradores y mantenimiento de redes hemos permitido asegurar el control del desperdicio y una disminución en el consumo de agua per cápita que en el año 2009 era de 33,8 m3 a 26,4 en el año 2011.

Es necesario resaltar que la energía eléctrica es uno de los insumos significativos en el proceso de las telecomunicaciones; por lo tanto, los datos de los consumos reportados corresponden en mayor porcentaje a la operación de los equipos de telecomunicaciones.

Se espera que en los próximos años el consumo de energía disminuya significativamente debido a que se proyecta el uso de tecnología eficiente. Adicionalmente, el proyecto de aprovechamiento de energías alternativas, está proyectado para diseño e implementación en el año 2012.

Año	Promedio de energía (KWh) por trabajador directo
2009	18.879,98
2010	24.833,49
2011	25.017,29

Programa Control de Fugas y mantenimiento de redes

Con este programa buscamos reducir el consumo de agua y energía, a través del control de fugas de agua y el mantenimiento de redes hidráulicas e instalaciones eléctricas.

El mantenimiento de redes se realiza de manera correctiva de acuerdo con las solicitudes diarias recibidas, y corresponde a:

- Cambio de luminarias o balastos.
- Corrección de instalaciones eléctricas por cortos.
- Cambio y, o reparación de llaves de lavamanos, lavaplatos.
- Destaponamiento de sifones.
- Corrección de filtración.
- Reparación de tuberías rotas.
- Limpieza de canales, cárcamos y bajantes.

Tipo de disposición final de nuestros vertimientos

En la mayoría de las centrales y demás infraestructura de ETB los vertimientos se realizan directamente al alcantarillado de la ciudad, quien se encarga de realizar la disposición adecuada. Sin embargo, en el Centro Vacacional ubicado en Ricaurte Cundinamarca, ETB construyó dos plantas de tratamiento de agua residual doméstica, mediante el uso de humedales artificiales que garantizan un afluente acorde a los parámetros establecidos por la norma.

Prácticas y mecanismos para hacer un vertimiento ambientalmente responsable

Los humedales artificiales en el Centro Vacacional, son sumideros efectivos de nutrientes y sitios amortiguadores para contaminantes orgánicos. Funcionan como filtros naturales, y no necesitan mantenimiento ni consumo de energía eléctrica, y cuestan menos de la cuarta parte de un sistema de tratamiento tradicional.

Cambio Climático

El proyecto de estimación de emisiones de Gases Efecto Invernadero está proyectado para diseño e implementación en el año 2012.

Medidas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Mantenimiento preventivo parque automotor:

El parque automotor activo de la Empresa actualmente es de 491 vehículos, a los cuales se efectúa mantenimiento preventivo orientado controlar las emisiones contaminantes y disminuir el consumo de combustible preservando el medio ambiente.

Cambios de aceite:

Se invierten en promedio al año $265.7 millones. A los aceites se les hace una disposición final con un gestor autorizado a través del taller contratista, proceso de decantación mediante el cual se evita que estos lleguen a los océanos, lagos y otros cuerpos de agua, perjudicando a los peces y la fauna acuática.

Sincronización:

En promedio la Empresa gastó por este concepto $83.9 millones asegurando así que toda descarga o emisión de contaminantes a la atmósfera, de los vehículos del parque automotor, se encuentre dentro de los límites permisibles y en las condiciones señaladas por la ley, preservando así el medio ambiente.

Revisión Técnico Mecánica de los vehículos establecida por Ley:

la Empresa invirtió $52.8 millones. Esta revisión está orientada a controlar la emisión de gases.

Medidas para compensar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero

En el marco del Mes Ambiental por la Protección de la Naturaleza, ETB organizó una Siembra Familiar distribuida en cuatro jornadas de siembra en la que participaron 372 personas entre trabajadores y sus familias, donde se realizó la plantación de 300 árboles en el Parque Ecológico Cantarrana, bañado por las aguas del río Tunjuelo. Este parque cuenta con una extensión de 5.000 km2 de reserva natural y con una gran obra de ingeniería que permite a niños y adultos tener contacto directo con la naturaleza.

Con esta Siembra Familiar buscamos contribuir a combatir el cambio climático, así como proteger, recuperar y mejorar los suelos, mejorar la calidad de los ecosistemas y por ende, ayudar al desarrollo de la biodiversidad.

Residuos

Gestión de residuos sólidos existentes: Reutilización

El Colegio Álvaro Camargo de la Torre, uno de los colegios de ETB, ha desarrollado el proyecto ReciclArte Productivo, orientado a crear accesorios utilizando materiales reciclables, con lo que se busca concientizar acerca de la problemática mundial de actuar ante la contaminación generada por el manejo inadecuado de las basuras, mediante la creación accesorios agradables a la vista e innovadores.

Método de aprovechamiento del residuo

A partir del material con proyección de reciclaje generado en el Colegio Álvaro Camargo de la Torre de ETB, como, tapas, botellas, papel, cartón, plástico, entre otros; se elaboran accesorios como llaveros, cuadros, portaretratos, manillas, prendedores, portalápices; elementos como cajas, bolsas, papel reciclado, agendas, y material de aprendizaje para las y los estudiantes, como la historia del arte.

Se utilizan diferentes técnicas como pintura en vidrio y en acetato usado, elaboración de papel reciclado y de agendas con éste material, corte de cuero y pintura para accesorios, pintura en madera, entre otras.

Generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos

Año	Kilogramos de residuos sólidos no peligrosos	Kilogramos de residuos sólidos peligrosos
2009	159.774	194.694
2010	187.316	113.465
2011	214.644	45.260

Desde el año 2009, ETB inició la gestión adecuada de sus residuos peligrosos, lo cual refleja la **disminución en 149.434 kg en los últimos tres años**; de igual forma, el cambio de tecnología de las baterías de respaldo de energía del sistema de telecomunicaciones, de plomo ácido a baterías secas, logró una considerable disminución en la generación de estos residuos.

Por otro lado, el aumento en la generación de residuos no peligrosos obedece a que durante el año 2011, se organizaron en las diferentes centrales jornadas de limpieza que permitieron gestionar elementos obsoletos e inservibles para ventas y disposición final.

Los principales residuos peligrosos generados corresponden en su mayoría a baterías de plomo ácido, las cuales son entregadas a un gestor autorizado por la autoridad ambiental para realizar el reciclaje de los elementos que aún sirven y la disposición final de los elementos contaminados con plomo ácido.

Campañas de Recolección de Residuos Especiales

Comunícate con la Tierra, entrega tu celular

5,5 kg de celulares.

En tus manos está el remedio, entrega medicamentos vencidos

7 kg de medicamentos.

Enciende tu responsabilidad, entrega pilas

71 kg de pilas.

Publicidad y marketing responsable

Iniciativas de marketing y uso responsable

Factura Verde

- Bajo el concepto "el árbol que no se taló"; motivamos a nuestros clientes a cambiar la impresión de la factura de servicios tradicional (promedio 4 hojas) por una factura electrónica que se les entrega por este mismo medio.

- Ya son más de 5.200 clientes en el programa, lo que significa son más de 20.000 hojas que se dejan de imprimir, con beneficios inmediatos en términos ambientales.

- Adicional a lo anterior, existen 310.000 clientes inscritos en el portal "Consulta y paga tu factura", por medio del cual los clientes pueden consultar su factura electrónicamente y adelantar todo tipo de trámites sin necesidad de presentarse a un centro de servicio ETB.

Guardian de contenidos - Uso seguro y responsable de las TIC

- Es una herramienta de control para la protección de las y los usuarios en el uso de la Web frente a contenidos indebidos como: pornografía, drogas y violencia entre otros.

- Está disponible de forma gratuita para todos nuestros clientes de Banda Ancha y se puede acceder a través de http://www.etb.com.co/comco/home/default.aspx

Dimensión Social

Prácticas Laborales

Caracterización del personal ETB

Año	2009	2010	2011
N° de hombres	2.519	1.967	1.938
N° de mujeres	1.083	8.04	767
N° de mujeres en la Alta Dirección	32	34	43
% de mujeres en la Alta Dirección	2.95%	4,23%	5,61%

Trabajadores Convencionados ETB
Total: 2270

Región	Nº
BARRANQUILLA	2
BOGOTA	2256
COMFENALCO ANTIOQUIA	5
COMFENALCO SANTANDER	1
COMFENALCO VALLE	5
PEREIRA	1

Trabajadores Integralizados ETB
Total: 437

Región	Nº
BARRANQUILLA	4
BOGOTA	415
COMFENALCO ANTIOQUIA	5
COMFENALCO SANTANDER	2
COMFENALCO VALLE	1
PEREIRA	3
VILLAVICENCIO	7

Trabajadoras ETB
Total: 779

Región	Nº
BARRANQUILLA	1
BOGOTA	771
COMFENALCO ANTIOQUIA	3
COMFENALCO VALLE	1
PEREIRA	1
VILLAVICENCIO	2

Trabajadores ETB
Total: 1928

Región	Nº
BARRANQUILLA	5
BOGOTA	1900
COMFENALCO ANTIOQUIA	7
COMFENALCO SANTANDER	3
COMFENALCO VALLE	5
PEREIRA	3
VILLAVICENCIO	5

RANGO DE EDADES

GENERO	20-30	31-40	41-50	51-60	61-71
F	43	278	340	114	4
M	31	686	865	324	22
TOTAL: 2707					

INDICE DE ROTACIO	F	M	TOTAL
Renuncias	2	3	5
Despidos		2	2

NIVEL EDUCATIVO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
SECUNDARIA	582	1533	2115
SENA	3	6	9
TÉCNICO	137	225	362
TECNÓLOGO	90	170	250
UNIVERSITARIO	445	729	1174
ESPECIALISTA	204	291	495
MÁGISTER	17	27	44

Salario Promedio por Genero

F	779	3.015.451.987	**3.870.927**
M	1928	5.762.544.117	**2.988.871**

Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

Año	2009	2010	2011
N° fatalidades	0	1	0
N° accidentes de trabajo reportados	292	260	193
N° de enfermedades ocupacionales detectadas	8	13	15

En ETB desarrollamos nuestro Programa de Salud Ocupacional, con la coordinación de un médico especialista en salud ocupacional, a través de los subprogramas de Medicina Preventiva y el Trabajo, de Higiene y Seguridad Industrial.

Hemos logrado reducir el número de accidentes de trabajo gracias al acompañamiento permanente de la ARP a la cual es afiliada ETB, realizando sensibilizaciones y capacitaciones en:

Seguridad Industrial

Uso de elementos de protección y trabajo en alturas.

Salud Ocupacional

Promoción de la pausa activa.

Si bien se ha incrementado el diagnóstico de enfermedades profesionales, lo anterior se debe al desarrollo de mejores prácticas de diagnóstico de las mismas, desde la EPS.

¿Qué pasa?

La mayoría de los diagnósticos están relacionados con el riesgo ergonómico, identificado como un riesgo prioritario en nuestra compañía.

¿Por qué pasa?

La mayoría de casos accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales se dan por aplicación indebida de fuerzas, desplazamientos o movimientos con sobrecarga de articulaciones.

La solución

Programa de control al riesgo ergonómico, mediante la intervención tanto a personas de terreno, como a personal de trabajo en estaciones con video terminales.

Enfermedades ocupacionales comunes

Síndrome del Túnel del Carpo	Programa de control del riesgo ergonómico	Incluye pausas activas y capacitación para el uso de estaciones de trabajo ergonómicas
Tendinitis -varias- de miembros superiores	Programa de control del riesgo ergonómico	Incluye pausas activas y capacitación para el uso de estaciones de trabajo ergonómicas
Hipoacusia neurosensorial	Subprograma de medicina preventiva y del trabajo	Seguimiento médico de casos de salud, y valoraciones ocupacionales

Nº de trabajadores con enfermedad profesional diagnosticada y calificada: 19

Diagnóstico más frecuente: Trastornos osteomusculares

Causas de accidentes de trabajo comunes

Torceduras, esquinces y desgarros musculares por sobre esfuerzos	Programa de control del riesgo ergonómico	Incluye pausas activas, capacitación para uso de estaciones de trabajo ergonómicas, cursos para manejo de cargas y calistenia al inicio de jornadas laborales en trabajadores de producción
Golpes, contusiones y aplastamientos	Programa líderes en seguridad	Capacitación para el manejo de cargas y de herramientas
Traumas superficiales	Actividades para fomentar el trabajo seguro	Autocuidado y divulgación de recomendaciones generales para los trabajadores e n el desarrollo de sus labores
Heridas	Programa líderes en seguridad	Capacitación para el manejo de herramientas

Programas de salud ocupacional y seguridad industrial

Programa	Inclusión trabajadores indirectos	Difusión a proveedores
Control de riesgo ergonómico	Sí	Sí
Programa Líderes en Seguridad	Sí	Sí
Programa de preparación para las emergencias	Sí	Sí

Intervención del riesgo psicosocial

En ETB trabajamos coordinadamente con el grupo de psicólogos, de trabajo social y de salud ocupacional de la Gerencia de Bienestar y Seguridad Industrial para brindar de manera permanente atención para las y los trabajadores que requieran algún tipo de apoyo psicosocial, siendo extensivo a sus familias. Este apoyo es extensivo a los contratistas que desarrollan trabajo de manera permanente y directa en instalaciones de la empresa.

De esta manera, adelantamos planes de intervención psicosocial por áreas, coordinados directamente por los diferentes jefes, generando espacios de reflexión, trabajo en equipo y liderazgo principalmente. En casos especiales, se adelantan reuniones que generan acuerdos de convivencia y se hace seguimiento de los mismos, especialmente cuando las relaciones interpersonales afectan el buen desarrollo de las labores.

Clima Organizacional

En los años 2010 y 2011 no se realizó en ETB medición del Clima Organizacional, no obstante, la próxima medición se tiene establecida para el segundo semestre del 2012.

Personal en situación de discapacidad y minorías

En ETB contamos con procesos de vinculación abiertos a todas las personas sin discriminación alguna por su situación de discapacidad o pertenencia a etnias y minorías.

Comité de Convivencia Laboral

Nuestra empresa cuenta con un Comité de Convivencia Laboral, constituido mediante la participación de sus trabajadores y trabajadoras en desarrollo de la propuesta establecida en la Ley 1010 de 2006, y está conformado por los miembros de las Comisiones de Reclamos de los sindicatos (Sindicato de Trabajadores de ETB: SINTRATELEFONOS, y ATELCA), así como delegados de las Gerencias de Talento Humano, Salud Ocupacional y Bienestar, y la Gerencia de Relaciones Laborales.

Jornadas de reflexión empresarial

Acoso laboral: Oportunidad para Recuperar Sentido

-Sobre la Ley 1010 de 2006.

- Participación de 207 líderes de la compañía.

Charlas de capacitación directa sobre la Ley 1010 de 2006

- Impacto a 105 líderes de la compañía.

Promoción de:

- Trabajo en condiciones dignas y justas.

-Armonía entre quienes comparten vida laboral.

- Buen ambiente en el lugar de trabajo.

- Protección a la intimidad, honra, salud mental y la libertad de las personas.

Programa de Intervención Social

En ETB buscamos aportar elementos fundamentales a las y los trabajadores y sus familias para la comprensión de su realidad personal, familiar laboral y social.

Para la intervención y seguimiento de casos hemos movilizado la Red Social, con el apoyo de las Comisarias de Familia, ICBF, Juzgado de Familia, entidades de salud (Clínicas privadas y públicas) y profesionales y, o instituciones adscritas al Servicio Médico ETB.

De igual forma, a partir de la campaña interna de sensibilización en contra de todo tipo de violencias se orienta sobre los mecanismos de denuncia o acompañamiento existentes a nivel nacional y distrital, con base en los lineamientos del Representante del Consejo Distrital de Atención de Victimas de Violencia Intrafamiliar y Violencia y Explotación Sexual.

Programa de Formación

En ETB desarrollamos programas de formación para las y los trabajadores, buscando fortalecer sus competencias y conocimientos, promoviendo el logro de los objetivos corporativos en función de la cultura deseada.

Mediante este programa buscamos impactar a todos los trabajadores de ETB que hayan obtenido en su evaluación de competencias un porcentaje menor al 70%.

PORCENTAJE HORAS DE CAPACITACION AÑO 2011	
Horas de capacitación planeadas	**49655**
Horas de capacitación realizadas	**43137**
Porcentaje de participación a capacitación	**87%**

CAPACITACIÓN POR FAMILIA DE CARGOS	
Familia de Cargos	**Horas de Capacitación**
Alta gerencia	**427**
Coordinación	**6464**
Ejecución	**18115**
Gerencia media	**2583**
Soporte	**15538**

En el año 2012 la capacitación organizacional estará orientada hacia una empresa de servicios convergentes. Este proceso de trasformación tecnológica implica el desarrollo de habilidades y conocimientos específicos en nuestros trabajadores.

Nuestros trabajadores indirectos reciben entrenamiento y capacitación para desarrollar la labor que desempeñan por parte de la empresa contratista, de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia en los contratos.

Programas de entrenamiento y capacitación a contratistas

Sensibilización en Responsabilidad Social Empresarial

Sensibilizados gerentes de 25 empresas contratistas, con el propósito de que realicen posteriormente el despliegue con sus trabajadores.

Charlas sobre el uso racional de los recursos (agua y energía) y los elementos de aseo

Realizadas para los trabajadores de la empresa de aseo ASEOCOLVA.

Campaña de sensibilización para mejorar las condiciones de trabajo en unidades remotas

Realizadas con los trabajadores de COLVATEL.

Programas de entrenamiento y capacitación a personal indirecto del área comercial de ETB

- Diseño de planes de crecimiento y fortalecimiento de competencias a través de programas de inducción y desarrollo alineados con los planes estratégicos.
- Generación de planes de Educación al Cliente para facilitar el acceso a los diferentes servicios de ETB.
- Seguimiento para garantizar que las operaciones de la Gerencia de Servicio al Cliente cuenten con la información del portafolio y procesos para brindar el soporte postventa a los clientes de ETB.
- Seguimiento al indicador General: el nivel mínimo requerido de capacitación es el 90% para todas las operaciones.
- Desarrollo del sentido de responsabilidad y pertenencia hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados a través de Planes de Incentivos.
- Actualización permanente de toda la operación de Servicio al Cliente frente a los cambios que se generan.

Eventos de reconocimiento al compromiso con el cumplimiento

En ETB promovemos y desarrollamos las capacidades de nuestros trabajadores a través de eventos de reconocimiento en los que se premia a las personas más comprometidas en el cumplimiento de sus labores a través de los indicadores de productividad, efectividad y calidad.

"Tú eres la mejor experiencia de Servicio"

4 eventos de reconocimiento.

Convención de Servicio al Cliente

Premiación a 134 personas de todas las operaciones que conforman la Gerencia de Servicio al Cliente.

Evaluaciones de conocimiento-control

2 en cada semestre.

Maratón de Conocimientos

Motiva el conocimiento de procesos, productos y servicios.

En ETB trabajamos de manera conjunta la creación de políticas estandarizadas para Protocolos de Servicio de tal manera que todos nuestros trabajadores conozcan cómo contribuir a fortalecer una Cultura de Servicio para crear momentos memorables en los clientes.

Programa de Desarrollo de nuestros trabajadores

Programa Desarrollo de Habilidades Gerenciales

Cada uno de nuestros trabajadores cuenta con un plan de desarrollo específico, resultado del proceso de evaluación e identificación de brechas.

El sistema de evaluacion de desempeño contempla módulos de desarrollo de competencias y de desempeño para contribuir al cumplimiento de objetivos de desarrollo personales así como de objetivos de desempeño en la entidad.

La metodología utilizada involucra al líder como responsable del acompañamiento y desarrollo de su equipo de trabajo.

2 evaluaciones de desempeño

Cada una con etapa de retroalimentación del líder al evaluado.

Participación del 50% de la población total de la empresa.

En 2011

Gestión del bienestar

Uno de los objetivos de nuestro Plan Estratégico Corporativo es hacer de ETB un mejor lugar para trabajar, por lo que en el año 2011 desarrollamos un programa interno de bienestar con el fin de mejorar la calidad de vida para nuestros trabajadores.

Año inicio

2011

$COP 315.610.948

Inversión

2.500

Nº de trabajadores beneficiados

Recupera tu Ser

Generamos para los trabajadores y trabajadoras de ETB un espacio de relajación y encuentro personal.

Espacios de silencio, reencuentro, transparencia y respeto.

Mejora de actitudes de autocuidado en el trabajo de una forma natural.

Aplicación de una encuesta de sintomatología, frecuencia y pruebas físicas la salud osteomuscular.

Cobertura a 986 trabajadores y trabajadoras de ETB.

Cliente Feliz VAS

Dirigido a las y los colaboradores de la Vicepresidencia de Aseguramiento del Servicio.

Motivación hacia la constancia y disfrute de su labor generando sentido de pertenencia en el desarrollo personal y corporativo.

Logro de metas, cumplimiento de los indicadores, desarrollo de soluciones en pro del mejoramiento de procesos, optimización de recursos y desarrollo de la gente.

Participaron 350 trabajadores y trabajadoras.

Navidad para todos

"Siéntela, Vívela y Participa"

Actividades de reconocimiento a la labor desempeñada por las y los trabajadores, enmarcadas en el Espíritu de la Navidad.

Fortalecimiento de los lazos de unidad del Equipo ETB.

Entrega de 2.150 bonos de Navidad para hijos e hijas de trabajadores y trabajadoras ETB .

Realización de 5 novenas navideñas.

Campaña de Sensibilización

En contra de todo tipo de violencias

Conmemoración de fechas significativas .

25 de noviembre "Día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer" con una Jornada Institucional de Reconocimiento de Derechos y Compromiso frente a la erradicación de las violencias contra las mujeres.

8 de marzo, Día Internacional de los Derechos de la Mujer, con la jornada de visibilización de los derechos de las mujeres.

Mes de la niñez, con una jornada de sensibilización y reconocimiento de los derechos de la niñez.

Participación del 95% de los trabajadores directos de todas las vicepresidencias de la empresa.

92% de satisfaccion frente a las actividades, entre un alto y muy alto grado.

En 2012 daremos continuidad al programa integral y sus estrategias exitosas aportando en el desarrollo laboral y familiar.

Crecimiento personal y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales identificados como principales beneficios.

Gestión Ética

Correo Ético

+

Línea Ética

→

Consultas sobre dilemas éticos para orientar la toma de decisiones y la resolución de conflictos a través de los criterios establecidos frente a los grupos de interés.

Recepción de casos de faltas a la ética remitidos al **Comité de Convivencia**

Comité de Convivencia

Encargado de la atención a situaciones que afectan el desarrollo personal y laboral en la compañía

Faltas Graves

Remitidas al Comité Disciplinario

Identificación, investigación, documentación y sustentación de las faltas al orden interno de la compañía cometidas por los trabajadores

Adicionalmente, ETB cuenta con una Carta de Valores que determinan la responsabilidad y el comportamiento de todos sus funcionarios frente a los proveedores, accionistas, la competencia, la comunidad y el estado y con un manual de contratación que establece como principios de su contratación, la publicidad de todos sus procesos de invitación pública y las adjudicaciones en todos los casos.

Aseguramiento frente a la prevención de prácticas de corrupción y soborno

Directiva 219 del año 2000: Carta de Valores

Describe de manera expresa la responsabilidad frente a nuestros proveedores como criterio orientador del comportamiento y de la responsabilidad ética en ETB.

Las decisiones de contratación se basan solamente en el mejor interés de ETB.

La Carta de Valores es de estricta observancia y hace parte del contrato y contempla un compromiso anticorrupción al que se sujeta todo proveedor que participa en un proceso contractual y que lo obliga, entre otros aspectos, a abstenerse de realizar u ofrecer, pagos de comisiones, dádivas, sobornos o cualquier otra forma de halago a trabajador alguno de ETB y a denunciar cualquier acto irregular.

Los proveedores ganan la posibilidad de hacer negocios con la misma cuando sus productos o servicios convienen a la Empresa en función de su pertinencia, precio, entrega y calidad, sin que condicionamientos subjetivos y personales de quien intervienen en la decisión puedan desvirtuar estos criterios.

En todo contrato que celebra ETB, se consagra:"Usted garantiza bajo la gravedad del juramento, que ninguna persona al servicio de ETB, ha recibido ni recibirá beneficio directo o indirecto resultante de la adjudicación, celebración o ejecución del contrato y acepta expresamente que la presente disposición es condición esencial del mismo, por lo que su incumplimiento dará lugar a la terminación del mismo y a la aplicación de las sanciones legales pertinentes".

Sociedad

Programa Masificación TIC

Con nuestro programa de Masificación TIC buscamos contribuir al desarrollo productivo y competitivo del país; a partir de la formación de habilidades, destrezas y competencias en el uso y apropiación de las TIC y de la implementación de Puntos de Acceso Masivo a estas tecnologías, denominados "Portales Interactivos".

Contexto de desarrollo del Programa de Masificación TIC

Plan Maestro de Telecomunicaciones de Bogotá D.C.

Previsión de las gestiones necesarias desde el punto de vista financiero, técnico y comercial, para alcanzar a desarrollar directamente o a través de terceros 200 telecentros en los próximos diez (10) años.

Plan Vive Digital

Impulsar la masificación del uso del Internet.

El Programa de Masificación de TIC cumple sus objetivos a través de la formulación y posterior implementación de diversos proyectos y programas de alto impacto en la ciudadanía beneficiada.

55 Cundinamarca Región digital.

64 Bogotá.

5 Otras regiones (Cartagena y Tunja y Ventaquemada).

Al cierre de 2011

Implementación 125 Portales Interactivos en distintas partes del territorio colombiano.

Portales Bogotá

Vigencia de 23 convenios interadministrativos y de colaboración que buscan garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.

51 Portales Interactivos distribuidos en 18 localidades (No incluye Ciudad Bolívar Localidad Digital).

821 Equipos de cómputo.

20.928 Personas inscritas (capacitadas).

19.633 Certificados generados.

25.729 Trámites de Gobernabilidad electrónica.

Ciudad Bolívar Localidad Digital

14 Portales interactivos implementados

(1 en adecuaciones).

355 Equipos de cómputo.

4.133 Personas inscritas

(Capacitadas).

3.793 Certificados generados.

24.546 Personas sensibilizadas.

Cundinamarca Región Digital

55 Portales Interactivos en operación.

30.472 Personas inscritas.

28.612 Certificados generados.

31 Zonas WIFI.

Boyacá Vive Digital

2 Portales Interactivos en operación.

1.615 Personas inscritas (Capacitados).

1.137 Certificados generados.

Ampliación del Nº de portales en 2012.

Accesibilidad a nuestros servicios

Con el fin de garantizar la accesibilidad a nuestros servicios en la línea de atención a clientes, se brinda información sobre trámites, los requisitos para solicitarlos, así como información hablada, consistente en una plataforma de minutos que informa los consumos de forma sonora.

También contamos con un chat para personas con limitación auditiva, que se constituye una herramienta tecnológica que posibilita la interlocución entre personas oyentes y personas con limitación auditiva. Esta herramienta está disponible en nuestro portal Web **www.etb.com.co** al cual los usuarios pueden acceder para solicitar el relevo de llamadas y consultar trámites.

Derechos Humanos en ETB

ETB realiza campañas de sensibilización en Derechos Humanos con el objetivo de visibilizar distintos derechos fundamentales en fechas conmemorativas con el fin de promover el igual cumplimiento a otros derechos.

Tabla de Indicadores GRI y Pacto Mundial

Indicador		Página	Pacto Mundial
1. Visión y estrategia			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Pp. 1	Principio 10
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pp.7	
2. Perfil			
2.1	Nombre de la Organización.	Pp. 2	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Pp. 2	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pp. 2	Principio 10
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Pp. 2	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	N/A	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pp. 2	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	-	
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido:	Pp.2-6, 28, 29	
	• Empleados		
	• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)		
	• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)		
	• Cantidad de productos o servicios prestados		
	• Activos totales		
	• Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas)		
	Desglose por país/región de lo siguiente: • Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales		
	Desglose por país/región de lo siguiente: • Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales		
	• Empleados por región		
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Pp.7	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Pp.6	
3. Parámetros de la memoria			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	Pp.11	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Pp. 11	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Pp.11	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Pp.11	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	Pp.11	

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	Pp.11	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Pp.11	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	N/A	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	N/A	
3. Parámetros de la memoria			
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria: • Estrategia y análisis, 1.1–1.2 • Perfil de la organización, 2.1–2.8 • Parámetros de la memoria, 3.1–3.16 • Gobierno, compromisos y participación, 4.1–4.17 • Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones • Principales indicadores del desempeño • Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido • Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria.	Pp. 45	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de verificación.	N/A	
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Pp. 12	Principio 10
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Pp. 13	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	N/A	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pp.14	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Pp.14	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Pp.14	
Compromiso con iniciativas existentes			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pp. 14-15	Principio 10

4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas	Pp. 14-15	
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pp.15-17	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
Código	**Aspecto: Desempeño económico**		
EC1(P)	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Pp. 5	
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la org. Debidas a programas de beneficios sociales.	Pp. 41	
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A	
Código	**Aspecto: Impactos económicos indirectos**		
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	N/A	Principio 1: DD.HH
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pp.7	
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
Código	**Aspecto: Energía**		
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pp. 22	Principios 7-9
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
Código	**Aspecto: Agua**		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	Pp. 22	Principios 7-9
EN9(A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Pp. 22	
EN10(A)	% y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Pp. 22-23	
Código	**Aspecto: Biodiversidad**		
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad.	N/A	Principios 7-9
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A	
EN13(A)	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A	

EN14(A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A	
EN15(A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyas hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A	
Código	**Aspecto: Emisión, vertidos y residuos**		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pp.25	Principios 7-9
EN18(A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Pp. 25	
Código	**Aspecto: Emisión, vertidos y residuos**		
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Pp. 23-24	Principios 7-9
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pp. 26	
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A	
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A	
Código	**Aspecto: General**		
EN30(A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pp. 19,23,25	Principios 7-9
DIMENSIÓN SOCIAL			
Código	**Aspecto: Empleo**		
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Pp.28	Principios 3-6
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Pp. 29	
Código	**Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores**		
LA4 (P)	% de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pp. 28	Principios 3-6
Código	**Aspecto: Salud y seguridad**		
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pp. 29	Principios 3-6
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Pp.30-33	
Código	**Aspecto: Formación y educación**		
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pp. 35	Principios 3-6
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pp. 35,37	
LA12 (A)	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Pp.35	
Código	**Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades**		
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pp. 29	Principios 3-6
Código	**Aspecto: Corrupción**		
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Pp. 40	Principio 10
Código	**Aspecto: Política pública**		
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying"	Pp. 40	Principio 10

Responsabilidad Social ETB

Bogotá D.C, Colombia
Carrera 8 No. 20-00, oficina 801
Teléfono: (57 1) 242 20 66
Correo electrónico: buzonrso@etb.com.co

Textos
Equipo de Responsabilidad Social ETB

Diseño y Diagramación
Wilmer Aristizabal (Dirección de Medios y Prensa ETB)