

# ***Deltec*** S.A.

*INGENIERIA CON CALIDAD PROYECTADA HACIA EL FUTURO*

## **REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012**



**DELTEC S.A** es una empresa con 20 de años de experiencia, de reconocimiento nacional e internacional y durante la cual se ha preocupado por mejorar la calidad del servicio brindado a nuestros clientes en ingeniería y aéreas conexas en los diferentes sectores económicos del país, manteniéndonos a la vanguardia en tecnología, desarrollo de software y programas de mejoramiento continuo, garantizando una excelente prestación de servicio ofrecidos en el portafolio.

Especializada en proveer outsourcing a empresas de servicios públicos domiciliarios, en aéreas de gestión comercial (Atención de PQR's, reducción de pérdidas, control de cartera, facturación en sitio, lectura y reparto), diseño, construcción, obra civil, mantenimiento de redes, incluyendo mantenimiento de redes de MT/BT.

Nuestro trabajo continuo y las certificación NTC ISO-9001, NTC ISO 14001, OHSAS 18001, Certificación RUC, que garantizan nuestro servicio y Calidad

### OBJETIVOS:

- Entrega de servicios competitivos que cumplan con las especificaciones requeridas
- Ofrecer a nuestro equipo de trabajo ambientes sanos, seguros y continuo crecimiento.
- Satisfacción de nuestros clientes internos y externos.
- Garantizar nuestra permanencia en el mercado.
- Rentabilidad para los socios.
- Capacitar, entrenar y suministrar todos los equipos y herramientas necesarias a nuestros

colaboradores para que puedan realizar su trabajo de manera segura.

- Cumplimiento de los aspectos legislativos nacionales.
- La protección del medio ambiente.

### SERVICIOS PRESTADOS:

- ✚ Gestión y administración de procesos comerciales de las empresas de servicios públicos domiciliarios, energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, telecomunicaciones, gas, internet, alumbrados públicos, aseo y televisión por cable.
- ✚ Manejo integral de oficinas de atención al cliente, recepción, trámite y solución de PQR's, respuesta a los pliegos de cargos de SSPD y tutelas, para las empresas de servicios públicos domiciliarios. Puntos de recaudo, sistemas de archivo documental.
- ✚ Administración y operación de call centers y contact centers.
- ✚ Actividades de comercialización y venta puerta a puerta para clientes de mercado masivo.
- ✚ Procesos administrativos para la recuperación de pérdidas de las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, gas, internet, alumbrados públicos, aseo y televisión por cable.
- ✚ Control de morosidad, mediante la suspensión, seguimiento, corte, re conexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios.
- ✚ Gestión de cartera mediante el cobro pre-jurídico y jurídico a los usuarios morosos de las

- |   |  |
|---|--|
| <p>empresas de servicios públicos domiciliarios.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Control de pérdidas técnicas y no técnicas mediante la revisión de las instalaciones y equipos de medida para determinar su correcto estado de funcionamiento.</li><li>+ Revisión y calibración en sitio de los equipos de medida de los servicios públicos domiciliarios.</li><li>+ Instalación de macro medición y balances de energía, acueducto y gas.</li><li>+ Revisión y normalización de fronteras comerciales de todos los niveles de tensión.</li><li>+ Instalación y normalización de las instalaciones de los equipos de medida de los servicios públicos domiciliarios, incluyendo la medida centralizada.</li><li>+ Toma de lecturas a los medidores, bajada de datos – tele medición, facturación en sitio, reparto de facturas y avisos de cobro a los clientes residenciales, comerciales e industriales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.</li><li>+ Mensajería especializada a nivel nacional y en conexión con el exterior.</li><li>+ Censo y amarre de usuarios, censo de alumbrados públicos, amplificadores de parabólicas e inventario de infraestructura de los servicios públicos domiciliarios por terceros.</li><li>+ Diseño, construcción, montaje, mantenimiento, consultoría e interventoría de redes eléctricas en alta, media y baja tensión, de redes aéreas y subterráneas, subestaciones, protecciones, equipos y controles.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>+ Atención de daños en redes de energía eléctrica en media y baja tensión, poda de árboles, subestaciones.</li><li>+ Administración de proyectos de alumbrados públicos, acueductos, semaforización, telecomunicaciones.</li><li>+ Diseño, construcción, montaje, mantenimiento, administración, consultoría e interventoría de proyectos civiles, sanitarios (acueducto y alcantarillado), telecomunicaciones, gas, internet, alumbrado público, aseo y televisión por cable.</li><li>+ Comercialización y suministro de materiales, herramientas y equipos para proyectos eléctricos, topográficos, civiles, sanitarios, telecomunicaciones, gas, internet, seguridad industrial, aseo y televisión por cable.</li><li>+ Servicio de avalúos comerciales.</li><li>+ Levantamiento, georeferenciación, registro fotográfico digital de redes y equipos eléctricos en media y baja tensión.</li><li>+ Marcación de activos de las redes y equipos eléctricos instalados en las redes de media y baja tensión.</li><li>+ Suministro de bienes y servicios para el mantenimiento de sistemas perimetral de iluminación perimetral y de patios</li><li>+ Exportación e importación de toda clase de equipos y productos eléctricos, sanitarios, acueductos, alcantarillado, gas, telecomunicaciones, internet, aseo y televisión por cable.</li><li>+ Arrendamiento de bienes, muebles e inmuebles.</li><li>+ Servicio de transporte en general, de personal, de carga y mixto, así</li></ul> |
|---|--|

como de materiales, equipos y herramientas.

- Estudios de calidad de los servicios públicos domiciliarios, de energía, acueducto, alcantarillado, gas, telecomunicaciones, internet, aseo y televisión por cable.

## MARCO ESTRATÉGICO:

### VISION:

**DELTEC S.A.** Fue creada para atender las necesidades de las empresas del sector de servicios públicos domiciliarios, gubernamental, la empresa privada y las personas naturales que requieran nuestros servicios, en las áreas de las ingenierías y las actividades conexas. Nuestra diferenciación se basará en el servicio ágil, eficaz y oportuno.

Con nuestro trabajo estamos fomentando el desarrollo del país, en especial las regiones más apartadas, mejorando el nivel de vida, aumentando la productividad y colaborando con la generación de empleo.

Todo lo anterior observando y respetando todas y cada una de las normas existentes del sector, utilizando mano de obra calificada y materiales de óptima calidad, colaborando con la conservación del medio ambiente y la seguridad de nuestro personal. Atendiendo cumplidamente nuestros compromisos con los clientes, los proveedores, el estado y la sociedad en general.

Debemos estar actualizados en las diferentes innovaciones tecnológicas que se vayan desarrollando y que nos sean de utilidad para estar a la vanguardia de los servicios que ofrecemos,

garantizando nuestra permanencia en el mercado.

### MISION:

En el año 2015 DELTEC S.A. Debe haberse consolidado como una empresa líder en el territorio Nacional, en el área de servicios públicos domiciliarios y las actividades conexas, mediante la prestación de servicios profesionales en forma ágil, oportuna y de calidad garantizada.

Atendiendo las empresas del sector de los servicios públicos domiciliarios, gubernamentales, privadas y personas naturales que requieran una orientación profesional en las áreas de consultoría, construcción, montaje e interventoría.

Para lograr el desarrollo de la empresa, los miembros de la organización estaremos comprometidos en aportar nuestros mejores esfuerzos, habilidades y destrezas, basados en los principios de calidad, salud ocupacional, protección del medio ambiente y un óptimo servicio al cliente, la satisfacción personal y colectiva.

### MEJORAMIENTO CONTINUO:



Para asegurar la calidad del servicio y alcanzar los objetivos de S&SO la organización cuenta con un programa de formación que proviene de las necesidades de entrenamiento detectadas en el análisis del desempeño de los trabajadores, del cumplimiento de indicadores y de las no conformidades presentadas en la prestación del servicio.



## POLITICA SIG HSEQ:

DELTEC S.A basada en su trayectoria y amplia experiencia en trabajos para empresas del sector de Servicios Públicos domiciliarios, gubernamentales, privadas y personas naturales, en las áreas de las ingenierías y las actividades conexas, está comprometida con sus clientes a entregarles servicios competitivos de una forma ágil, oportuna y eficiente, que cumplan con las especificaciones requeridas, para garantizar la protección a sus propiedades y a las de sus clientes. DELTEC S.A. está comprometido a llevar a cabo todas sus actividades de tal manera que se proteja la seguridad y salud de sus colaboradores, contratistas y visitantes, velando porque se conserve y se promueva el bienestar y la integridad física, mental y social de los mismos a través de una oportuna identificación, evaluación y control de sus riesgos, evitando de esta manera lesiones personales, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales. Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo sostenible, en DELTEC S.A. se protege el medio ambiente, se controlan los aspectos y se mitigan los impactos ambientales.

DELTEC S.A. esta comprometido a dar cumplimiento a los requisitos legales y otros que la organización suscriba, con una clara orientación a la mejora continua en el contexto de un sistema integrado de gestión eficaz.

En DELTEC S.A. actuamos dentro de un marco de responsabilidad social empresarial y respeto por las personas, las instituciones y el medioambiente,

promoviendo una mejora continua que genere condiciones de desarrollo sostenible y valor para nuestros grupos de interés.

Todos nuestros servicios están certificados bajo las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y RUC, este último Consejo Colombiano de Seguridad.

## CERTIFICACION DE GESTION:



## GOBIERNO CORPORATIVO

### **Código de Buen Gobierno:**

El objetivo del Código de Buen Gobierno es compilar las mejores prácticas de gobierno corporativo que generen confianza a los grupos de interés y al mercado en general. El Código está enmarcado en los principios de transparencia, gobernabilidad y control en la gestión empresarial. Tiene como destinatarios los miembros de la Junta Directiva, los accionistas, los empleados, los Proveedores y los clientes, la sociedad, el Medio Ambiente y el Estado.

Para su cumplimiento se ha tenido en cuenta los siguientes mecanismos para defender los conflictos de intereses en la sociedad:

1. Los procesos de contratación de bienes y servicios se realizan por los protocolos establecidos para tal fin, enmarcados en el principio de transparencia.
2. Se ha prohibido recibir o dar contraprestaciones, en dinero o especie.
3. La utilización indebida de información confidencial es prohibida, ya sea que esta se utilice para favorecer a terceros o intereses propios.
4. La contratación de familiares, se rige por el cumplimiento del protocolo establecido en los procedimientos de la organización.

DELTEC S.A. cuenta con el apoyo de la Red Pacto Global Colombia y la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, desde el año 2011. DELTEC S.A. se inscribe y manifiesta su compromiso con el Pacto Global El Pacto Global, el cual es un

instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los Diez Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. La entidad que adhiere al Pacto Global asume voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez Principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de Informes de Progreso. A comienzo del año 2012 DELTEC hace público el Reporte de Sostenibilidad.

Los Diez Principios del Pacto Mundial: Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción y son adoptadas por DELTEC S.A.

#### 1. Derechos Humanos:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

#### 2. Estándares Laborales:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

### 3. Medio Ambiente:

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

### 4. Anticorrupción:

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

comparabilidad consigo mismo y con terceros.

Este reporte bajo estándar GRI informa sobre la gestión económica, social y ambiental de la empresa para el periodo fiscal comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2012, e incluye información de 2011, lo que permite visualizar el contexto, la trazabilidad y los resultados de las iniciativas que se describen.

El objetivo de este reporte reportar bajo este modelo, es que todos los grupos de interés es por una parte la oportunidad de que se conozca más a la empresa y, por otra, de contar con un documento integral que genera una fuente de información unificada, lo que abre la puerta al diálogo y se convierte en una carta de navegación.

## RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

### Alcances del Reporte de Sostenibilidad

Deltec S.A presenta el primer informe y su interés es adoptar y asegurar un sistema de identificación, gestión, notificación y validación de los compromisos y diálogo con sus grupos de interés, desde el año 2009 decidió migrar hacia un reporte de sostenibilidad de acuerdo con la metodología G3 del Global Reporting Initiative (GRI), por ser éste un estándar internacionalmente reconocido y que le permite tener

## PRINCIPALES CLIENTES:

A través de los años, DELTEC S, A. ha prestado sus servicios a empresas privadas, publica, gubernamentales, mixtas entre otros. Actualmente se tienen suscritos contratos hasta por más de cinco años, como es el caso de CODENSA SA Y EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA.

La organización ha crecido sustancialmente, de la misma manera como han incrementados sus ingresos se han incrementado los contratos, ampliando la cobertura del mercado con el inicio de relaciones comerciales con clientes nuevos como Interconexiones Eléctricas de Medellín, contrato suministro de bienes y servicios para el mantenimiento de sistemas perimetral de iluminación perimetral y de patios, Aguas de Cartagena, contrato lectura de Medidores de agua, Gas Nacer y Gas Oriente, estos últimos gracias a la gestión realizada en los últimos años en Gas Natural, en la ciudad de Bogotá. A continuación se relacionan los contratos adjudicados durante el año 2012.

ITEM	EMPRESA	CONTRATO No.	OBJETO	FECHA INICIO
1	EBSA E.S.P	7600000755	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SERVICIO AL CLIENTE, PARA LA LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE FALLAS EN EL SERVICIO DE ENERGÍA Y DE ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE EN LAS SEDES DE EBSA	15-mar-12
2	EEP S.A E.S.P	CONTRATO No.009 DE 2012	PRESTACION DEL SERVICIO DE TOMA DE LECTURA DE MEDIDORES DE Energía Y REPARTO DE FACTURAS.	01-may-12
3	EMSA E.S.P	CO-4500000353	ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CALL CENTER DE LA ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P	21-may-12
4	GAS NATURAL S.A E.S.P	No.4112000097	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TOMA DE LECTURA DE MEDIDORES Y ENTREGA DE FACTURACIÓN Y CORRESPONDENCIA, ASISTENCIA TÉCNICA Y CONTROL DE MEDICIÓN PARA CLIENTES DOMICILIARIOS, COMERCIALES , INDUSTRIALES Y GNV EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ	01-abr-12
5	GAS ORIENTE S.A E.S.P	No.41120000100	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TOMA DE LECTURA DE MEDIDORES Y ENTREGA DE FACTURACIÓN Y CORRESPONDENCIA, ASISTENCIA TÉCNICA Y CONTROL DE MEDICIÓN PARA CLIENTES DOMICILIARIOS, COMERCIALES , INDUSTRIALES Y GNV EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y AREA METROPOLITANA	01-abr-12
6	GASNACER	No.4112000101	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TOMA DE LECTURA DE MEDIDORES Y ENTREGA DE FACTURACIÓN Y CORRESPONDENCIA, ASISTENCIA TÉCNICA Y CONTROL DE MEDICIÓN PARA CLIENTES DOMICILIARIOS, COMERCIALES , INDUSTRIALES Y GNV EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR.	01-abr-12
7	Compañía Energética de Occidente	No. GCE-029-2012	SERVICIOS DE REVISION, NORMALIZACION Y DETECCION DE ANOMALIAS/IRREGULARIDADES EN LAS INSTALACIONES ELECTRICAS DE LAS FRONTERAS OPERATIVAS Y COMERCIALES CON MEDIDA EN NIVELES DE TENSION 1-2-3 Y 4, ASÍ COMO EN LAS MEDIDAS DE LINEAS, SUBESTACION Y CIRCUITOS DE LA COMPAÑIA, DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO.	23-mar-12
8	EMCALI EICE E.S.P	No. 500-GE-PS-508-2011	1) INVENTARIO FISICO DE IDENTIFICACION Y MARCACION DE LAS REDES, EQUIPO Y/O ELEMENTOS INSTALADOS Y UTILIZADOS POR PARTE DE TERCEROS, PRESENTES EN LA INFRAESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE ENERGIA 2) ADICION DE LA INFORMACION DE TERRENO AL APLICATIVO DEL SISTEMA DE INFORMACION TECNICO DE ENERGIA (SITER) DE EMCALI.	01-feb-12
9	ELECTRICARIBE	4112000008	GESTION SOCIAL ELECTRICARIBE SECTOR ORIENTE (ATLANTICO, MAGDALENA, CESAR Y LA GUAJIRA)	30-ene-12
10	AGUAS DE CARTAGENA	No.004-12	SERVICIO DE TOMA DE LECTURAS DIGITALIZADAS EN LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE Y REPORTE DE NOVEDADES DE CAMPO EN EL DISTRITO DE AGUAS DE CARTAGENA DE INDIAS Y SU ZONA DE PRESTACION DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	06-feb-12
11	CODENSA E.S.P	No. 58000011760 EEC-5800012145	LECTURA DE MEDIDORES Y REPARTO DE FACTURAS Y OTROS DOCUMENTOS PARA CLIENTES DE MERCADO MASIVO DE CODENSA EN EL ÁREA DE BOGOTÁ D.C. Y SABANA ,REPARTO ESPECIAL DE FACTURAS PARA CLIENTES DE MERCADO MASIVO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA	24-may-12
12	ELECTRICARIBE	No.4112000092	EJECUCION DE LAS INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE LA MEDIDA CENTRALIZADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES GENERALES DE COMPRA No.17954720-EGC-0101-2011	30-abr-12
13	EPSA	No.EP-CO-221-2012	MANTENIMIENTO Y ADECUACION RED MT/BT/ CIRCUITO YATACUE 34,5/7,6 KV Y ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	30-jul-12
14	CODENSA E.S.P	CSD JCS100357312-02C	SUMINISTRO DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE PUNTOS CERO PARA ILUMINACIÓN NAVIDEÑA BOGOTÁ, PARA CODENSA EN ADELANTE LA EMPRESA	01-ago-12
15	ISA	Contrato de Suministros de Bienes y Servicios 4600002861	SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL MANTENIMINETO DE SISTEMAS PERIMETRAL DE ILUMINACIO PERIMETRAL Y DE PATIOS	13-ago-12



**NUESTROS PRINCIPALES CLIENTES SON:**



## **CON NUESTROS COLABORADORES:**

### **Juntos en la salud, la seguridad y el ambiente**

DELTEC S.A. Ha alcanzado altos estándares de HSE y los pone en práctica en sus negocios con compañías asociadas desde antes de iniciar cualquier operación. La empresa transfiere sus buenas prácticas y también aprende de los que saben más.

Incorporar y aplicar en sus operaciones los más rigurosos y avanzados criterios de Salud, Seguridad Industrial y Medio Ambiente, conocidos internacionalmente con las siglas HSE, ha sido una de las mayores preocupaciones de DELTEC en los últimos tres años

La autoridad funcional encargada de formular, orientar y hacer cumplir esta política son los equipos HSE incluídas en los proyecto. Ella se encarga de hacer el despliegue para que todas las directrices, estándares y políticas profesionales en HSE lleguen a cada una de las áreas de negocio y sean aplicadas.

En cumplimiento de los estándares y la mejores prácticas. Cada proyecto reporta cómo va el tema de accidentalidad, de cumplimiento ambiental, se establecen y revisan los indicadores de gestión, el límite referente, el índice de frecuencia y el índice de severidad. De igual manera deben definir también los planes de trabajo, las acciones operativas y de control, los planes de acción de HSE, las acciones de seguimiento a esos planes y sus responsables. Es también el encargado de hacer las evaluaciones a todos los resultados y de decidir acciones conjuntas de ajuste que cada proyecto, a cada practica y las que requieran de recursos adicionales, son consultadas con a la gerencia, quien evaluar el beneficio y

entrega los recursos necesarios para la ejecución del plan.

En el caso de los contratos ENDESA, se realizan reuniones semanales para revisar las buenas prácticas en seguridad. Nos reunimos con sus directivos y fijamos objetivos semanales, a seis meses y a un año. Reuniones que generan como conclusión la adopción de herramientas, revisión de los estándares e inclusión de recursos que no se habían considerado inicialmente durante la contratación, pero que como herramienta de trabajo era necesario incluirlas para garantizar la seguridad de nuestros trabajadores, como caso puntal se puede mencionar la adquisición de un tractor para transportar los postes por lugares a los que los equipos hidráulico no pueden acceder.





Las charlas de seguridad se dictan permanentemente a todo nuestro personal y en todos los proyectos ejecutados.



Implementación de Tablero operativo con objetivo es utilizar esta herramienta para lograr una mejor comprensión del personal sobre la utilidad y beneficios del uso adecuado del tablero operativo. Campañas como estas se inician con la socialización del video en todas las zonas del proyecto acompañado del instructivo para el uso del mismo.

Divulgación de lecciones aprendidas son prácticas que han permitido sensibilizar al personal a comportarse seguro, con el lema alguien te espera en casa.



Estos planes se revisan mensualmente a través de los indicadores de gestión, los cuales dependiendo del comportamiento y del proyecto se enfocan acciones para hacerlos mejores y más exigentes. De igual manera esto permite a cualquier empleado reportar condiciones inseguras a las que se

les hace seguimiento y se ejecutan acciones para corregirlas.

### Curso de trabajo en alturas:

Conocedores de la ley y comprometidos con la seguridad, al 31 de Julio del 2012. DELTEC S.A. contaba con el 100% del personal certificado en competencias Laborales de Trabajos en Alturas.



Para el año 2013 y de acuerdo a lo establecido en la resolución 1409 del 2012, Deltec S.A, en conjunto con las partes interesadas sus clientes, vienen trabajando para cumplir con toda la reglamentación. Deltec S.A. cuenta con profesionales especializados y certificados y con el apoyo del SENA regional Cali para cumplir con el objetivo.



Año tras año se realizan las formaciones y contribuye a que Colombia tenga cada vez

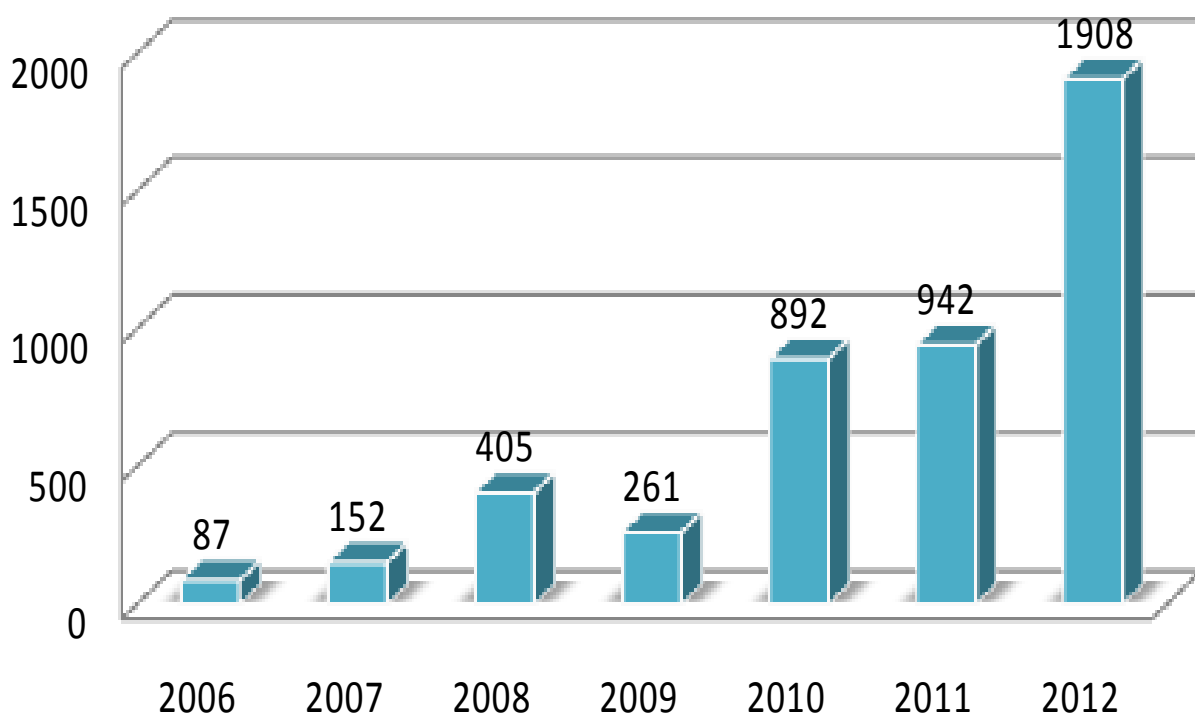
más en el sector personal competente para ejecutar las labores.

**Prácticas laborales: Informe socio demográfico:** La gestión integral del talento humano ha evolucionado durante los últimos años, pasando de una gestión orientada a funciones a un enfoque basado en tres grandes procesos: atracción y retención del talento humano; gestión del aprendizaje y desempeño; Gestión de la cultura y el ambiente laboral. A diciembre del 2012, DELTEC contaba con 1908 trabajadores en todo el país. A continuación se detalla la información del perfil socio demográfico del personal y el crecimiento que ha tenido DELTEC en los últimos años, generando empleo en las regiones en las cuales viene desarrollando sus proyectos.

**CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA**



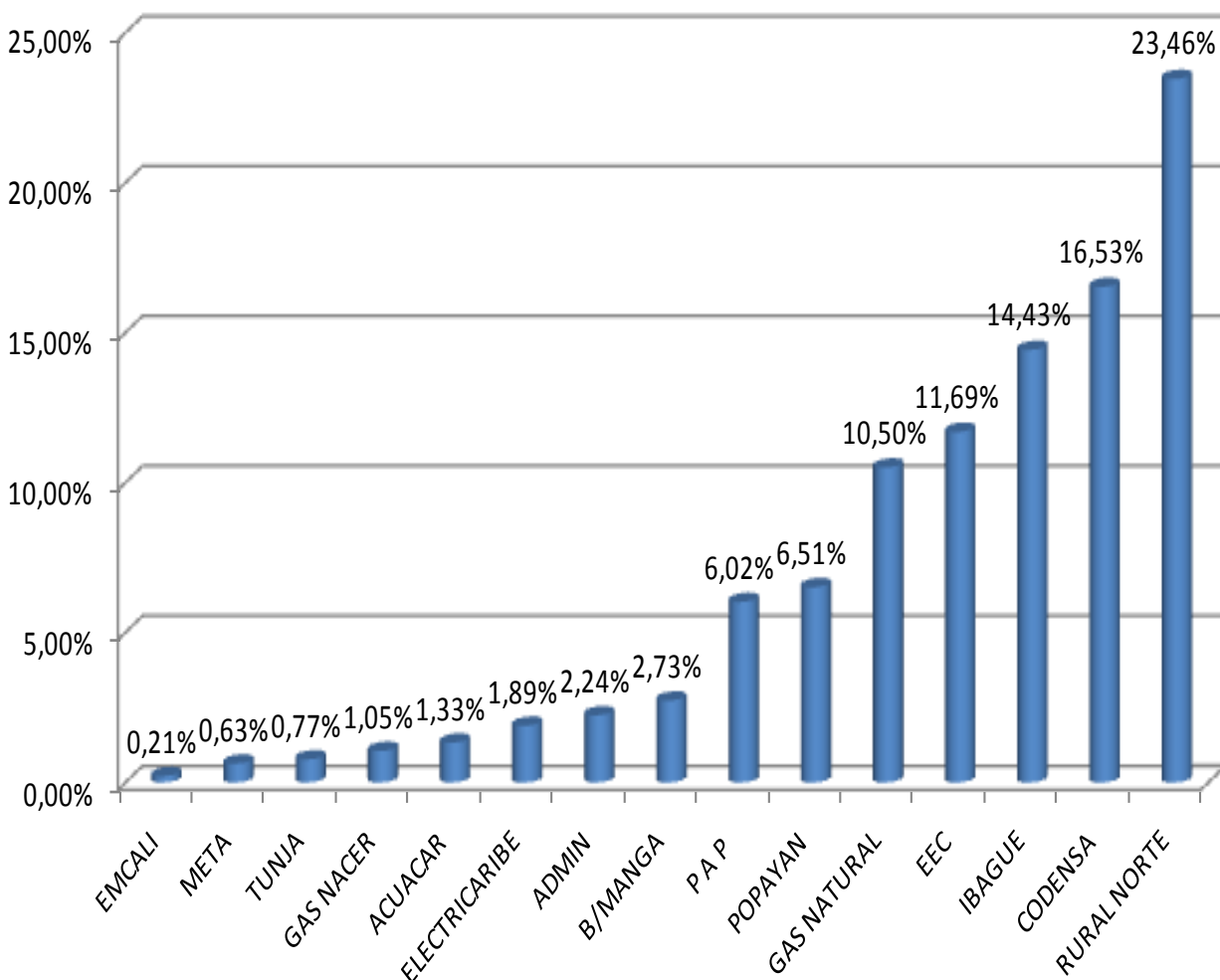
## COMPORTAMIENTO CRECIMIENTO NUMERO DE EMPLEADOS POR AÑO



Los datos y graficas que se muestran a continuación corresponden al año 2012.



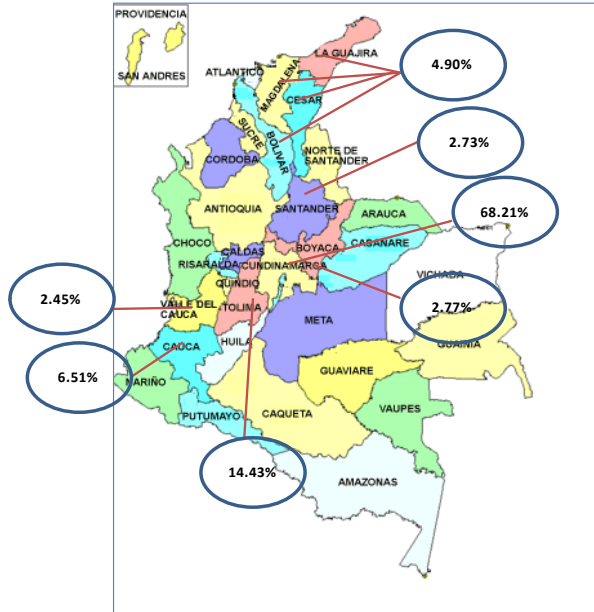
## EMPLEADOS POR PROYECTO



### Composición de trabajadores por región:

Las regiones donde opera DELTEC S.A. : vincula personal operativo de la región, generando empleo , en el grafico siguiente se muestra el porcentaje de trabajadores vinculados de la región.

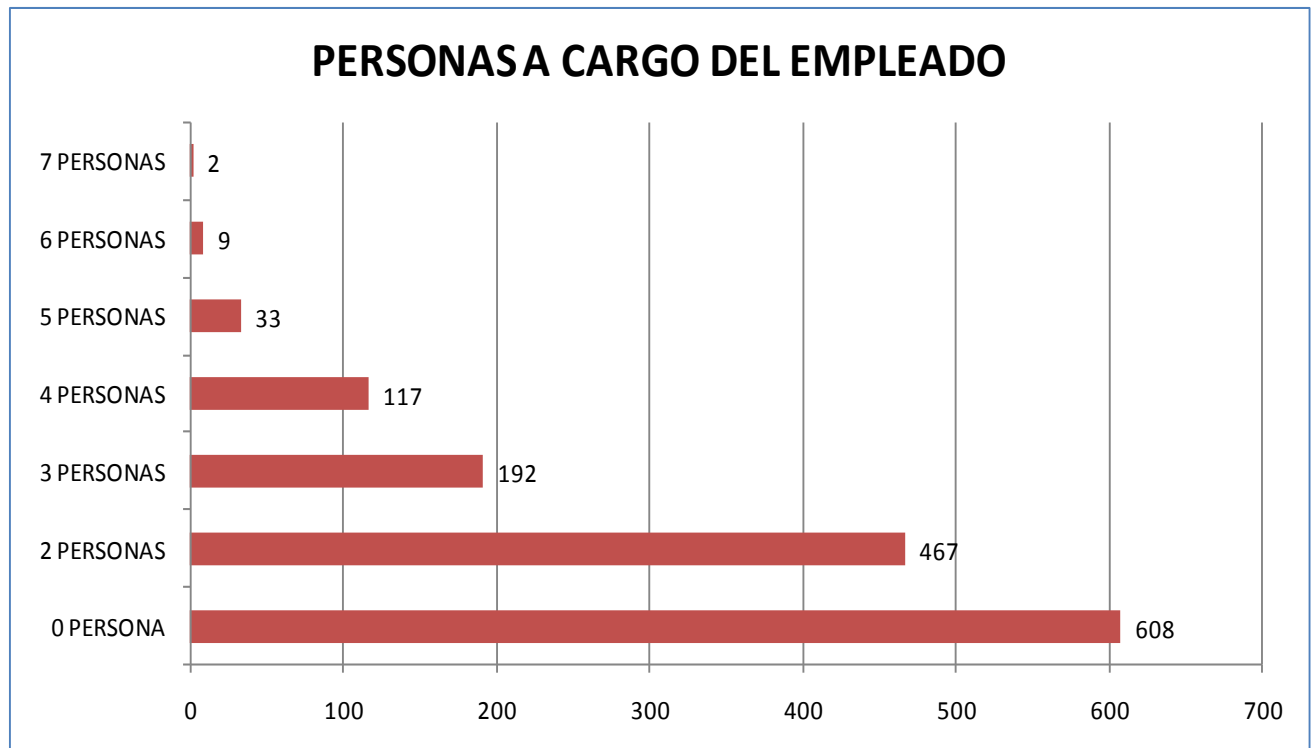
### UBICACIÓN GEOGRAFICA:



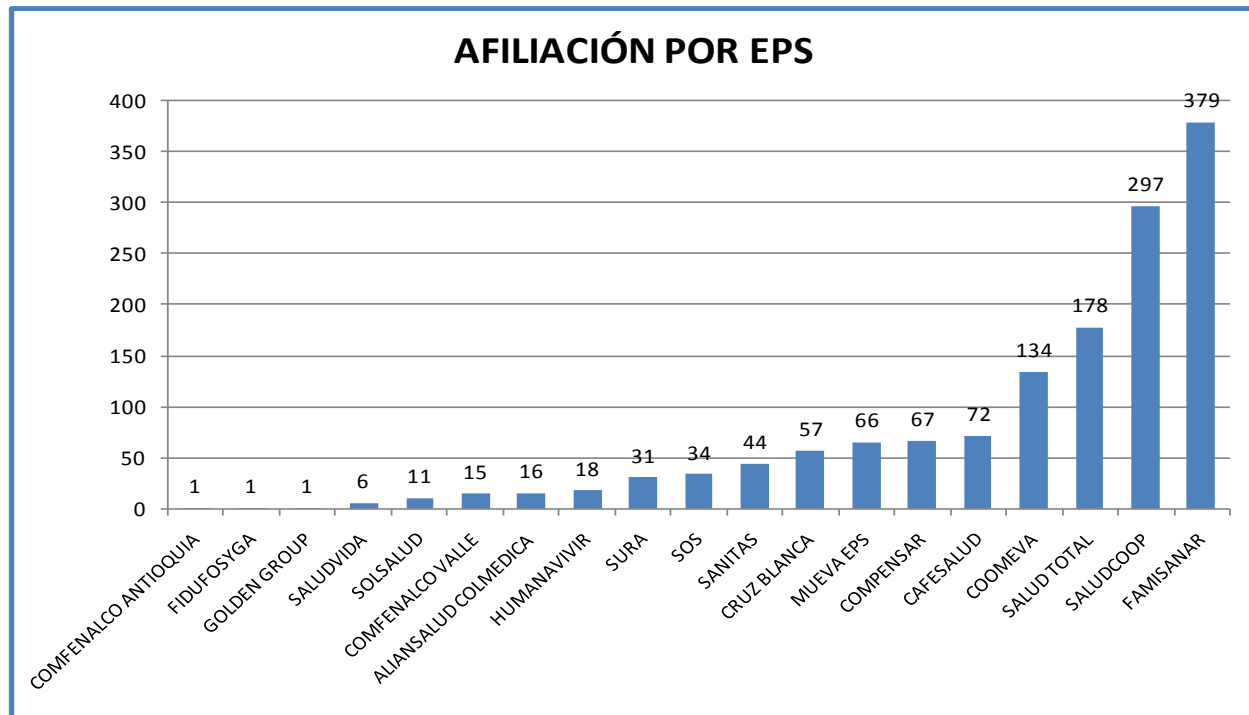
### NIVEL DE ESCOLARIDAD:



Los colaboradores que un no alcanzan la escolaridad esperada, están incluidos en planes estratégicos que les ha permitido lograr y alcanzar las competencias exigidas por el mercado. Este último personal empírico y que DELTEC no desecha porque son fuente de conocimiento, sino que son llevados a alcanzarlo.

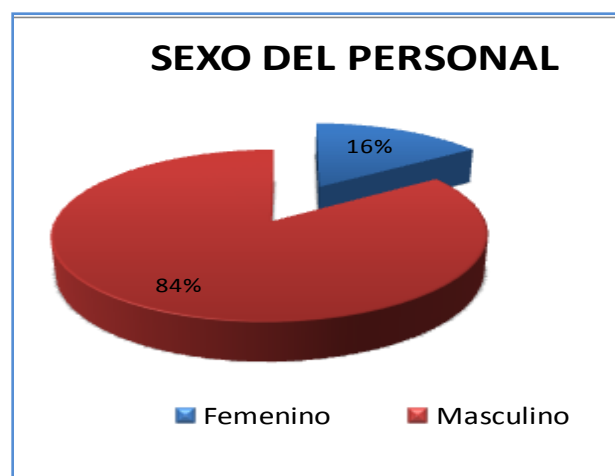
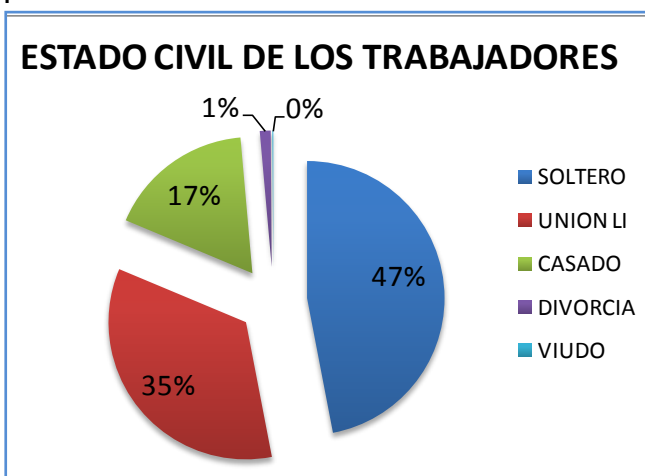


Deltec SA cumple con sus obligaciones parafiscales y hace los aportes en Saludo de acuerdo a la distribución a nivel nacional.



#### Distribución por Género y por estado Civil.

Cabe anotar que la diferencia en el número de hombres y mujeres tiene explicación en la naturaleza técnica de la empresa. Para las especialidades propias del sector de Servicios Públicos en Colombia, se encuentran en el mercado más hombres que mujeres con las competencias y experiencia requeridas por nuestros principales clientes.



## Gestión de aprendizaje y desempeño

Una de las variables que apalanca el logro del crecimiento y consolidación es el liderazgo.

La influencia del liderazgo como eje estratégico para asegurar el talento, el ambiente y la cultura deseada, motivó a la empresa a desarrollar programas de fortalecimiento de estas competencias desde 2008, con la iniciativa de Líder dando ejemplo.

En él se contempla la interrelación entre valores, competencias del líder, estilos gerenciales, motivos personales, microclima laboral generado, e impacto sobre los resultados. Este modelo definió las características del líder global requerido para el logro de la estrategia operativa y que permitirá el trabajo con calidad y seguro en terreno. Inicialmente se orienta a los supervisores quienes permanecen un 95% del tiempo en terreno apoyando el personal operativo. A partir del año 2012 se enfoca el liderazgo hacia los Coordinadores de proceso, complementando la formación técnica con el conocimiento en Seguridad y Salud Ocupacional a través de Diplomados orientados al tema.

## Inducción corporativa

El 100% de los colaboradores que ingresan participan en la inducción que se enfoca en dos procesos, inducción general a la organización y la inducción al cargo, que en los casos que se encuentra asociado a un proyecto, incluyen inducción al requerimiento contractual y requisitos del cliente.

## Gestión de la cultura y el ambiente laboral

El tercer pilar de la gestión integral del talento humano está enfocado en la gestión de la cultura y el ambiente laboral. Como parte de las acciones de fortalecimiento de

valores, en el 2011 se inician los talleres de interiorización por toda la empresa.

## Salud ocupacional

Parte prioritaria y primordial de la gestión de DELTEC S.A. es la prevención de riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Es así como el Programa de Salud Ocupacional tiene como objetivos:

- ✚ Mantenimiento y promoción de la salud de los trabajadores y su capacidad de trabajo.
- ✚ Mejoramiento del ambiente de trabajo, incluyendo la salud y la seguridad.
- ✚ Mantenimiento y promoción del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas sus ocupaciones.
- ✚ Prevención de posibles lesiones y enfermedades por condiciones de trabajo

## Comités de Salud Ocupacional

Son organismos paritarios constituidos por representantes de los trabajadores y de la empresa, cuyo fin es promover y vigilar el cumplimiento de los Programas de Salud Ocupacional.

En la empresa hay un comité paritario nacional, y comités paritarios regionales en cada proyecto y dependiendo del número de empleados de este integrados por empleados.

Entre sus principales actividades están: apoyar la gestión de la salud ocupacional en las diferentes áreas de la empresa; proponer medidas para mantener la salud en los ambientes de trabajo; participar en actividades de capacitación en salud ocupacional; visitar los lugares de trabajo e investigar y documentar los accidentes de trabajo; estudiar y considerar las sugerencias que presentan los trabajadores,



en materia de medicina, higiene y seguridad industrial; y servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores en la solución de problemas relativos a la salud ocupacional.

Para lograrlo, se desarrollan las siguientes actividades y programas.

**Salud industrial:** se refiere a las actividades dirigidas a promover la salud de los trabajadores y a prevenir, detectar y controlar las enfermedades y secuelas relacionadas con el trabajo.

- ❖ Las acciones que se realizan en este campo son: exámenes médicos de ingreso, de retiro y periódicos

**Higiene industrial:** se llevan a cabo actividades para identificar, localizar, valorar, priorizar y controlar los peligros en los ambientes de trabajo, que pueden afectar u ocasionar enfermedades ocupacionales. Incluye la identificación y evaluación de peligros tales como ruido, temperaturas extremas, agentes químicos, etc., en los ambientes de trabajo.

**Vigilancia epidemiológica ocupacional:** Se recoge información de manera sistemática para diseñar e implementar planes de acción que contribuyan al control de los principales peligros a la salud presentes.

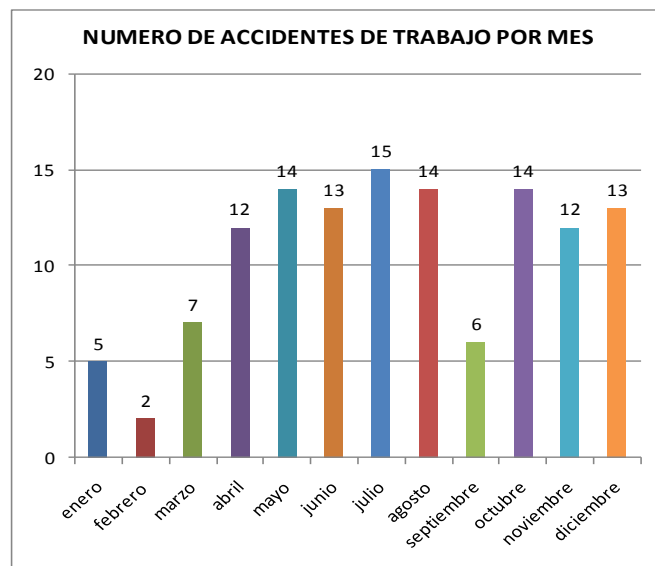
Actualmente se desarrolla vigilancia epidemiológica en ausentismo, desórdenes músculo esquelético, agente químicos y riesgos sicosociales.

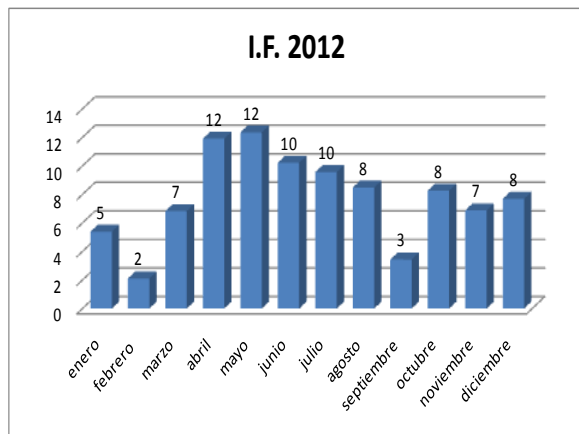
**Campañas educativas:** estas campañas buscan que cada trabajador tenga más presente la importancia de su propia salud en las decisiones que toma, tanto dentro como fuera de su trabajo.

La accidentalidad ocupacional mide el número de accidentados de trabajadores

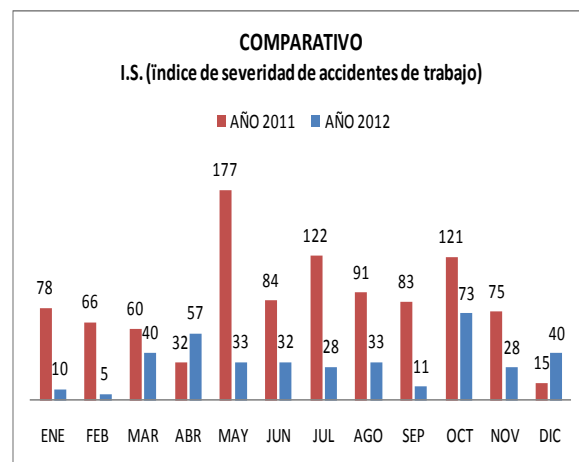
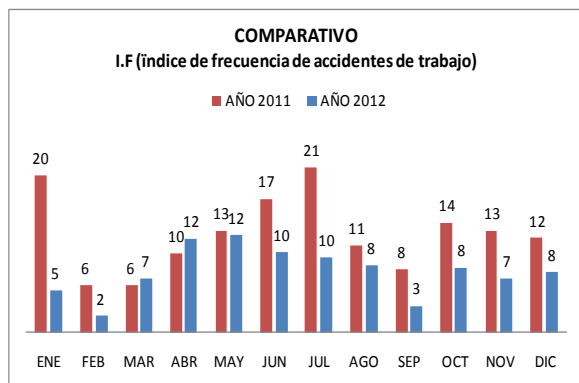
con pérdida de tiempo mayor o igual a un día. Se consideran accidentes del trabajo: Los que ocurren dentro de las instalaciones durante el desarrollo de las funciones o actividades para la empresa.

Durante 2012 se reportaron 127 accidentes de trabajadores en el año lo que corresponde a un índice de frecuencia de accidentalidad ocupacional de 8. Este índice incluye la ocurrencia de una fatalidad por Accidente de Tránsito.





Al comparar los resultados obtenidos en los indicadores del año 2012 vs 2011, se presentan más casos pero se disminuye la frecuencia y la severidad de los mismos como se presenta en el siguiente cuadro comparativo:



## GESTIÓN AMBIENTAL GESTION DE IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES

El desarrollo económico e industrial de la sociedad ha llevado a obtener grandes avances y logros pero también ha llevado a una degradación a pasos agigantados de los recursos naturales.

Las organizaciones tienen como objetivo implementar alternativas que disminuyan los impactos ambientales generados al interior de estas. Promoviendo un cambio cultural frente al cuidado y aprovechamiento racional de los recursos naturales.

Con este propósito DELTEC SA dando cumplimiento a su política ambiental, establece el programa de gestión ambiental, el cual contempla el manejo adecuado de los recursos con los cuales desarrolla sus actividades.

En los proyectos desarrollados por la organización se implementa los programas de Gestión ambiental que son:

- Programa de Gestión de Residuos sólidos y Líquidos
- Programa de Emisiones Atmosféricas
- Programa ahorro y uso eficiente de Agua y Energía
- Programa de uso eficiente de la madera
- Programa orden y aseo

Nuestros programas de Gestión ambiental se extienden a la comunidad con programas especiales que contribuyan al cuidado del medio ambiente. En la que participan todos nuestros trabajadores.

Anualmente se desarrollan programas de gestión ambientales con participación de la comunidad, actividad que viene siendo desarrollada desde el año 2011. En la cual se realizaron reparaciones en la ESCUELA TERESA CALDERON de Palmira- Valle así:

- Adecuaciones eléctricas cocina: Instalación de interruptor para licuadora, adecuación de tubos protectores para todos los cables eléctricos de la cocina y reemplazo de los interruptores en mal estado y sin protecciones.
- Adecuación de Cables superficiales a cables con protección de tubo PVC en cuatro salones, salón de reuniones, coordinación académica y cocina, adecuación de instalaciones de los Ventiladores.
- Cambio de Interruptores en mal estado y cambio de cable dúplex añadidos y en mal estado por alambre numero 12.
- Adecuación de plafón de bombillo sin caja y cables de paso en corredor trasero.
- Charlas a los niños y profesoras sobre el compost.



Mantenimiento del parque donde los niños realizan sus actividades de recreación, fue podado y organizado por nuestros colaboradores ingenieros y personal operativo, quienes se sienten parte de la construcción de un país.







Uno de estos programas realizados en el 2012, se enfoco a la disminución y reutilización de la madera. Para esto crea la campaña RESPIRANDO ARTE, en la ciudad de Bogotá, que tiene como objetivo ofrecer de manera educativa y amena alternativas para el uso de la madera y conservación de los bosques. Por medio de talleres educativos para niños de escuelas donde DELTEC SA desarrolla su operación.

Se quiere busco la reutilización adecuada de los recursos naturales, en este caso la madera, el principal objetivo de este proyecto es trabajar con los niños de las escuelas en las zonas dónde DELTEC SA desarrolla su operación.



Se da inicio al este gran programa con los talleres ambientales para niños, lo que refuerza sus conocimientos y entendimiento acerca de los cuidados ambientales y su

relación con el ser humano, los temas son enfocados al conocimiento de la biodiversidad con que cuenta Colombia, los tipos de ecosistemas, los impactos ambientales generados hacia los bosques y las consecuencias que traerán en un futuro, estos talleres están enfocados según el ciclo escolar, lo que lleva a un mejor entendimiento de los conceptos en todas las edades.



Una vez se reforzaron en los niños los conocimientos ambientales, se dio inicio a las campañas de arte, que consistió en reutilizar la madera que genera DELTEC SA en la protección de los transformadores, las estibas y la madera que rodea los carretes, la madera se encuentra apilada en las instalaciones de la organización.



Esta madera antes de llegar a manos de los niños, pasa por un proceso de limpieza y arreglo (Barrido y pulido) de los tablones de madera, estos tablones se cortan en medidas específicas para darles a los niños las partes, para armar cajas, cofres, portalápices y relojes, ellos la decoran a su estilo y personalidad y finalmente obtienen un hermoso elemento de decoración.





### **PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN LOS DOS ULTIMOS AÑOS:**

- ✚ Premio a la Innovación Tecnología: PROGRAMA RECONOCE 2010 creado por la empresa CODENSA y Endesa, a mediados del año 2010, se realizó la convocatoria a 65 empresas de Distribución y 15 empresas de Generación para participar en las categorías de Mejores prácticas, Seguridad y Salud Ocupacional y Desarrollo de la Innovación y del cual DELTEC S.A. ocupó el **primer** puesto en el PREMIO AL DESARROLLO DE LA INNOVACIÓN, innovación en la gestión de operación e información a través de dispositivos móviles en tiempo real: Gestionando la Orden de Trabajo, materiales, mano de obra, uso de GPS, fotografía, tiempos, control de rendimientos y uso de tecnología on-line. El cual a la fecha del día de hoy se encuentra en operación con excelentes resultados.



- ✚ En Julio de 2010, ARP SURA, realizó el Congreso Internacional ARP SURA 2010 Cultura del Cuidado; al que fuimos invitados para participar de la muestra empresarial del congreso por ser empresa líder en formación de trabajo seguro en alturas. Aquí se expuso nuestro programa TRASA a todas las empresas invitadas y obtuvimos el segundo puesto en la categoría empresa líder.



- ✚ Premio Reconoce 2011: Primer puesto en el programa **BOTANDOLE CORRIENTE AL MEDIO AMBIENTE EDUCAMOS CON ENERGÍA** Lograr ser multiplicadores e incentivadores de conciencia ambiental a través de la

responsabilidad social empresarial mediante un trabajo conjunto con instituciones educativas de bajos recursos, aprovechando las buenas prácticas ambientales implementadas en la empresa y los controles que mitigan los impactos y permiten un manejo adecuado de los residuos. Mejora de las instalaciones educativas más vulnerables de la zona de operación con los residuos aprovechables que se generan en DELTEC S.A.



- ✚ Año 2012: El grupo ENDESA otorga a DELTEC S.A. el reconocimiento a la innovación técnica administrativa con el proyecto Tablet en el primer lugar. Cuyo objetivo es reemplazar la captura de información de las planillas de recibos de obra,

realizadas en terreno por el software de formatos digitales en dispositivos tablet, la cual permite gestionar e integrar la herramienta tipo Autocat con el sistema de información SISDELTEC. Aprovechando y optimizando los recursos mediante el uso de tecnología móvil 4G, fotografía, posición GPS e impresión en sitio, todo esto desarrollado por talento humano de DELTEC S.A.



## INFORME DE GESTION DE LA JUNTA DIRECTIVA Y GERENTE GENERAL

### Apreciados Accionistas:

Es satisfactorio presentar los resultados obtenidos con corte a 31 de Julio de 2012 y diciembre de 2011. Año en que la empresa continuo adelantando su proceso de crecimiento y desarrollo y consolido su política ambiental, social y con el gobierno, un aliado de las regiones donde tiene presencia.

Uno de los hitos más relevantes del año fue la apertura de nuevos negocios con clientes

nuevos tales como ACUCAR, e Interconexiones Eléctricas de Medellín.

Es importante destacar que bajo el marco del desarrollo sostenible de la compañía, se están haciendo las respectivas gestiones para la apertura de mercado en Telecomunicaciones y Gas en otros sectores del país. Esto con el fin de madurar su portafolio de nuevos proyectos en diferentes zonas y fortalecer su posición en el Sector de Servicios Públicos Domiciliarios y el Sector de Obra Civil.

### Resultados financieros

El capital de la sociedad es poseído mayoritariamente por DELTEC S.A. domiciliada en Santiago de Cali y opera además en las siguientes ciudades. Santa fe de Bogotá, Ibagué, Meta, Popayán, Tunja, Bucaramanga, Pereira, Guajira, Atlántico, Cesar y Magdalena.

Las inversiones de la compañía no contraladas o las que se consideran como temporales representadas en acciones se registran al costo y se presentan al menor valor entre el costo de adquisición y valor intrínseco certificado (o la última cotización en bolsa disponible).

La provisión para deudas se revisa y actualiza al fin de cada ejercicio, con base en análisis de cobrabilidad de las cuentas individuales. Periódicamente se cargan a la provisión las sumas que son considerables de incorporación.

#### Inventarios:

El inventario por contratos de ejecución incluye todos los costos incurridos necesarios para el apropiado desarrollo de los proyectos tales como: Mano de obra directa e indirecta, materiales de construcción y otros costos directos; todos los costos son registrados en la cuenta inventarios para luego ser trasladados a las cuentas de resultados, una vez se facturen

al cliente, de acuerdo con el avance del trabajo.

Al cierre del periodo se reconocen las provisiones necesarias, por deterioro obsolescencia o lenta rotación, con el fin de ajustarlos a su valor neto de realización.

Los inventarios se contabilizan al costo y al acierre del ejercicio son reducidos a su valor de mercado, si este es menor. El costo se determina con bs en el método promedio ponderado.

Los inventarios de herramientas se registran por su costo de adquisición y se dan de baja por pérdida, obsolescencia, daño o venta.

#### Asuntos legales

La compañía atendió debidamente sus procesos judiciales y asuntos legales y no recibió notificación de demandas ni sanciones en su contra que pudiesen llegar a afectar su situación financiera.

Durante el año se evaluó el desempeño de los sistemas de revelación y control de la información financiera y se concluyó que funcionan adecuadamente.

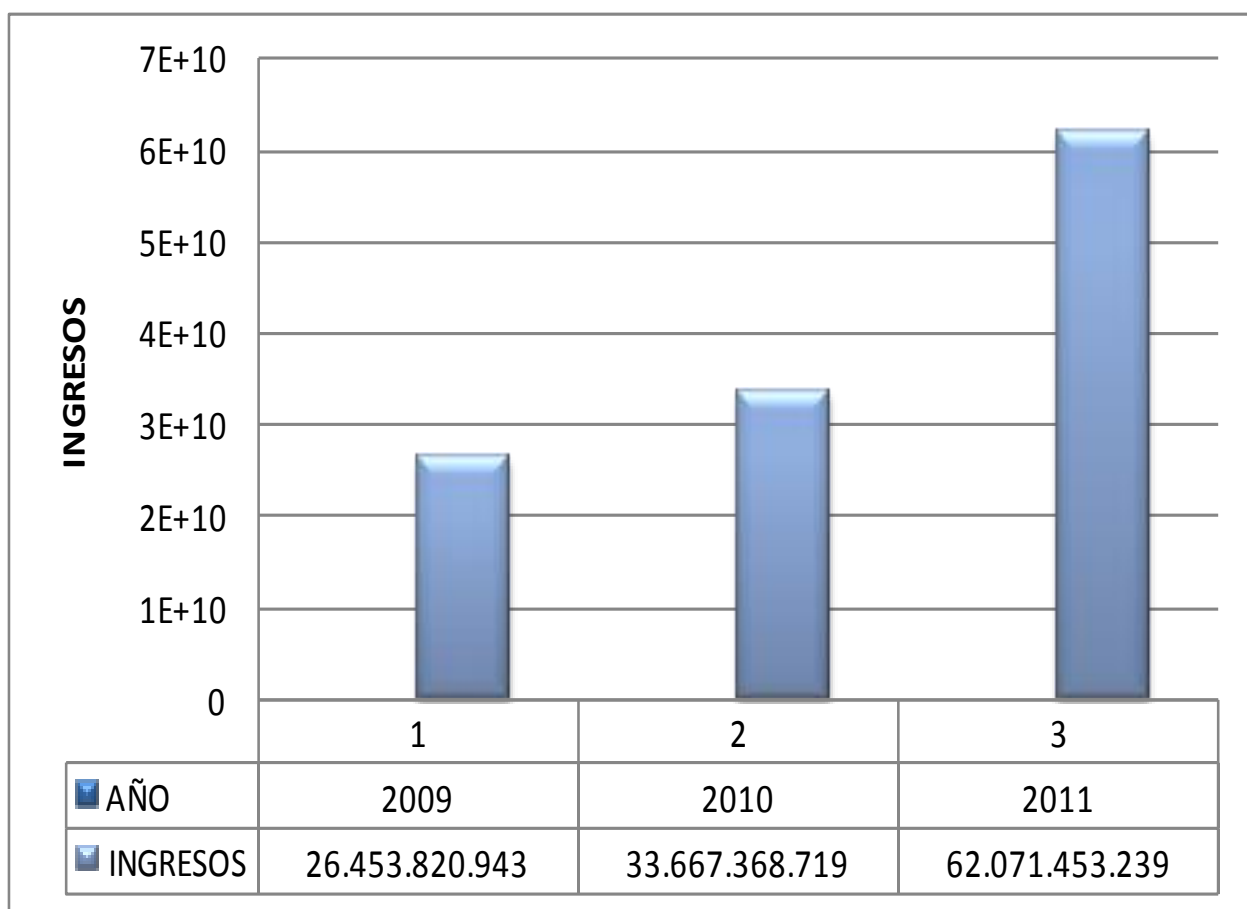
DELTEC. Observó la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual y acató las disposiciones que regulan lo concerniente a los derechos de autor. El software usado por la compañía es legal y el software de operación fue desarrollado directamente por empleados de la empresa.

Las operaciones realizadas con administradores y accionistas se celebraron según lo previsto en las normas pertinentes y atendiendo condiciones de mercado. En las notas de los estados financieros individuales y consolidados, respectivamente, se detallan dichas transacciones.

## ESTADOS FINANCIEROS:

Los estados financieros consolidados revelan, de manera adecuada, la magnitud de los recursos bajo control exclusivo, con lo cual, además, se consigue establecer un factor Aproximado del nivel económico de la responsabilidad que le compete a DELTEC S.A.

Las cifras que se presentan a continuación fueron tomadas de los estados financieros de la Empresa a 31 de Julio de 2012 y diciembre 31 de 2011, certificados y dictaminados con sujeción a lo prescrito por las normas legales vigentes. Crecimiento en sus ingresos y ventas, los cuales se han comportado así:



El presupuesto se maneja por proyecto, al momento de establecer el precio de las actividades o contratos a participar, se establecen los presupuestos por proceso, una vez adjudicado el contrato, es monitoreado mes a mes de acuerdo al informe de la facturación reportado por Contabilidad. De igual manera en el momento que se detecta un desequilibrio económico se revisa al interior del proyecto si es por falta de administración del contrato o son variables incontrolables, las cuales son revisadas con el contratante y se establece un acuerdo.



**Certificación del Revisor Fiscal:**



**García Florez  
Consultores y Auditores S.A.**

NIT: 900.170.524-0  
Calle 19 No. 2N - 29  
Edificio La Torre de Cali, Piso 34 OC 3401  
PBX. 0572-6608900  
Cali, Colombia

Suscrito Revisor Fiscal de  
**DELTEC S.A**  
NIT 800.166.199-1

Certifica Que:

De conformidad con las disposiciones legales pertinentes he efectuado una revisión de los datos intermedios del Balance General, estado de Resultados, indicadores financieros al 31 de Julio de 2012 para la administración de la compañía.

Dicha revisión comprendió lo siguiente:

1. La comparación de los datos financieros con los registros contables de la Compañía.
2. Comparación de la información preparada por la Compañía y la utilizada para el cálculo de los indicadores financieros con los registros contables.
3. Verificación de las extensiones y cálculos aritméticos de la información examinada.

El alcance de dicha revisión es sustancialmente menor que el de un examen de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, cuyo objetivo es expresar una opinión concerniente a los estados financieros en conjunto. Por consiguiente, no expreso tal opinión.


Con base en mi revisión, manifiesto que los datos financieros intermedios mencionados están de acuerdo con los registros contables de la Compañía, y que no tengo conocimiento de ninguna modificación importante que deba hacerse a tales datos de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

Para constancia, se firma en Santiago de Cali a los 24 días del mes de Septiembre de 2012

Viviana Artunduaga Peñafield  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 163938-T  
Designada por García Florez Consultores y Auditores S.A



## Certificación del Representante Legal y contador



ESTADOS FINANCIEROS  
31 de julio de 2012 y Diciembre 31 de 2011

---

### Certificación de estados financieros

**CESAR HUMBERTO GARCIA BARRERA** en calidad de Representante Legal, **MAGDA YULIETH BERMUDEZ MARIN** en calidad de Contador de **DELTEC S.A.**, declaramos que los estados financieros: Balance General y los estados de Resultados, junto con sus notas explicativas por los periodos terminados el 31 de julio de 2012, se elaboraron con base en las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia, aplicadas uniformemente con las del año anterior, asegurando que presentan razonablemente, la situación financiera.

También confirmamos que:

Las cifras incluidas en los mencionados estados financieros y en sus notas explicativas fueron fielmente tomadas de los libros de contabilidad de **DELTEC S.A.**

- No ha habido irregularidades que involucren a miembros de la administración que puedan tener efecto de importancia relativa sobre los Estados Financieros enunciados o en sus notas explicativas.
- Aseguramos la existencia de activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con cortes de documentos, acumulación y compensación contable de sus transacciones en los años terminados el 31 diciembre de 2011 y evaluados bajo métodos de reconocido valor técnico.
- Confirmamos la integridad de la información proporcionada, respecto a que todos los hechos económicos han sido reconocidos en los Estados Financieros enunciados y en sus notas explicativas.
- Los hechos económicos se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de los Estados Financieros enunciados o en sus notas explicativas incluyendo los gravámenes y restricciones de los activos, pasivos reales y contingencias, así como también las garantías que se han dado a terceros.

Certificación de estados financieros



**Estados Financieros**

31 de julio de 2012 y Diciembre 31 de 2011

- La información contenida en los formularios de autoliquidación de aportes al sistema general de seguridad social integral es correcta, de acuerdo a las disposiciones legales, **DELTEC S.A.**, no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema mencionado.
- No ha habido hechos posteriores al 31 de Julio de 2012 que requieran ajuste o revelación en los Estados Financieros o en sus notas explicativas.

Cordialmente,

  
**CESAR HUMBERTO GARCIA B.**  
Representante Legal

  
**MAGDA YULIETH BERMUDEZ M.**  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 125593-T

Santiago de Cali.  
21 de Agosto de 2012



Estados financieros

31 de julio de 2012 y Diciembre 31 de 2011

## Balance general

(Expresado en miles de pesos)

	Notas	07-2012	12-2011
<b>Activo</b>			
Activo corriente			
Disponibles	3	52.575	212.215
Inversiones temporales	4	-	-
Deudores, neto	5	8.232.848	7.464.806
Inventarios	6	10.982.194	6.896.375
Gastos pagados por anticipado y cargas diferidas	8	31.682	46.755
<b>Total activo corriente</b>		<b>20.278.299</b>	<b>14.620.151</b>
Activo no corriente			
Inversiones permanentes, neto	4	1.603.484	1.603.484
Propiedades, planta y equipo, neto	7	1.139.631	1.110.934
Intangibles - Crédito mercantil		3.546.416	2.255.803
Cargas diferidas	8	1.805.242	3.720.744
Otros activos		-	-
Valorizaciones	9	6.095.709	6.095.709
<b>Total activo no corriente</b>		<b>16.181.482</b>	<b>14.792.674</b>
<b>Total activo</b>		<b>36.460.781</b>	<b>29.412.825</b>
<b>Pasivo y patrimonio de los accionistas</b>			
Pasivo corriente			
Obligaciones financieras	10	951.821	-
Proveedores	11	3.078.047	3.436.949
Cuentas por pagar	12	2.717.527	1.306.186
Impuestos gravámenes y tasas	13	418.879	1.222.550
Obligaciones laborales	14	3.146.022	1.467.861
Dividendos por pagar	15	253.202	-
Otros pasivos	15	18.043	-
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>10.582.541</b>	<b>7.433.526</b>
Obligaciones financieras	10	13.568.847	9.379.958
Ctas por Pagar a Compañías Vinculadas		417.173	245.378
<b>Total pasivo</b>		<b>24.568.561</b>	<b>17.058.862</b>
<b>Patrimonio de los accionistas</b>	16		
Capital		4.000.000	3.800.000
Capital por Suscribir		-1.800.000	-
Reservas		712.230	604.881
Revalorización del patrimonio		109.032	194.896
Resultados del ejercicio		44.249	1.073.493
Resultados de ejercicios anteriores		1.880.000	1.303.884
Superavit por valorizaciones		6.176.709	6.176.709
<b>Total patrimonio</b>		<b>11.892.220</b>	<b>12.353.963</b>
<b>Total pasivo y patrimonio de los accionistas</b>		<b>36.460.781</b>	<b>29.412.825</b>
<b>Cuentas de orden</b>	17		
Deudoras		6.315.928	8.043.701
Acreedoras		6.315.928	8.043.701

**CESAR HUMBERTO GARCIA**  
Representante Legal  
(Véase certificación adjunta)

**MAGDA YULIETH BERMUDEZ**  
Gerente T.P. 125803-Y  
(Véase certificación adjunta)

**VIVIANA ARDENDUAGA PENAFIELA**  
Revisor Fiscal T.P. 143958-1  
Designado por García Híjar Consultores y Auditores  
(Véase certificación adjunta)



Estados Financieros

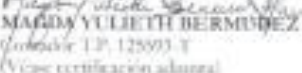
Acumulado 1 de enero a 31 de julio de 2012 y Diciembre 31 de 2011

## Estado de resultados

(Expresado en miles de pesos)

	Notas	07-2012	12-2011
Ingresos operacionales	18	38.618.351	62.071.453
Costo de producción y ventas	19	(27.634.199)	(54.938.760)
Utilidad (pérdida) bruta		2.976.152	7.131.693
Gastos de administración	20	(1.479.977)	(2.816.580)
Utilidad (pérdida) operacional		1.496.175	4.315.113
Ingresos (gastos) no operacionales, neto	21	(1.451.926)	(2.712.905)
Utilidad (pérdida) antes de impuesto sobre la renta		44.249	1.602.228
Impuesto sobre la renta	13		(528.735)
Utilidad (pérdida) neta del ejercicio		44.249	1.073.493
Utilidad (pérdida) neta por acción, en pesos		2,21	53,67

  
CESAR HUMBERTO GARCIA  
Representante Legal  
(Véase certificación adjunta)

  
MAIDA YULIETH BERMUDEZ  
Auditor E.P. 125593-7  
(Véase certificación adjunta)

  
VIVIANA ALTUNAGUA  
Revisor Fiscal E.P. 143936-7  
Designado por García Hóez Consultores y Auditores  
(Véase certificación adjunta)

Las notas 1 a 26, son parte integral de los estados financieros.



Estados financieros

31 de Julio de 2012 y Diciembre 31 de 2011

**Nota 24. - Indicadores financieros**

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 291 del Código de Comercio, a continuación se presentan los principales indicadores financieros:

**De liquidez**

		<u>07 2012</u>	<u>12 2011</u>
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1.92	2.0
Prueba ácida de cuentas por cobrar	$\frac{(\text{Activo corriente} - \text{cuentas por cobrar})}{\text{Pasivo corriente}}$	1.44	1.414
Capital de trabajo (miles de pesos)	(Activo corriente - Pasivo corriente)	9.696.758	7.186.625
Solvencia	$\frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$	1.48	1.72

**Endeudamiento**

Endeudamiento total	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	0.67%	0.58%
---------------------	---	-------	-------

**De rendimiento**

Margen bruto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$	9.72%	11.49%
Margen operacional de utilidad	$\frac{\text{Perdida operacional}}{\text{Ventas netas}}$	4.89%	6.95%
Margen neto de utilidad	$\frac{\text{Pérdida neta}}{\text{Ventas netas}}$	0.14%	1.73%

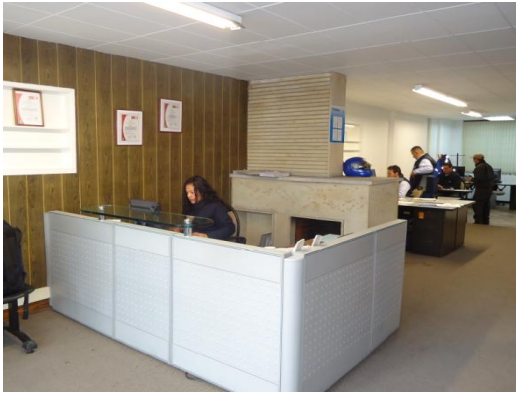
## ESTRATEGIAS PARA CRECER.

**DELTEC S.A. tiene las siguientes estrategias:**

- IMAGEN DE LA MARCA: Mantener la calidad del servicio en todas sus líneas, excelentes indicadores de gestión
- FIDELIZACION DEL CLIENTE: Atención al cliente personalizada, permite la fidelización del cliente.
- RECURSO HUMANO: Personal especializado para realizar las actividades.
- COMPROMISO: Implementación de acciones inmediatamente se requieren
- RECAPITALIZACION: aumentar su capital como consecuencia de una mayor necesidad de garantizar su estructura y responder de sus obligaciones a corto o medio plazo

## PROYECTOS SIGNIFICATIVOS EN LA COMPAÑÍA

Durante el último año se han desarrollado proyectos de crecimiento en su infraestructura y activos (Edificios, Vehículos, Herramienta y Equipos Especializados)



Mejora en sus instalaciones y adecuaciones en puestos de trabajo:



## CONTROLES GERENCIALES PARA MONITOREAR LOS COMPROMISOS

- a. Informes de Gestión: Mensualmente, el director de cada proyecto realiza un informe de gestión, en el cual se presenta el resultado de los indicadores y su tendencia. Se hace análisis de cada indicador y se generan las acciones correspondientes a la mejora continua los cuales quedan consignados en el formato 7-FT-011 Solicitud de Mejoramiento SAM.
- b. Auditorías internas dirigidas: proceso mediante el cual se determina la conformidad de los requisitos contractuales, los requisitos de ley, requisitos de la organización, se verifica el nivel de efectividad de los procesos, de tal manera que se establezcan las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento requeridas para el logro de los resultados de la empresa.
- c. Control mensual de la facturación Vs. Costos generados del Proyecto.
- d. Monitoreo a las quejas recibidas del cliente.
- e. Encuestas de Satisfacción al Cliente.
- f. Revisión mensual de los Estados Financieros de la compañía.

**CESAR HUMBERTO GARCIA BARRERA**  
Representante Legal