



Balance 2014

exela

Mensaje del Gerente

El año 2014 fue muy positivo, crecimos por encima del 20%, nos seguimos consolidando a nivel nacional y nuestros clientes continúan reconociéndonos como un excelente aliado estratégico. Confiamos, y así lo tenemos plasmado en nuestro plan estratégico, que el 2015 será un año aún mejor, lleno de satisfacciones para nuestros trabajadores, accionistas y públicos de interés.

Reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global proponiendo nuevas formas de construcción ciudadana que redunden en el incremento del nivel y la calidad de vida de las personas, bajo acciones que finalmente protejan el planeta y así dejar una huella positiva a próximas generaciones.

Nuestra estrategia de negocio

¿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 Logísticos
- › Procesos de Gestión Humana
- › Procesos de Manufactura
- › Servicios Temporales
- › Procesos Comerciales
- › Selección de personal
- › Procesos Administrativos

Dónde estamos:

Tenemos operaciones a lo largo del territorio nacional con oficinas en:

› Dirección General - Medellín

› Pereira

› Cartagena

› Cali

› Bucaramanga

› Barranquilla

› Bogotá

Cuántos somos:

Al 31 de diciembre de 2014,

2163

trabajadores hacían parte de la base social de **exela**

2013 >>> 2541

2012 >>> 1569



Perfil corporativo

Misión:

En **exela** 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.

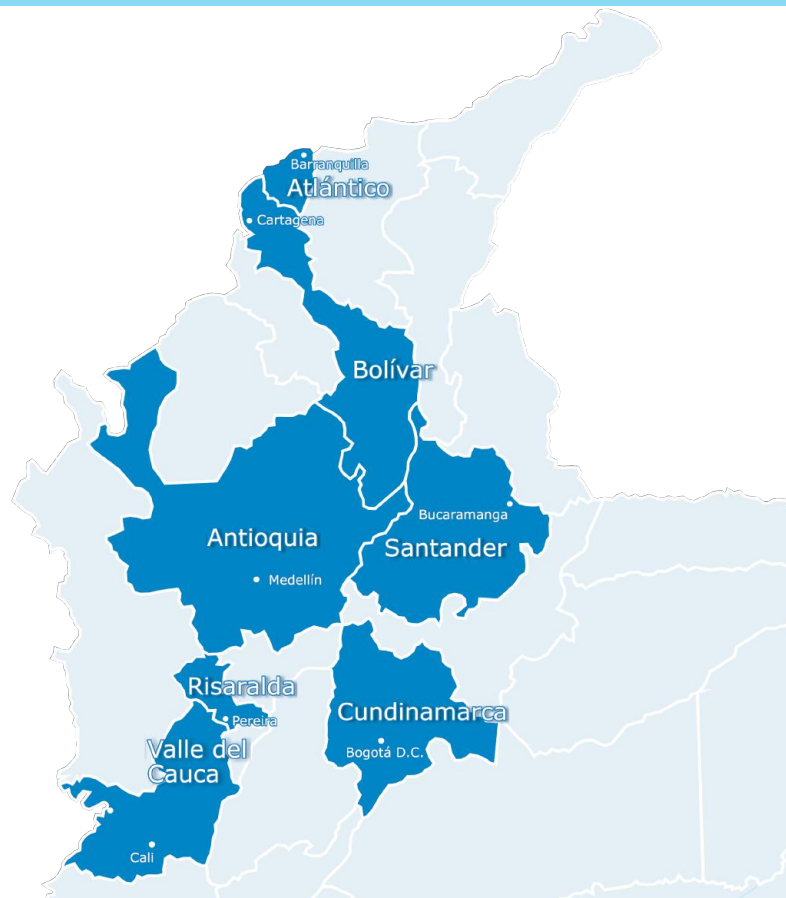
Participación gremial

exela forma parte activa de la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios), Cámara de procesos tercerizados BPO de la ANDI; es miembro de Acoset (Asociación Colombiana de Servicios Temporales), está adherida al Pacto Global por medio de la Red del Pacto Global en Colombia y certificado en RSE con Fenalco Solidario Colombia. De igual manera afiliado a ASCORT (Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo) y ACRIP (Asociación Colombiana de Relaciones Industriales y Personales)



Nuestra presencia en Colombia

Continuamos con nuestra presencia en **37** municipios y **10** departamentos de Colombia. Contamos con **6** sedes regionales y **7** oficinas.



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 líquidas 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 y constituyéndose en un actor importante en el desarrollo del país.

Gestión anticorrupción

En cumplimiento del principio número 10 del Pacto Global de la ONU al cual **exela** se encuentra adherida desde julio del año 2012; 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:

Prácticas que buscan transparencia para evitar hurto

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
- › Política de quejas y reclamos.
- › Política de tratamiento de la información y protección de datos personales.

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:

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.

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.

Gobierno Corporativo

Comité de Gerencia

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



Comité asesor externo

exela cuenta con un comité asesor externo, conformado por 5 miembros que intervienen con una visión independiente en el desempeño de la organización. La vinculación con el sector externo, el conocimiento del entorno, la industria y los mercados, así como la relevancia de la generación de conocimiento, hacen de este comité un elemento dinamizador y prospectivo de gran valor para la organización.

Ejecutivos principales

Son los encargados de la administración y operación diaria del negocio. Al igual que la Junta Directiva, los ejecutivos principales deben contar con comités de apoyo en la gestión de sus responsabilidades. Deben ser comités permanentes, además de los que se establezcan de acuerdo con las necesidades puntuales o coyunturales de la empresa. Son igualmente indispensables los grupos primarios que deben comportarse de acuerdo a la política establecida.

Enfoque de gestión



Los 5 pilares de nuestra gestión en sostenibilidad

1. Respeto a las personas

Logros

- › Seguimos formando sinergia entre el fondo de empleados : Nuestro Fondo y **exela** para incrementar los beneficios de bienestar ofrecidos al trabajador y su grupo familiar.
- › Se ofertaron programas de Formación y desarrollo a los empleados y beneficiarios.
- › Siendo coherentes con el respeto a las personas, **exela** realiza una encuesta de satisfacción integral para medir la percepción del servicio que brindamos, con la cual buscamos mejorar continuamente. En ella nuestros trabajadores nos calificaron:

13%

más de participación
en los programas de
Bienestar frente al
2013

95%

de satisfacción
en 2014 frente al
85% de 2013.

Enfoque de gestión

1. Respeto a las personas

Desafíos:

- › Ampliar la cobertura en los programas de Bienestar Social para el trabajador y su grupo familiar aumentando la participación en un 5% más respecto al año pasado.
- › Continuar fortaleciendo los programas de formación para que los empleados aumenten sus actitudes y capacidades.
- › Identificar en la encuesta realizada en el 2014, los aspectos a mejorar en para mantener o incrementar el nivel de satisfacción al 95%

+ 5%

95%

2. Enfoque al cliente

Logros:

- › Durante el 2014 se trabajó en capacitaciones para mejorar cada día lo que compete al servicio y crecimiento personal.
- › Se obtienen felicitaciones por el trabajo y acompañamiento que se realiza.
- › Calificación de servicio por parte de los clientes:

80%

de satisfacción en 2014
frente al 85% de 2013.

Desafíos:

- › Para el año 2015 instauraremos un programa de capacitación constante que vele por el mejor desempeño del ser en el hacer.
- › Potenciar los servicios en línea de nuestro sitio web como medio de comunicación ágil y seguro.
- › Aumentar este porcentaje obtenido en el año 2014 por lo menos en un 10% y así superar la meta propuesta para este año

+ 10%

de satisfacción en 2015
frente al 80% de 2014.

Enfoque de gestión

3. Orientación a resultados

Logros:

- › Obtención de la Certificación Integral con cero 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.
- › Cumplimiento del Plan Estratégico proyectado para este año.

Desafíos:

- › Reducción del riesgo en la cadena de valor.
- › Buscaremos el compromiso de nuestros proveedores para dar cumplimiento a los derechos laborales y humanos a lo largo de la cadena de valor.
- › Reestructuración del plan estratégico con una nueva mega para el 2018.
- › Cumplimiento de la política de elección de Proveedores.
Evaluación 100% de nuevos proveedores.
Evaluación y seguimiento a los proveedores antiguos.
- › Diagnosticar las competencias de los empleados e identificar las posibles mejoras que podamos despertar en ellos para alcanzar el objetivo de los compromisos con Pacto Global.

Enfoque de gestión

4. Respeto al entorno

Logros:

- › Implementación del programa 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.
- › Impresión en papel Eco-pack de los siguientes medios de comunicación: carteleras, boletines y volantes.

Desafíos:

- › Seguir intensificando la 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:
 - Programa 5'S
 - Reciclaje y reutilización
 - Programas de capacitación y sensibilización
- › Incrementar la cultura virtual con lo que respecta a las comunicaciones y disminución del consumo de papel.

5. Responsabilidad social

En alianza con **Nuestro Fondo** sigue elevándose la cobertura de los programas de bienestar social para los trabajadores y su grupo familiar.

Logros:

\$106.728.000

de inversión para una cobertura de **30%** a los empleados y beneficiarios de los afiliadas al fondo.

Nos certificamos en Responsabilidad Social Empresarial con Fenalco Solidario.

Inclusión de nuevos programas de bienestar social y ampliación del grupo de beneficiarios para ciertas actividades.

Desafíos:

Consolidar alianzas estratégicas con instituciones que trabajen por el desarrollo social en las regiones. Además ampliar la cobertura.

Obtener la recertificación en Responsabilidad Social

Diseñar nuevos programas de desarrollo social, aumentar la participación y generar mayor satisfacción. Implementar prácticas en pro del 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

8300

ejemplares en promedio para las 6 ediciones de boletines bimensuales.

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 a todo el personal administrativos.

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, los cuales son 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, Gerencia del Cliente, Bienestar Social y funcionarios de Gestión del Servicio para hacer seguimiento.

Accionistas

Formas de comunicación

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



Proveedores

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

Estado y sector

- › 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.
- › Fenalco sectorial.
- › Afiliados a la cámara BPO de la ANDI.
- › Afiliados a Ascort.
- › Afiliados a ACRIP

Comunidad

En exela hemos desarrollado varias herramientas que nos permiten escuchar permanentemente a nuestros grupos de interés y conocer sus percepciones.

- › **Sistema PQRS** Además aplicamos encuesta de satisfacción a nuestros empleados y Clientes.
- › Sistema de PQRS en nuestro link "En contacto".

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.

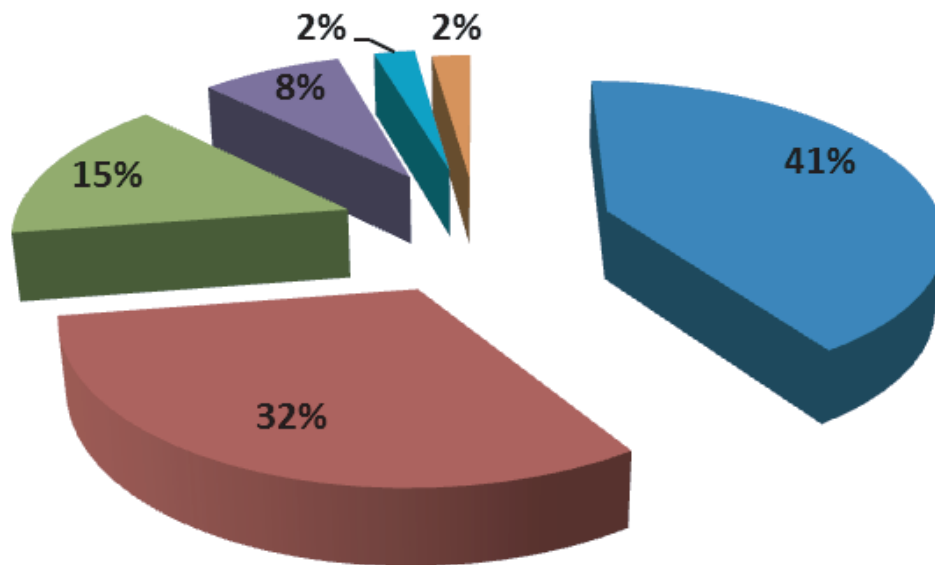
Quienes trabajamos en **exela** y sin importar nuestro rol, compartimos una forma de ser: somos **cercanos, confiables, flexibles**, dispuestos siempre a servir y trabajar en equipo para el **logro** de **objetivos** comunes.

Caracterización base social

En exela somos 2.163 empleados distribuidos en varias regionales, de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR REGIONAL

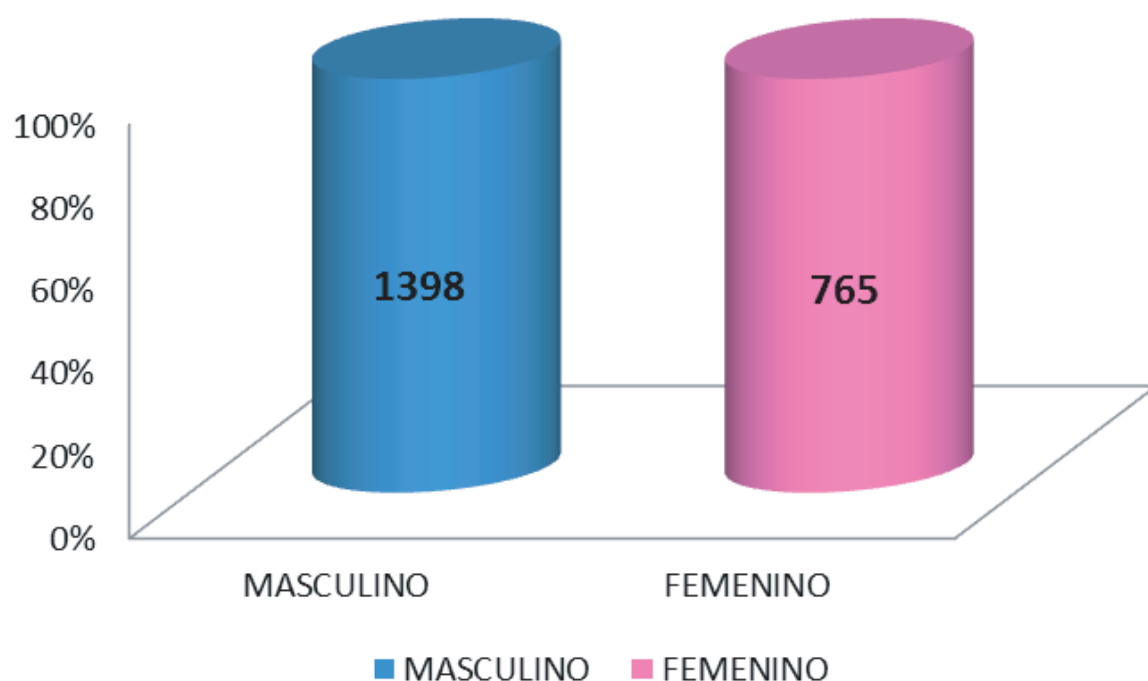
■ DIRECCIÓN GENERAL ■ REGIONAL CENTRO ■ REGIONAL NORTE
■ REGIONAL OCCIDENTE ■ REGIONAL EJE CAFETERO ■ REGIONAL ORIENTE



Inclusión y equidad

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

Grafica con distribución por género:

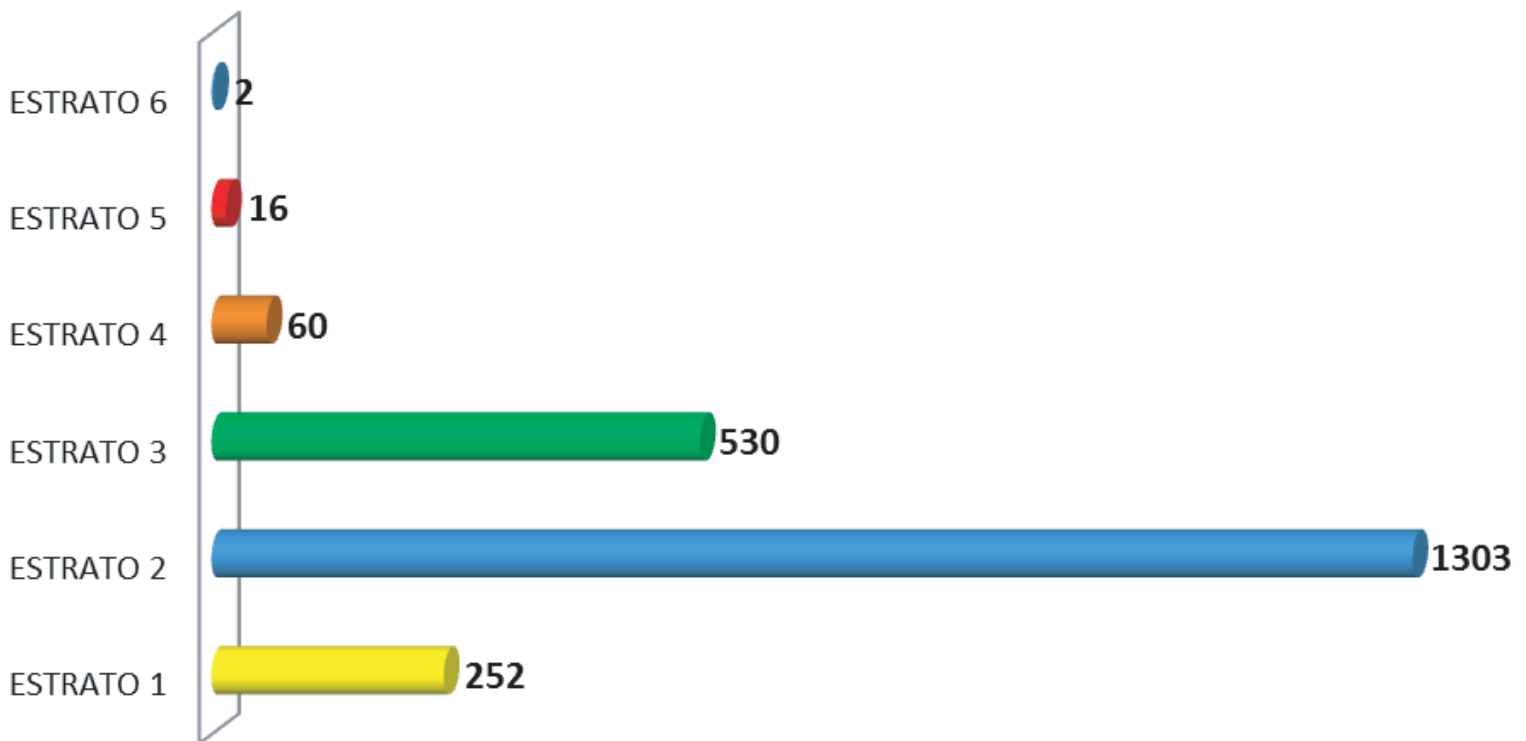


Inclusión social

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

Grafica Estrato socioeconómico:

Inclusión según estrato socioeconómico



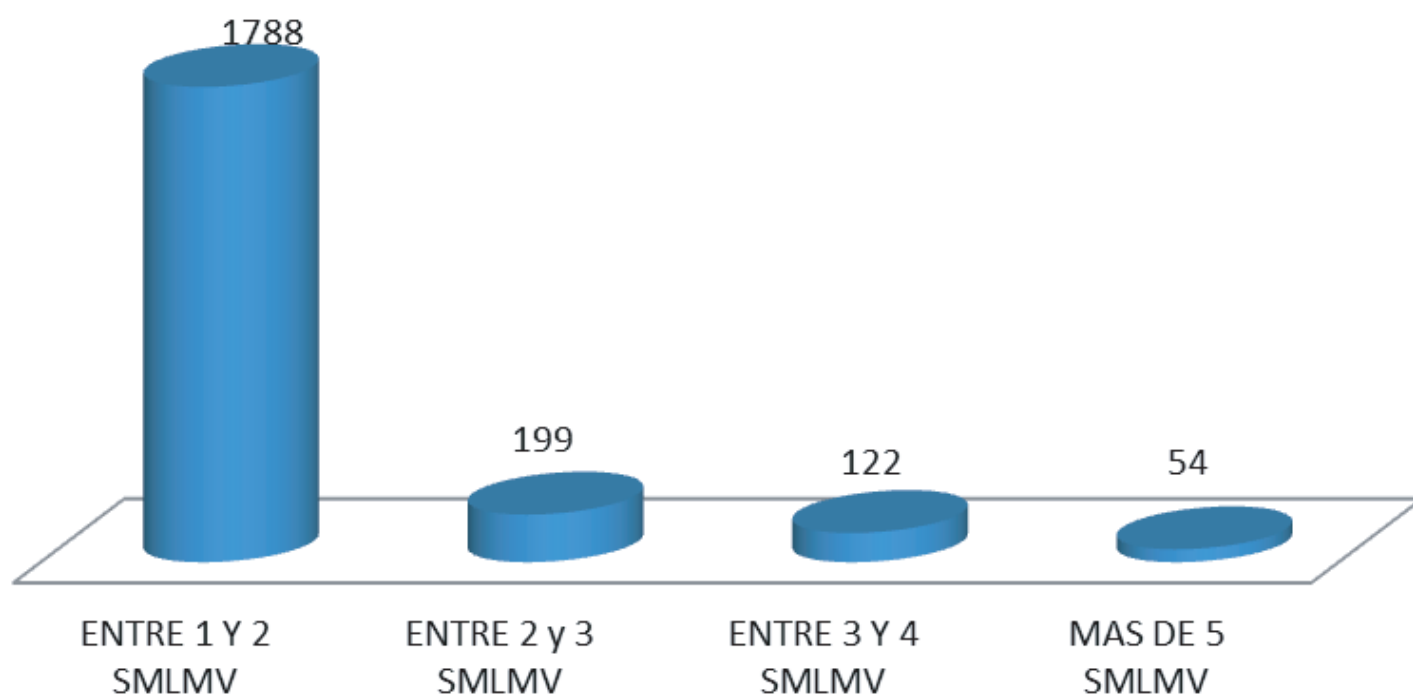
Rango salarial

exela dignifica el trabajo a través del cumplimiento de sus responsabilidades empresariales, legales y sociales, siendo uno de los ítems más importantes, el pago de los salarios y prestaciones sociales correspondientes a cada uno de sus colaboradores, cumpliendo íntegramente con la normatividad colombiana vigente .

El promedio salarial pagado por exela durante el año 2014 fue de \$742.411 Comparado con el Salario Mínimo Legal Mensual de 2014 estamos pagando entre uno y dos salarios mínimos

Grafica promedio salarial:

Rango Salarial



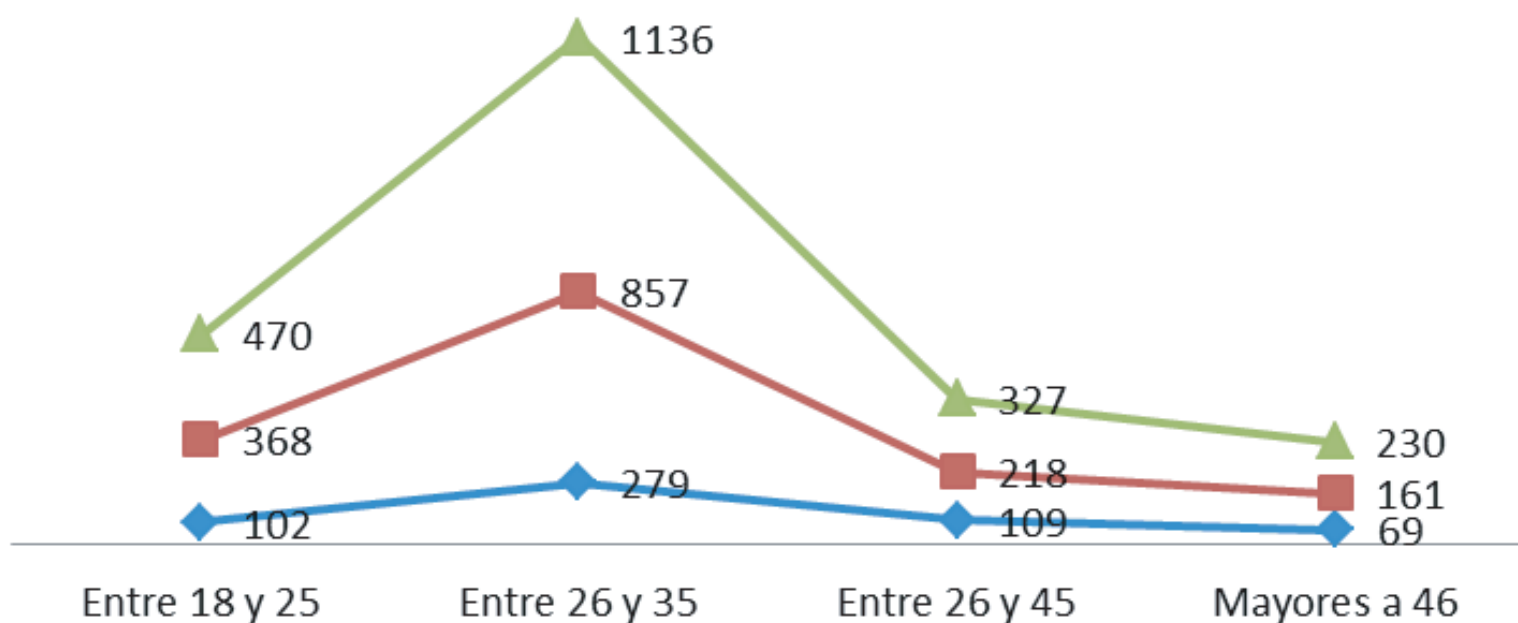
Rangos de edad

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

Grafica rango de edades:

Edades por Género

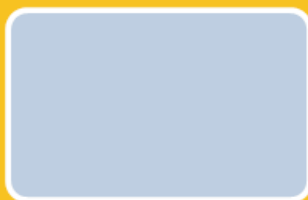
—◆— Mujeres —■— Hombres —▲— Total general



Conceptos pagados

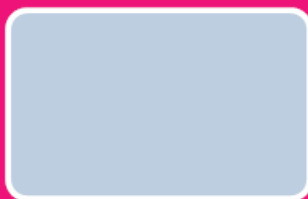
Cumplimiento de Obligaciones tributarias y de Seguridad Social con las contribuciones especiales durante el año 2014

Valor pagado a la Seguridad Social



Pago EPS

• \$1.066.232.614



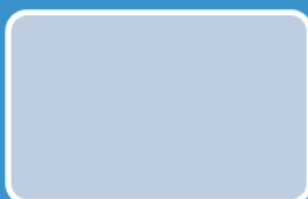
Pago AFP

\$4.131.892.979



Pago ARL

\$578.456.474



Contribución Total

• \$5.776.672.067

Conceptos pagados

Valores pagados por Aportes Parafiscales

CONCEPTO	VALOR
\$ CCF	981.637.072
\$ SENA	5.373.000
\$ ICBF	8.058.550
TOTAL	995.068.622

Pagado al Estado colombiano

CONCEPTO	VALOR
\$ IVA	2.918.587.000,00
\$ gravamen Movimientos Financieros	198.675.277
\$ impuesto al Patrimonio	-
\$ Industria y Comercio	162.775.764
\$ impuesto predial propiedad	26.422.371
TOTAL	3.306.460.412

Conceptos pagados

Pagado a los trabajadores

Concepto	Valores
Salarios	\$ 1.226.309.213
\$ Auxilio de Transporte	\$ 18.616.800
\$ Incapacidades	\$ 4.028.181
\$ Cesantías	\$ 104.883.407
\$ Intereses sobre las cesantías	\$ 12.591.048
\$ Prima de Servicios	\$ 104.883.407
\$ Vacaciones	\$ 65.361.383
\$ Bonificaciones	\$ 302.355.975
\$ Auxilios	\$ 361.190
\$ Capacitación de personal	\$ 48.333.350
\$ Dotación y suministros	\$ 2.885.895
	\$ 12.966.664
Salarios	\$ 38.154.276.108
\$ Auxilio de Transporte	\$ 40.057.852.621

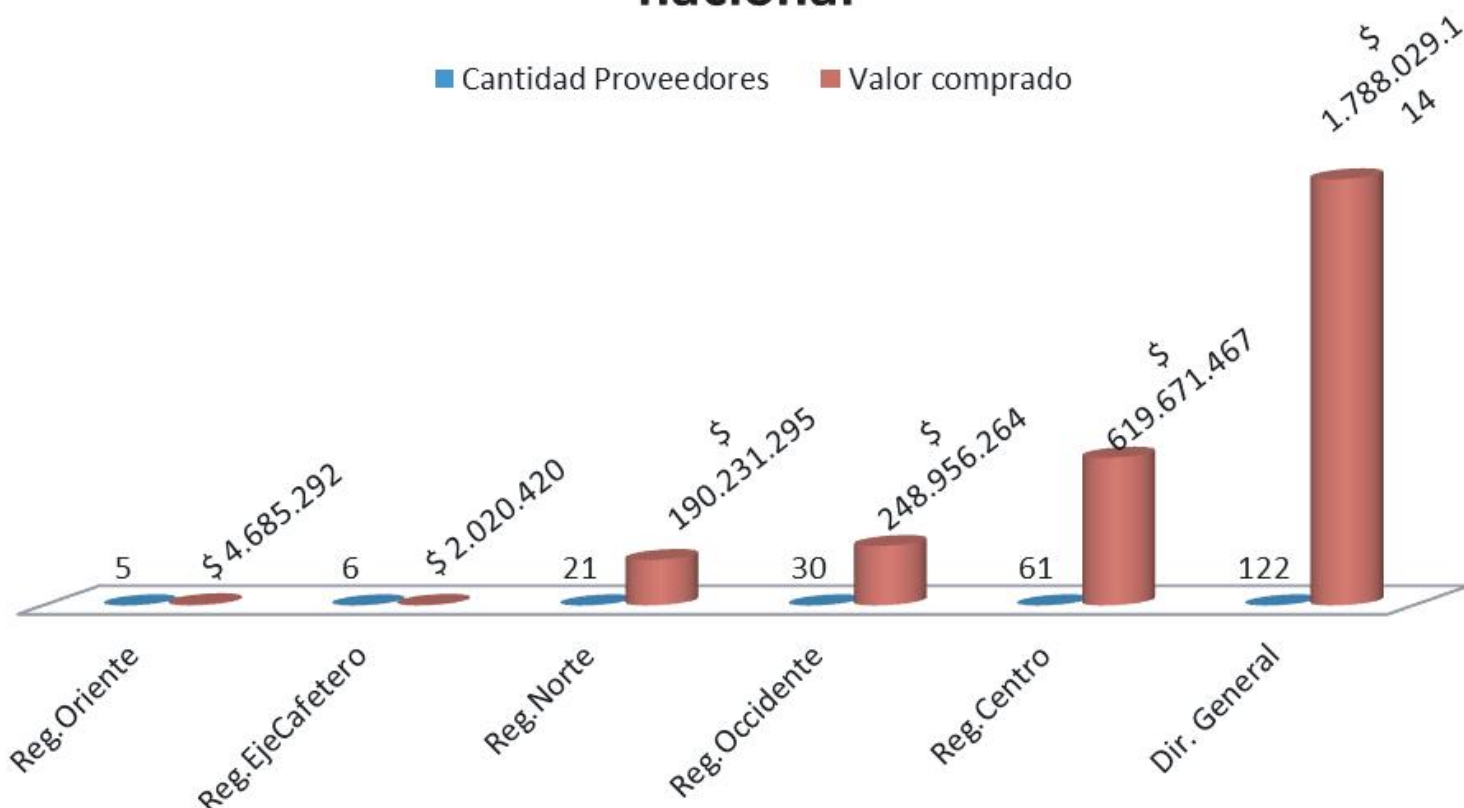
Con los proveedores de exela

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 a las que haya lugar.

En la actualidad contamos con 245 proveedores a nivel nacional con quienes hemos generado una estrecha relación para contribuir al crecimiento económico del país de manera coordinada y esmerando por respetar los derechos de los trabajadores que desde ambas partes manejamos.

Distribución Proveedores nacional

■ Cantidad Proveedores ■ Valor comprado



Compromisos medio ambientales

Analizando los resultados de las decisiones en el año inmediatamente anterior vemos con satisfacción el descenso en el consumo de energía contribuyendo de esta manera a minimizar el impacto ambiental.

Durante el año se trabajó intensamente en el tema de cultura ambiental, reutilización de papel, cuidado y conservación de la estructura física con el fin de seguir con nuestro compromiso con todos los actores.

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. Además, no trabajamos los días sábados por lo tanto, disminuimos la contaminación por transporte. Así generamos mayores espacios de integración familiar y aprovechamiento con mayor efectividad de 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.

Balance 2014



exela