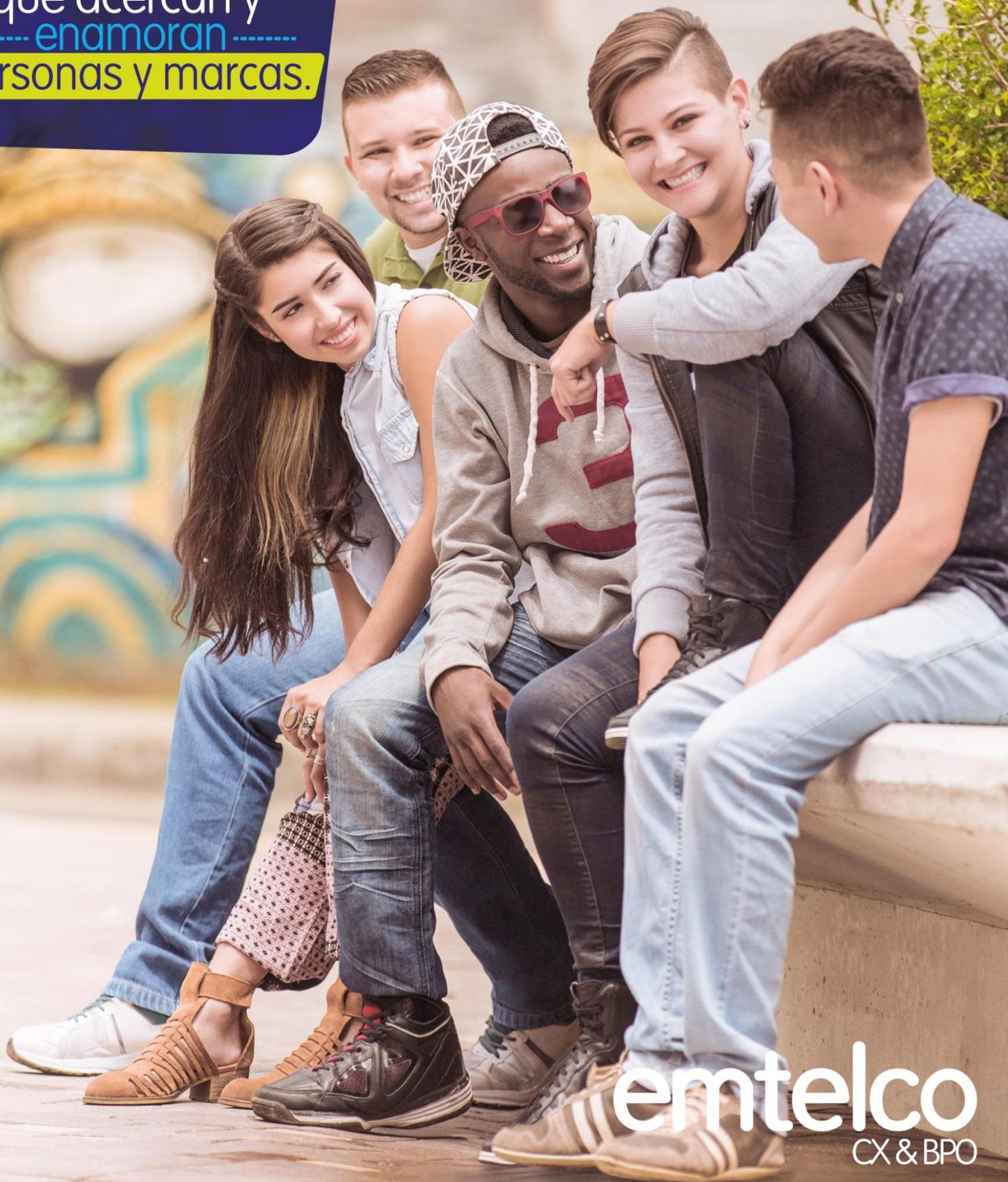


Somos
talento creador de
experiencias
que acercan y
..... enamoran
personas y marcas.



emtelco
CX & BPO

Contenido

01. Acerca de este informe	5
02. Declaración de la Gerente General	7
03. Perfil de la Compañía	10
3.1 Naturaleza y forma jurídica	10
3.2 Cambios significativos.....	10
3.3 Equipo directivo y estructura organizacional.....	12
3.4 Marcas, productos y servicios	13
3.5 Localización y países donde tiene operación.....	14
3.6 Mercados y sectores.....	15
3.7 Dimensión de la Compañía	16
3.8 Premios y reconocimientos	17
3.9 Asociaciones e iniciativas en las que Emtelco participa	17
3.10 Información general.....	19
04. Sostenibilidad	20
4.1 Estrategia de sostenibilidad en Emtelco	20
4.2 Política de Sostenibilidad.....	21
4.3 Modelo de gestión de sostenibilidad.....	22
4.4 Evaluación e identificación de los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad.....	23
05. Gestión ética y transparente.....	26
5.1 Estructura de gobierno.....	26
5.2 Informe de Gobierno Corporativo.....	27
5.3 Gestión de riesgos	27
5.4 Gestión ética y transparente	28
5.5 Protección y privacidad del cliente	31
5.6 Evaluación del desempeño en materia de transparencia.....	33
5.7 Reputación corporativa	34
5.8 Relacionamiento grupos de interés	35
06. Dimensión económica - Gestión corporativa.....	40
6.1 Entorno macroeconómico	40
6.2 Desempeño financiero	41
6.3 Estados financieros	42
6.4 Crecimiento nacional e internacional	44
6.5 Innovación.....	44

6.6	Experiencia del cliente	45
6.7	Acceso a las TIC	48
6.8	Desarrollo de proveedores	49
6.9	Regulación	49
6.10	Cumplimiento de normas	50
6.11	Contingencias más relevantes	50
6.12	Informe propiedad intelectual	50
6.13	Informe de relaciones económicas entre Emtelco y TigoUne - filiales y accionistas	51
6.14	Retos 2017	51
07.	Dimensión social	54
7.1	Gestión del talento humano	54
7.2	Selección del talento humano	55
7.3	Facilitadores del desarrollo y bienestar social	59
7.4	Fomentar el respeto por los derechos humanos	66
08.	Dimensión ambiental	69
8.1	La Gestión ambiental en Emtelco	69
8.2	Cultura ambiental	69
8.3	Eficiencia energética	69
8.4	Responsabilidad ambiental operacional	70
8.5	Huella de carbono	71
8.6	Gestión de residuos	71
8.7	Consumo de agua	74
09.	Aspectos técnicos	78

Nos emociona
sorprender y marcar la
diferencia

Acerca de este informe



Visión

Facilitar la construcción de una
vida de **prosperidad y bienestar**.

Misión

Liderar la adopción del **estilo
de vida digital** en Colombia.

♥ Pasión 💡 Innovación 🧑‍🤝‍🧑 Confianza 👍 Integridad 🗣️ Simplicidad

emtelco
CX & BPO

01. Acerca de este informe

El “*Informe de Gestión y Sostenibilidad 2016*”, en su quinta versión¹, se presenta bajo los parámetros definidos en el Reporte Global – GRI en su versión No. 4, opción esencial, reporte que permite hacer énfasis en aspectos que, para la Compañía y sus grupos de interés, son de gran importancia y sobre los cuales se ha realizado gestión en la vigencia de reporte, igualmente integra el *Informe de Gestión Anual de la Compañía*, reportando indicadores propios de la Compañía.

Este informe se convierte en un comunicado de progreso que evidencia los avances de **Eutelco** respecto a lo establecido en el Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que se adhirió desde 2012. El período reportado comprende desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre de 2016², especificando los resultados en esta vigencia, informe que se presenta anualmente³ a la Asamblea de Accionistas⁴ (marzo de 2017).

Generalidades de la construcción del informe⁵:

- La información fue recolectada y consolidada por Control Interno y el Equipo de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental, quienes validaron la aplicación de los principios GRI (*equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad*).
- Los indicadores utilizados tienen consistencia, el método y las fuentes para su cálculo se conservan.
- La Vicepresidencia del Auditoría Interna del Grupo Inversiones Telco S.A.S. adelantó un proceso de verificación de datos y fuentes de información aplicando normas internacionales de auditoría y validó la aplicación de la metodología GRI-4 en la elaboración del informe.
- A lo largo del Informe se encontrarán los siguientes íconos, que referencian los asuntos relevantes para la sostenibilidad de **Eutelco**:



Ética y transparencia



Medio ambiente



Cadena de abastecimiento



Innovación



Experiencia al cliente



Gestión del talento humano



Facilitadores del desarrollo y bienestar social

Contactos⁶:

Erika María Vanegas Múnera
Control Interno
erika.vanegas@emtelco.com.co

Ana María Zabala Vélez
Coordinadora Mercadeo y Comunicaciones
ana.zabala@emtelco.com.co

Luis Fernando González Rojas
Profesional Responsabilidad Social Empresarial
luis.gonzalez@emtelco.com.co

¹ G4.29 fecha más reciente del informe anterior /

² G4.28 Período cubierto por la información incluida en el informe

³ G4.30 Ciclo de reporte

⁴ G4.48 Instancia aprobación

⁵ G4.22 re expresión de información / G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance

⁶ G4.31 Punto de Contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido / G4.32 Reporte de la opción “De acuerdo” con la metodología GRI

Declaración de la Gerente General



emtelco
CX & BPO

02. Declaración de la Gerente General⁷

En **Emtelco** nos sentimos muy orgullosos de presentar el **Informe de Gestión y Sostenibilidad 2016**, en el cual, recopilamos los retos alcanzados y las actividades desarrolladas que nos permitieron darle vida a nuestra promesa de servicio **de acercar y enamorar personas y marcas**, a través de relaciones basadas en la confianza con todos nuestros grupos de interés, buscando siempre la sostenibilidad y el desarrollo de las sociedades donde operamos nuestros servicios, para facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar.

Gracias a este enfoque, durante el 2016, **gestionamos el relacionamiento de más de 60 clientes corporativos**, incluyendo dentro de estos, nueve (9) nuevos clientes dentro de los diferentes sectores que atendemos actualmente, con una cobertura de más de trescientas ochenta (380) ciudades y municipios de Colombia y la prestación de servicios a siete (7) países de América.

El 2016 fue un año muy importante para nuestra Compañía, ya que obtuvimos logros financieros, crecimientos, eficiencias operativas, y lo más importante, consolidamos la estrategia 2017-2020 que nos llevará a posicionarnos en el sector como el principal gestor en experiencia al cliente y a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Esta nueva estrategia se basa en el codesarrollo de las experiencias de servicio memorables a través de la mejor combinación de soluciones omnicanal, analítica y de transformación digital, comprometiéndonos con la Evolución Digital y el *Customer Experience* (CX), lo cual nos permite adaptarnos fácilmente a las realidades que día a día transforman el mundo, y, sobre todo, este mundo digital.

Cerramos el año con más de 12,000 colaboradores, lo que nos ratifica como referentes empleadores en el país -siendo el Contact Center más grande de Colombia-, donde el compromiso y esfuerzo de cada uno de ellos fue clave para los logros alcanzados durante el 2016, año en el que obtuvimos ingresos por \$390,748 millones de pesos con un crecimiento del 5,1% con relación al 2015 y una utilidad operativa de \$8,509 millones de pesos, con un margen del 2,2% y una utilidad neta que asciende a \$2,695 millones con un margen del 0,7%.

Además de evidenciarse el crecimiento en términos de ingresos y clientes, nuestra Compañía obtuvo tres (3) galardones de la industria en Colombia, que reconocen la gestión que realizamos al crear experiencias que acercan y enamoran a las personas de las marcas que representamos, por medio de una estrategia omnicanal que garantiza coherencia en todo el ciclo de relacionamiento y que conlleva a la fidelización y recomendación de estas.

Todos estos logros y el desarrollo de la sostenibilidad en **Emtelco** se apalancan en una gestión ética y transparente; por eso, sabemos que es fundamental para nuestro éxito a largo plazo mantener la confianza en el relacionamiento con nuestros grupos de interés, por lo que nos esmeramos en conservar los más elevados estándares éticos y cumplir plenamente con las leyes, normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables.

⁷ G4, 1 Declaración.

Emtelco es una Compañía en la que todos los colaboradores nos comprometemos con pasión e innovación para potencializar, a través de la eficiencia y la automatización, los procesos internos y así, generar las mejores experiencias de relacionamiento en la interacción con los clientes. Las metas alcanzadas a lo largo de este año son la sumatoria de esfuerzos y dedicación de un equipo que una vez más, demuestra el amor por lo que hace para marcar la diferencia en el sector.

Para el 2017 tenemos el gran reto de continuar impactando positivamente los frentes financieros, de mercado, eficiencia, innovación, capital estratégico y sostenibilidad, que nos llevarán a cumplir nuestro Plan Evolución Digital & CX 2017-2020 y posicionarnos en el sector como el mejor aliado en la cocreación de experiencias de relacionamiento.



Maritza Garzón Vargas
Gerente General

Perfil de la Compañía

Nos emociona entregarlo
todo y demostrar el amor
por lo que hacemos



emtelco
CX & BPO

03. Perfil de la Compañía

3.1 Naturaleza y forma jurídica

Emtelco S.A.S.⁸, es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas⁹.



3.2 Cambios significativos¹⁰

- **Nueva Gerente General**, a partir del 11 de abril 2016 ingresa a la Compañía Maritza Garzón Vargas como la nueva Gerente General de la Compañía.
- **Ajuste de la estructura para la Compañía**, durante el tercer y cuarto trimestre del año fue ajustada la estructura de la Compañía, buscando incorporar las prácticas de Contact Center de talla mundial, lo cual permite fortalecer los mecanismos organizacionales para asegurar el crecimiento y la rentabilidad de las diferentes líneas de negocio, a la vez, que asegura la diferenciación competitiva basada en la gestión de la experiencia del cliente final.

Los ajustes se relacionan con:

- Fortalecimiento para gestionar la capacidad requerida tanto desde que se implementan los diferentes servicios, como durante el tiempo de operación de estos. Se centraliza en esta área procesos claves para lograr la eficiencia en el negocio que desarrolla **Emtelco**.
- Asegurar el establecimiento de manera transversal la formación, a toda la organización de los adecuados niveles de aprendizaje.
- Se modifica el nombre de la Dirección encargada del Sistema de Gestión, a uno más apropiado a las responsabilidades que allí se venían ejecutando,

⁸ G4.3 Nombre de la Compañía.

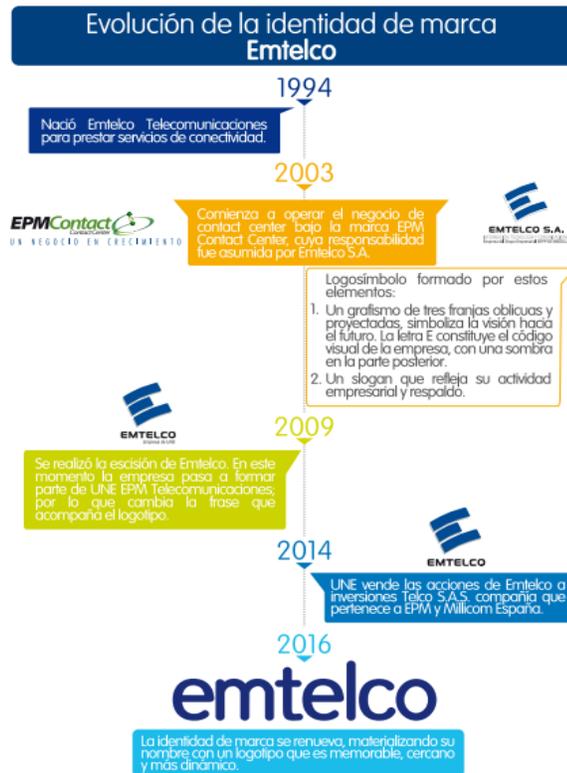
⁹ G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

¹⁰ G4-13 Cambios significativos durante el período que se examina

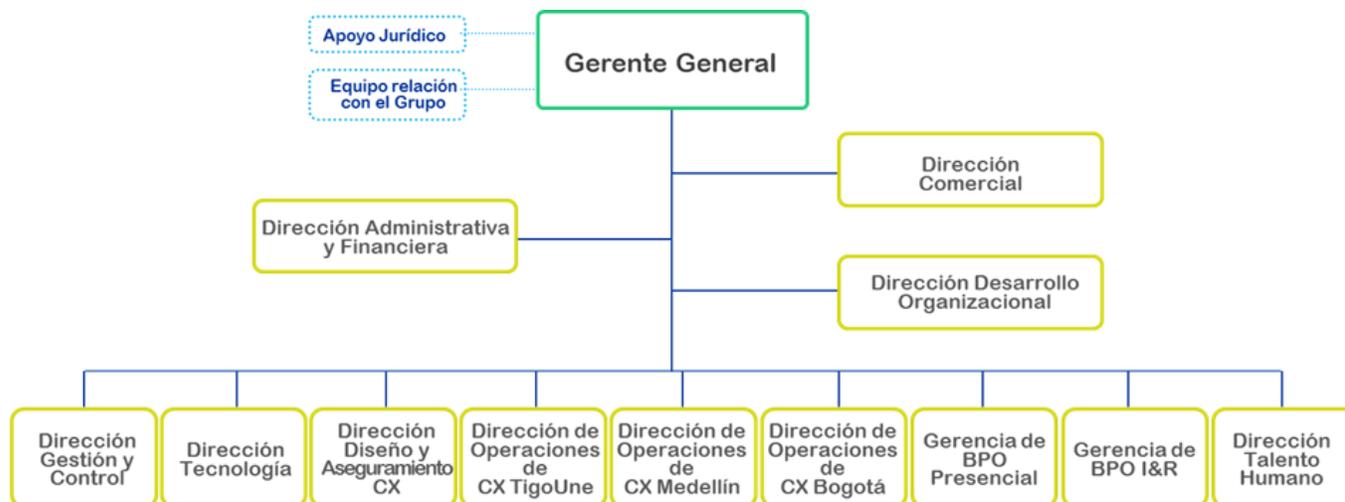
encaminadas a garantizar el desarrollo de los procesos que no están de cara a los clientes, pero absolutamente indispensables para lograr eficiencias y controles en todos los procesos de la Organización..

- Desde el punto de vista operacional, se establecen responsables directos de las áreas de operación para Medellín y Bogotá, servicios presenciales y servicios de instalaciones y reparaciones.
- **¡Renovamos nuestra identidad de marca!**, durante 2016 presentamos una imagen renovada que refleja nuestros valores corporativos, el carisma de cada uno de nuestros colaboradores y la pasión que sentimos por generar emociones positivas en cada contacto, para darle paso a la fidelización y recomendación de nuestros clientes.

Es así como definimos una nueva identidad más potente, que permite transmitir nuestra propuesta de valor y el orgullo del talento creador de experiencias que acercan y enamoran personas y marcas, estableciendo vínculos emotivos y efectivos con nuestros diferentes grupos de interés.



3.3 Equipo directivo¹¹ y estructura organizacional.



¹¹ G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y sus comités.

3.4 Marcas, productos y servicios¹²

Emtelco, es una compañía de *Customer Experience* (CX) y BPO, impulsada por talento creador de experiencias de relacionamiento, que acercan y enamoran personas y marcas, en los procesos de preventa, venta y posventa a través de diferentes puntos de contacto: telefónicos, virtuales y presenciales, logrando vinculación emocional entre las marcas de los clientes corporativos y sus consumidores.

Nuestra filosofía corporativa se soporta en la idea de facilitar una vida de prosperidad y bienestar a través del estilo de vida digital, soportándonos en los mejores recursos tecnológicos y en la transformación digital, para ofrecerle al cliente corporativo mayor valor en términos de eficiencias y de optimización.

El portafolio de servicios se enfoca en la prestación de soluciones de tercerización de procesos de negocio (BPO), tecnológicos (ITO) y de conocimiento (KPO).

Procesos de negocio (BPO)

- **Servicio al Cliente**, atención al usuario final de acuerdo al negocio del Cliente Corporativo.
- **Ventas**, gestión de procesos de ventas de acuerdo al negocio del Cliente Corporativo. .
- **Cobranzas**, preventiva, administrativa y pre jurídico.
- **Back Office**, desarrollo de labores administrativas de acuerdo al negocio del Cliente Corporativo.

Procesos de conocimiento (KPO)

- **Customer Intelligence**, generación de conocimiento sobre el cliente.

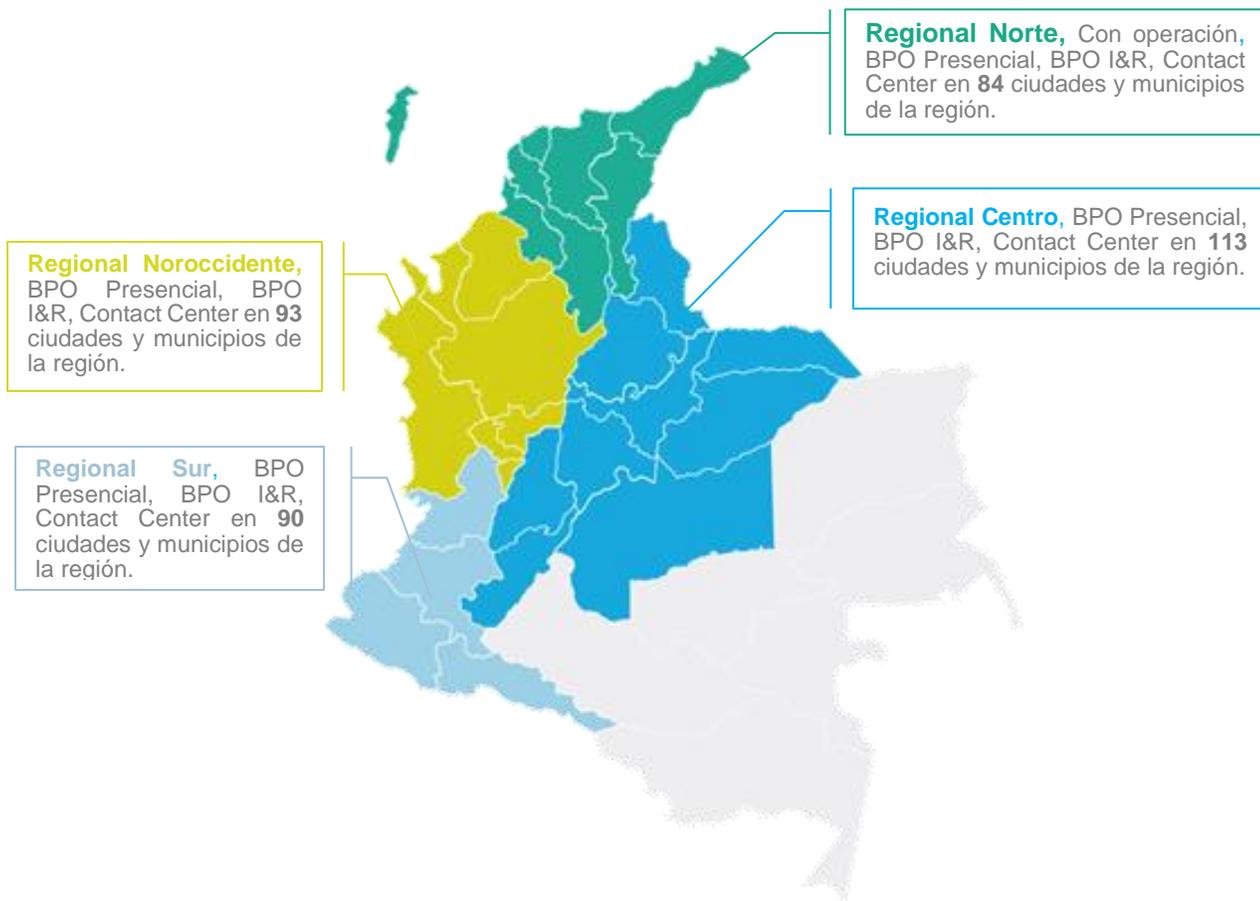
Procesos de tecnología (ITO)

- **Mesa de Servicios**, gestión y solución de los requerimientos de los usuarios relacionados con las tecnologías de la información y procesos del negocio en una compañía.

¹² G4.4 Marcas, productos y servicios más importantes.

3.5 Localización y países donde tiene operación¹³

En el 2016, **Emtelco** tuvo un alcance con sus servicios en más de 380 ciudades y municipios a nivel nacional, adicionalmente prestó servicios desde Colombia a siete (7) países (Perú, República Dominicana, Panamá, Honduras, Guatemala, El Salvador y Costa Rica), orientados al servicio al cliente y ventas a través de operaciones de Contact Center.



¹³ G4-6 Países donde opera

3.6 Mercados y sectores

Emtelco CX & BPO ofrece soluciones de outsourcing en soluciones BPO, ITO y KPO a diferentes tipos de sectores en Colombia¹⁴, atendiendo durante la vigencia 2016 más de 60 clientes corporativos, de los sectores:

- Cajas de Compensación
- Educación
- Salud
- Financiero y Seguros
- Telecomunicaciones
- Transporte
- Utilities
- Gobierno
- Comercio

¹⁴ G4.8 Mercados servidos

3.7 Dimensión de la Compañía¹⁵

- **+ de 60** clientes a los que apoyamos en la implementación de estrategias de Servicio al Cliente, Ventas, Cobranzas, Back Office, Mesa de Servicios,
- Ingresos operacionales netos por **\$390,748 millones**.
- Crecimiento del **5,1%**.
- **+ de 12,000 colaboradores** distribuidos en el territorio nacional.
- **+ de \$1,250 millones** de pesos ahorrados por negociación con proveedores en la etapa de contraofertas.
- **340** proveedores activos.



Contact Center



BPO



Instalaciones y Reparaciones

¹⁵ G4.9 Dimensión

3.8 Premios y reconocimientos

Emtelco CX & BPO ha sido premiada de manera consecutiva durante varios años entre las compañías de mayor reconocimiento en el sector de Contact Center y BPO, obteniendo este año tres galardones:

- **Oro a mejor contribución tecnológica**, por la cocreación de una estrategia para afiliar a los ciudadanos a un programa de ahorro para la vejez, cubriendo las poblaciones más vulnerables, garantizando cobertura geográfica y logrando que las afiliaciones se hicieran en línea desde cualquier lugar, de forma segura y con el soporte de herramientas tecnológicas.
- **Plata a mejor gestión de crédito y cobranza**, por el diseño de un modelo de cobranzas por resultado para una compañía de venta directa, que permitió ser más efectivos en el logro de los objetivos, generando mayor satisfacción en las usuarias y en los gestores de experiencias.
- **Bronce a mejor tercerización de procesos**, otorgada por el rediseño del modelo de soporte para instalaciones y reparaciones de una compañía de telecomunicaciones, para hacer más eficiente la atención y respuesta a los técnicos en terreno, lo que conllevó a optimizar la productividad del personal y mejorar su calidad de vida.

3.9 Asociaciones e iniciativas en las que Emtelco participa¹⁶

Asociaciones:

- La Asociación Colombiana de Contact Center y BPO es la entidad que agrupa algunas Empresas del sector en el país. La vinculación con esta entidad nos ha permitido trabajar por temas de interés conjunto para las compañías del sector, consolidar nuestra estrategia, fortalecer nuestra Compañía dentro de la industria y posicionar nuestra marca.
- La Cámara de BPO/ITO/KPO de la ANDI se creó con el propósito de desarrollar los sectores económicos de Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) y Knowledge Process Outsourcing (KPO). Con ellos buscamos crear acciones que fortalezcan el desarrollo competitivo del sector en conjunto con el Gobierno, la academia y las asociaciones internacionales
- Asomercadeo/Commco es una asociación gremial con más de 18 años de trayectoria, que fomenta la cultura del mercadeo a nivel profesional y empresarial. Al formar parte de la asociación buscamos sumarnos a sus tres pilares: promover buenas prácticas empresariales, acérquenos a las otras compañías del gremio y ser referentes de la actividad del mercadeo.

¹⁶ G4.16 Principales asociaciones a las que pertenece

Iniciativas

- Desde el 2014 **Emtelco** participa como miembro fundador de la Red de Transparencia y Participación Ciudadana, con el objetivo de trabajar conjuntamente en la promoción del cuidado de los recursos públicos y el medio ambiente, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción en las entidades públicas, privadas y del sector académico, iniciativa liderada por la Contraloría General de Medellín y la alianza público - privada.
- Desde el 2012 **Emtelco** está adherido al Pacto Global¹⁷, con el compromiso de alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, así como contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo del Milenio –ODM's o nueva agenda Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS's-.



¹⁷ G4. 15 Principios de Pacto Global

3.10 Información general

Sitio web corporativo: www.emtelco.com.co

Buzón corporativo: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co

Fax corporativo nacional: (574) 389 7071

Dirección de correspondencia: Calle 14 N° 52 A - 174, Sede Olaya –

Código postal: 050024

Medellín

- **Olaya, sede principal**¹⁸
Calle 14 N° 52A - 174
Teléfono: (574) 389 70 00
- **Centro de Talentos y sede Operativa Industriales**
Carrera 52 N° 29 A -111
Teléfono: (574) 389 70 00
- **Miguel de Aguinaga**
Calle 53 N° 52-16
Teléfono: (574) 511 26 40
- **Bodega Guayabal**
Calle 85 B N° 43 – 34
Teléfono: (57) 3015279764 - 3012166428

Bogotá

Floresta

Centro Comercial Floresta Outlet
Carrera 69 N° 98 A – 11 / Piso 2
Teléfono: (571) 405 0199

Buga

Calle 3 # 8 – 66 / barrio Estambul
Teléfono: (57) 3013701271

Manizales

Vía Panamericana, 200 mts adelante de la entrada a Villa María
Teléfono: (57) 3046755783

Cali

Bodega Cali
Calle 66 N° 1 N – 62 / barrio Calima
Teléfono: (572) 3004663729

Pereira

Bodega Pereira
Carrera 2 A N° 6 - 64 / Mz. 2 Bd. 10 - Sector La Badea
Teléfono: (57) 3013498023

Ibagué

Bodega Ibagué
Carrera 48 Sur N° 120 – 0 / Bodega 7
Teléfono: (57) 510 00 20

Barranquilla

Calle 77 N° 74 – 04
Teléfono: (57) 300 485 77 50

Armenia

Calle 50 N° 16 -10 / sector Arenales
Teléfono: (57) 3046753965



[emtelco](https://www.facebook.com/emtelco)



[@emtelco](https://twitter.com/emtelco)



[EmtelcoOficial](https://www.youtube.com/EmtelcoOficial)



[@emtelcooficial](https://www.instagram.com/emtelcooficial)



[Emtelco](https://www.linkedin.com/company/emtelco)

¹⁸ G4.5 Lugar donde se encuentra la sede de Compañía

04. Sostenibilidad

4.1 Estrategia de sostenibilidad en Emtelco

Emtelco entiende la sostenibilidad como la generación de valor compartido con sus grupos de interés en el marco de modernidad, donde prima un estilo de vida digital, que contribuye al desarrollo del país mediante nuevas formas de interactuar con los clientes para ofrecerles experiencias de servicio memorables y duraderas.

La sostenibilidad en un enfoque de negocio, trabaja por mitigar riesgos y potenciar las oportunidades que el sector de Contact Center y BPO representa, apoyando un factor de diferenciación que contribuye a la competitividad, crecimiento, posicionamiento de la marca y continuidad de la Compañía y la sociedad donde actuamos; por lo anterior, **Emtelco** está comprometido con el desarrollo humano sostenible, reconoce los impactos que tiene la operación del negocio sobre sus grupos de interés, por tanto, promueve en su actuación diaria comportamientos éticos, gestión socialmente responsable y transparente.

El desarrollo de la sostenibilidad en **Emtelco** se apalanca fundamentalmente en:

- **Ética y transparencia**, trabajamos para lograr un desempeño íntegro que brinde servicios basados en confianza y respeto a nuestros grupos de interés, trabajando en:
 - Fortalecimiento de los canales de denuncia.
 - Consolidación del Comité de ética.
 - Políticas de: Conflicto de interés, Código de Conducta de Proveedores, Regalos y atenciones, Anticorrupción, SARLAFT.

83,3 puntos sobre 100 en la evaluación de transparencia por Colombia.

- **Riesgos**: gestionamos los riesgos de la Compañía que puedan amenazar su sostenibilidad y a través de la gestión integral de los procesos, garantizamos la calidad organizacional con el fin de brindar un servicio seguro y confiable.

Seguimiento y monitoreo de riesgos estratégicos

Recertificación en la norma Payment Card Industry Data Security Estándar PCI-DSS versión 3.2 para transacciones seguras con tarjetas de pago débito y crédito

- **Reputación y relacionamiento con grupos de interés**: gestionamos el buen nombre de la Compañía para su posicionamiento entre los grupos de interés. Adicionalmente nos preocupamos por incorporar en nuestra cadena de abastecimiento una gestión ética, social y ambientalmente responsable.
- **Posicionamiento de marca**: gestionamos la marca **Emtelco** a nivel interno y externo para destacar nuestros servicios y nuestra oferta de valor en la industria de Contact Center y BPO.

4.2 Política de Sostenibilidad

La Compañía es consciente de que el cumplimiento de sus compromisos en materia económica, social y ambiental, es fundamental para su permanencia en el tiempo.

Por lo anterior, la gestión sostenible está impulsada desde la Alta Dirección de la Compañía y todos los que trabajan en ella están comprometidos en la implementación de los siguientes lineamientos:

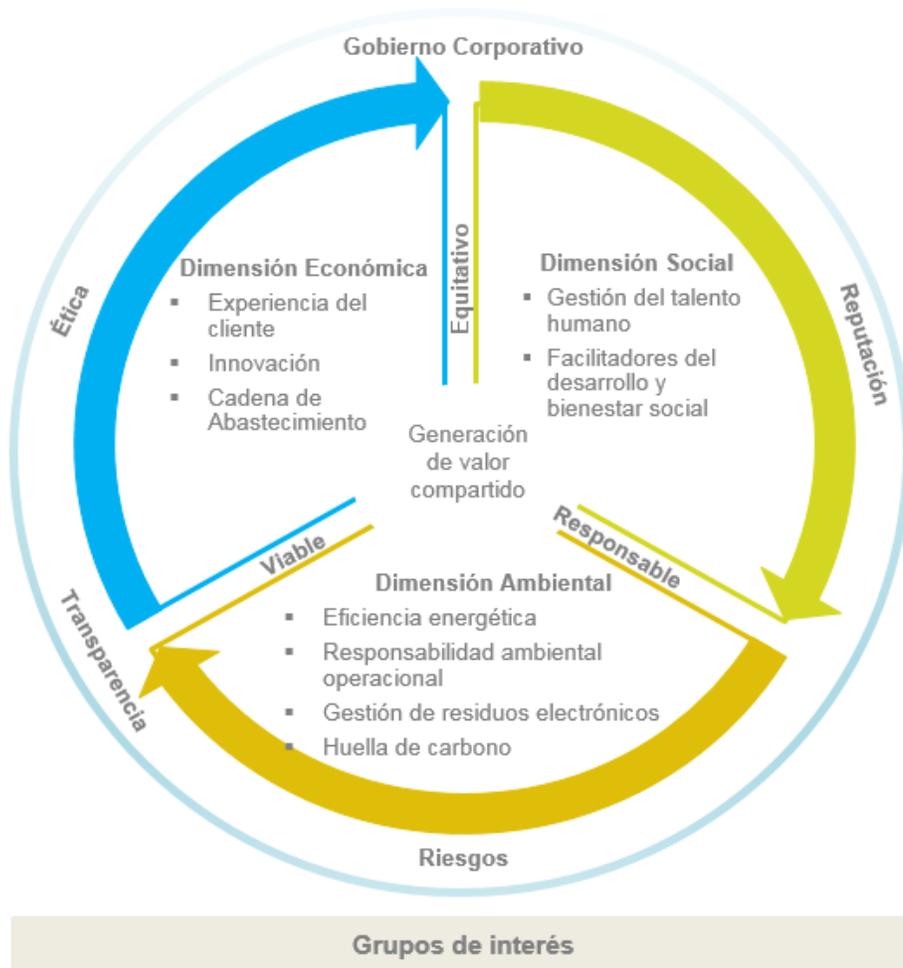
-  1. Incorporar proactivamente las dimensiones de la sostenibilidad en la toma de decisiones de la Compañía.
-  2. Asignar los recursos necesarios para la gestión considerando los riesgos asociados.
-  3. Planificar, ejecutar y controlar las acciones para una adecuada gestión, implementando las mejores prácticas.
-  4. Prevenir, mitigar, corregir y/o compensar los impactos negativos en su cadena de valor
-  5. Cumplir la legislación y los compromisos voluntarios suscritos bajo las dimensiones económica, social y ambiental.
-  6. Potencializar los impactos positivos asociados al uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
-  7. Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés y con ellos promover la cultura de sostenibilidad.
-  8. Mejorar continuamente el desempeño del proceso de gestión de la sostenibilidad.

4.3 Modelo de gestión de sostenibilidad

El desarrollo de la sostenibilidad en la Compañía se apalanca en una gestión ética y transparente; en la gestión de riesgos; la generación de una reputación positiva, una marca sólida y cercana y en un adecuado esquema de toma de decisiones, por ello cada frente define iniciativas y marcan la ruta de gestión y evolución de la sostenibilidad en la Compañía, con el fin de desarrollar nuestras operaciones con equilibrio económico, social y ambiental, logrando así, los objetivos organizacionales, un correcto manejo de los recursos y beneficios para nuestros grupos de interés.

Emtelco fomenta una cultura de sostenibilidad involucrando a todos sus grupos de interés en:

- La toma de decisiones.
- La identificación de los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad.
- La comunicación continua de la Política de Sostenibilidad por los diferentes canales de la Compañía.



4.4 Evaluación e identificación de los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad¹⁹

Realizamos la evaluación de los asuntos relevantes²⁰ que, de acuerdo con el mercado y los impactos económicos, sociales y ambientales genera la operación de la Compañía y que debemos gestionar. Producto de esta evaluación se identificaron aspectos relevantes en las siguientes temáticas²¹:



Gestión humana

Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.

Acciones que contribuyan al fortalecimiento de las competencias profesionales y personales de los colaboradores.

Acciones orientadas a la protección de los derechos de los colaboradores.

Acciones orientadas a la protección de los derechos de los colaboradores.



Experiencia de los clientes

Diseño y gestión de procesos y soluciones que permitan entregarle al usuario final un servicio memorable que pueda recomendar.

Medición integral del servicio

Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de nuestros clientes.

Protección y privacidad de datos.

Desarrollo capacidades para productos y servicios.

¹⁹ G4.27: Temas y preocupaciones principales planteadas a través de compromisos de las partes interesadas

²⁰ G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.

²¹ G4.19 / G4.20 / G4.21 / G4.27 Temas materiales y Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés



Promoción de la innovación

Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.

Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados

Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.

Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.

Participar activamente en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.



Gestión ética y transparente

Acciones para mitigar el riesgo de corrupción y soborno.

Acciones para animar a los grupos de interés para que informen de comportamientos de empleados, proveedores o contratistas que estén en contra de la ética organizacional, asegurando la protección de quien informe.

Generación de procesos de comunicación y diálogo.

Desarrollo de canales de contacto.

Generación de lineamientos para la relación con los grupos de interés.

Gestión de la transparencia organizacional.



Desarrollo social

Generación de empleo de calidad.

Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados.

Acceso a jóvenes a su primer empleo.

Inclusión laboral a población vulnerables y minorías "Impact Sourcing".

Desarrollo de programas de inclusión para el período postconflicto.



Cadena de abastecimiento

Transparencia en los procesos de selección.

Inclusión de medidas antisoborno y anticorrupción en la selección de proveedores.

Evaluaciones y auditorías de proveedores.

Análisis de riesgo y medidas de control sobre posibles vulneraciones a los derechos humanos por parte de los proveedores.

Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores.

Garantizar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales.



Gestión ambiental

Acciones que lleven al uso eficiente de la energía.

Gestión de los impactos ambientales asociados a la operación de compañía.

Gestión de los residuos electrónicos.

Acciones que reduzcan la huella de carbono o la emisión de gases de efecto invernadero responsables del calentamiento global.

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

Nos emociona dar lo
mejor que tenemos para
aportar a la construcción
de nuestros sueños

emtelco
CX & BPO

05. Gestión ética y transparente

5.1 Estructura de gobierno²²

Tienen la calidad de administradores de la Sociedad, conforme a la Ley, el Gerente General de la sociedad, cualquier persona que ejerza la representación legal de ésta y el liquidador.

La Asamblea de Accionistas cuenta con un Reglamento Interno, el cual fue aprobado el 18 de enero de 2016, y tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de **Emtelco**.

Gerente General, encargado de la administración de la sociedad, su Representación Legal y la gestión de los negocios, serán nombrados por la Asamblea General de Accionistas por mayoría simple de los votos representados en la reunión, podrá ser removido en cualquier tiempo. Como Representante Legal tiene facultades para celebrar o ejecutar, conforme lo establecido en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad. El Gerente General tiene dos (2) suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas por mayoría simple.

Comités internos, definidos como mecanismos asesores de cara a la toma de decisiones

- **Comité de Dirección:** asesora y sirve de órgano consultivo de la Gerencia General en la toma de decisiones. Diseña la planeación estratégica de la entidad. Vela porque todas las áreas de la entidad se desarrollen dentro de las políticas corporativas definidas.
- **Comité de Conciliación:** estudia, analiza y formula las políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. Fija las directrices institucionales de manejo de las conciliaciones y demás asuntos litigiosos de la Compañía.
- **Comité de Archivo:** define las políticas, los programas de trabajo y de la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos de la sociedad según lo definido en el Decreto 2578 de 2012.
- **Comité de Convivencia Laboral:** sirve de instancia interna para dar cumplimiento a las Resoluciones No. 652 de abril 30 de 2012 y No. 1356 del Ministerio del Trabajo del 16 de julio de 2012, respecto de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y Compañías privadas.

²² G4-34 Estructura de gobierno

5.2 Informe de Gobierno Corporativo

La Asamblea de Accionistas se reunió en 17 ocasiones, una (1) reunión ordinaria y dieciséis (16) mediante voto escrito. En las reuniones mediante el mecanismo de voto escrito, se puso a consideración de la Asamblea General de Accionistas las autorizaciones para la celebración de transacciones, ofertas y contratos.

Resultados de auditorías internas de gestión 2016

El 2016 fue un año de cambios y retos para las Auditorías Internas de Gestión, dentro de los cuales se resaltan los siguientes:

- Se definió e implementó el nuevo modelo de Auditorías Internas de Gestión, el cual nos permitió realizar una revisión más detallada del Sistema de Gestión Integral permitiéndole a la Compañía fortalecer sus procesos, a través del mejoramiento en pro de alinear las desviaciones identificadas.
- Incorporación de algunas directrices generales de la norma ISO 9001 en su versión 2015, con el fin de comenzar a armonizar los subprocesos con esta nueva norma.
- Se destaca también que el Sistema de Gestión Integral continuó su transformación y para el tercer trimestre del año se lanzó la nueva herramienta que soporta al Sistema y permite una interacción más efectiva entre este y sus usuarios.
- Se puede inferir entonces que durante el 2016 se generaron importantes avances en las Auditorías Internas de Gestión y en el Sistema de Gestión Integral, dando conformidad frente a las normas aplicables a la Compañía.
- Para el 2017 quedan sobre la mesa retos e iniciativas que deberán ser aplicadas para continuar con el mejoramiento del Sistema de Gestión Integral y sus componentes.

5.3 Gestión de riesgos

El dinamismo del sector de Contact Center y BPO y los cambios que actualmente experimenta la Compañía, implican identificar y gestionar los riesgos de la Compañía que puedan poner en riesgo su sostenibilidad. El proceso de Gestión de Riesgos permite la identificación de los riesgos y vulnerabilidades, así como el establecimiento de las medidas necesarias tendientes a asegurar el cumplimiento de la promesa de servicio, y de los objetivos organizacionales.

En materia de riesgos fueron actualizadas las matrices de riesgos de fraude y corrupción, así como para aquellas operaciones expuestas a riesgo de lavado de activos y financiación de terrorismo.

En términos de la continuidad del negocio, durante la vigencia, la Compañía logró la recertificación en la norma PCI-DSS "*Payment Card Industry Data Security Standard*" avanzando, en menos de un año, de la versión PCI DSS 2.0 a la PCI DSS 3.2, la cual apoya la gestión según el alcance de las transacciones y procedimientos que se procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjetahabientes para hacer más seguras las transacciones y proteger los datos de los usuarios de nuestros clientes.

En 2016, la Compañía aplicó la metodología definida y las siguientes actividades:

- Revisión del estado actual del desarrollo del Sistema de Gestión de riesgos a la luz los lineamientos establecidos en el estándar australiano AS/NZS 4360, las normas técnicas colombianas emitidas por el ICONTEC: NTC 5254 e ISO 31000:2009, las leyes y regulaciones locales aplicables.
- Los riesgos por procesos, continúan siendo identificados y gestionados en cada proceso de la Compañía implementando las medidas de control necesarias.
- Seguimiento al mapa riesgos estratégico y los planes de acción para la adecuada gestión de éstos.
- Seguimiento a las prácticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, realizando monitoreo constante a clientes, empleados, proveedores y accionistas.

5.4 Gestión ética y transparente²³

Para **Emtelco**, la ética implica un conjunto de acciones encaminadas a principios, valores, normas y pautas organizacionales que llevan a generar relaciones de confianza y tranquilidad, tanto al interior de nuestra Compañía como con nuestros grupos de interés, permitiendo contribuir con la sostenibilidad y al blindaje de situaciones que puedan llegar a afectar la reputación o la estabilidad jurídica.

Desde las respectivas labores actuamos con ética y transparencia, aplicando los principios orientadores del código de ética dentro de la Compañía y para con los grupos de interés.

- **Código de Ética:** propendemos para que las relaciones con todos nuestros grupos de interés estén basadas en la integridad, el respeto, la confianza y la transparencia; por esta razón estamos comprometidos con promover una cultura organizacional basada en el actuar ético; constantemente divulgamos y sensibilizamos con nuestro Código de Ética, el cual proporciona lineamientos y procedimientos que permiten conocer y gestionar adecuada y oportunamente un actuar ético y responsable, haciendo lo correcto de la manera correcta.

Durante el 2016, fue presentado y divulgado el nuevo Código de Ética para **Emtelco**, a través de diferentes medios y estrategias como presentaciones y cursos de *e-learning*, con el que los colaboradores conocieron y confirmaron su compromiso con un actuar ético.

- **Comité de Ética:** el Comité de Ética es una instancia muy importante para la solución de casos de índole ético; y se reúne de manera bimestral. Se fortaleció al integrar un representante de los colaboradores, quien fue seleccionado teniendo en cuenta su

²³ G4- 56 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.

trayectoria laboral. Por instrucciones del comité todos los casos que llegan a través de la Línea Ética son analizados y gestionados. Este Comité está conformado por:

- Marcelo Cataldo (Presidente del Comité)
- Ana Marina Jiménez (miembro del Comité)
- Jhon Jairo Vásquez (Secretario Técnico)
- David Escobar (miembro independiente)
- Carlos Mario Vélez (miembro representante de los empleados)

- **Línea Ética:** en el 2016 continuamos fortaleciendo los canales éticos, los cuales están disponibles y de fácil acceso para todos los grupos de interés.

Con el propósito de garantizar la transparencia, confidencialidad y la objetividad, entregamos la operación de la Línea Ética a un proveedor externo y experto en este tema, garantizando la recepción de las consultas y denuncias a través de los diferentes canales.

En total atendimos y analizamos 53 casos, evidenciando que:

- 48 casos están relacionados con personal de **Eutelco** y 5 casos con terceros.
- 26 casos relacionados con prácticas laborales²⁴.

Durante el 2016 no se presentaron denuncias respecto a la discriminación y los derechos humanos²⁵.

Del total de casos analizados, 6 resultaron casos efectivos, equivalente al 11%, e implicaron decisiones administrativas, algunas de ellas incluso acciones jurídicas.

Canales²⁶:

- SITIO WEB → www.emtelco.com.co / Contáctenos.
- CORREO ELECTRÓNICO → linea-etica@emtelco.com.co
- LA LÍNEA TELEFÓNICA → 018000 521100

- **Política Anticorrupción - Prácticas para prevenir la corrupción**

Eutelco cuenta con una política Anticorrupción y Antisoborno que tiene como propósito declarar públicamente su compromiso con un actuar ético y transparente ante sus grupos de interés y el conducir sus negocios de una manera socialmente responsable, actuando con una filosofía de cero tolerancias a actos que contraríen sus principios organizacionales.

²⁴ G4- LA16 Numero de reclamos sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

²⁵ G4.HR3 Número total de incidentes de discriminación y correctivo acciones tomadas / G4.HR12 Número de quejas acerca de los impactos de los derechos humanos presentadas.

²⁶ G4- 57 / G4- 58 Canales de denuncia.

Todos los colaboradores de la Compañía, así como las terceras partes relacionadas, están en la obligación de poner en conocimiento de la administración los hechos o circunstancias que puedan ser considerados como actos de corrupción o soborno.

Durante el 2016, no fueron declaradas ni detectadas operaciones que contraríen los principios de la Política Anticorrupción y Antisoborno adoptada por **Emtelco**²⁷.

Con el propósito de incrementar la conciencia y sensibilización hacia estos temas, se desplegó una estrategia de comunicación interna orientada a lograr el compromiso de los empleados, con el curso virtual de la Política Anticorrupción y Antisoborno con una participación de 966²⁸ colaboradores.

- **Declaración conflictos de Intereses²⁹:**

El Manual para la Gestión de Conflicto de Intereses tiene el propósito de proporcionar lineamientos y procedimientos para identificar y gestionar los eventuales conflictos que puedan llegar a generarse entre administradores, colaboradores y terceros en general.

Para el reporte de posibles conflictos de intereses, se desarrolló un sistema de reporte electrónico de declaración de conflictos de intereses, el cual se encuentra a disposición de todos los grupos de interés en el sitio web de **Emtelco**. Desde el momento de su divulgación se han registrado **2,450** reportes.

- **Regalos y atenciones:**

Coherente con las declaraciones hechas en nuestro Código de Ética y en particular con nuestro valor “confianza”, se estableció la política de regalos y atenciones, cuyo propósito es contar con un marco de actuación que dé claridad a empleados, proveedores y terceros en general, sobre posibles atenciones entre las partes a través de regalos, invitaciones sociales y/o de entretenimiento.

- **Código de conducta de proveedores:**

Emtelco está comprometida con la generación de valor a sus grupos de interés en un marco de sostenibilidad empresarial, donde la ética, la transparencia y el respeto por la ley son pilares fundamentales para generar relaciones de confianza con sus proveedores y demás partes interesadas, por ello nuestro Código de Conducta de Proveedores esboza las prácticas empresariales responsables que la Compañía requiere que sean asumidas por sus proveedores. La divulgación contó con un mecanismo electrónico de certificación de recibo, entendimiento y compromiso con su aplicación por parte de los proveedores. Para el 2016, 71²⁸ proveedores, certificaron que recibieron, leyeron, y comprendieron el Código de Conducta de Proveedores, y manifestaron su compromiso para cumplir sus términos y condiciones.

²⁷ G4.S05 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

²⁸ G4.S04 Política y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.

²⁹ G4 - 41 Procedimientos implementado para evitar conflicto de intereses.

- **Sistema de Administración de Riesgos para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT**

Dando cumplimiento a las prácticas para la prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, con el fin de hacer frente a cualquier riesgo que pueda afectar a la Compañía y sus socios, se realizó monitoreo permanente a clientes, empleados, proveedores y accionistas, sin que se identificaran aspectos importantes que puedan generarle algún riesgo en esta materia a **Emtelco** y de sus socios en otras regiones.

Sin embargo, se detectaron 12 personas en procesos de selección que presentaban antecedentes por delitos relacionados con LAFT. Esta situación ameritó los correspondientes reportes a las autoridades, en este caso a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF de la DIAN.

5.5 Protección y privacidad del cliente³⁰

- **Privacidad del cliente:** en 2016, la Compañía no tuvo reclamaciones con relación a infracciones de la privacidad y la fuga de datos del cliente al cliente, ni incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones y códigos voluntarios relativos a los impactos de salud y seguridad de productos y servicios.
- **Seguridad de la información:** la gestión de la seguridad de la información, para la vigencia 2016, se desarrolló a través de los siguientes frentes:
 - Seguridad en las estaciones de trabajo y servidores: protegiendo las estaciones de trabajo y los servidores contra malware, spyware y grayware, a través de soluciones tecnológicas que han permitido extender la protección a dispositivos móviles y estaciones de trabajo que no se encuentran en la red de **Emtelco**. También hemos profundizado en la protección controlando el uso de dispositivos USB, control de la navegación y protección por comportamiento.
 - Seguridad en la navegación web: asegurando toda la navegación desde **Emtelco** hacia internet. Este control se hace de manera discrecional e independiente para cada cliente; permitiendo, así, que cada uno de nuestros clientes pueda controlar el acceso a internet de los asesores que lo atienden.
 - Seguridad en las publicaciones web: dado el incremento de aplicaciones web publicadas en internet, se hizo necesario poner en funcionamiento el servicio de protección de dichas aplicaciones, esto se logra a través de un firewall de propósito específico el cual controla las comunicaciones brindando protección de última tecnología a nuestras aplicaciones.
 - Gestión de eventos de seguridad: la función principal de este servicio es recolectar, almacenar, proteger y correlacionar todos los eventos generados por cada uno de nuestros componentes tecnológicos con el fin de detectar anomalías

³⁰ G4- PR8 Número total de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de los datos de los clientes

o brechas que puedan llevar a una afectación del servicio o a una pérdida de la información.

- **Gestión de vulnerabilidades:** desde el área de Seguridad de la Información y con la tecnología que nos respalda, se realizaron inspecciones periódicas en la infraestructura en búsqueda de vulnerabilidades con el fin de mitigar cualquier riesgo asociado.
- **Gestión de actualizaciones:** gestionamos las actualizaciones de nuestras plataformas minimizando el impacto que cada una de estas actualizaciones pueda tener en nuestra red.

▪ **Logros 2016**

- **Actualización de la certificación PCI DSS a la versión 3.2:** se logró que **Entelco** obtuviera la certificación PCI DSS en su nueva versión 3.2, para llevar a cabo dicha certificación durante el 2016 se ajustaron procedimientos, procesos y estándares de seguridad con el fin de estar en cumplimiento de esta nueva versión.
- **Sistematización de los procesos:** durante el año 2016 se crearon el SIREVI (Sistema de Registro de Eventos e Incidentes), SIGUA (Sistema de gestión de usuarios y accesos) y SIGIR (Sistema integrado para la gestión de incidentes y requerimientos). Con ellos se ha podido disminuir los tiempos de gestión de los requerimientos e incidentes, así como aumentar la trazabilidad de las acciones realizadas en el área.
- **Perfeccionamiento de la protección de aplicaciones web:** a inicios del año 2016, se entró en operación un nuevo firewall de aplicaciones web que permite manejar mayor cantidad de tráfico y garantizar la disponibilidad del servicio al contar con redundancia del sistema.

▪ **Retos 2017**

- **Renovación del licenciamiento de protección de endpoint:** el próximo año es necesario renovar el licenciamiento de la solución de protección de endpoint. De igual forma, se actualizará la plataforma de acuerdo a las últimas tendencias en seguridad y las necesidades de la Compañía.
- **Puesta en funcionamiento del sistema de cifrado:** una de las formas de proteger la información es contar con una capa intermedia de protección que separe los datos de las aplicaciones y administradores y que a su vez controle, mediante políticas los niveles de acceso a dicha información.

5.6 Evaluación del desempeño en materia de transparencia

Emtelco participó por tercer año consecutivo y de forma voluntaria en la Medición de Transparencia por Colombia, obteniendo en este 2016 un resultado que fortalece la ética y la transparencia en la Compañía y nos permite consolidar nuestra cultura, ratificando con los grupos de interés, el compromiso con la sostenibilidad y el accionar transparente y ético.

Este resultado refleja un *nivel moderado de riesgos* de corrupción para la Compañía. Dicha evaluación mide aspectos como cuentas claras, comunicación abierta y gobierno corporativo con los principales grupos de interés.

En 2016 obtuvimos un puntaje de **83,3 / 100** ubicándonos por encima del promedio general (73,9 / 100) de todas las compañías evaluadas.



5.7 Reputación corporativa

En el último trimestre de 2016, se llevó a cabo un diagnóstico de posicionamiento entre los grupos de interés de **Emtelco** (*colaboradores, clientes, proveedores, asociaciones y medios de comunicación*), que permitió conocer el posicionamiento actual de la Compañía, sus diferenciales, fortalezas, debilidades y ventajas competitivas para enriquecer el proceso de toma de decisiones y generar estrategias que faciliten fortalecer la reputación.

El anterior diagnóstico permite concluir que la reputación de **Emtelco** es muy positiva, con un resultado de **4,22** puntos (1 a 5).

5.8 Relacionamiento grupos de interés

La siguiente tabla presenta el cruce entre los asuntos relevantes y su afinidad con los grupos de interés, de acuerdo a sus expectativas frente a nuestro desempeño. El avance en cada asunto material se podrá identificar a lo largo del documento.

Grupos de Interés ³⁰	 Gestión Ética y Transparencia	 Experiencia de los clientes	 Promoción de la Innovación	 Cadena de Abastecimiento	 Desarrollo social	 Gestión Humana	 Gestión Ambiental
Asuntos relevantes sostenibilidad							
Relacionamiento primer nivel							
Clientes	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪
Colaboradores	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪
Proveedores	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪
Relacionamiento segundo nivel							
Comunidad	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪
Socios	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪
Estado	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪
Medios de Comunicación	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪
Competidores - Colegas	▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪

Para nuestra Compañía es fundamental mantener una relación con los grupos de interés basada en el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad, la simplicidad y el diálogo, que nos permiten construir y mantener el *goodwill* corporativo, y contribuir a la consecución de los objetivos del negocio, a la sostenibilidad de la Compañía y a la promoción del estilo de vida digital.³¹

Es por esto que segmentamos a nuestros grupos de interés en dos niveles, considerando la frecuencia de relacionamiento, donde:

- El Primer Nivel, identifica los grupos a los cuales se les entrega información permanente a través de los diferentes canales de comunicación y de los contactos dentro de la Compañía y
- El Segundo Nivel, identifica todos los grupos de interés que requieren información esporádica y/o específica.

³¹ G4- 25 Base para la identificación de los grupos de interés / G4- 26 Enfoque de la Compañía sobre los grupos de interés. / G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.



Colaboradores

Con estas acciones se fortaleció la cultura corporativa, los valores y la creación de experiencias memorables a través de la sensibilización con campañas internas.

También logramos reforzar el posicionamiento de **Emtelco** como referente empleador e hicimos énfasis en la ambición de la Compañía.



Cientes Corporativos

Con estas acciones diseñamos e implementamos estrategias que nos permitieron ofrecer soluciones a las necesidades de los clientes corporativos para aumentar la participación de mercado y posicionar la oferta de valor de **Emtelco**.

También, nos ayudó a fidelizar a los clientes a través de la experiencia.

Acciones de fortalecimiento 2016

- **Lanzamiento de la nueva identidad de marca y del jingle**, reflejando nuestros valores corporativos, el carisma y pasión de nuestro talento humano.
- **Divulgación de campañas internas** con información de la compañía
- **Implementación y actualización** canales de comunicación internos.
- **Publicación del manual de comunicaciones**, como guía para generar experiencias positivas.
- Realización de eventos, para entregar información de valor, tendencias y resultados del negocio.
- **Actividades recreativas y lúdicas** encaminadas a mejorar el bienestar y el sentido de equipo.

Acciones de fortalecimiento 2016

- **Lanzamiento de la nueva identidad de marca**, buscando adaptarnos a las nuevas tendencias de diseño y reflejar nuestra promesa de marca.
- **Escenarios de negocios realizados** en Medellín y Bogotá.
- **Participación de Emtelco en eventos gremiales y sectoriales.**
- **Comunicación a través de la publicidad y free press en medios especializados**, para generar posicionamiento de marca.
- **Encuesta de satisfacción**, donde se evaluó su experiencia con **Emtelco**
- La Compañía obtuvo **tres premios nacionales.**
- **Boletín electrónico** con información de la Compañía.
- **Contacto protocolario**, a través de cartas, de la Gerencia General.



Proveedores

Identificamos temas de interés para concretar acciones y desarrollar relaciones de mutuo beneficio.

Acciones de fortalecimiento 2016

- **Boletín electrónico**, con información de la Compañía.
- Código de Conducta de Proveedores, Política Anticorrupción y Compliance y Política de Regalos y Atenciones, a través e-cards.
- **Contacto protocolario**, a través de cartas, de la Gerencia General.

Segundo nivel



Medios de Comunicación

Estrechamos las relaciones para generar un ambiente de confianza y cercanía que favorezca el *goodwill* y el posicionamiento de **Entelco**.

Acciones de fortalecimiento 2016

- **Consecución de free press a través de diferentes noticias difundidas por la compañía** y participación en especiales de Contact center y BPO.
- **Envío permanente de comunicados**, informando sobre los acontecimientos más relevantes.



Comunidad

Generamos contenido de interés que buscaba mejorar la calidad de vida de todos para facilitar la construcción de prosperidad y bienestar, además para adoptar un estilo de vida digital.

Reforzamos el posicionamiento de **Entelco** como referente empleador.

Acciones de fortalecimiento 2016

- **Publicación de contenido** en redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn sobre temas de interés general; consejos para la vida profesional; noticias relacionadas con clientes, sector y comunidad; emprendimiento; campañas que aportan a la sostenibilidad y medio ambiente; entre otras.
- Realización de **ferias de empleo**.
- Publicación de contenido de interés en la aplicación móvil
- Divulgamos de ofertas laborales a través de canales digitales.



Socios

Consolidamos la relación a partir de la entrega de información oportuna.



Estado

Mantuvimos el relacionamiento basado en la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones.



Competidores y Colegas

Promovimos el fortalecimiento de la industria de outsourcing en Colombia y el posicionamiento a **Emtelco** en el sector.

- Participamos en el evento organizado por la Contraloría de Medellín para reactivar la red de transparencia y participación ciudadana.

Acciones de fortalecimiento 2016

- Fortalecimiento de relaciones con Inversiones Telco, accionista mayoritario de **Emtelco**.

Acciones de fortalecimiento 2016

- Divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de **Emtelco** 2015, presentando los resultados de las actividades realizadas durante ese año.
- Participación en la Red de Transparencia y Participación Ciudadana, liderada por la Contraloría General de Medellín, donde están vinculadas cerca de 140 Compañías de los sectores públicos, privados y la academia.

Acciones de fortalecimiento 2016

- Participación de la Gerente General de **Emtelco** en la Junta Directiva de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (ACdeCC y BPO).
- Participación en eventos comerciales colaborativos con la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (ACdeCC y BPO).
- Asistimos a eventos internacionales.

Dimensión económica Gestión corporativa

Nos emociona convertir
nuestras promesas en
grandes experiencias

emtelco
CX & BPO

06. Dimensión económica - Gestión corporativa

6.1 Entorno macroeconómico

Para Colombia, el 2016 fue un año caracterizado por incertidumbre en el ambiente político nacional e internacional, e impactado por extensión de las complejidades económicas derivadas del 2015. La economía internacional estuvo influenciada por eventos geopolíticos determinantes para la estabilidad de los mercados, como fueron la decisión del Reino Unido de retirarse de la Unión Europea (Brexit), las elecciones presidenciales en Estados Unidos y sus potenciales implicaciones de políticas proteccionistas, los conflictos civiles y militares en Medio Oriente, los escándalos de corrupción en Brasil, y la inestabilidad política y económica en Venezuela.

En Colombia, el proceso de paz, los resultados del plebiscito, así como la reforma tributaria, afectaron la confianza del consumidor, disminuyendo la demanda interna. La economía nacional continúa con una alta dependencia de la exportación del petróleo, del precio internacional del mismo, generando fluctuaciones en la tasa de cambio, la cual se mantuvo en rangos cercanos a \$3,000; los costos generados por el Fenómeno del Niño y del paro de transportadores, deterioraron el desempeño de los negocios durante el segundo semestre, impactando el crecimiento del PIB del país, que se estima será de 1,9%, 1,2 puntos porcentuales por debajo del estimado inicial y el segundo más bajo de la última década.

En materia de estabilización de precios, el primer semestre del año mantuvo una marcada tendencia alcista, llegando a niveles cercanos al 9% de inflación anual en julio, lo cual generó medidas correctivas de política monetaria por parte del Banco de la República aumentando la tasa de interés de intervención 2 puntos porcentuales (de 5,75% en diciembre de 2015 a 7,75% en agosto de 2016), medida que logró estabilizar y reducir la inflación para los últimos 5 meses, cerrando el año con 5,75% de inflación, lejos de la meta del 3%. Finalmente, la tasa de desempleo cerró en 9,2%.

En resumen, Colombia termina el 2016 con una economía sólida, logrando crecer en medio de una coyuntura política voluble, una modesta recuperación global y la contracción que vive América Latina, además, mantener la tasa de desempleo de un dígito y estabilizar el entorno macroeconómico, en un momento de fuertes presiones inflacionarias y volatilidad de los mercados.

Considerando el leve crecimiento económico local y global, un mercado altamente regulado y en un entorno de mayor intensidad competitiva, la Compañía logró mantener una posición sólida, en medio de un proceso de transformación digital, renovación tecnológica y constante despliegue de infraestructura, para continuar liderando la adopción del estilo de vida digital de los colombianos. Lo anterior se deriva de un exitoso proceso de integración luego de dos años de fusión, afianzando la segunda posición en el mercado, con un crecimiento responsable y una inversión bien orientada, que será baluarte para el éxito de los años venideros.

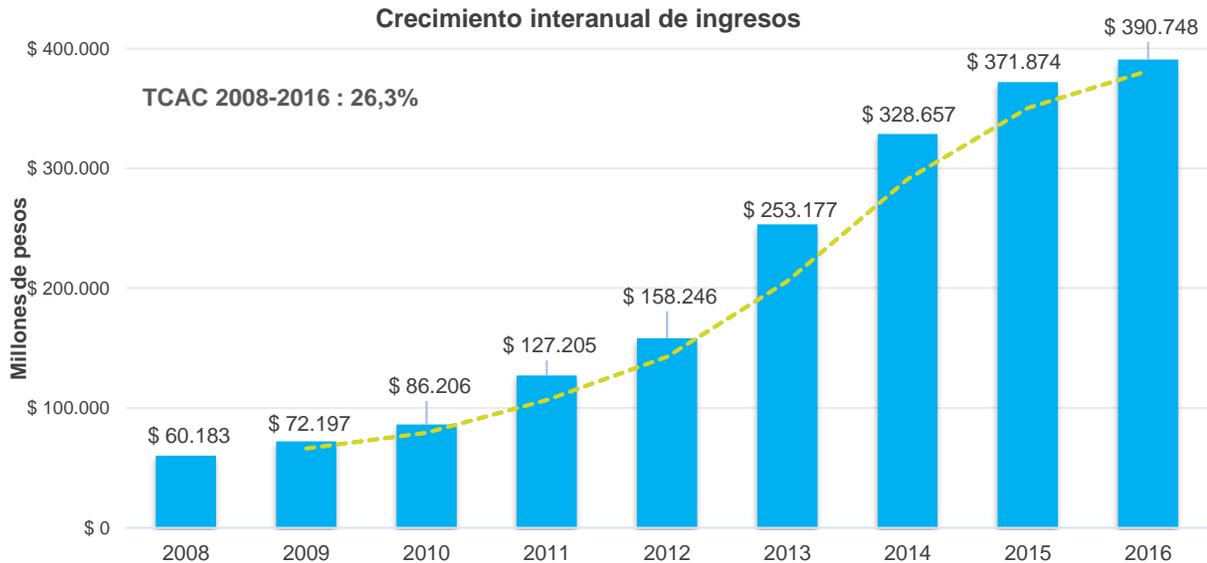
6.2 Desempeño financiero

Resultados consolidados

Ingresos: **Emtelco**, durante el 2016, generó ingresos operacionales netos por \$390,748 millones (2015 - \$371,874 millones), con un crecimiento del 5,1%.

Crecimiento de ingresos interanuales

Los ingresos por el período 2008 (sin incluir ingresos por los servicios de telecomunicaciones) a 2016, presentaron un crecimiento sostenido del 26,3% , el cual continúa siendo superior al crecimiento del sector de Contact Center y BPO, y sigue ubicando a la Compañía en los primeros lugares en volumen de ingresos dentro de las compañías prestadoras de este tipo de servicios.



Utilidad neta: el resultado neto del ejercicio asciende a \$2,695 millones con un margen del 0,7%.

6.3 Estados financieros³²



Informe del Revisor Fiscal

A los Accionistas de:
EMTELCO S.A.S.

Informe Sobre los Estados Financieros

He auditado los estados financieros adjuntos de EMTELCO S.A.S., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidades de la Administración en Relación con los Estados Financieros

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF); de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de errores materiales, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad es la de expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros fundamentada en mi auditoría. He llevado a cabo mi auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia. Dichas normas exigen que cumpla con requisitos éticos, planifique y lleve a cabo mi auditoría para obtener seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría incluye desarrollar procedimientos para obtener la evidencia de auditoría que respalda las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores materiales en los estados financieros. En el proceso de evaluar estos

³² G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad

riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Así mismo, incluye una evaluación de las políticas contables adoptadas y de las estimaciones de importancia efectuadas por la Administración, así como la presentación en su conjunto de los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría obtenida proporciona una base razonable para emitir mi opinión.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2016, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Otros Asuntos

Los estados financieros bajo normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia de EMTELCO S.A.S. al 31 de diciembre de 2015, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por mí, de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, sobre los cuales expresé mi opinión sin salvedades el 3 de marzo de 2016.

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentada en el alcance de mi auditoría, no estoy enterada de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Compañía: 1) Llevar los libros de actas, registro de accionistas y de contabilidad, según las normas legales y la técnica contable; 2) Desarrollar las operaciones conforme a los estatutos y decisiones de la Asamblea de Accionistas, y a las normas relativas a la seguridad social integral; 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas; y, 4) Adoptar medidas de Control interno y de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros en su poder. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Compañía, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores.

Medellín, Colombia
8 de marzo de 2017


Yuliana Betancur Parra
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 192169-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

6.4 Crecimiento nacional e internacional

Emtelco cerró el 2016 con más de 60 clientes a quienes apoyó en la implementación de estrategias de Servicio al Cliente, Ventas, Cobranzas, Back Office, Mesa de Servicios en los canales de Contact Center, BPO Presencial y BPO Instalaciones y Reparaciones (I&R).

Se exportaron servicios hacia siete (7) países de América entre los que se encuentran Perú, República Dominicana, Panamá, Honduras, Guatemala, El Salvador, Costa Rica y en el 2017 estaremos incursionando en México, Chile, Bolivia, Estados Unidos y Puerto Rico.

Gracias a la innovación y calidad de nuestros servicios, el respaldo empresarial, el conocimiento y experiencia en los diferentes sectores, y la pasión de nuestro talento humano, en el 2016 fuimos seleccionados por nuevos clientes (9) como aliado estratégico en la cocreación de las mejores experiencias de relacionamiento, entregando momentos positivos y memorables a sus clientes, los cuales favorecen los negocios de las marcas que representamos.

6.5 Innovación

▪ Cultura de innovación

Manteniendo la insignia de “Innovación como parte de nuestro ADN”, **Emtelco** participó activamente en foros, seminarios, actividades y convocatorias que permitieron a los colaboradores líderes de procesos, seguir aprendiendo y transmitiendo la esencia de la innovación, para construir iniciativas que propicien la adopción de una cultura de innovación y continuar dándole vida a la promesa de servicio de cocrear experiencias que acercan y enamoran personas y marcas.

Lecciones aprendidas

- Identificación de tendencias tecnológicas: cómo los usuarios de nuestros clientes pueden comunicarse con las marcas mediante nuevas y emergentes tendencias tecnológicas.
- Interconectividad como eje de nuestros productos: conectar eficazmente y brindar acceso a la información a todos los participantes, usuarios, prospectos, directivos, interesados, dueños de procesos de los nuevos servicios de la Compañía.

Realidad virtual, la nueva apuesta: actualizar o renovar los modelos de atención tradicionales, entendiendo que la “realidad virtual” es un hecho, y debemos tener las herramientas tecnológicas, el conocimiento, el talento humano, la disposición y estrategias para implementarla.

- Fintech como diferenciador: uno de los sectores a los cuales apuntaremos es el financiero, y hemos entendido que debemos brindarles soluciones de vanguardia en cuanto a transacciones de pagos, metodología de cobranzas, pasarelas virtuales de crédito; aprovechando las nuevas tecnologías para crear productos diferenciales.

Retos para el 2017

- Internet de las cosas (IoT): Si todo está girando alrededor del internet, debemos hacer uso de este para crear soluciones exitosas, innovadoras y susceptibles al uso de Internet como el medio efectivo para alcanzar objetivos.
- Continuar con la consolidación de la cultura de la innovación en la Compañía a todo nivel, desmitificando los paradigmas de la innovación y convirtiéndola en un proceso práctico del que nos podemos apropiar en cualquier nivel de la Compañía.
- Conformación de un portafolio de servicios integral, apoyado en las herramientas y servicios del área de TI de la Compañía, para que se fortalezca y exista una correcta sincronización en todo el ciclo del servicio.

6.6 Experiencia del cliente

▪ Satisfacción en el servicio (calidad y atención)³³

En **Emtelco** nos comprometemos con la generación de experiencias positivas para nuestros clientes corporativos; por eso, cada año realizamos dos encuestas que nos permiten conocer su satisfacción y recomendación, de manera que se puedan generar acciones que nos permitan mejorar día a día las experiencias que ofrecemos.

Encuesta de satisfacción 2016-I:

En julio de 2016 realizamos una encuesta vía web, para hacerle seguimiento a los resultados de 2015 y garantizar una mejora en los resultados de 2016. Este primer corte tuvo como resultado en satisfacción un 90%, con una variación de 1 punto frente al resultado de 2015 en el primer semestre (91%). De esta encuesta salieron planes de acción que nos permitirán alcanzar resultados positivos para la próxima medición.

Encuesta de satisfacción 2016-II:

A finales de 2016 y principios de 2017, se desarrolló la encuesta presencial a los clientes corporativos en la que **Emtelco** alcanzó el **96%** de satisfacción, un nivel de desempeño superior según los estándares Top2Box recomendado por COPC, manteniendo la satisfacción obtenida en el año 2015.

En cuanto al índice de recomendación obtuvimos calificación de:

- 57% de clientes promotores, incrementando en un punto porcentual respecto a la medición de 2015-II, estos clientes recomendarían la organización por su experiencia,

Este *feedback* de los clientes nos permite mejorar nuestros procesos para seguir cumpliendo nuestra promesa de acercar y enamorar en cada contacto y ofrecer cada vez más un mejor servicio. Así mismo, es un insumo para la planeación de **Emtelco**.

³³ G4.PR.5: Los resultados de los estudios de satisfacción del cliente

Para fortalecer nuestra filosofía en *Customer Experience* (CX) y continuar entregando experiencias excepcionales, en **Emtelco** continuamos realizando diferentes actividades y proyectos que nos permiten sensibilizar a todos los integrantes de la Compañía frente a la importancia de la evolución digital y la experiencia cliente, algunos de estos son:

- **Espacios de conversación con la Gerencia y con los líderes de la Compañía**, en donde se comparten los lineamientos estratégicos y los objetivos para el relacionamiento con cada grupo de interés, con la finalidad de que todos conozcan el direccionamiento y las iniciativas que permiten que **Emtelco** continúe siendo una Compañía sostenible.
- **Emtelco Talks**: un espacio que ha permitido entregar información relevante sobre nuestra Compañía, fomentar el sentido de pertenencia y difundir información importante y tendencias para fortalecer la cocreación de experiencias memorables.
- **Share de Conocimiento**: invitamos a nuestros clientes actuales y potenciales a compartir un espacio de conocimiento sobre un tema específico enmarcado en las tendencias mundiales, que les permite fortalecer sus objetivos estratégicos, estar a la vanguardia de temas relevantes y ver a **Emtelco** como su aliado estratégico.

- **Gestión operación (estrategia y gestión de experiencias)**

Este año seguimos trabajando la experiencia cliente con la ambición de liderar la industria, la cual parte de la base de codesarrollar con nuestros clientes corporativos planes que nos permitan seguir transmitiendo adecuadamente su promesa de marca, a través de diferentes canales, generando satisfacción, lealtad, recomendación y un menor esfuerzo por parte de los usuarios.



En 2016, nos centramos a aportarle valor, desde la experiencia, a varios de nuestros clientes corporativos basados en diferentes herramientas y metodologías.



Igualmente, nos centramos en integrar nuevos canales, sobre todo digitales, generar eficiencias en las operaciones, mejorar el desempeño de los principales indicadores y en rediseñar procesos para hacerlos más simples.

6.7 Acceso a las TIC

La Dirección de TI realiza labores transversales enfocadas a ofrecer soluciones e infraestructura tecnológica dedicada a apoyar tanto la administración como la operación, para esto cuenta con aliados estratégicos.

En 2016 logramos:

- **Eficiencia operacional de recursos de extensiones:** gestionamos la recuperación de 163 licencias de extensión de la plataforma, las cuales fueron migradas, esta eficiencia nos permitió tener disponibilidad tecnológica para crecimientos de clientes actuales o nuevos, además la segmentación del área administrativa con el Contact Center.
- **Actualización de desarrollo de transferencia para ocultar los VDN (Extensión Virtual),** lo que nos permitió evitar transferencias no autorizadas y así tener un mayor control de la operación.
- **Optimización IVR,** permitiendo el mejoramiento de la experiencia del usuario final y aumentando la retención del usuario en el IVR transaccional.
- **Implementación conectividad Tigo Centroamérica (Guatemala – Salvador – Costa Rica):** se implementó un canal de comunicaciones con cada país y se adecuó una troncal SIP que permiten el montaje de campañas de entrada y salida.
- **Actualización *switches stack de borde:*** se robustece la plataforma de red y mejora el performance de los *switches* de borde en la data center, también permitió actualizar los equipos de nivel 3 de las sedes MAG y Olaya.
- **Implementación balanceadora :** solución que permite el balanceo y aceleración de aplicaciones web, lo que conlleva a incrementar la disponibilidad y mejorar el tiempo de respuesta de las aplicaciones
- **Implementación servicio Monitoreo:** esta solución permitirá un mayor control y aseguramiento del servicio, ya que a través de un monitoreo proactivo se tendrá una visión integrada de los indicadores que apoyan la gestión de la infraestructura, operación y negocio, ofreciendo la generación de alertas tempranas que apunten a la continuidad del servicio.

Retos 2017

- Certificación PCI: adaptación a las nuevas exigencias de la certificación PCI incorporando el estado del arte en protección, procedimientos, procesos y estándares de seguridad dando cumplimiento a esta nueva versión.
- Renovación del licenciamiento de protección de *endpoint*, actualizando la plataforma de acuerdo a las últimas tendencias en seguridad.
- Implementación del modelo de gobierno de desarrollo con el fin de coordinar esfuerzos para alinear los proyectos de desarrollo con la estrategia de la Compañía.
- Reingeniería y desarrollo de aplicaciones que soporten la operación actual y procesos internos de la Compañía.
- Implementar una aplicación que permita la automatización de las pruebas funcionales, permitiendo dar mayor cobertura y eficiencia en la detección de errores y fallas en las aplicaciones.

6.8 Desarrollo de proveedores³⁴

Durante el 2016, la Compañía adelantó actividades que permitieron el fortalecimiento de la relación con nuestros proveedores, logrado así, excelentes resultados en la gestión contractual y ahorros representativos para **Emtelco**:

- 340 proveedores activos de bienes y servicios.
- + de \$1,250 millones de pesos ahorrados por negociación con proveedores en la etapa de contraofertas.
- 71 proveedores certificaron que recibieron, leyeron, y comprendieron el Código y manifestaron su compromiso para cumplir sus términos y condiciones, en temas de carácter ambiental, social, laboral y de gobierno, incluyendo la protección de los niños y el respeto por el derecho de libre asociación, los sindicatos y los contratos colectivos³⁵.
- Se generaron 404 documentos contractuales entre contratos y modificatorios. Se realizaron pagos a proveedores por valor de \$244,153 millones (contratos, ordenes de servicio, servicios públicos, operaciones intercompañía, compras de menor cuantía).

Boletín de Proveedores, medio para compartir algunas noticias de actualidad de la Compañía con nuestros proveedores y mantenerlos al tanto sobre los principios que rigen la contratación en **Emtelco**, y los manuales, políticas y procedimientos, que hacen más transparente y eficiente este proceso.

Logros 2016

- Se implementó el aplicativo “Contacto Legal” para dar trazabilidad jurídica a los contratos que se generan al interior de **Emtelco**.
- Se estableció una herramienta de consulta en línea para analizar a los proveedores en las listas vinculantes y dar cumplimiento a la aplicación del SARLAFT dentro de la compañía.
- Se logró fortalecer la sinergia de compras con el Grupo Empresarial, optimizando la búsqueda de proveedores que representan una favorabilidad económica y técnica para **Emtelco**.
- Se realizaron capacitaciones al grupo de colaboradores de la Oficina de Compras para continuar desarrollando sus habilidades comerciales en pro de una negociación objetiva, clara y transparente.

6.9 Regulación

La actividad de **Emtelco** no es regulada específicamente. Por tanto, la normatividad general aplicable en su gestión es la vigente para empresas que desarrollan actividades en materia de soporte a procesos de negocio. De manera especial, durante el año 2016, se hizo seguimiento al proceso de aprobación de la reforma tributaria, que culminó con la expedición de la Ley 1819 de 2016. Así mismo, fue objeto de especial seguimiento y análisis para determinar el impacto en la gestión de la empresa el Decreto 583 de 2016 que regula el tema de la tercerización laboral en Colombia.

³⁴ G4-12 Describa la cadena de proveedores de la organización

³⁵ G4-LA15: Impactos negativos reales o potenciales significativos para las prácticas laborales en la cadena de suministro y las medidas adoptadas

6.10 Cumplimiento de normas

Emtelco adelantó la evaluación, con resultado favorable, sobre el desempeño de los sistemas de revelación y control de la información, cumpliendo con los estándares fijados por el Grupo.

De otro lado, en cumplimiento de lo previsto por la Ley 1676 de 2013, la administración declara que **Emtelco** no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, **Emtelco** cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de Seguridad Social Integral, lo que se informa en cumplimiento de los artículos 11 y 12 del Decreto 1406 de 1999. La Compañía se encuentra a paz y salvo por este concepto y no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

Así mismo, se deja expresa constancia que el presente Informe no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de **Emtelco**.

6.11 Contingencias más relevantes

Litigios y riesgos legales:

La Compañía tiene pasivos contingentes con relación a los juicios y otros riesgos legales que surgen en el curso normal de los negocios. Al 31 de diciembre de 2016, el importe total provisionado por las reclamaciones y los riesgos de litigios en contra de la Empresa y sus operaciones fue de \$2,343 millones, con \$2,337 millones de pesos no corrientes y \$6 millones de pesos corrientes.

Los riesgos específicos más representativos e incluidos en el valor de \$2,343 millones de pesos, son:

Acciones laborales:

- Procedimiento administrativo sancionatorio: Auto 8189 del 15/11/2016 por intermediación laboral, donde se involucra UNE, **Emtelco** y Acción Plus S.A.
- Procedimiento administrativo sancionatorio: Auto de formulación de cargos del 19/10/2016 donde se involucra al Metro de Medellín y **Emtelco** por intermediación laboral.

Ambos procesos están provisionados por valor de \$2,068 millones (\$1,034 millones cada uno).

6.12 Informe propiedad intelectual

Emtelco cumple y respeta las normas vigentes sobre Propiedad Intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor. Es así como, para dar aplicación a lo señalado en la Ley 603 de 2000, se tienen implementadas las prácticas necesarias para acatar en su integridad las normas sobre propiedad intelectual e industrial.

- El software para el uso de los empleados es adquirido legalmente mediante licenciamiento; asimismo, contamos con los mecanismos de control necesarios para verificar su instalación en todos los equipos de cómputo, sensibilizamos e informamos a todos los colaboradores la obligación de utilizar e instalar únicamente software original y legalizado, y realizamos auditorías.
- La sociedad protege como secretos empresariales su información privilegiada y sus datos sensibles, mediante la suscripción de acuerdos y de cláusulas de confidencialidad, con el propósito de que las personas u organismos que acceden a este tipo de información en cumplimiento de un deber o con miras a celebrar o a ejecutar un contrato, adquieran la obligación de reserva y queden sujetas a las consecuencias legales que conllevaría su transgresión.

6.13 Informe de relaciones económicas entre **Emtelco** y TigoUne - filiales y accionistas

Relaciones entre **Emtelco** y EPM y filiales, Inversiones Telco, Tigo, UNE, EDATEL, OSI.

Desde la óptica comercial, **Emtelco** presta los servicios de Mesa de Ayuda, Servicio al Cliente, Ventas Presencial y Telefónica, Retención, Instalaciones y Reparaciones, Atención Presencial en oficinas y Soporte a Procesos para varias de las Organizaciones mencionadas. Desde la óptica de abastecimiento, **Emtelco** cuenta con contratos con algunas de estas Organizaciones para la ejecución de su objeto social o funcionamiento, como es el caso de contratos de telefonía fija, hosting, collocation, telefonía móvil, SMS, larga distancia, servicios públicos y arrendamientos. Con Millicom Spain S.L. y sus demás filiales aún no se cuenta con relaciones contractuales suscritas.

6.14 Retos 2017

- Modificación del Reglamento Interno de trabajo, y ejecución del plan de divulgación y capacitación.
- Cumplir en un 100% con los criterios del decreto 1072 del 2015, frente a la documentación y aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo - SG-SST, y lograr la Certificación bajo la metodología RUC y preparación del sistema bajo la norma OHSAS 18001.
- Trabajar en proyectos de inclusión para el reclutamiento y selección de personal vulnerable y programa de 40 mil empleos.
- Migración del Sistema de Gestión Integral hacia ISO 9001:2015.

Agradecimientos

El 2016 fue un año de grandes conquistas para **Entelco**, en el que cumplimos los retos que nos planteamos como Compañía, encontrando nuevas oportunidades para innovar en la cocreación de experiencias de relacionamiento y pudimos mostrarle tanto al mercado como a todo el equipo de trabajo las capacidades que tenemos para conquistar, no solo el mercado local, sino el mercado regional. Quiero expresar mi agradecimiento a todos los integrantes de la familia **Entelco**, ya que son la fuerza que nos permite avanzar y lograr transformaciones extraordinarias; pues todo lo que hemos logrado hasta hoy, es gracias al esfuerzo y compromiso de todos, porque sabemos que los mejores resultados se logran cuando trabajamos en equipo por un mismo objetivo; a los accionistas por la confianza que nos brindan en la consolidación del negocio; a los clientes porque juntos co creamos experiencias que acercan y enamoran; y a los proveedores por ser nuestros aliados en la generación de momentos memorables.

En el 2017 continuaremos dándolo todo para emocionar en cada interacción, para alcanzar todas las metas propuestas y para establecer procesos innovadores que generen vínculos emocionales con las personas que interactúan con las marcas que representamos.

Cordialmente,



Maritza Garzón Vargas
Gerente General

Dimensión social



Nos emociona sacar
lo mejor de nosotros
y creer en los demás

emtelco
CX & BPO

07. Dimensión social

7.1 Gestión del talento humano

Emtelco identifica a su talento humano como el pilar principal para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento continuo, convirtiéndose así en un factor clave de éxito, es por esto que enmarca su gestión en desarrollar diferentes estrategias enfocadas en aportarles a nuestros colaboradores un mejoramiento continuo en su calidad de vida, mejorar su desempeño y satisfacción enmarcado en el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Al finalizar el año 2016, la Compañía cierra con una planta de **12,548 colaboradores** impactando así, directamente las diferentes ciudades donde tenemos operación.

9,092 son personas con contrato laboral directo,
3,112 contratados a través de la temporal de servicios y
344 con contrato de aprendizaje directo.

Rangos de edad/ Genero	Antioquia (excepto Medellín)	Centro y llanos orientales	Costa atlántica	Eje cafetero	Medellín	Santafé Bogotá D.C.	Santanderes	Valle y costa paciífica	Sur- Amazonía	Total General
< de 30	116	92	393	365	6,339	648	97	188	1	8,239
Mujer	68	28	232	121	3,559	369	65	63	0	4,505
Hombre	48	64	161	244	2,780	279	32	125	1	3,734
Entre 30 y 50	138	48	152	361	2,636	439	63	211	0	4,048
Mujer	64	9	87	96	1,364	244	31	42	0	1,937
Hombre	74	39	65	265	1,272	195	32	169	0	2,111
.> De 50	4	2	4	17	179	40	4	11	0	261
Mujer	2	2	0	5	86	18	4	5	0	122
Hombre	2	0	4	12	93	22	0	6	0	139
Total,	258	142	549	743	9,154	1,127	164	410	1	12,548³⁶

▪ Enfoque de la gestión del talento humano

En **Emtelco** la gestión del talento humano está orientada al cumplimiento de la ambición y a la vivencia de los valores corporativos: **la pasión, integridad, confianza, innovación y la simplicidad** definen el marco de actuación, por tal motivo consideramos a las personas como el corazón del negocio, entendiendo que es nuestro talento humano quien le da vida al propósito corporativo, imprimiéndole un sello diferencial en los servicios que prestamos; por eso, nos esforzamos por ingresar el personal más competente y velamos por su crecimiento y bienestar para mantener su motivación.

Enfoca sus esfuerzos en el desarrollo de actividades desde:

- **Selección y vinculación del talento humano**, enfocándose en la atracción, enamoramiento y vinculación del personal según las necesidades de la Compañía

³⁶ G4-10 Número de empleados por contrato laboral y sexo, ubicación geográfica y edad

- **Formación**, fortaleciendo las competencias técnicas y de servicio de los colaboradores, mantiene procesos de retroalimentación e indicadores para garantizar el aporte de las soluciones de aprendizaje a los resultados del negocio.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo**, definiendo los lineamientos de trabajo seguro, velando por el bienestar y la seguridad de todos los colaboradores, con programas que protejan y promuevan la salud, el cuidado y la eliminación de factores y condiciones de riesgo.
- **Bienestar Laboral**, gestionando programas que favorezcan la satisfacción, sentido de pertenencia, orgullo corporativo, mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo integral del colaborador y su familia, a través estrategias de vinculación emocional, recreación, beneficios, capacitación, reconocimiento.
- **Desarrollo Humano**, desarrollando programas de desarrollo grupal y personal, que le permitan a los colaboradores descubrir y desarrollar habilidades y actitudes que ya poseen, para que con ello generen impactos y resultados positivos en su vida personal, familiar y profesional, lo que permite el logro de la estrategia organizacional.
- **Nómina**, gestionando los pagos asociados a la nómina, seguridad social y prestaciones sociales.
- **Relaciones Laborales**, velando por el cumplimiento de las políticas laborales privadas, públicas y sindicales en los procesos que impacte las relaciones laborales individuales y colectivas para la toma de las decisiones.

7.2 Selección del talento humano

Durante el 2016, la Compañía presentó un crecimiento importante en algunas regiones del país respecto al año 2015, donde, la mayor cantidad de personas requeridas y contratadas corresponden a los departamentos de Antioquia, Eje Cafetero y Costa Pacífica:

Departamento	Personal requerido	
	2016	2015
Antioquia	16,574	10.918
Cundinamarca	2.336	3.556
Eje Cafetero	1.086	643
Córdoba y Costa Atlántica	836	560
Valle, Nariño y Costa Pacífica	703	798
Santanderes	319	416
Centro y Llanos Orientales	214	219
Total	22,068	17,110

En 2016 continuamos promoviendo la iniciativa del gobierno nacional con la promulgación temprana de todas las ofertas de empleo a nivel nacional, de esta manera aportamos a la dinamización del empleo en el país.

Igualmente, los procesos de selección de **Emtelco** siguen realizándose en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional y asumimos con responsabilidad toda la normatividad exigida por la ley colombiana,

apoyando la abolición de cualquier práctica irregular que discrimine a cualquier aspirante a la participación de nuestros procesos.

Emtelco da cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003), garantizando la cuota de aprendices **344** aprendices (212 mujeres/132 hombres) que actualmente se encuentra regulada por el SENA, enfocada en dar apoyo a la formación de estudiantes en práctica de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.

Durante el 2016, continuamos con las promociones de los colaboradores internos frente a cargos que les representa un mayor desarrollo profesional y personal, donde el 70% de los cargos administrativos en la operación se cubrieron con personal interno.

Departamento	2016			2015		
	Ascensos Mujeres	Ascensos Hombres	Total	Ascensos Mujeres	Ascensos Hombres	Total
Antioquia	123	105	228	152	144	296
Cundinamarca	12	15	27	14	25	39
Eje Cafetero	1	0	1	1	2	3
Córdoba y Costa Atlántica	2	1	3	5	2	7
Valle, Nariño y Costa Pacífica	1	0	1	0	1	1
Santanderes	2	0	2	0	1	1
Centro y Llanos Orientales	0	0	0	1	0	1
Total	141	121	262	173	175	348

Retiros y contrataciones personal directo, 2016 - 2015³⁷

Región	2015			2016			2015			2016		
	Ingresos		Total	Ingresos		Total	Retiros		Total	Retiros		Total
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
ANTIOQUIA (excepto Medellín)	64	108	172	121	122	243	46	65	111	151	167	318
Menor a 30 años	33	59	92	44	81	125	27	38	65	48	98	146
Entre 30 y 50 años	28	47	75	76	40	116	17	25	42	99	67	166
Mayor a 50 años	3	2	5	1	1	2	2	2	4	4	2	6
BOGOTA D.C.	739	869	1.608	641	777	1.418	515	611	1.126	679	875	1.554
Menor a 30 años	379	508	887	355	485	840	261	355	616	359	499	858
Entre 30 y 50 años	300	285	585	275	288	563	225	214	439	283	338	621
Mayor a 50 años	60	76	136	11	4	15	29	42	71	37	38	75
CENTRO Y LLANOS ORIENTALES	31	15	46	115	39	154	29	10	39	81	42	123
Menor a 30 años	11	10	21	63	20	83	7	6	13	40	18	58
Entre 30 y 50 años	20	5	25	52	18	70	22	4	26	41	24	65
Mayor a 50 años	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
COSTA ATLANTICA	177	322	499	169	279	448	100	150	250	175	313	488
Menor a 30 años	97	223	320	92	146	238	53	91	144	68	151	219
Entre 30 y 50 años	74	95	169	76	132	208	43	56	99	102	156	258
Mayor a 50 años	6	4	10	1	1	2	4	3	7	5	6	11
EJE CAFETERO	355	387	742	336	100	436	86	91	177	303	142	445
Menor a 30 años	152	231	383	139	55	194	36	39	75	115	64	179
Entre 30 y 50 años	185	148	333	190	45	235	49	50	99	178	71	249
Mayor a 50 años	18	8	26	7	0	7	1	2	3	10	7	17
MEDELLIN	1.368	1.778	3.146	2.021	1.953	3.974	1.055	1.645	2.700	1.649	1.717	3.366
Menor a 30 años	846	1.266	2.112	1.207	1.484	2.691	556	1.038	1.594	836	1.097	1.933
Entre 30 y 50 años	505	495	1.000	781	463	1.244	479	593	1.072	783	609	1.392
Mayor a 50 años	17	17	34	33	6	39	20	14	34	30	11	41
SANTANDERES	189	170	359	111	167	278	96	87	183	155	201	356
Menor a 30 años	91	89	180	59	101	160	36	34	70	75	104	179
Entre 30 y 50 años	92	69	161	52	66	118	55	47	102	78	94	172
Mayor a 50 años	6	12	18	0	0	0	5	6	11	2	3	5
VALLE Y COSTA PACIFICA	3	0	3	300	172	472	106	121	227	334	261	595
Menor a 30 años	2	0	2	115	100	215	33	78	111	103	140	243
Entre 30 y 50 años	1	0	1	184	72	256	68	42	110	221	119	340
Mayor a 50 años	0	0	0	1	0	1	5	1	6	10	2	12
SUR-AMAZONIA	0	0	0	5	1	6	0	0	0	5	1	6
Menor a 30 años	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	2
Entre 30 y 50 años	0	0	0	4	0	4	0	0	0	4	0	4
TOTAL GENERAL	2.926	3.649	6.575	3.819	3.610	7.429	2.033	2.780	4.813	3.532	3.719	7.251

³⁷ G4 – LA1 – Numero y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosado por edad, sexo y región.

Retiros y contrataciones personal temporal 2016 - 2015

Región	2015			2016			2015			2016		
	Ingresos		Total	Ingresos		Total	Retiros		Total	Retiros		Total
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
ANTIOQUIA (excepto Medellín)	53	37	90	84	15	99	53	23	76	82	16	98
Menor a 30 años	34	16	50	27	12	39	29	12	41	27	12	39
Entre 30 y 50 años	19	21	40	56	3	59	24	11	35	54	4	58
Mayor a 50 años	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
BOGOTÁ D.C.	973	609	1.582	131	275	406	880	603	1.483	209	436	645
Menor a 30 años	735	455	1.190	111	220	331	660	439	1.099	157	336	493
Entre 30 y 50 años	229	148	377	20	54	74	209	156	365	52	97	149
Mayor a 50 años	9	6	15	0	1	1	11	8	19	0	3	3
CENTRO Y LLANOS ORIENTALES	16	26	42	40	7	47	8	10	18	57	16	73
Menor a 30 años	10	22	32	28	6	34	6	8	14	39	12	51
Entre 30 y 50 años	6	4	10	12	1	13	2	2	4	18	4	22
COSTA ATLÁNTICA	246	145	391	127	162	289	139	91	230	113	179	292
Menor a 30 años	155	89	244	116	143	259	91	46	137	87	123	210
Entre 30 y 50 años	89	55	144	11	19	30	43	45	88	26	56	82
Mayor a 50 años	2	1	3	0	0	0	5	0	5	0	0	0
EJE CAFETERO	348	271	619	300	92	392	128	139	267	185	56	241
Menor a 30 años	235	134	369	134	61	195	80	78	158	89	38	127
Entre 30 y 50 años	113	133	246	150	29	179	47	58	105	89	17	106
Mayor a 50 años	0	4	4	16	2	18	1	3	4	7	1	8
MEDELLÍN	4.008	2.428	6.436	2.860	4.223	7.083	4.132	2.527	6.659	2.676	4.135	6.811
Menor a 30 años	3.338	1.835	5.173	2.368	3.573	5.941	3.342	1.829	5.171	2.108	3.453	5.561
Entre 30 y 50 años	646	579	1.225	482	638	1.120	763	676	1.439	558	668	1.226
Mayor a 50 años	24	14	38	10	12	22	27	22	49	10	14	24
SANTANDERES	176	152	328	4	11	15	149	144	293	20	42	62
Menor a 30 años	123	78	201	2	10	12	101	79	180	8	25	33
Entre 30 y 50 años	52	73	125	2	1	3	47	62	109	12	17	29
Mayor a 50 años	1	1	2	0	0	0	1	3	4	0	0	0
VALLE Y COSTA PACÍFICA	3	1	4	116	14	130	283	187	470	89	39	128
Menor a 30 años	3	1	4	65	12	77	199	90	289	43	23	66
Entre 30 y 50 años	0	0	0	51	2	53	84	93	177	46	16	62
Mayor a 50 años	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0
SUR-AMAZONIA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Menor a 30 años	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	5.823	3.669	9.492	3.663	4.799	8.462	5.772	3.724	9.496	3.431	4.919	8.350

Logros 2016

- Se dio mayor fuerza a la implementación de estrategias de reclutamiento como: volanteo, voz a voz, plan de referidos, redes sociales – medios virtuales, alianzas con instituciones de educación superior, tomas barriales, obteniendo en total 32,228 personas reclutadas para todos los procesos.
- Se realizaron 22 ferias de empleo, tanto internas como externas en instituciones universitarias y barrios con apoyo de las diferentes alcaldías de municipios cercanos.
- Se publicaron 4,195 ofertas laborales para reclutar candidatos y suplir la necesidad de vinculación de 22,068 personas que requirió la Compañía.
- Se evaluó más de 46,298 candidatos para suplir los requerimientos de nuestros clientes corporativos.

7.3 Facilitadores del desarrollo y bienestar social

- **Formación - Capacitación³⁸**: durante el 2016 se formó al personal nuevo requerido en las operaciones generando un total de 1,409,322 horas de formación, enfocados en: inducción corporativa, información general de los productos, servicios, procesos, aplicativos de los clientes y modelos de atención con los diferentes usuarios.

Para el personal contratado a las operaciones se generaron 275,993 horas de capacitación, enfocados en: refuerzos en producto, procedimientos o modelos de atención que se realizan a los asesores como mantenimiento y actualización de los conocimientos.

Como programa de capacitación al personal administrativo, se generaron:

Área	Personas entrenadas	Total horas capacitación	Promedio de horas
Alta Dirección	12	76	6,33
Mujeres	5	32	6,40
Hombres	7	44	6,29
Staff	878	12,337	0,01
Mujeres	427	3724	8,72
Hombres	451	8613	19,10
Total	890	12,413	0,01

Adicionalmente se invirtieron 823 horas de formación en el Ser, impactando 306 colaboradores (mujeres 142 / hombres 164).

- **Formación Brigada Emergencias**, se desarrollaron 41 horas, en temas como: primeros auxilios, signos vitales, contraincendios - psicología de la emergencia, extintores, nociones básicas del primer respondiente.

³⁸ G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anual por empleado desglosado por sexo y categoría laboral / G4-LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continua.

- **Seguridad y salud en el Trabajo:** **Emtelco** ha desarrollado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con los estándares de la legislación legal vigente y se están alineando a los más altos estándares internacionales en este campo³⁹. En este sentido, desarrollamos actividades para prevenir las emergencias, incidentes, accidentes y enfermedades laborales que puedan afectar la integridad de los empleados y demás partes interesadas, e incentivamos el autocuidado y la responsabilidad del control de condiciones de riesgo, en el ámbito de la mejora continua y del cumplimiento de los requisitos legales.

El registro y comunicación de los accidentes de trabajo se realiza bajo la resolución 1401 de 2007, durante la vigencia 2016 se presentaron 415 accidentes laborales con días de incapacidad generados, para un total de 4,049 días de incapacidad y clasificados así:

- 18,261 casos de enfermedades generales.
- 298 licencias por luto.

Dentro de las actividades ejecutadas y alineadas con el decreto 1072 de 2015, se realizaron los siguientes programas:

- **Matriz de peligros y riesgos:** Se realizó actualización de las matrices de riesgos de todas las operaciones y para tal fin se utilizó la metodología GTC 45 versión 2012 con el fin de identificar, valorar y cuantificar los riesgos existentes, planeación y cierre de las necesidades de mejoramiento y control de los riesgos.
- **Programa de higiene y seguridad industrial:** actualización y divulgación del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, impactando personal ubicado en Manizales, Armenia, Pereira, Costa, Cúcuta, Bucaramanga, Bogotá y Medellín.
- **Política en seguridad y salud en el trabajo:** política que permite definir programas para identificar, analizar, evaluar, prevenir y controlar los riesgos existentes, impactando a todos los colaboradores con vinculación directa con **Emtelco**, y todo el personal contratista, con el objetivo de garantizar su cumplimiento y alineación con las normas establecidas, para el año 2016 se impactan 12,548 colaboradores que están ubicados en las distintas sedes de la Compañía, así: Cali, Manizales, Armenia, Pereira, Costa, Cúcuta, Bucaramanga, Bogotá y Medellín.
- **Programa de manejo defensivo y seguridad vial:** programa para la intervención de la accidentalidad por los peatones y motociclistas de la Gerencia BPO I&R con una intervención de 2,390 colaboradores entre empleados y contratistas:
- **Inspecciones de motos y vehículos:** con el objetivo de identificar condiciones técnicas inseguras, cumplimiento de la normatividad relacionada con la técnica mecánica y pólizas; se realiza inspección de un total de 2,390 motos a nivel nacional durante el año 2016, de los cuales 23 motos pertenecían a mujeres y

³⁹ G4 PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones y códigos voluntarios relativos a los impactos de salud y seguridad de productos y servicios.

2,367 motos pertenecían a hombres. En la ejecución de estas inspecciones se invirtieron 598 horas (15 minutos x cada inspección).

- **Programa de riesgo público:** el riesgo público, es uno de los riesgos caracterizados en la Compañía, por lo cual se crea un programa en el cual se realizan actividades de capacitación y sensibilización del personal frente a las acciones de control del riesgo como lo son: atracos, violencia, riesgos biológicos, seguridad vial, entre otros. Para el año 2016 se capacitaron 541 colaboradores.

- **Programa de protección contra caídas** se da cumplimiento a la resolución 1409 del 2012 trabajo seguro en alturas, certificando en un 100% los colaboradores que están relacionados con este riesgo y gestionando las siguientes etapas de implementación:
 - ✓ Identificación de peligros.
 - ✓ Certificación en alturas.
 - ✓ Requerimientos para los trabajadores.
 - ✓ Exámenes médicos.
 - ✓ Sistemas de restricción y protección de caídas.
 - ✓ Plan de rescate y primeros auxilios.
 - ✓ Elementos de protección personal para trabajos en alturas

Con una intervención a nivel nacional de 1,119 colaboradores entre empleados y contratistas.

- **Programa inspecciones de seguridad:** con el objetivo de identificar factores de riesgo y condiciones ambientales peligrosas, que puedan generar accidentes laborales y enfermedades laborales se realizaron inspecciones en las sedes de la Compañía interviniendo: Medellín, Armenia, Pereira, Manizales, Cali e Ibagué.

- **Medicina preventiva y del trabajo:**
 - **Exámenes médicos:** con el fin de garantizar y verificar el estado de salud de la población que ingreso a la compañía durante el año 2016 y como parte del seguimiento médico, se diseñaron los profesiogramas, los cuales definen el tipo de exámenes médicos que se deben realizar bajo los riesgos del cargo, se realizaron 10,289 evaluaciones ocupacionales (pre ingreso: 9,966, periódicos: 191 y de egreso: 132) comparado con el 2015 donde se realizaron 10,041.

 - **Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad:** En el último semestre del año se realizó la semana de la Salud y la Seguridad, donde se ejecutaron actividades como: Tamizaje de seno, higiene oral, riesgo cardiovascular, desparasitación, optometría, donación de sangre, conservación de la voz, hábitos y estilo de vida saludable, (participación de 1,654 colaboradores (1,236 mujeres / 418 hombres).

 - **Programa de vigilancia epidemiológica conservación de voz y osteomuscular:** los SVE dirigidos al cuidado de la voz - osteomuscular proporcionan los insumos básicos para el diseño y la aplicación de

medidas de intervención que brinden la prevención y la protección de la salud colaboradores.

- ✓ SVE cuidado de la voz, 4,958 (1,709 mujeres / 3,249 hombres)
- ✓ SVE osteomuscular, 6,175 (2,212 mujeres / 3,963 hombres)

- **Programa prevención de consumo y sustancias psicoactivas:** prueba aliento (bafometría) consiste en realizar controles operacionales a los colaboradores con la finalidad de identificar posibles desviaciones bajo la política de sustancias psicoactivas que pueden afectar el desempeño, productividad y seguridad tanto del proceso como de las personas. En intervención del programa se realizaron 432 pruebas de los cuales 5 fueron aplicadas a mujeres y 427 fueron a hombres. En la ejecución de este programa se invirtieron 71 horas (10 minutos x cada prueba). En las pruebas realizadas no se evidenciaron alteraciones en los resultados de alcoholemia.

- **Copasst (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo),** acorde la resolución 2013 de 1986 se tiene establecido el comité paritario con 16 personas⁴⁰ de las diferentes líneas de negocio para brindar alcance a nivel nacional:
 - No. Personas que conforman el Copasst: 16
 - No. Reuniones: 12
 - No. Horas invertidas en actividades de seguridad y salud: 80

De las 80 horas invertidas en el Copasst, se clasifican de la siguiente manera: 12 reuniones con una intensidad de 4 horas, el tiempo restante se emplea en las investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo, inspecciones de seguridad, reuniones extraordinarias, y presentación de informes.

- **Plan de emergencias:** se actualizó el plan maestro de emergencias y los planes de emergencias de las sedes de la Compañía con el fin de tener claras las amenazas y vulnerabilidad y así definir las acciones orientadas a la atención y reacción ante una posible eventualidad. Se cuenta con el grupo de Brigada de Emergencias, y el COE (Comité Operativo de emergencias) conformado por los directores y áreas de apoyo con el fin de sincronizar la toma de decisiones frente a las emergencias presentadas.

- **Ausentismo⁴¹**

Está representado por enfermedades de origen común, accidentes laborales y licencias por luto, donde:

- Accidente de trabajo 5,8% donde las principales causas de incapacidad obedecen a caídas a nivel (inferior a 1,5 mts) y pisadas, choques o golpes.
- Enfermedad general 92,1 %, donde los principales diagnósticos incapacitantes fueron enfermedades respiratorias, infecciosas, parasitarias, osteomusculares, rinofaringitis aguda y esguinces.
- Licencias por luto, 2,1%

El indicador de ausentismo por accidente de trabajo y enfermedad general está en un 1,6% en el 2016 (2,8% en 2015):

⁴⁰ G4 LA5. Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud)

⁴¹ G4-LA6 – Tasa de ausentismo

Concepto del ausentismo	Numero casos femenino	Días de incapacidad femenino	Número de casos masculino	Días de incapacidad masculino	Total, casos fem +mas	Total días incapacidad fem + mas
Accidente de trabajo	130	1369	285	2680	415	4049
Enfermedad general	12,721	42,51	5,54	21,668	18,261	64,178
Licencia por luto	154	758	144	718	298	1476
TOTAL	13,005	44,637	5,969	25,066	18,974	69,703

- **Bienestar Laboral**⁴², se desarrollaron actividades enfocadas en mejorar la satisfacción, sentido de pertenencia, orgullo corporativo, mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo integral del colaborador y su familia, a través de:

Vinculación emocional a los colaboradores con actividades en días especiales.

- **Satisfacción laboral**, durante 2016 no se desarrolló la encuesta de medición de clima laboral, está proyectada para realizarse en 2017 según planeación de Grupo Empresarial.

Durante la vigencia, se desarrolló medición de clima laboral en la operación de diferentes clientes corporativos, paso seguido se definió el plan de acción que permita el mejoramiento e impacte positivamente sus necesidades.

Adicionalmente, la Compañía desarrolló diferentes actividades en pro del mejoramiento continuo en el ambiente laboral, a través de:

- **Intervenciones de micro clima**, impulsando el conocimiento y crecimiento del trabajo individual y en equipo; de forma presencial y virtual, teniendo en cuenta las percepciones de los trabajadores sobre los procesos organizacionales e impactando de manera positivamente la productividad, satisfacción laboral, fortalecimiento de las competencias personales y mejorando las apreciaciones en su puesto de trabajo y su crecimiento corporativo.
- **Intervenciones e interacción de los diferentes niveles de la compañía con todos los colaboradores**, espacio de comunicación y participación, donde la administración da a conocer aspectos relevantes sobre la Compañía y recibe abiertamente percepciones, fortalezas y oportunidades de mejora que los asistentes a este espacio han identificado.
(66 colaboradores, 31 hombres y 35 mujeres, 6 horas)
- **Contacto directo**, acercamientos, reuniones y encuentros presenciales con los empleados de cada área, liderado por un directivo y un psicólogo del área de Desarrollo Humano, actividades que permitieron generar conversaciones abiertas y entregar *feedback* a colaboradores, diferentes a su jefe inmediato.
(215 colaboradores, 66 hombres y 149 mujeres, 34 horas)

⁴² G4LA2. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados Temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

- **Monitoreo de liderazgo y clima laboral**, actividad orientada en hacer seguimiento a las inconformidades de liderazgo encontradas en el canal de comunicación de Línea E, realizando respectivas retroalimentaciones de acuerdo a las manifestaciones.

129 quejas y 57 felicitaciones, con 83,5 horas e inconformidades solicitadas.

- **Desarrollo Social: Emtelco** hace un aporte significativo al crecimiento del país a través de la generación de empleo y los impactos positivos que esto trae, a través de:

- Se patrocinó durante el año **291** estudiantes en etapa lectiva de formación técnica y tecnológica, quienes contaron con afiliación a la EPS y un apoyo de sostenimiento del 50% del SMLV:
 - 2 grupos Cerrados de Contact Center y Ventas (nivel técnico): entran a etapa productiva en junio de 2017.
 - 1 grupo Cerrado de TI (Tecnología 3 semestres) e inicia su etapa productiva en año y medio.
 - 1 grupo Cerrado de Instalaciones y Reparaciones (Técnica 9 meses) e inicia su etapa productiva en octubre de 2017.

Se dio inicio en el mes de noviembre a la conformación de grupos cerrados de las carreras técnica en ventas y Contact Center, los cuales cuenta con el apoyo económico de etapa lectiva.

- Nuestra planta de empleados está compuesta por 25 personas en situación de discapacidad.
- Para 1,857 empleados fue su primera experiencia laboral, aplicando en el programa Jóvenes en Ley del Primer Empleo.
- En Medellín a través de las JAL (Junta Administradora Local) y la Junta de Acción Comunal de los barrios de estrato 1, 2, 3 y se convocan los residentes para brindarles información acerca de las oportunidades laborales que tiene la Compañía.
- Las ferias de empleo se han realizado en las siguientes zonas de Medellín: Zona 1 Nororiental, Zona 2 Noroccidental, Zona 3 Centroriental, Zona 4 Centroccidental, Zona 6 Suroccidental y Zona 7 Distrito Rural.
- Continuando con nuestro objetivo de aportar a la sociedad, también nos adherimos al programa Mi Primer Empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que se enfoca en brindar oportunidades a las poblaciones más afectadas por el desempleo.

94% de nuestros colaboradores son estratos 1, 2 y 3.

63% del personal es bachiller, técnico o tecnólogo.

Para el 95% del talento humano es su primera experiencia laboral.

42% de la población es madre cabeza de hogar.

Total, población beneficiada (colaboradores y grupo familiar): 37,000

Emtelco durante el año 2016, invertimos más de \$1,500 millones de pesos en actividades para el bienestar de todos sus colaboradores, donde resaltamos: Fechas especiales como: Día de la mujer y del Hombre / Día de la madre y día del padre / Celebración del mundial / Imposición Santa Ceniza / Celebración amor y amistad /

Celebración de Halloween / Navidad / Fiesta de la Familia / Fiesta de reconocimiento “Los Más” y beneficios tales como EMI y la Póliza colectiva, Jornadas deportivas, entre otras.

- **Desarrollo humano:** durante 2016 desde Desarrollo Humano se desarrollaron actividades como:
 - Inducción corporativa
 - Reinducción.
 - Valoración del potencial,
 - Seminario Súper- Visión, Entrenamiento en herramientas conversacionales
 - Conversaciones con valor
 - Entrenamiento en feedback
 - Seminario activación del potencial

- **Protección de los derechos de los trabajadores**
 - **Derecho a la libre asociación:** en **Emtelco**, respetamos el derecho de asociación, bajo los principios que deben regir las relaciones laborales, siempre dentro del marco del respeto y la dignidad humana. Garantizamos los derechos del trabajador y los de la Compañía, así como promulgamos las obligaciones de cada una de las partes. Desde la constitución de AsotraEmtelco al cierre de 2016, cuenta con 136 afiliados⁴³ (2% de la población de **Emtelco**). Para el año 2016, el 11 de junio **Emtelco**, fue notificada del Laudo Arbitral, y presenta recurso de anulación de 5 ítems y el 24 de octubre de 2016, fallo la Corte Suprema de Justicia, ratificando el Laudo, dentro de los cuales se abarca temas de salud como auxilio para anteojos y auxilio por maternidad.⁴⁴

Durante el segundo semestre del año, se reactivó las reuniones de trabajo con la compañía sindical, realizando desde el 5 de julio de 2016, al 20 de diciembre de 2016: 10 reuniones.

- **Relaciones laborales;**

Respecto a las revisiones y acciones que actualmente está adelantando la Compañía en aras de garantizar los derechos de los empleados tenemos:

- Actualización del permiso para laborar horas extras ante el Ministerio de Trabajo, garantizando el cumplimiento de los preceptos legales en este sentido.
- Revisión y actualización de las políticas de contratación, ajustadas a las necesidades de la Compañía y a la normatividad en materia laboral.
- Revisión y actualización de los manuales y políticas de desvinculación, ajustadas a las necesidades de la Compañía y a la normatividad en materia laboral.

⁴³ G4-11 porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

⁴⁴ G4 – LA8 – Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

- Consolidación de base de datos del personal afiliado al sindicato, validación con nómina de los descuentos de cuotas sindicales y consignación de dineros por estos conceptos al sindicato dentro de las fechas establecidas para ello, en cumplimiento de las obligaciones que se establecen en este sentido para empleador.
- Actualización del Reglamento Interno de Trabajo con el fin de establecer una escala de faltas y sanciones que contemplen las casuísticas que se presentan a diario en cada una de las operaciones y actualizar todo lo concerniente al trámite interno para programación de vacaciones, solicitud de licencias y permisos, programación de turnos y trabajo de tiempo extra, y todos aquellos temas que afectan la prestación del servicio por parte de los trabajadores.
- Capacitaciones a los ejecutivos, líderes de cuenta y/o supervisores sobre el desarrollo del proceso de verificación de ejecución contractual (proceso disciplinario) con el fin de garantizar el debido proceso y conceder el derecho de defensa a los colaboradores.

Se generó un manual de funcionamiento del Comité de Convivencia con el fin de regular las actuaciones que debe adelantar el comité y establecer los lineamientos sobre su funcionamiento.

7.4 Fomentar el respeto por los derechos humanos

Emtelco está comprometido con el cumplimiento de los derechos humanos de todos sus colaboradores y grupos de interés, por este motivo rechazamos tajantemente cualquier práctica discriminatoria o que atente contra la dignidad humana, así como el trabajo infantil y el trabajo forzoso. En cambio, cimentamos nuestra gestión en principios de respeto, transparencia, autonomía y gestión responsable. Al cierre de 2016 no se evidenciaron vulneraciones imputables a la Compañía en esta materia.

Al interior de la Compañía, se promueve la creación de espacios de libre participación que se constituyen en canales de comunicación de doble vía, sin embargo, **Emtelco** aspira a ir más allá del cumplimiento legal y alinear nuestra conducta y la de nuestros colaboradores con reconocidas políticas y códigos de conducta; por lo anterior, se considera la violación de los derechos humanos como un riesgo empresarial dentro de los procesos de la cadena de valor de la compañía, cubriendo en su totalidad las operaciones de **Emtelco** como objeto de examen en materia de derechos humanos, logrando identificar e implementar medidas de control para prevenir vulneraciones a los mismos.

Objetivos de desarrollo sostenible:

Emtelco consciente de los retos que define la sociedad actual frente al mañana de las generaciones futuras, alinea su estrategia corporativa a la realidad global interiorizando los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los asuntos que considera estratégicos para la Compañía generando impacto en el mejoramiento de condiciones sociales y ambientales de los diferentes grupos de interés.

Pacto Global⁴⁵, En 2016, la Compañía reafirma su compromiso con la promoción y el respeto por los derechos humanos, definiendo acciones de relacionamiento con nuestros grupos de interés que no permitieron avanzar en la prevención, formación y ejecución de cada uno de los principios rectores obtenidos sostenibles desde lo ambiental, social y por ende aportar a la lucha contra la corrupción, entregando a las sociedades elementos de equidad y justicia que permiten un desarrollo integral de país. Este reto lo asumimos desde el 2012 con nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas.

⁴⁵ G4 – 15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la Compañía suscriba o apoye.

**Dimensión
ambiental**



Nos emociona saber que
estamos en el mejor lugar
para cumplir nuestros
sueños

emtelco
CX & BPO

08. Dimensión ambiental

8.1 La Gestión ambiental en Emtelco⁴⁶

Emtelco vela por el cuidado y conservación de los recursos naturales, por esto incorporamos en nuestras operaciones criterios de responsabilidad ambiental con la finalidad de ajustarnos a las políticas, compromisos y lineamientos para integrar la dimensión ambiental en la toma de decisiones de la compañía y, con ello, la formulación de los programas requeridos para la gestión de los impactos ambientales en consonancia con el principio de precaución.

Las inversiones y gastos ambientales durante 2016 fueron de aproximadamente **\$800 millones**⁴⁷

8.2 Cultura ambiental

Desarrollamos campañas de comunicación con el tema ambiental, que se despliega en las sedes de **Emtelco** y en los medios de comunicación corporativos para motivar el ahorro de los recursos y la minimización de residuos.

De igual forma, en el marco del Día Internacional del Medio Ambiente, donde el 2016 tuvo como eslogan “El futuro de la vida silvestre está en nuestras manos”, se desarrolló la Semana Ambiental, con el objetivo de promover prácticas ambientales a través de la sensibilización en los colaboradores, haciendo mención a tres focos de alta importancia y gran impacto ambiental dentro de la compañía, como la energía, el agua y el manejo adecuado de los residuos, donde se realizaron actividades como:

- Nos movemos en transporte público.
- Reciclación RAEE, pilas y baterías.
- Actividad de 5s.
- Ciclo de Mini - Documental Ambiental.
- Campaña “Adopta un vaso”.
- Siembra de Árboles.
- Caminata ecológica.
- Concurso “El reportero ambiental” de **Emtelco**

Asuntos para la sostenibilidad ambiental, En materia ambiental se realiza gestión sobre los siguientes elementos:

8.3 Eficiencia energética⁴⁸

Programa de Uso Racional y Eficiente de Energía – PUREE -

Con la implementación de éste programa existe la posibilidad de controlar el consumo de energía dentro de la Compañía, con la ventaja de disminuir de manera significativa y

⁴⁶ G4.14 Descripción de cómo la Compañía ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

⁴⁷ G4-EN31 Desglose de los gastos e inversiones ambientales.

⁴⁸ G4-EN3 Consumo de energía en la Compañía

eficaz los impactos ambientales generados, implementando acciones que conlleven a regular el consumo de energía. Realizamos acciones como iluminación eficiente, optimización de sistemas de aire acondicionado, aplicación de prácticas ofimáticas, entre otras.

El consumo total de energía para **Emtelco** durante 2016 fue un 23,2% inferior con relación al año 2015 del consumo ⁴⁹ Kwh/colaborador/año.

Año	Consumo energía GJ/año	Consumo energía kwh/año	Consumo kwh/colaborador/mes	Consumo kwh/colaborador/año	Variación kwh/colaborador/año
2015	14,643	4,067,561	69	828	N/A
2016	12,680	3,386,555	53	636	-23,20%

8.4 Responsabilidad ambiental operacional

Emtelco realiza la gestión de los aspectos e impactos ambientales positivos y negativos asociados a la prestación de servicios de la Compañía en cumplimiento a la normatividad ambiental legal vigente, como la gestión integral de residuos y uso eficiente de recursos (agua y energía), los cuales plantean metas en cuanto a la generación y consumo respectivamente.

El planteamiento de medidas de prevención, mitigación, compensación y corrección de los factores ambientales y sociales afectados negativamente por la Compañía se adoptan por medio de los Programas Ambientales, los cuales, plantean de forma clara las acciones tomadas por **Emtelco** para la gestión ambiental interna y externa del consumo de energía y agua y de la generación de residuos y emisiones atmosféricas.

Algunas de las medidas generales que se plantean dentro de los programas ambientales son:

- Fomentar y promover la minimización del consumo de recursos naturales, mediante campañas continuas de capacitación y planteamiento de nuevas medidas frente a temas ambientales.
- Realizar seguimiento al consumo de recursos naturales con el establecimiento de indicadores y metas de generación dentro de las diferentes sedes.
- Entrega del material recuperable a entidades legalmente reglamentadas, que puedan tener interés en aprovechamiento de residuos.
- Abastecimiento de dispositivos ahorradores de agua en todas las sedes de **Emtelco**, planteamiento y divulgación de medidas para el consumo de energía, establecimiento de puntos ecológicos para la recolección de residuos sólidos y cálculo de la huella de carbono de la compañía.
- Se efectúa mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas eléctricos, equipos electrónicos y sistemas de abastecimiento de agua

⁴⁹ G4-EN6 Reducción del consumo energético



8.5 Huella de carbono

Emtelco gestiona a través del Programa Uso Racional y Eficiente de la Energía y el Programa de Sustancias Agotadoras de la capa de Ozono, la mitigación de las emisiones de gases y material particulado (GEI, CFC y otros) generadas en forma directa e indirecta por la Compañía.

El Programa de Sustancias Agotadoras de la capa de Ozono relaciona iniciativas como el monitoreo y seguimiento a consumos de combustibles y la búsqueda de tecnologías limpias para minimizar emisiones en **Emtelco**. El Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía, adelanta iniciativas que contribuyen a la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, tales como prácticas de eficiencia energética y uso de energías alternativas.

Emtelco 2016	Unidades	2016	2015
⁵⁰ Emisiones directas de gases efecto invernadero alcance 1		4	3
⁵¹ Emisiones directas de gases efecto invernadero alcance 2	Ton de CO2 equivalente	650	901
⁵² Emisiones directas de gases efecto invernadero alcance 3		61	ND
Total, emisiones alcance (1,2,3)	Ton de CO2 equivalente	715⁵³	904

En 2016 se mantuvo el inventario de gases alcance 1 y 2, y se incluyó el inventario alcance 3. Tomamos como base para el cálculo el Protocolo de gases efecto invernadero *World Business Council for Sustainable Development* y *World Resources Institute WR*.

8.6 Gestión de residuos

Gestión de residuos electrónicos⁵⁴, **Emtelco** cuenta con iniciativas para el manejo integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados en la operación, incentivando de ésta manera la minimización, la reutilización y el reciclaje. La gestión de estas acciones se realiza por medio de la tercerización a compañías interesadas, quienes recolectan y realizan el respectivo tratamiento, una vez realizan el tratamiento de estos residuos se entrega un certificado de disposición final con el fin de dar a conocer el tipo de residuo, el peso y el tipo de tratamiento que se realizó. Los residuos electrónicos vendidos no se reutilizan debido a que normalmente estos se encuentran con fallas en su funcionamiento, desgaste por uso, deterioro manifiesto u obsolescencia.

Debido a lo anterior, los RAEE generados en **Emtelco** son reciclados en su totalidad. En el año 2016 se vendieron y reciclaron aproximadamente 2 toneladas de RAEE,

⁵⁰ G4-EN15 - Emisiones directas de gases de efecto invernadero alcance 1. Incluye combustible para respaldo eléctrico

⁵¹ G4-EN16 - Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2). Incluye energía eléctrica comprada

⁵² G4-EN17 - Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 3). Incluye solo viajes aéreos.

⁵³ G4 -EN19. Reducciones de gases efecto invernadero.

En el año 2016 se acopiaron y acumularon gran cantidad de RAEE, por lo que se sometieron a una subasta, en la cual participaron Compañías interesadas. Finalmente, estos RAEE se vendieron por un valor de \$1,810,345 equivalentes a 608 USD.

Como parte del Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS) **Emtelco** cuenta con puntos de recolección de RAEE, Pilas y baterías en siete de sus sedes, los cuales son entregados a programas posconsumo para su reciclaje o adecuada disposición final. En el 2016 se recogió un total de 40,4Kg de RAEE en estos puntos de recolección.

Programa de manejo de residuos sólidos⁵⁵

Emtelco tiene interés en hacer una adecuada gestión integral de residuos sólidos con el fin de contribuir a la gestión ambiental, mediante la implementación de un Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos, el cual, permite desarrollar conciencia y sensibilización en los colaboradores, proponiendo acciones que contribuyan con la sostenibilidad ambiental, adicional permite cumplir con las normas exigidas por la autoridad ambiental.

Durante 2016 se generaron **170,915Kg** entre los cuales se encuentran residuos ordinarios e inertes, reciclables y peligrosos, a los cuales se les realizó un proceso selectivo dependiendo del tipo de residuo (aprovechamiento, tratamiento especial o disposición final en el vertedero), ésta gestión se realizó con el fin de obtener beneficios ambientales, sociales y económicos, a través de una valorización que conllevo a minimizar la disposición y a optimizar los recursos de la Compañía por medio de un manejo integral de los materiales recuperados.

La generación per cápita de residuos sólidos durante 2016 fue de 1,4 Kg/colaborador/mes y se convierte en la línea base para la definición de metas de generación y aprovechamiento para la Compañía. Los datos corresponden al pesaje de los residuos sólidos realizados mes a mes en las sedes descritas por **Emtelco**.

Emtelco vela por aprovechar la mayor cantidad de residuos sólidos posibles, con el fin de minimizar, prevenir y mitigar los impactos ambientales que éstos puedan generar en el medio ambiente. Este proceso se realiza mediante la tercerización a Compañías encargadas de reciclar, tratar o disponer los residuos sólidos dependiendo de su naturaleza.

La Compañía prestadora de este servicio escoge el tratamiento de los residuos que recibe, teniendo en cuenta que para los residuos peligrosos prevalecerán los tratamientos que eliminen su peligrosidad antes de la disposición en rellenos de seguridad. Dicha información será soportada mediante un certificado indicando principalmente el tipo de residuo y el tipo de tratamiento.

⁵⁵ G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Tipo de residuos (kg) ⁵⁶	2016		2015	
Ordinarios e inertes	137,653	81%	58,058	61%
Reciclables (Papel, cartón, plástico, chatarra) ⁵⁷	32,480	19%	36,673	38%
Peligrosos (RAEES, pilas y baterías, toners y luminarias)	782	0,46%	795	0,83%
Total, de residuos	170,915	100%	95.526	100%

Tipo de gestión final (kg) ⁵⁸	2016		2015	
Aprovechamiento	32,480	19%	58,058	19%
Tratamiento	782	0,46%	795	0,46%
Disposición final	137,653	81%	36,673	81%
Almacenamiento	-	0%	-	0%
Total, de residuos	170,915	100%	95,526	100%

El tratamiento de los residuos peligrosos puede implicar operaciones que no pueden conducir a la recuperación del residuo, como otras que si lo puede hacer mientras esto no implique riesgo a la salud pública o al medio ambiente. Por lo anterior, los residuos peligrosos que fueron tratados dentro del periodo establecido, se aprovecharon u otros simplemente se enviaron al vertedero a causa de su peligrosidad; por ende, en el presente informe no se incluyen los residuos peligrosos tratados dentro de los aprovechados ni dentro de los dispuestos, debido a que se realiza una clasificación por separado.

Teniendo en cuenta los residuos sólidos reciclables y peligrosos que fueron recuperados, se reciclaron aproximadamente 32,480Kg equivalentes al 19% del total de los residuos sólidos generados; además, se trasladaron al vertedero un total de 137,653Kg equivalentes al 81% del total de los residuos generados. Adicionalmente, las compañías prestadoras del servicio de tratamiento de residuos peligrosos notificaron un total de 21,45Kg de residuos peligrosos incinerados.

Método de disposición	Total residuo/kg	
Reciclaje	32,480	19%
Vertedero	137,653	81%
Incineración	21	0,01%
Celda de seguridad	760	0,44%
Total, de residuos	170,915	100%

⁵⁶ G4-EN23a - Peso total de residuos por tipo / EN1. Materiales por peso y volumen.

⁵⁷ EN2. Porcentaje de materiales usados que son reciclados.

⁵⁸ G4-EN23b - Peso total de residuos por tipo gestión final

8.7 Consumo de agua⁵⁹

Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA)

Este programa permite desarrollar conciencia y sensibilización en los colaboradores, proponiendo acciones que contribuyan a disminuir el consumo de este recurso.

Durante el año 2016 no fueron declaradas multas o sanciones (monetarias o no monetarias) ni reclamaciones ambientales por el incumplimiento a la legislación y/o normativa ambiental. Con el propósito de incrementar la conciencia y sensibilización hacia estos temas, se desplegó una estrategia de comunicación interna orientada a lograr el compromiso de los empleados, como cursos virtuales y capacitaciones. Por lo anterior se entiende, que **Emtelco** cumple con la normativa ambiental vigente, y que por ello no ha desembolsado dinero en el pago de multas o sanciones que contraríen la Política de Sostenibilidad, los Programas Ambientales de la Compañía u otras normas.

Año	Consumo de Agua m3/año	Consumo m3/colaborador/año	Consumo m3/colaborador/mes	Variación
2015	26.918	5,16	0,43	N/A
2016	21.522	3,82	0,32	-26%

El consumo total de agua para **Emtelco** durante 2016 fue un 26% inferior con relación al año 2015 al consumo M3/colaborador/año.

⁵⁹ G4-EN8 Captación total de agua según la fuente

emtelco
CX & BPO

Verificación interna



Verificación Interna del Informe de Gestión y Sostenibilidad año 2016

Hemos realizado la verificación al contenido no financiero del informe de Sostenibilidad de EMTELCO S.A.S. correspondiente al periodo enero a diciembre del año 2016. Nuestra responsabilidad fue realizar la verificación, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría Interna, del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad y expresar nuestra opinión al respecto.

La Administración de la Compañía es responsable de la preparación y presentación de la información, de las afirmaciones contenidas en el mismo, de la identificación de los grupos de interés y los asuntos materiales y del adecuado establecimiento y mantenimiento del sistema de control del proceso para el desarrollo del reporte, el cual es elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 4 (en adelante GRI-G4).

Se realizaron las siguientes actividades para evaluar el reporte y la razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa contenida en el mismo:

- Verificación de la metodología aplicada, los riesgos y controles involucrados en el proceso de elaboración del informe de Sostenibilidad.
- Indagación con la Administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo para identificar los asuntos materiales y la participación de los grupos de interés.
- Análisis, mediante la revisión por muestreo, de la información cuantitativa y cualitativa presentada en el informe de sostenibilidad frente a los documentos soporte, bases de datos y demás sistemas contenidos en las diferentes áreas de la Compañía.
- Verificación de la coherencia y razonabilidad de la información incluida en el informe de acuerdo con el desempeño de las variables de sostenibilidad de la Compañía.
- Verificación del cumplimiento de la opción esencial de acuerdo con lo sugerido por la Guía GRI-G4.

Como resultado de nuestra revisión, concluimos que la información contenida en el informe de sostenibilidad se presenta de manera entendible y se basa en la aplicación de procedimientos internos que definen métodos para la preparación, la recolección y la redacción del informe, los indicadores se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos en la Guía GRI-G4, la información que respalda cada indicador se encuentra soportada y no se identificaron desviaciones significativas.

Adicionalmente, hemos presentado a la Alta Dirección de la Compañía un informe que incluye las oportunidades de mejoramiento de aspectos identificados en la verificación.



Jhon Jairo Vásquez López
Vicepresidente de Auditoría
Medellín, Marzo de 2017

El Proceso de Auditoría Interna de UNE EPM Telecomunicaciones está certificado por el Instituto Internacional de Auditores Internos (IIA).

Aspectos técnicos



09. Aspectos técnicos

Indicadores Generales GRI			
Generales de reporte	Página / Respuesta	Omisión	Auditoría externa
Estrategia y análisis			
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	Pág. 7		
Perfil de la organización			
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	Pág. 10		
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Pág. 13		
G4.5 Lugar donde se encuentra la sede de la Compañía.	Pág. 19		
G4.6 Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Pág. 14		
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Pág. 10		
G4.8 Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Pág. 15		
G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos. - Cantidad de productos o servicios que ofrece.	Pág. 15		
G4.10 Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género. - Reporte el número total de empleados por región y género.	Pág. 57		
G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Pág. 70		
G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	Pág. 51		
G4.13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	Pág. 10		
G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág.74		
G4.15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Pág. 72		
G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 17		
Identificación de aspectos materiales y límites			
G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad	Pág. 44		

G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Pág. 23		
G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte	Pág. 23		
G4.20 Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Pág. 23		
G4.21 Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material. .	Pág. 23		
G4.22 Descripción del efecto que puede tener el re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	Pág. 5		
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	Pág. 5		
Grupos de interés			
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Pág. 35		
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Pág. 35		
G4.26 Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Pág. 35		
G4.27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Pág. 23		
Perfil del reporte			
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Pág. 5		
G4.29 fecha más reciente del informe anterior	Pág. 5		
G 4.30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Pág. 5		
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Pág. 5		
G4.32 Reporte la opción “De acuerdo” con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Pág. 5		
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte			Para 2016 no se realizó auditoría externa

Gobierno

G4.34 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Pág. 26		
G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y sus comités: - Ejecutivos y no ejecutivos. - Independientes. - Duración del mandato. - Género. - Miembros de minorías. - Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	Pág. 12		
G4.41 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 30		
G4.48 Instancia de aprobación.	Pág. 5		
Ética e integridad			
G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Pág. 28		
G4.57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	Pág. 29		
G4.58 Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética	Pág. 29		
G4 LA16 Numero de reclamos sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 29		
G4 SO 04 – Política y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Pág. 30		
G4 SO 05 – Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Pág. 30		

Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión (Por qué es importante / Cómo se gestiona)	Indicadores GRI / Propios	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Acciones para evitar la corrupción y el soborno	Derechos Humanos No discriminación Trabajo infantil	Gestión Ética (Código, canal, plan anticorrupción)	G4.HR3: Número total de incidentes de discriminación y correctivo acciones tomadas G4.HR12: Número de quejas acerca de los impactos de los derechos humanos presentadas, se dirigió, y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	Pág. 29		
Gestión ética y transparente,	Participación de los grupos de interés		G4.25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que entablar G4.26: Aproximación a los grupos de interés.	Pág. 35		
Sostenibilidad	Asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad.		G4.27: Temas y preocupaciones principales planteadas a través de compromisos de las partes interesadas	Pág. 23		
Sostenibilidad	Misión – Visión – Ambición y Valores Corporativos		G4.56: Valores corporativos	Pág. 4		
Estrategia y gestión de experiencias	Experiencia del cliente (Satisfacción en el servicio (Calidad y atención))	Estrategia empresarial Customer Experience	G4.PR.5: Los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Pág. 47		
Medición integral del servicio		Estrategia empresarial Customer Experience		Pág. 47		

Vinculación emocional con las marcas de nuestros clientes				Pág. 48		
Múltiples canales para productos y servicios		Acceso a las TIC (Tecnologías y operación)	Proyectos de tecnología y operaciones	Pág. 50		
Protección y privacidad de datos	Protección y privacidad del cliente (Seguridad de la información) Protección y privacidad del cliente (Privacidad del Cliente)		G4 PR.8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con las infracciones de la privacidad y la fuga de datos del cliente al cliente.	Pág. 31		
Participación en el ecosistema de innovación	N/A	Innovación	Participación Programa Cuántica /Innceler (Institución Creame y patrocinado por Innpulsa y Ruta N)	Pág. 46		
Compras responsables	Desarrollo de proveedores Cadena de suministro Evaluación de proveedores Evaluación de prácticas laborales a proveedores.		G4-LA15: Impactos negativos reales o potenciales significativos para las prácticas laborales en la cadena de suministro y las medidas adoptadas	Pág. 51		
Análisis de riesgo sobre posibles vulneraciones a los derechos humanos y medidas de control	Participación de iniciativas externas Principios Pacto Global de la ONU (Avances - Derechos Humanos)		G4. 15 principios de Pacto Global	Pág. 18		
	N/A	Aporte a los Objetivos de Desarrollo sostenible	Política y modelo de sostenibilidad	Pág.21		
			G4.10 Desglose del Empleado.	Pág. 57		

Generación de empleo de calidad	Caracterización general empleados Prácticas laborales y trabajo digno		G4-LA1 Número total y tasa de nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados por grupo de edad, sexo y región.	Pág. 60		
Inclusión social población vulnerables y minorías		Desarrollar buenas prácticas laborales incluyentes, donde se de empleo a población vulnerable, y jóvenes que acceden a su primer empleo.		Pág. 68		
Facilitadores de desarrollo y bienestar social	Desarrollo profesional		G4-LA.9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	Pág. 62		
			G4-LA6 – tasa de ausentismo	Pág. 66		
			G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 70		
			G4 PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones y códigos voluntarios relativos a los impactos de salud y seguridad de productos y servicios.	Pág. 63		
Satisfacción del empleado	N/A		Satisfacción Laboral 2016	Pág. 67		
Selección del Talento humano	Contratación de empleados		G4.LA.1/ Indicador Organizacional (Número total y tasa de nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados por	Pág. 60		

			grupo de edad, sexo y región)			
Formación y capacitación del talento humano	Empleo Entrenamiento y educación		G4LA2. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados Temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pág. 69		
			LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 62		
			G4 LA5. Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud	Pag. 65		
Eficiencia energética	Energía		G4. EN3: El consumo de energía dentro de la organización. G4.EN6: Reducción del consumo de energía.	Pág. 74 75		
Responsabilidad Ambiental Operacional	Evaluación ambiental de proveedores	información cualitativa	G4-EN 31: Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Pág. 74		
	Participación en iniciativas externas		G4.14: Cómo se aplica el principio de precaución	Pág. 74		
	Materiales		EN1. Materiales por peso y volumen.	Pág. 78		
			EN2. Porcentaje de materiales	Pág. 78		

			usados que son reciclados.		
Responsabilidad Ambiental Operacional	Efluentes y residuos		G4- EN 23a Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento. G4- EN 23b Peso total de los residuos, por tipo de gestión final	Pág. 78	
			G4-EN 25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Pág. 77	
	Agua		EN8. Captación total de agua según la fuente	Pág. 79	
Huella de Carbono	Emisiones		EN 15 Emisiones directas de gases efecto invernadero (GEI) (Alcance 1) EN 16, Emisiones indirectas gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 2) EN 17, Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 3) EN19. Reducciones de gases efecto invernadero.	Pág. 76	