

A low-angle, upward-looking photograph of a modern glass skyscraper. The building's facade is composed of a grid of dark metal frames and large glass panels that reflect the sky. The perspective creates a sense of height and architectural scale. The image is partially framed by a large, stylized blue arrow graphic that points upwards and to the right, with a lighter blue outline.

Balance 2013

exela

Nuestra estrategia de negocio



(Fortaleza de negocio) FOCO
Qué hacemos?

exela es una compañía enfocada en ofrecer soluciones integrales para las necesidades de los Clientes en materia de outsourcing de procesos y servicios, realizando operaciones en diferentes sectores de la economía nacional cómo:

- › **Procesos de Gestión Humana**
- › **Servicios Temporales**
- › **Selección de personal**
- › **Contratación y administración especializada de personas**
- › **Procesos Logísticos**
- › **Procesos de Manufactura**
- › **Procesos Comerciales**
- › **Procesos Administrativos**



Dónde estamos?

Tenemos operaciones a lo largo del territorio nacional con oficinas en: Medellín (Dirección General), Bogotá, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga y Pereira.

Cuántos somos?

Al 31 de diciembre de 2013, 2361 trabajadores hacen parte de la base social de exela



Perfil Corporativo

Misión:

Trabajamos para incrementar la productividad de nuestros clientes.

Visión:

Ser la solución ideal en outsourcing de procesos y servicios con el mayor crecimiento del sector.

Nuestros Atributos:

exela es cercana, confiable y flexible.

Quienes trabajamos en exela somos cercanos, confiables y flexibles, dispuestos siempre a servir y trabajar en equipo para el logro de objetivos comunes.



VALORES CORPORATIVOS:

RESPETO A LA PROMESA DE VALOR DEL CLIENTE

Entendida como la construcción de relaciones de largo plazo basadas en la transparencia, la confiabilidad, la autenticidad, el cumplimiento de nuestros compromisos y el respeto normativo, garantizando la prestación de un servicio generador de valor para el cliente y para exela.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

El logro de los resultados es la prioridad de la gestión en la Organización. Solo organizaciones liquidas y rentables crecen, permanecen y generan utilidades.

SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Como ciudadano corporativo, exela, considera como sus responsabilidades fundamentales, participar en el crecimiento Integral de su gente y la comunidad protegiendo el medio ambiente, constituyéndose en un actor importante en el desarrollo del País.



PARTICIPACIÓN GREMIAL

exela forma parte activa de la ANDI, de la Cámara de procesos tercerizados BPO de la ANDI; es miembro de Acoset, está adherida al Pacto Global por medio de la Red del Pacto Global en Colombia y certificado en RSE con Fenalco Solidario Colombia. ASCORT, ACRIP



exela tiene presencia en 39 municipios y 10 departamentos de Colombia. Adicionalmente cuenta con 6 sedes regionales y 6 Oficinas.

Gestión anticorrupción

En cumplimiento del principio número 10 del Pacto Global de la ONU al cual exela se encuentra adherida desde julio del año 2013, y en el que nos comprometemos a trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. exela implementa las siguientes prácticas que buscan transparencia.

Por medio de:

Riesgos asociados a la corrupción

- › Indebidos manejos administrativos
- › Fuga de Información Confidencial y/o Pérdida del Know-How
- › Fraude
- › Conflicto de intereses
- › Dependencia de Proveedores o terceros
- › Acoso Laboral, malos tratos
- › Indebidos manejos financieros y/o de la información financiera
- › Pérdida de confiabilidad de la información financiera
- › Sanciones legales
- › Extorsión y Soborno
- › Nepotismo y Selección inadecuada de personal
- › Selección inadecuada de proveedores
- › Vulneración de los derechos de la mujer y del menor trabajador.
- › Prácticas de prueba de embarazo y/o de VIH
- › Alcoholismo y drogadicción
- › Violación a la libertad de expresión
- › Manejo inadecuado de datos personales

Herramientas para evitar la corrupción

- › Código de Buen Gobierno
- › Política de confidencialidad y no divulgación de información
- › Proceso de Control Interno
- › Norma sobre conflicto de interés en el reglamento de trabajo
- › Comité de convivencia
- › Revisoría Fiscal y Auditoría interna
- › Política para la Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas
- › Política de Selección: Procesos técnicos de Selección
- › Programas de formación
- › Política licitatoria y de selección técnica
- › Política de Derechos Humanos
- › Política que prohíbe el trabajo de menores y trabajo forzoso
- › Política Antidiscriminación de la mujer y los enfermos que prohíbe tales pruebas
- › Política de quejas y reclamos.
- › Política de tratamiento de la información y protección de datos personales

Prácticas que buscan transparencia
para evitar **Hurto**

Incidentes de corrupción -> Adopción de Medidas

Gobierno Corporativo



ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Como órgano superior de exela, define el norte estratégico de la compañía, establece las principales políticas y sus disposiciones son cumplidas por la Junta Directiva, el Gerente y la totalidad de los empleados.

Se caracteriza por cuanto:

1. Sus facultades son indelegables
2. Es un órgano corporativo

3. Los límites a su autonomía se establecen en la ley y las buenas costumbres.

4. No es persona jurídica

5. Inspecciona y vigila los actos y las acciones de los órganos administrativos.

COMITÉ DE GERENCIA

Está encargado de apoyar y soportar la gerencia en la toma de decisiones, articulando y ejecutando los planes de desarrollo institucional.





JUNTA DIRECTIVA

Nuestra junta directiva dirige y controla la compañía, en sujeción a los lineamientos definidos por la Asamblea General y en función de los intereses de los accionistas, velando y protegiendo los derechos de sus grupos de interés para asegurar el crecimiento del patrimonio y la sustentabilidad de la empresa. Es además el órgano de enlace entre la Compañía y sus accionistas e inversionistas, y en su calidad, se dirige principalmente a definir las políticas generales y los objetivos estratégicos de la Sociedad, así como a hacerle seguimiento a todas aquellas acciones que se emprendan para lograrlo.

COPASO

exela comprometida con el sistema de higiene y la seguridad industrial, tiene conformado su comité paritario de salud ocupacional, en los términos de ley.

El Comité Paritario se encarga de velar por la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional dentro de la empresa para la adecuada y segura ejecución de las actividades de trabajo.

COMITÉ DE CONVIVENCIA

Resolución 652 de 2012, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones en donde exela tiene conformado un Comité de Convivencia, con políticas de funcionamiento claras. Durante el año 2012 no recibió reportes.



Los cinco pilares de nuestra gestión en sostenibilidad

1. Respeto a las Personas

Logros

Formamos sinergia entre Nuestro Fondo y exela para incrementar beneficios de bienestar ofrecidos al trabajador y su grupo de beneficiarios.

Siendo coherentes con este principio, exela realiza una encuesta de satisfacción integral para medir la percepción del servicio que brindamos, buscando mejorar continuamente. En ella nuestros trabajadores nos calificaron con un 89,22% de satisfacción.

Se ofertó programas de Formación y desarrollo a los empleados y beneficiarios.

Desafíos

Continuar la ampliación de cobertura en los programas de Bienestar Social para el trabajador y su grupo de beneficiarios con alianzas.

Identificando los aspectos a mejorar en la encuesta realizada en el 2012, buscaremos aumentar el nivel de satisfacción al 95%.

Con los empleados se obtiene muy buena participación en la formación desde el Ser. Con los beneficiarios se pensará otra estrategia para tenerlos dentro de la cobertura de los programas de formación y desarrollo ya que no han tenido acogida.



2.Enfoque al Cliente

Logros

Fortalecimiento de la cultura del servicio.

Calificación de servicio por parte de los clientes, quienes nos calificaron en 90% de satisfacción, 10% más de la meta.

Se obtienen felicitaciones al trabajo y el acompañamiento que se realiza a los clientes.

Desafíos

Durante el 2013 se trabajó en capacitaciones para mejorar cada día más en lo que concierne al servicio.

Nivelar y/o aumentar este porcentaje obtenido en el año 2013.

Seguimos Incrementando las felicitaciones que el cliente nos transmite, estimulando los servicios en línea de nuestro sitio web como medio de comunicación ágil y seguro.

3.Orientación a Resultados

Logros

Obtención de la Certificación integral con no conformidades realizada por la firma TUV Rheiland.

Consolidación del modelo de evaluación de proveedores.

Aumento en la compra y contratación de productos y servicios con empresas que respetan las normas locales e internacionales.

Adhesión al pacto global.

Desafíos

Reducción del riesgo en la cadena de valor.

Cumplimiento de la política de elección de Proveedores.

Evaluación 100% de nuevos proveedores.

Evaluación y seguimiento a los proveedores antiguos.

Buscaremos el compromiso de nuestros proveedores para dar cumplimiento a los derechos laborales y humanos a lo largo de la cadena de valor.

Diagnosticar las competencias de los empleados e identificar las posibles mejoras que podamos



4. Respeto al entorno

Logros

Implementación de la política ambiental.

Formación y sensibilización en temas de gestión ambiental a los diferentes públicos de interés a través de capacitaciones y en los medios de comunicación corporativos.

Impresión en papel Eco-pack de los siguientes medios de comunicación: carteleros, boletines.

Desafíos

Intensificar formación en temas de gestión ambiental a los diferentes públicos de interés a través de capacitaciones y en los medios de comunicación corporativos.

Aumentar planes de acción según nuestro programa de gestión ambiental.

Programas 5 S.

Reciclaje y reutilización.

Incrementar la cultura virtual con lo que respecta a las comunicaciones y disminución del consumo de papel.

4. Responsabilidad social

Logros

En alianza con Nuestro Fondo se comienza a dar cobertura a los programas de bienestar social para los trabajadores y su grupo familiar. Nos certificamos en Responsabilidad Social Empresarial con Fenalco Solidario.

Inclusión de nuevos programas de bienestar social.

Desafíos

Establecer y consolidar alianzas estratégicas con instituciones que trabajen por el desarrollo social en las regiones.

Ampliar la cobertura.

Obtener la recertificación en Responsabilidad Social

Diseño de nuevos programas de desarrollo social.

Implementar prácticas enfocados al desarrollo sostenible.



¿QUIÉNES SON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS?

Como consecuencia lógica e inmediata de nuestra presencia nacional, exela mantiene relaciones con un variado grupo de públicos en desarrollo de su objeto empresarial. En efecto, nuestra operación involucra clientes, proveedores, empleados, gobierno, comunidad y accionistas.

Cómo nos comunicamos con nuestros grupos de interés:

TRABAJADORES Y FAMILIAS

Formas de comunicación

- › 6 ediciones de boletín informativos con 6800 ejemplares en promedio.
- › 12 ediciones mensuales de carteleras corporativas que se publican de manera física y se envían virtualmente.
- › 52 ediciones del boletín virtual Avanzamos que se publica cada semana.

- › 24 encuentros con el Gerente a nivel nacional: programa de comunicación liderado por la Gerencia General donde se informa presencialmente como vamos.
- › Envío de información a los correos electrónicos de nuestros empleados para enterarlos de los beneficios adicionales que se presentan con nuestros aliados.
- › Visitas personalizadas por parte de Gestión del Servicio a los lugares de trabajo donde está el empleado.
- › Publicación continúa de información en la intranet y en el sitio web el cual es totalmente transaccional.

CLIENTES

Formas de comunicación

- › Visitas guiadas en las instalaciones de exela.
- › Aplicación de encuesta para medir el nivel de satisfacción.
- › Visitas permanentes por parte de la Gerencia general, gerentes de cliente, Bienestar Social y funcionarios de gestión del servicio para hacer seguimiento.

ESTADO Y SECTOR

Formas de comunicación

- › Informes permanentes entregados a las entidades gubernamentales.
- › Envío de encuestas de servicios al DANE.
- › Adhesión al pacto Global de la ONU.
- › Certificado de Responsabilidad Social con la Corporación Fenalco Solidario.
- › Afiliados a Acoset.
- › Afiliados a la cámara BPO de la ANDI.
- › Afiliados a Ascort.
- › Afiliados a ACRIP.

ACCIONISTAS

Formas de comunicación

- › Asamblea ordinaria de Accionistas.
- › Boletín trimestral o semestral para los accionistas.

PROVEEDORES

Formas de comunicación

- › 158 evaluaciones de proveedores aplicadas, como parte del proceso de control del Sistema de Gestión Integral.
- › Envío de calificaciones a cada uno de los proveedores.
- › Reuniones programadas con los proveedores en aras a generar mejoras y permanencia.
- › Seguimiento al servicio con las diferentes áreas.

COMUNIDAD

Formas de comunicación

- Escuchamos a nuestro cliente interno y externo para prestarle un mejor servicio. En exela hemos desarrollado varias herramientas que nos permiten escuchar permanentemente a nuestros grupos de interés, conocer sus percepciones frente al servicio y aplicar acciones de mejora para poder así, dar cumplimiento a todos sus requerimientos.
- Sistema PQRS - Además aplicamos encuesta de satisfacción a nuestros empleados y clientes.
- Sistema de PQRS en nuestro link "En contacto"



EL TALENTO HUMANO exela

Toda organización posee una cultura que la distingue, identifica, orienta su accionar y modo de hacer las cosas, rige sus percepciones y la imagen que se tiene de ella.

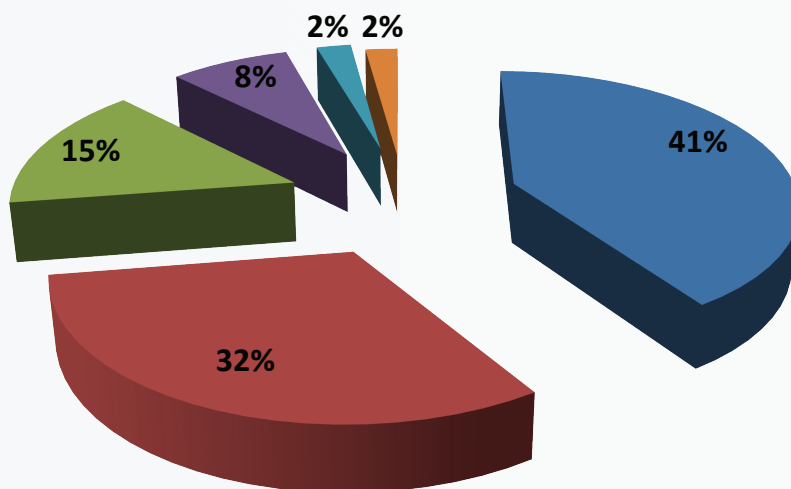
Nuestra cultura está conformada por el conjunto de normas, hábitos, creencias, experiencias y valores que practicamos los empleados, en procura de dar respuestas a todas las necesidades y expectativas de nuestro público interno y externo. Enfocada siempre en la construcción de la mejor empresa, con el mejor Talento Humano y las mejores prácticas.

Quienes trabajamos en exela y sin importar nuestro rol, compartimos una forma de ser: somos cercanos, confiables, flexibles, dispuestos siempre a servir y trabajar en equipo para el logro de objetivos comunes.

En **exela** somos 2.361 empleados distribuidos en varias regionales, de la siguiente manera.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR REGIONAL

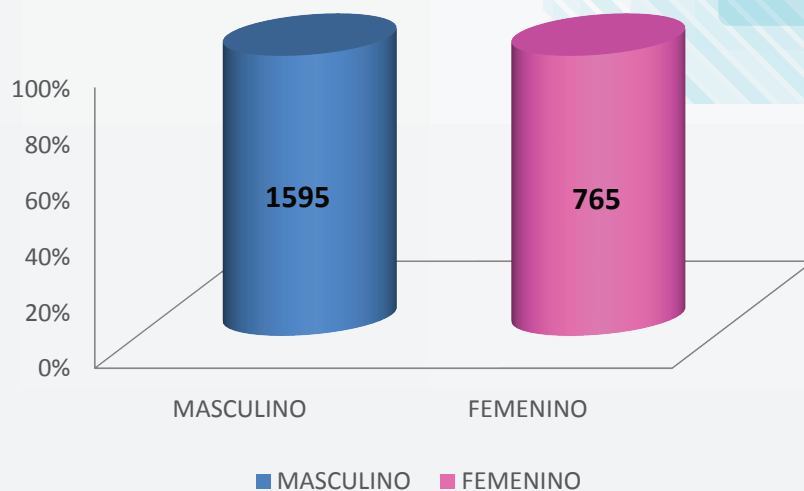
■ DIRECCIÓN GENERAL ■ REGIONAL CENTRO ■ REGIONAL NORTE
■ REGIONAL OCCIDENTE ■ REGIONAL EJE CAFETERO ■ REGIONAL ORIENTE



INCLUSIÓN Y EQUIDAD

En sintonía con nuestra adhesión al Pacto Global y el respeto a los Derechos Humanos exela se esmera por la inclusión.

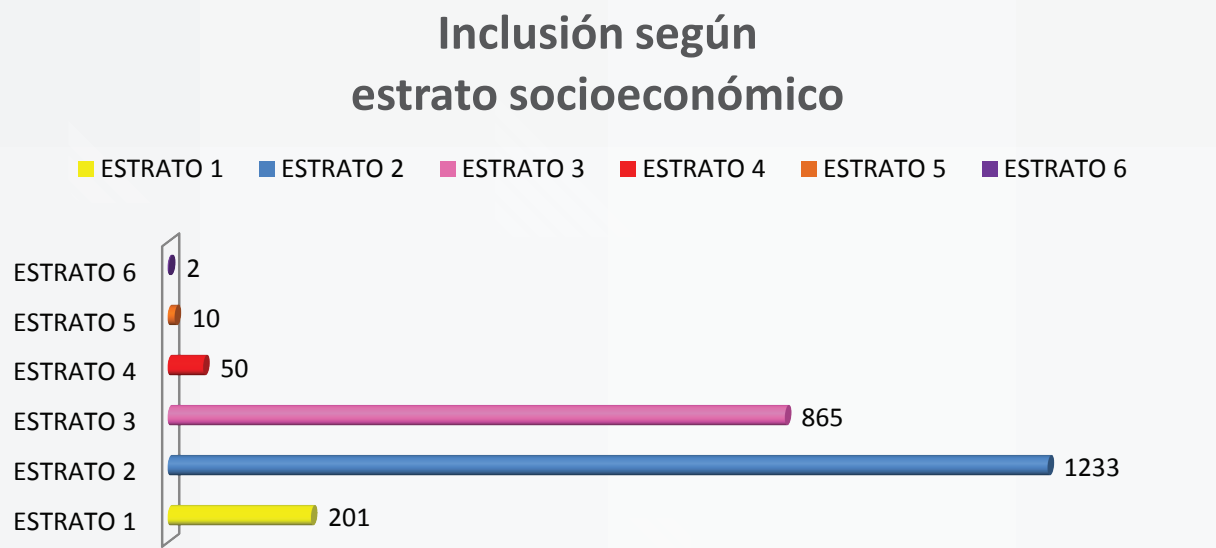
Gráfica con distribución por género



INCLUSIÓN SOCIAL

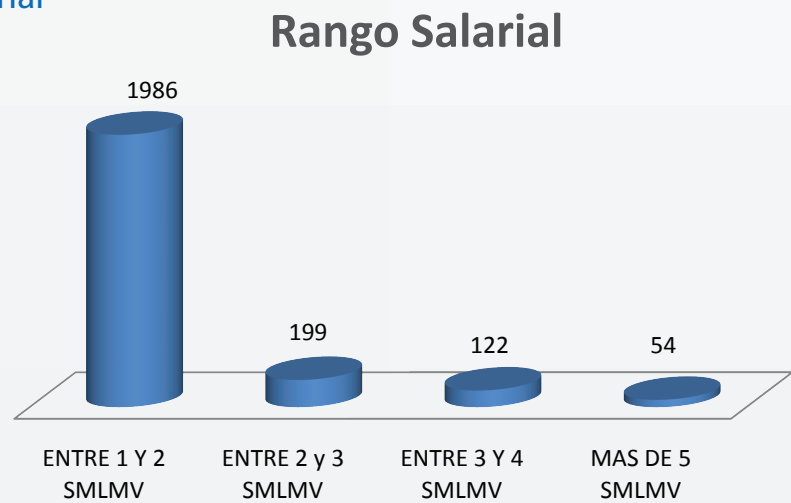
El compromiso de exela es brindar trabajo digno y debidamente remunerado, elevando la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias.

Gráfica Estrato Socioeconómico



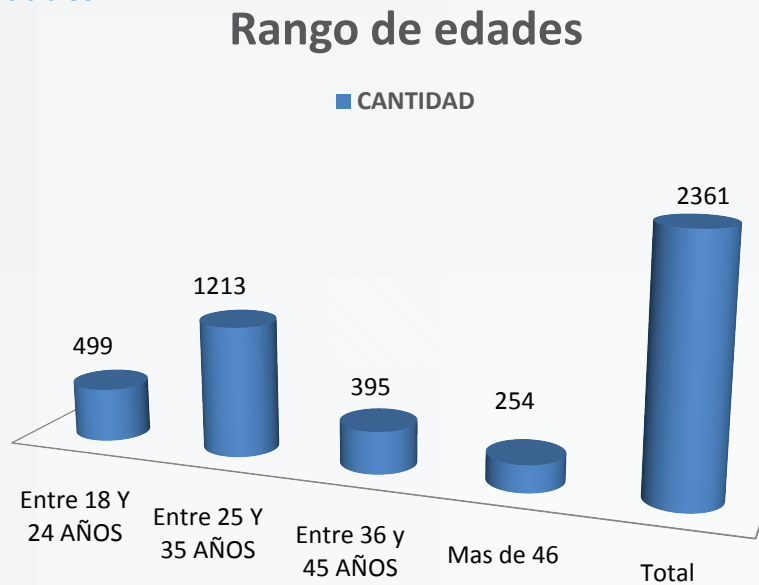
exela dignifica el trabajo a través del cumplimiento de sus responsabilidades empresariales, legales y sociales, siendo uno de los más importantes ítems, el pago de los salarios y prestaciones sociales correspondientes a cada uno de sus colaboradores, cumpliendo íntegramente con la normatividad vigente Colombiana. El promedio salarial que manejamos entre el rango más amplio presentado en la gráfica es de \$742.411 está entre uno y dos salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Gráfica Promedio Salarial



Teniendo muy claro nuestro compromiso con la erradicación del trabajo infantil, establecimos como política solo contratar mayores de edad.

Gráfica Rango de Edades



Generamos sinergia con empresas aliadas creando satisfacción a los empleados y sus familias, brindando servicios de alto impacto y cobertura. Este es el enfoque del proceso de Bienestar Social, orientado a mejorar las oportunidades para todos a través de actividades recreativas, formación, salud y cultura.

HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Condiciones de Salud y Seguridad en el trabajo.

Capacitaciones

Las siguientes fueron las principales actividades desplegadas por exela en el último año en esta materia y su impacto: 306 Capacitaciones impactando a 1659 personas durante todo el año. Mejorando la cultura de prevención y del autocuidado






Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y de Seguridad Social con las contribuciones especiales durante el año 2013.

Valor pagado a la seguridad social

➤ Pago EPS	➤ Pago ARL
\$2.396.835.770	\$409.105.233
➤ Pago AFP	➤ Contribución Total
\$3.052.580.252	\$5.858.521.255

➤ Valores pagados por Aportes Parafiscales

 CAJA	Pago	 SENA	Pago	 ICBF	Pago
	\$749.549.249		\$143.335.500		\$214.966.475

➤ Pagado al estado colombiano

CONCEPTO	VALOR
\$ IVA	2.622.162.000
\$ Gravamen Movimientos Financieros	168.858.946
\$ Industria y Comercio	182.259.197
\$ Impuesto predial propiedad	22.178.946
TOTAL	2.995.459.089

➤ Pagado a los trabajadores

CONCEPTO	VALOR
\$ Salarios	1.056.929.497
\$ Auxilio de Transporte	11.444.500
\$ Incapacidades	1.649.961
\$ Cesantías	74.614.613
\$ Intereses sobre las cesantías	10.340.361
\$ Prima de Servicios	76.484.332
\$ Vacaciones	48.089.345
\$ Bonificaciones	60.173.211
\$ Auxilios	165.750
\$ Capacitación de personal	18.337.725
\$ Dotación y suministros	1.156.370
\$ Gastos médicos	5.260.497
\$ Costos de personal	33.749.265.464
TOTAL	35.113.911.626

Con los proveedores de exela

Cumpliendo con lo establecido en nuestra certificación de calidad, bajo parámetros establecidos de manera inicial, exela selecciona sus proveedores y anualmente realiza evaluación de permanencia, retroalimentándolos en las acciones por mejorar a las que allá lugar.

En la actualidad derechos de los trabajadores que desde ambas partes manejamos.

Contamos con 245 proveedores a nivel nacional con quienes hemos generado una estrecha relación para contribuir al crecimiento económico del país de manera coordinada.



Compromiso con medios ambientales exela comprometida con el ambiente:

En el año 2013 se evalúa y se aprueba prender el aire acondicionado una hora después de haber ingresado y se apaga a las 5:00 p.m.

En el diseño y construcción de las nuevas oficinas se dejaron amplias ventanas por todos los costados para aprovechar la luz día natural.

Adicionalmente se generaron acciones para ser coherentes, no solo en infraestructura, sino también en bienestar para sus empleados. Por ello se aprobó el cambio de horario en la atención al público, pasando de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. a 7:00 a.m. – 5:00 p.m. generando mayores espacios de integración familiar y aprovechando con mayor efectividad la luz día.

Se cambió la plataforma tecnológica, en lo que respecta a servidores, pasando de 12 servidores físicos a 3 servidores físicos, que virtualizan 24 servidores, con ello generamos menor emisión de CO2 y disminuimos el consumo de energía.

Con relación la disminución de costos y ahorro de energía y agua, en nuestra oficina principal se utilizan lámparas economizadoras y en los baños se adquirieron baños ecológicos que contribuyen a disminuir el gasto de agua.

En el año recibimos certificación por parte de Kimberly que evidencia nuestro compromiso con el reciclaje.