



» Informe de  
Gestión y Sostenibilidad  
**emtelco 2018**

# Contenido

- 01. Sobre este Informe ..... 4
- 02. Mensaje de la Gerente General ..... 6
- 03. Sostenibilidad ..... 8
- 04. Nuestro Perfil Corporativo ..... 11
- 05. Gestión Económica y Corporativa ..... 24
- 06. Gestión Financiera ..... 41
- 07. Gestión Ambiental ..... 54
- 08. Gestión de los Grupos de Interés ..... 62
- 09. Principios del Pacto Global ..... 76



Sobre este  
informe



**emtelco**  
CX & BPO

## 01. Sobre este Informe

Presentamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de **Emtelco**, vigencia 2018, donde encontrarán los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad. Este informe integra el *Informe de Gestión Anual de la Compañía*, reportando indicadores propios.

Generalidades	Ciclo de reporte → Anual
	Periodo de reporte → 1 de enero al 31 de diciembre 2018
	Instancias de aprobación → Asamblea de Accionistas ( <i>marzo de 2019</i> )

- Los resultados de la gestión de **Emtelco** están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- Los resultados de la gestión de la sostenibilidad hacen las veces de *Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas*, así como la alineación de nuestra gestión con los *Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS*.
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno y de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental.

Dentro del proceso de auditoría interna se adelantó la verificación de datos y fuentes de información relacionados en el informe, aplicando normas internacionales de auditoría.

### Contacto

Santiago Gómez Noreña  
Analista Senior de Comunicaciones  
[santiago.gomez@emtelco.com.co](mailto:santiago.gomez@emtelco.com.co)

Luis Fernando González Rojas  
Profesional Responsabilidad  
Social Empresarial  
[luis.gonzalez@emtelco.com.co](mailto:luis.gonzalez@emtelco.com.co)

Erika María Vanegas Múnera  
Profesional Control Interno y Auditoría  
[erika.vanegas@emtelco.com.co](mailto:erika.vanegas@emtelco.com.co)

# Mensaje de la Gerente



## 02. Mensaje de la Gerente General

El 2018 fue un año de grandes retos, enfocados en hacerle frente a un mercado que es cada vez más competitivo, más ansioso de nuevas e innovadoras formas de generar emociones y recuerdos en sus usuarios finales, donde la transformación digital (de personas, procesos, tecnología...) tiene un papel protagónico y diferenciador, exigiéndonos estar en constante innovación y evolución, para generar nuevas estrategias de servicio y de productos que nos permitan continuar conectando y enamorando personas y marcas de una manera mucho más efectiva, espontánea y a la medida de las necesidades de nuestros clientes y sus consumidores finales.

En Emtelco entendimos la importancia que tiene la transformación digital al momento de construir un portafolio de servicios de Contact Center y BPO mucho más integral, que garantice el crecimiento sostenible, no solo de nuestra Compañía, sino también de nuestros clientes. Por eso, hemos venido evolucionando, asumiendo la transformación desde diferentes aspectos de la organización, como nuestra cultura, trabajando para lograr en nuestros colaboradores: primero, empoderamiento y compromiso, en el entendimiento de que ellos son quienes nos ayudan a materializar nuestra promesa de servicio; segundo, conocimiento que les permita actuar con los parámetros de la realidad digital.

También la innovación es pieza clave, porque nos ha retado a replantear nuestros modelos de negocio, basándonos en fortalecer nuestros modelos de experiencia y operación, proponiendo la analítica y las eficiencias operativas como factor de diferenciación para el 2019. Esto último, es lo que en definitiva hará posible mejorar nuestra oferta hacia el mercado, analizando las necesidades de nuestros clientes y su consumidor final para co-crear una propuesta de servicio mucho más asertiva y a la medida.

De igual forma, nuestro compromiso social es un pilar fundamental para cumplir con los objetivos que nos trazamos. En el 2018, trabajamos en pro del Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual estamos adheridos desde 2012, alineando nuestras estrategias y operaciones en la protección de los derechos humanos de los colaboradores que integran nuestra familia y la garantía de sus óptimas condiciones laborales. Así mismo, nos centramos en realizar campañas que reafirmarán nuestro actuar ético y transparente, y concientizarán a los diferentes grupos de interés de Emtelco sobre el cuidado y la protección del medio ambiente.

Todos estos factores dan cuenta de la transformación que vivimos al interior de la Empresa y de nuestra evidente adaptación a los cambios que presenta la industria año tras año. Esto nos trajo como resultado, ocho premios a nivel nacional e internacional, los cuales confirman que en 2018 cumplimos con nuestros propósitos, creando momentos emocionantes en cada una de nuestras interacciones, buscando formas simples e innovadoras de hacer las cosas y trabajando en equipo para superar las expectativas y poder decir hoy: **¡lo hicimos posible!**

Infografía

Sostenibilidad



**emtelco**  
CX & BPO

03. Sostenibilidad..... 9

    Modelo de sostenibilidad de Emtelco ..... 9

    Política de Sostenibilidad ..... 9



## 03. Sostenibilidad

### Modelo de sostenibilidad de Emtelco

Emtelco entiende la sostenibilidad<sup>1</sup> 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, y muchas de estas formas estarán apalancadas en el acceso, el uso responsable y la apropiación de las TIC.

### Política de Sostenibilidad

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:

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

Nos apalancamos en una gestión ética y transparente; en la gestión de riesgos y continuidad del negocio; la generación de una reputación positiva y un adecuado esquema de toma de decisiones que permitan desarrollar las operaciones con *equilibrio económico, social y ambiental*, logrando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta gestión se lleva a cabo a través de los siguientes frentes:

---

<sup>1</sup> El concepto de sostenibilidad encierra la definición de responsabilidad social empresarial o su sinónimo responsabilidad social corporativa. En la sostenibilidad asumimos el desarrollo de un comportamiento empresarial responsable, lo cual implica la realización de acciones a nivel interno (procesos) y a nivel externo (grupos de interés).



Durante 2018 continuamos trabajando con los asuntos relevantes para la sostenibilidad que fueron reafirmados en 2017, dichos asuntos son importantes tanto para Emtelco como para sus grupos de interés, a continuación, relacionamos en orden de importancia los aspectos materiales:

1. Experiencia al cliente.
2. Gestión del talento humano.
3. Promoción Innovación.
4. Gestión ética y transparente.
5. Gestión ambiental.
6. Desarrollo social.
7. Cadena de abastecimiento.

# Nuestro Perfil Corporativo



**04. Nuestro Perfil Corporativo..... 13**

- Naturaleza y forma jurídica ..... 13
- Estructura directiva y órganos de gobierno ..... 13
- Órganos de gobierno ..... 13
- Dimensión de la Compañía ..... 16
- Acontecimientos acaecidos después del ejercicio ..... 17
- Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura ..... 18
- Cobertura ..... 20
- Información general ..... 21
- Asociaciones en las que participamos ..... 22
- Reconocimientos ..... 22



## 04. Nuestro Perfil Corporativo

### Naturaleza y forma jurídica

**Emtelco S.A.S.**, es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas. Hace parte del Grupo Empresarial controlado por Millicom Spain Cable, S.L. y sus principales accionistas son:

Inversiones Telco S.A.S	99,9999854 %	13.720.336 acciones
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	0,0000073 %	1 acción
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S.	0,0000073 %	1 acción

### Estructura directiva y órganos de gobierno

#### Órganos de gobierno

**Asamblea General de Accionistas**, principal órgano de gobierno, que regula la Compañía y su funcionamiento, funciones definidas en el Reglamento Interno. En 2018, la Asamblea General de Accionistas sesionó en 17 ocasiones, una (1) reunión ordinaria y dieciséis (16) mediante voto escrito.

**Gerencia General**, como órgano de dirección, encargada de la administración de la sociedad, su Representación Legal y la gestión de los negocios. El Gerente General es nombrado por la Asamblea General de Accionistas por mayoría simple de los votos representados en la reunión, y 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.

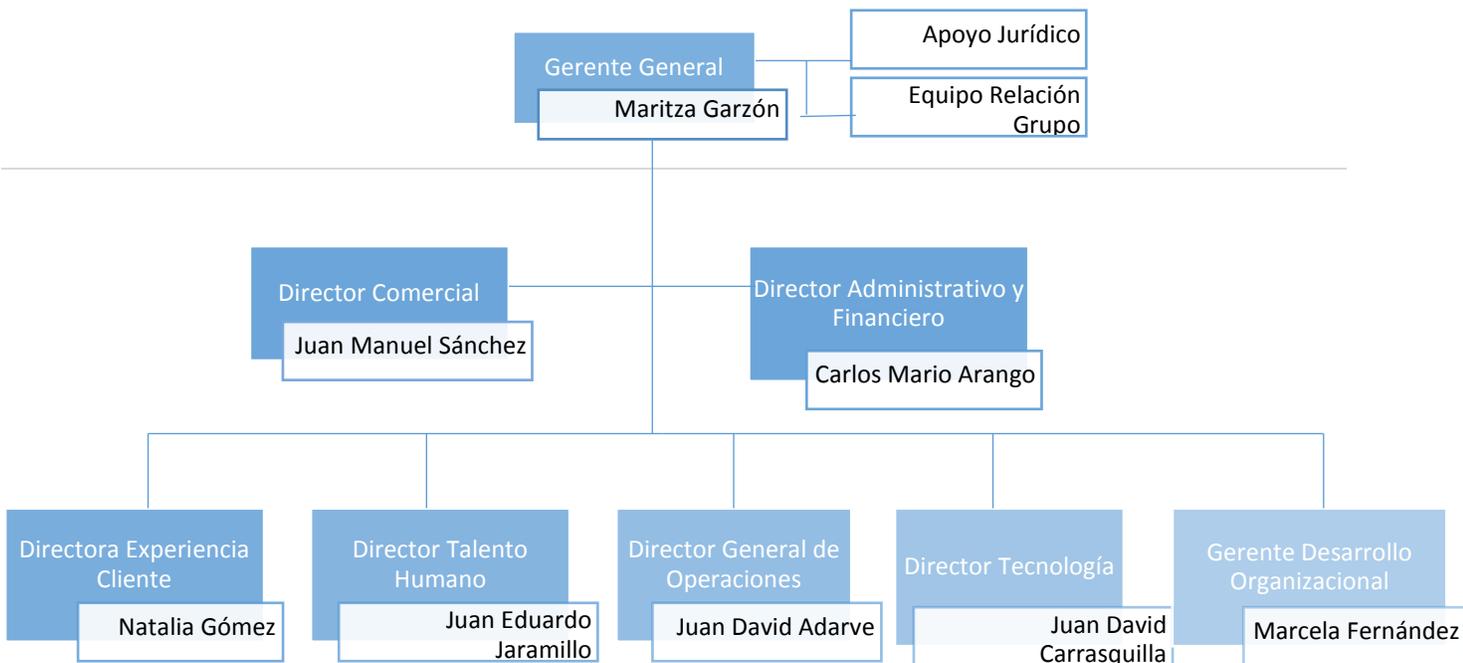
Comités internos definidos como mecanismos asesores de cara a la toma de decisiones:

- **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:** Instancia 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 de entidades públicas y compañías privadas.

**Estructura directiva:**

El equipo directivo que actualmente lidera la gestión de la compañía está conformado por:



## Cambios significativos

En 2018 presentamos una serie de cambios a nivel Compañía que nos permitieron continuar apalancando la estrategia organizacional enmarcada en nuestra ambición:

*“Somos talento creador de experiencias que conectan  
y enamoran personas y marcas”*

Durante todo el año, logramos que los diferentes roles de la Compañía alcanzaran los objetivos definidos, asegurando así nuestros pilares estratégicos. Lo anterior se apalancó en los principales cambios implementados en el año:

- Se incorporó al equipo directivo de primer nivel a **Juan Eduardo Jaramillo como Director de Talento Humano**, con el objetivo de enfocarse en propiciar una cultura organizacional centrada en el servicio y valores corporativos, además de atraer, fidelizar y enamorar el talento humano. Así mismo, en hacer una formación disruptiva apalancada en nuevas tecnologías.
- Se realizó una distribución de las operaciones, donde se implementó la **Dirección de Operaciones a Riesgo**, con enfoque en operaciones por resultado lo cual obedece básicamente a operaciones de ventas y cobranzas. Esta Dirección depende estructuralmente de la Dirección General de Operaciones.
- Apalancando la diferenciación que hemos mantenido hasta el momento, en temas de experiencia al cliente y la fuerza que quiere darse a la transformación digital de la Compañía se creó la **Gerencia de Transformación Digital e Innovación** que depende de la Dirección de Tecnología.
- Los equipos de **Analytics y eficiencias de procesos** cobraron mayor relevancia en 2018, logrando así asegurar la estrategia de experiencia al cliente y las automatizaciones asociadas a la transformación de procesos.
- Logramos implementar nuestra primera **sede digital** propiciando un ambiente alineado a las transacciones digitales que representan una atención diferenciada a los usuarios, generando ambientes que facilitan la interacción, creatividad y conectividad.

## Dimensión de la Compañía



**\$400,866 millones**

Ingresos operacionales netos

Margen Ebitda del **7.4%**



**+ de 50 clientes**

en diferentes tipos de sectores en Colombia, convirtiéndonos en sus aliados estratégicos.



**+ de 13.000 colaboradores**

distribuidos en el territorio nacional.



**284 proveedores**

\$ 6.519 millones de pesos ahorrados por negociación en compras.

## Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2018 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la sociedad.

## Nuestras unidades de negocios, portafolio y cobertura

Apoyamos a nuestros clientes corporativos en el desarrollo de sus marcas, co-creando soluciones de valor desde el diseño personalizado, lo que nos permite día a día convertirnos en su aliado estratégico. Estas soluciones se acoplan en:

- (Customer Intelligence) **(KPO)**, procesos de negocio intensivos en gestión del conocimiento utilizando como insumo principal las interacciones en los diferentes puntos de contacto.
- Mesa de servicios **(ITO)**, gestión y solución de los requerimientos de los usuarios relacionados con las tecnologías de la información y Procesos del negocio.
- Soluciones de tercerización de procesos de negocio **(BPO)**, Servicio al cliente – Gestión de procesos de venta – Cobranzas – Back Office.





## Mercados y sectores

Emtelco CX & BPO ofrece soluciones de outsourcing BPO, ITO y KPO a diferentes tipos de sectores en Colombia. Durante el 2018 gestionamos la relación con **+ de 50 clientes** de gran relevancia para los diferentes sectores a nivel nacional e internacional:



## Cobertura

En 2018, tuvimos alcance en más de 32 municipios a nivel nacional, prestando servicios de: Contact Center, BPO Presencial y BPO Instalaciones y reparaciones. Dichos municipios se encuentran ubicados en los siguientes departamentos:

**Regional Norte:** La Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre, Montería.

**Regional Noroccidente:** Córdoba, Antioquia, Caldas, Risaralda, Quindío, Chocó.

**Regional Centro:** Norte de Santander, Santander, Boyacá, Arauca, Casanare, Cundinamarca, Meta, Huila, Tolima.

**Regional Sur:** Valle del Cauca, Cauca, Nariño, Putumayo.

A nivel internacional, llegamos a 13 países, atendiendo desde Colombia soluciones de servicio al cliente y cobranzas a través del Contact Center:



### Información general

**Empresa:** Emtelco S.A.S.

**Sitio web corporativo:** [www.emtelco.com.co](http://www.emtelco.com.co)

**Buzón corporativo:** [comunicacionesemtelco@emtelco.com.co](mailto:comunicacionesemtelco@emtelco.com.co)

**Fax corporativo nacional:** (574) 3897071

**Dirección de correspondencia:** Medellín Calle 14 N° 52A - 174, sede Olaya - Código postal: 050024. Con sedes operativas en: Bogotá - Cali - Barranquilla - Buga - Ibagué - Manizales – Pereira - Cartago.

### Redes Sociales:



## Asociaciones en las que participamos

Asociación	Participación
Asociación Colombiana de Contact Center y BPO	Presidente Junta Directiva
Pacto Global	Adherido desde el 2012
ANDI - Cámara de BPO/ITO/KPO	Miembro de Junta Directiva
COLCOB - Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza	Miembro activo
Transparencia por Colombia	Participamos desde el 2014
Red de Transparencia y Participación Ciudadana	Miembro fundador 2014

## Reconocimientos

Con 35 premios nacionales e internacionales, Emtelco ratifica su compromiso con la transformación digital y la innovación, en pro de crear experiencias memorables de servicio para los clientes y sus usuarios finales. Durante el 2018, la Compañía recibió:

**6 premios** por parte de la *Asociación Colombiana de Contact Center y BPO*, en el marco de la octava edición del Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las interacciones con clientes:



**1 premio** por parte de la Alianza Latinoamericana de las Organizaciones para la Interacción con Clientes, durante el Congreso Regional de Interacciones con Clientes 2018.



#### **Bronce**

Mejor estrategia de Cobranza nivel Latam

**1 premio Andesco de Sostenibilidad 2018**, en la categoría Mejor Entorno Social en empresas de la economía nacional.



#### **Sostenibilidad**

Mejor Entorno Social en empresas de la economía nacional

# Gestión Económica y Corporativa



<b>05. Gestión Económica y Corporativa .....</b>	<b>26</b>
Entorno Macroeconómico .....	26
Resultados financieros .....	27
Desempeño de los negocios .....	27
Innovación .....	27
Retos en innovación 2019 .....	29
Informe de relaciones económicas entre Emtelco y Tigo Une - Filiales y accionistas .....	29
Gestión Tecnológica .....	31
Gestión Regulatoria .....	32
Contingencias legales .....	32
Informe Propiedad Intelectual - Ley 603 de 2000 .....	33
Cumplimiento de Normas .....	33
Gestión Transversal .....	34
Nuestros sistemas de Gestión y Calidad Corporativa .....	34
Satisfacción en el servicio (Calidad y atención) .....	34
Gestión de Riesgos .....	35
Continuidad del Negocio .....	35
Gestión ética y transparente .....	36
Retos y Evolución Previsible 2019 .....	40

## 05. Gestión Económica y Corporativa

### Entorno Macroeconómico

La economía mundial en 2018 continuó en proceso de expansión a un nivel mucho más moderado, determinado principalmente por los resultados de las economías avanzadas los cuales estuvieron por debajo de lo esperado, generando así un nivel de estancamiento en crecimiento a nivel mundial estimado de 3,7% en 2018 sin mejoría alguna frente al crecimiento de 2017, que también fue de 3,7%.

Los principales sucesos políticos que marcaron pauta a nivel internacional fueron la reunión por primera vez de los líderes de Corea del Norte, Kim Jong-un, y de los Estados Unidos, Donald Trump, el ataque realizado por parte de Estados Unidos en coordinación con Francia y el Reino Unido a Siria, la batalla comercial entre China y Estados Unidos, el Brexit sin acuerdo definido para la salida del Reino Unido de la Unión Europea y las elecciones presidenciales en Brasil, México y Colombia.

Por su lado, el dólar americano se apreció fuerte frente a la mayoría de las monedas en 2018 y el precio medio del crudo disminuyó 8,3% pasando de \$62,06 a \$56,94 dólares americanos por barril de diciembre de 2017 a diciembre de 2018 respectivamente.

Para Colombia, el 2018 se caracterizó por ser un año de recuperación económica gradual con un crecimiento del PIB de 2,7% al cierre del tercer trimestre de 2018 respecto al mismo periodo de 2017; en donde por primera vez todos los sectores productivos presentaron crecimiento positivo y con una expectativa de cierre similar a diciembre de 2018. La inflación fue 3,18%, muy cercana a la meta estimada de la autoridad monetaria generando un impacto positivo en la apertura de precios del año 2019, aunque con alta probabilidad de aumento durante los meses siguientes.

En el ámbito político nacional, sobresalió que en marzo de 2018 se realizaron las elecciones legislativas para el periodo 2018 – 2022 en donde se eligieron los miembros del Congreso de la República y en junio de 2018 fue elegido Presidente de la República Iván Duque Márquez para el periodo 2018 – 2022. Uno de los principales proyectos presentados por el presidente Duque y el Ministro de Hacienda fue la Ley de Financiamiento, la cual fue aprobada como Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018 con vigencia a partir del primero de enero de 2019; esta ley busca restablecer el equilibrio del presupuesto general de la Nación y cumplir con la meta de déficit fiscal para 2019. Con esta nueva reforma tributaria, el consumidor colombiano y los diferentes sectores empresariales se encuentran en un estado de incertidumbre y a la espera del verdadero impacto de esta ley en la economía del país; repercutiendo así de forma considerable en la confianza del consumidor, la cual por tercer año consecutivo se ubicó en niveles negativos cerrando en -8,3% a diciembre de 2018.

En resumen, Colombia termina el 2018 con una economía de crecimientos moderados y con unas perspectivas de alta incertidumbre en términos de reactivación económica para el año 2019.

## Resultados financieros

Los ingresos operacionales para 2018 cerraron en \$400.866 millones de pesos, en adición a estos resultados la Compañía logró una utilidad neta positiva. Por último, al cierre del 2018 Emtelco mantiene una posición financiera sólida

## Desempeño de los negocios

El 2018 fue un año en el que pusimos en marcha diferentes estrategias que nos permitieron consolidar nuestro posicionamiento en el sector, logrando demostrar que somos una empresa sólida e innovadora. Esto se evidenció gracias al relacionamiento y acompañamiento brindado a 55 clientes; que, en comparación al año anterior, refleja un crecimiento de 4 nuevos clientes. Una oportunidad más para fortalecer nuestros servicios, nuestra experiencia en el mercado y avanzar juntos.

A nivel internacional, continuamos consolidando nuestra relación con los mismos clientes respecto al año anterior y logramos crecer en un país adicional, Puerto Rico. De esta manera, cerramos el 2018 llevando nuestros servicios a 13 países en América lo que nos permitirá seguir afianzando nuestra presencia a nivel internacional.

## Innovación



Al ser la **Innovación** un componente fundamental de nuestro planteamiento estratégico, en 2018 continuamos trabajando para darle fuerza a nuestro sistema de Innovación eureka, a la cultura innovadora y a los mecanismos de participación.

Durante este año, nos enfocamos en el crecimiento y posicionamiento del sistema, con foco en la ejecución y sostenimiento de los mecanismos de participación “Ideamos” y “Reto e” que habíamos implementado en 2017, adicionalmente lanzamos otros dos: “La Revancha Mundialista” e “Innovation Camp”.

En referencia a la difusión de la cultura de innovación en toda la Organización, se ejecutaron programas de formación y campañas de comunicación para desmitificar la innovación y ponerla al alcance de todos los colaboradores. Entre estas campañas se destaca la segunda cohorte de Innovación Para Todos, desarrollada en conjunto con Ruta N.

A continuación, presentamos el detalle de cada uno de los *mecanismos* de participación desarrollados en 2018:

Mecanismo	Actividades
 <p><i>Fortalecer la generación de ideas en la Organización.</i></p>	<p>En 2018 se presentaron <b>51 ideas</b>, disminuyendo en cantidad respecto a la edición anterior (<i>227 ideas en 2017</i>), pero aumentando en calidad y estructuración de éstas. Además, se evidenció el crecimiento de las ideas orientadas a la transformación digital.</p> <p>Ejes de innovación en <b>Ideamos edición 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simplicidad – 68%</li> <li>▪ CX – 63%</li> <li>▪ Transformación Digital – 76%</li> </ul> <p>Para esta segunda edición, se alinearon los entregables parciales con el modelo <b>eMotion</b>, siendo esta la manera de construir las ideas. Para el primer trimestre de 2019 se seleccionará la idea ganadora de las <b>cuatro finalistas</b>.</p>
 <p><i>Generar y materializar ideas que permitan solucionar una necesidad específica identificada por la Compañía.</i></p>	<p>Se cerró la primera edición de <b>Retoe</b>, en donde el reto definido por la Compañía se enfocó en <i>mejorar indicadores asociados al promedio de ingresos por usuario (ARPU), la rotación, y la efectividad en una operación específica</i>, donde el equipo <b>“Los Visionarios”</b> presentó la mejor propuesta innovadora y ganó el reto, esta propuesta se implementará en 2019.</p>
 <p><i>Divulgar conceptos y herramientas, que sean facilitadoras de la apropiación del ADN creativo y disruptivo de innovación.</i></p>	<p>Con el propósito de fortalecer la cultura de innovación en la Compañía y generar un lenguaje común para hablar de este valor corporativo, se realizó en el segundo semestre del año, en alianza con Ruta N, la capacitación de la segunda cohorte de <b>“Innovación para todos”</b> con la participación de 194 colaboradores (100 en 2017) de la Compañía. Los resultados fueron positivos en cuanto al desarrollo y completitud del programa.</p>



## La Revancha Mundialista

Una iniciativa nueva y rápida de **Retoe** que nos permitió apuntarle a dos retos: *adherencia y tipificación en las operaciones*, en la cual cuatro equipos semifinalistas presentaron su propuesta al equipo de árbitros (Gerente General y Directores), cuerpo técnico y demás equipos participantes.

Se realizó la votación para seleccionar el **equipo ganador** y el **equipo más entretenido**, para la premiación y gran final. El equipo ganador fue Rusia.



Mecanismo de participación orientado a desplegar a través de equipos estructurados la innovación en toda la Organización, el cual en su primera etapa formó a 21 líderes en temas de Innovación y mejora continua (**Kaizen**), todo esto bajo la metodología **eMotion** y con el apoyo del Ceipa.

Continuamos participando en foros, seminarios y visitas a otras empresas innovadoras, lo que nos permitió potencializar las capacidades de innovación de la Compañía y aportar a nuestros objetivos como Organización.

### Retos en innovación 2019

- Continuar con la segunda parte del mecanismo de participación Innovation Camp, enfocado en encontrar soluciones efectivas para situaciones propuesta por los participantes del mecanismo.
- Continuar consolidando la cultura de la innovación en la Compañía de manera que las acciones que salgan de eureka nos ayuden a apalancar la estrategia de la Compañía.
- Fortalecer los procesos de vigilancia tecnológica, comercial e inteligencia competitiva, de tal manera que podamos mantenernos actualizados en las tendencias mundiales e identificar oportunidades en procesos y productos para Emtelco.

## Informe de relaciones económicas entre Emtelco y TigoUne - Filiales y accionistas

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 entidades 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.

Durante el 2018 con Millicom Spain S.L. se dio continuidad al contrato comercial con Tigo Honduras, con el fin de acompañarlos con la prestación de servicios de desarrollo, puntualmente para funcionalidades de IVR.

## Gestión Tecnológica

Durante 2018, se implementaron mejoras en nuestra infraestructura tecnológica que permitieron asegurar la continuidad de las operaciones:

- Se ejecutaron inversiones superiores al millón y medio de dólares con el objetivo de asegurar la infraestructura necesaria.
- Implementación SSM y HSM.
- Diseño de prototipo de chatbot para Emtelco y clientes corporativos del sector gobierno y telecomunicaciones.
- Nuevamente logramos la certificación PCI DSS 3.2; posicionándonos una vez más como el único Contact Center certificado en esta norma.
- Logramos realizar la primera implementación de IVR de pagos con transacciones internacionales
- Implementamos el CRM propiedad intelectual de Emtelco
- Logramos a satisfacción el esquema de conectividad e infraestructura sede Fase 4
- Aseguramos estándares de seguridad para operaciones PCI sede Bogotá.
- Desarrollamos un Sistema de Gestión de cobranzas y venta, propiedad intelectual de Emtelco, con el objetivo de cubrir las necesidades de nuestros clientes generando eficiencias en costos al contar con plataforma propia.
- Continuamos con el aseguramiento en la optimización y desempeño del motor de base de datos que soporta la infraestructura de la Compañía.
- Consolidamos ambientes virtuales en plataforma.
- Extendimos la infraestructura dispuesta, conectividad y redes wifi internas, permitiendo así una mejor cobertura del servicio.
- Se ejecutó el proyecto de renovación por obsolescencia tecnológica de los switches CORE de la Compañía.
- Se ejecutó la migración de los equipos firewall.
- Se ejecutó la implementación de la infraestructura para control de tráfico LAN y WAN de la Compañía.
- Se aseguró y controló la seguridad en la navegación y aplicaciones web garantizando así la disponibilidad e integridad de la información propia y de clientes.
- Se gestionaron las actualizaciones de las plataformas minimizando el impacto que cada una de estas actualizaciones pudiera tener en nuestra red.

## Gestión Regulatoria

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 2018 se hizo seguimiento a la implementación de la reforma tributaria contemplada en la Ley 1819 de 2016. Asimismo, fue objeto de especial seguimiento y análisis para determinar el impacto en la gestión de la Empresa la resolución 2021 de 2018 que regula el tema de la tercerización laboral en Colombia y se realizaron capacitaciones en tercerización a los administradores de los contratos, a los funcionarios de Emtelco, incluyendo algunos ejecutivos de operación y abogados de Relaciones Laborales y a su vez se establecieron los criterios y lineamientos de la contratación de servicios, documento de guía para los administradores de los contratos.

## Contingencias legales

La Empresa tiene pasivos contingentes con relación a los juicios y otros riesgos legales que surgen en el curso normal de los negocios.

## Informe Propiedad Intelectual - Ley 603 de 2000

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 para asegurar su cumplimiento.

La sociedad protege como secretos empresariales su información privilegiada y sus datos sensibles, mediante la suscripción de acuerdos y 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.

### 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.

## Gestión Transversal

**Nuestros sistemas de Gestión y Calidad Corporativa**, nuestra gestión fue validada por el Grupo empresarial y el Sistema de Gestión Integral (SGI) a través de auditorías internas y externas con el propósito de verificar el cumplimiento de la política de gestión, las políticas internas y los objetivos corporativos demostrando eficacia, eficiencia y efectividad bajo la filosofía de autogestión (ciclo PHVA), lo cual nos permitió continuar con el certificado de calidad otorgado por Icontec (junio 2018), acogiendo lo expresado en la cuarta actualización de la norma ISO 9001:2015. Se destaca como principal fortaleza del SGI la mejora en el seguimiento y control de las actividades de los procesos/actividades y los clientes, con la ayuda de una avanzada plataforma tecnológica y herramientas informáticas, lo cual permite centralización de la información y de los resultados de la operación, agilidad, estandarización, confiabilidad y oportunidad en los resultados; facilita la trazabilidad, con una continua verificación de la calidad del servicio y sus variables y un rápido flujo de información; como oportunidad de mejora se identificó reforzar el análisis de los indicadores y mejorar el método para verificar la eficacia de las capacitaciones.

A través de auditorías externas los entes de control verificaron:

- El sistema de control interno en cumplimiento de la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se evaluó el Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2018 obteniendo una calificación general **EFICIENTE**, lo que significa que, de acuerdo con lo estipulado en dicha Resolución, la Compañía genera información *financiera, económica, social y ambiental* confiable, relevante y comprensible, que promueve el mejoramiento continuo y facilita la interacción entre las áreas.
- El correcto manejo de los fondos y bienes, el cumplimiento de los principios de gestión fiscal de economía, eficiencia y eficacia, feneciendo la cuenta para la vigencia 2017, por la Contraloría General de Medellín.

**Satisfacción en el servicio (Calidad y atención)**, en el 2018, realizamos la encuesta de satisfacción para los primeros seis meses del año. Encuestamos un total de 67 contactos de nuestros principales clientes, lo que nos permitió identificar un incremento del 7% en el Top Two Box o niveles de satisfacción, en comparación al mismo periodo analizado el año anterior; esto representa un 98% de los clientes que calificaron la satisfacción general como bueno y muy bueno. Además, resaltaron el compromiso que tiene la Compañía con sus empresas y usuarios finales, al igual que la dedicación y disponibilidad para resolver cada una de sus necesidades.

**Gestión de Riesgos**, en 2018 la Compañía realizó una gestión del riesgo proactiva, en la que se identificaron los riesgos y sus fuentes generadoras, así como controles y planes de acción para mitigarlos. La gestión del riesgo está respaldada por una política aprobada y divulgada dentro de la Organización. Los riesgos son categorizados de acuerdo con su criticidad y a la aceptabilidad del riesgo. Los eventos de riesgo materializados fueron registrados, descritos, consolidados y retroalimentan la identificación y medición del riesgo.

La gestión del riesgo hace parte del día a día de los empleados, está explícita y adoptada en toda la Organización y esta se refleja en el mejoramiento continuo, a la luz de los lineamientos establecidos en el estándar ISO 31000:2009, las leyes y regulaciones locales aplicables.

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 del terrorismo.

**Continuidad del Negocio**, en 2018 la Compañía inició la ejecución de la iniciativa enfocada en la definición e implementación de un “Sistema de gestión de continuidad de negocio”, con el fin de enfrentar y gestionar todo tipo de interrupciones de los servicios ofrecidos, permitiendo tener una recuperación óptima en el menor tiempo posible de acuerdo con la norma ISO 22301.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de impacto de negocio – BIA; en 2018 se finalizó con la implementación de 3 etapas importantes:

- Se identificaron las estrategias de recuperación y continuidad.
- Se elaboraron los planes de recuperación para los procesos de soporte y para las operaciones de experiencia de cliente y BPO.
- Se realizaron simulacros de tipo operativo que permitieron probar lo definido, ajustando las estrategias definidas y los planes de recuperación.

El proyecto se encuentra en revisión por parte de la Gerencia General y esperamos para el 2019 contar con la implementación.

## Gestión ética y transparente

Programa de COMPLIANCE de la Compañía, durante 2018, seguimos consolidando la estrategia de Ética y Cumplimiento (Compliance), logrando un nivel de madurez sobresaliente conforme con las mediciones adelantadas durante este año. Nuestro programa se ejecuta bajo las prácticas propuestas en el Framework for Compliance from United States Federal Sentencing Guidelines (USSG) y adaptaciones del Capability Maturity Model Integration (CMMI), donde nuestro objetivo es fortalecer la ética y transparencia al interior de nuestra cultura corporativa que, alineados con los valores institucionales, permiten asegurar la sostenibilidad empresarial, generar relaciones de confianza con los grupos de interés y proteger a la Compañía frente a situaciones que puedan afectar su capital reputacional.

<b>Compromiso de la Alta Dirección</b>	Comité de Auditoría Comité de Ética Gerencias y Direcciones	
<b>Lineamientos claros y escritos</b>	Anticorrupción y antisoborno. Antimonopolio. Código de conducta de proveedores. Conflicto de intereses. Diversidad, ética, eventos y patrocinios, lobby y cabildeo, regalos y atenciones, Sarlaft, transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fomentar la cultura ética y transparente</li> <li>▪ Sostenibilidad</li> <li>▪ Relaciones de confianza</li> <li>▪ Capital reputacional</li> <li>▪ Estabilidad jurídica</li> </ul>
<b>Comunicación y entrenamiento</b>	E-learning Medios internos de comunicación Face to face Zona E	
<b>Mecanismos de reporte confiables</b>	linea-etica@emtelco.com.co Línea telefónica: 018000 517871 Página web: <a href="https://lineatransparencia.com/tune/reportesembedded?form=emtelco#/">https://lineatransparencia.com/tune/reportesembedded?form=emtelco#/</a>	
<b>Análisis de riesgos, monitoreo y mejoramiento continuo</b>	Permanente identificación y gestión de ética y cumplimiento en los procesos y proyectos. Mejoramiento continuo. Medición de clima ético y transparencia.	

**Ética Empresarial**, en el 2018 nuestra ética empresarial continúa su actuar bajo los principios, valores, normas y pautas organizacionales que llevan a un buen comportamiento personal y social dentro de nuestra Compañía, donde generamos relaciones de confianza, transparencia y tranquilidad, tanto al interior de la Organización como con los grupos de interés y así aportamos todos a la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

Durante el año, el:

**94%** (11.551 de 12.248) de los colaboradores fueron capacitados en los componentes de la estrategia de Compliance, a través de capacitaciones presenciales y el curso virtual “#LaIntegridadEmpiezaContigo”.

**100%** de los colaboradores claves fueron capacitados en componentes de la estrategia de Compliance.

**99%** (12.098 de 12.248) realizaron la declaración de conflicto de intereses con la Compañía.

**94%** (11.515 de 12.248) de los colaboradores realizaron la declaración de Anticorrupción y Antisoborno.

Tal como se tiene establecido, se realizaron las actualizaciones de las declaraciones de la estrategia de Compliance en sus diferentes componentes como son:

Código de Ética	Manual para la gestión de Conflicto de Intereses.
Política de Eventos y Patrocinios	Manual Antimonopolio, Política Anticorrupción y Antisoborno.
Política de Regalos y Atenciones	Código de conducta de proveedores.
Política de Lobby y Cabildeo	Manual para la gestión del sistema de administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.

Se crearon nuevas políticas para la gestión ética y cumplimiento en la Organización, tales como la *Política de Interacción con funcionarios del Gobierno* cuyo propósito es *proporcionar lineamientos y procedimientos que permitan gestionar el relacionamiento a través de reuniones que sean únicamente para adelantar negocios* y *Eleva tu Voz – Protección al Denunciante*, cuyo propósito es *establecer un marco de actuación que dé claridad a colaboradores, proveedores y terceros, sobre la postura empresarial frente a la protección al denunciante*.



En materia de riesgos asociados a los temas de ética y transparencia, fueron actualizadas las matrices de riesgos de corrupción, así como las relacionadas al riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los cuales fueron revisados por los miembros del Comité de Ética y Auditoría.

**Lineamientos claros**, tal como se tiene establecido, este año se realizaron las actualizaciones de las declaraciones de la estrategia de Compliance en sus diferentes componentes como son: *Código de Ética, Política de Eventos y Patrocinios, Política de Regalos y Atenciones, Política de Lobby y Cabildeo, Manual para la gestión de Conflicto de Intereses, Manual Antimonopolio, Política Anticorrupción y Antisoborno, Código de conducta de proveedores, Manual para la gestión de SARLAFT* (Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo). Estas fueron publicadas a los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Compañía, las cuales puedes visualizar en nuestro sitio web: <http://www.emtelco.com.co/nosotros#normatividad>

**Comité de Ética**, el comité sesionó conforme a la agenda establecida, donde se analizaron y se tomaron decisiones de los casos y situaciones reportados, a través de los diferentes canales de denuncia.

El comité está conformado por:

Marcelo Cataldo - Presidente del comité

Ana Marina Jiménez - Miembro

Ricardo González - Miembro

David Escobar - Independiente

Carlos Mario Vélez - Representante de los empleados

Francy Melo - Vicepresidente de Auditoría (E) | Secretario Técnico del comité

**Canales de denuncia**, continuamos consolidando nuestra línea ética arraigándola con mayor fuerza como parte de nuestra cultura corporativa, situación que se sustenta en el volumen y calidad de los contactos que se establecen con los grupos de interés a través de ella. Nuestros canales éticos para denuncias y consultas están disponibles y son de fácil acceso para todos los grupos de interés, donde de manera anónima y confidencial puedan realizar consultas o informar situaciones que incumplan o sean contrarias con la ética de nuestra Compañía, garantizando siempre la confidencialidad y objetividad de las situaciones expuestas.

Nuestros canales éticos los puedes encontrar en:

- Página web: [www.emtelco.com.co](http://www.emtelco.com.co)
- Correo electrónico: [linea-etica@emtelco.com.co](mailto:linea-etica@emtelco.com.co)
- Línea telefónica: **018000 517871**

Durante 2018, se registraron **110** denuncias, las cuales fueron atendidas con las validaciones requeridas para su respuesta.

En términos de Transparencia Empresarial, la Compañía obtuvo **95.1/100 puntos** en la medición de **Transparencia por Colombia**, lo que nos ubica en un nivel bajo de riesgo de corrupción, evidenciando nuestros avances en temas de Anticorrupción y Transparencia y convirtiéndonos en un referente de buenas prácticas empresariales.

**SARLAFT**, cumpliendo con la normatividad vigente y siguiendo las mejores prácticas en esta materia, hemos fortalecido el *Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT*, realizando diferentes actividades que demuestran el compromiso y la importancia de la gestión para prevenir y minimizar la posibilidad de ser utilizados directa o indirectamente en actividades ilícitas. Monitoreamos permanentemente a *clientes, empleados, proveedores y accionistas* y no identificamos aspectos importantes que pudieran generar algún riesgo real o aparente en esta materia a las empresas en Colombia o de sus socios en otras regiones.

Realizamos los reportes pertinentes a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF) y aquellos entes de control.

**Soborno Transnacional**, durante el año no detectamos operaciones que estuvieran en contra de los principios establecidos en la Política de Anticorrupción y Antisoborno, alineada con las prácticas de protección de Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) y la Antibribery and Anticorruption Policy (AB/AC) y el estatuto de soborno transnacional.

**Seguridad de la Información**, en el 2018 la gestión de Seguridad de la Información enfocó sus esfuerzos para articular sus sistemas de gestión de seguridad de la información a la norma ISO 27001; y otros proyectos para afinar herramientas contra malware – spyware protegiendo estaciones de trabajo y servidores, adicional implementó soluciones tecnológicas extensivas a dispositivos móviles, tablets y estaciones de trabajo que no se encuentran en la red de la Compañía. Se aseguró y controló la seguridad en la navegación y aplicaciones web garantizando así la disponibilidad e integridad de la información propia y de clientes, se gestionaron las actualizaciones de las plataformas minimizando el impacto que cada una de estas actualizaciones pudiera tener en nuestra red.

**Protección de datos personales**, durante el 2018 fortalecimos las políticas, procedimientos y prácticas corporativas para el manejo adecuado y protección de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, y terceros, de quienes recolectamos este tipo de información de conformidad con lo estipulado en la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas reglamentarias, durante el 2018. A través de nuestro Oficial de Protección de Datos Personales, velamos por la implementación y adopción efectiva de nuestra política

de protección de datos personales, así como la gestión y disposición de todos los instrumentos necesarios para cumplir con las normas que rigen la materia y aplicación de buenas prácticas dentro de la Organización. Durante el año realizamos una evaluación a la política y aviso de privacidad, además se inició con la documentación del manual y procedimientos asociados a la protección de datos, información que se formalizará en el Sistema de Gestión Integral.

Desde el Grupo empresarial se desarrolló la auditoría de protección de datos, donde su conclusión general especificó: *la Compañía ha implementado controles al interior de la Organización con el fin de dar cumplimiento a la normativa de protección de datos personales*. Se definieron e implementaron planes de mejora con el propósito de cerrar las brechas y garantizar una mayor gestión y control del tema.

En el 2018, la Compañía no tuvo reclamaciones con relación a fuga de información del cliente, ni incidentes derivados a una mala protección de la información, asegurando así el correcto manejo de los datos que están almacenados en los diferentes medios.

## Retos y Evolución Previsible 2019

- Propiciar una cultura centrada en el cliente, apalancada en nuestro ecosistema de innovación y proyectos de transformación digital que lleven al cumplimiento de la estrategia Emtelco.
- Eficiencias operativas apalancadas en RPA y BOT.
- Ser embajadores de la experiencia del cliente, monetizar la experiencia y asegurar la satisfacción de nuestros usuarios finales.
- Desarrollar un ecosistema digital, que permita construir un portafolio de productos que cumplan las expectativas de nuestros clientes actuales y potenciales, asegurando una relación estrecha y duradera.
- Optimizar los procesos Core de negocio y crecer con ingresos de manera rentable.



Gestión  
Financiera

**emtelco**  
CX & BPO



## Informe del Revisor Fiscal

A los accionistas de:  
Eutelco S.A.S.

### Informe Sobre los Estados Financieros

He auditado los estados financieros adjuntos de Eutelco S.A.S., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 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 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. Así mismo, incluye una evaluación de las políticas contables adoptadas y de las estimaciones de importancia efectuadas por la Administración, así como de la presentación en su conjunto de los estados financieros.

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

Ernst & Young Audit S.A.S  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No. 98 - 07  
Torre 090  
Tel: + 571 484 70 00  
Fax: + 571 484 74 74

Ernst & Young Audit S.A.S  
Medellín - Antioquia  
Carrera 43 A # 3 Sur - 130  
Edificio Nilla de Oro  
Torre 1 - Piso 14  
Tel: +574 369 84 00  
Fax: +574 369 84 84

Ernst & Young Audit S.A.S  
Cali - Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 68 - 61  
Edificio Siglo XXI, Oficina 502 | 503  
Tel: +572 485 62 80  
Fax: +572 481 80 07

Ernst & Young Audit S.A.S  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No. 59 - 61  
C.E. de Las Américas II, Oficina 311  
Tel: +575 385 22 01  
Fax: +575 389 05 80

A member firm of Ernst & Young Global Limited



### Opinión

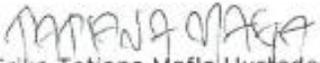
En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de la Empresa al 31 de diciembre de 2018, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en 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 2017, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por mí, de acuerdo con normas de auditoría aceptadas en Colombia, sobre los cuales expresé mi opinión sin salvedades el 22 de febrero de 2018.

### Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentado en el alcance de mi auditoría, no estoy enterado de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Empresa: 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 de la Junta Directiva, y a las normas relativas a la seguridad social integral; y 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Empresa, 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. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015 lo emití por separado el 5 de marzo de 2019.

  
Erika Tatiana Mafla Hurtado  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 209675-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia  
5 de marzo de 2019

# Introducción

## Información Corporativa

EMTELCO S.A.S. (en adelante “EMTELCO” o la “Empresa”), hace parte del grupo empresarial controlado por Millicom Spain S.L. sociedad que ejerce control directo sobre Inversiones Telco S.A.S., (en adelante “Inversiones Telco”), e indirecto sobre EMTELCO. Su mayor accionista es Inversiones Telco con el 99,999985% de las acciones en circulación.

EMTELCO es una sociedad de capital mixto, mayoritariamente público, organizada bajo la forma de una sociedad por acciones simplificada, del orden municipal, de carácter comercial, con personería jurídica propia, plena autonomía administrativa y capital independiente. Fue constituida por Escritura Pública número 1401 del 21 de julio de 1994, otorgada por la Notaría Veintiuno de Medellín y se transformó en una SAS mediante Acta No. 40 del 2 de diciembre de 2014 de la Asamblea de Accionistas, registrada el 14 de diciembre de 2014 en la Cámara de Comercio de Medellín. Su domicilio social es Medellín, su duración es indefinida.

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y Contact Center, incluyendo entre otros: gestión de procesos de soporte en front office y back office a través de los diferentes medios de contacto, procesos de gestión y administración de información, gestión de procesos tecnológicos, procesos de gestión del talento humano, prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e interventorías, alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad, así como la comercialización de los bienes que hagan parte de dicha infraestructura y de servicios prestados por terceros, entre otros

## Control y Vigilancia

De acuerdo con su naturaleza y operación la Empresa se encuentra sujeta a la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

## Estados Financieros

### Bases de Preparación

La Empresa prepara sus estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los decretos 2496 de 2015 y 2131 de 2016. Estas normas de contabilidad y de información financiera, corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) traducidas de manera oficial y autorizada por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) al 31 de diciembre de 2013, las cuales fueron incorporadas como parte del Régimen de Contabilidad Pública por parte de la Contaduría General de la Nación mediante Resolución 743 de diciembre de 2013. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 fueron los primeros estados financieros anuales de propósito general presentados de acuerdo con las NCIF.

En la preparación de estos estados financieros la Empresa ha aplicado las políticas contables, y los juicios, estimaciones y supuestos contables significativos descritos más adelante.

Los estados financieros se presentan en millones de pesos colombianos y los montos se redondean a la unidad de millón más cercana, excepto donde se indique de otra forma.

Los estados financieros se prepararon sobre la base del costo histórico, a excepción de algunos renglones que incluyen instrumentos financieros y la propiedad y equipo bajo arrendamiento financiero (inicialmente medido por el valor que sea menor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos futuros mínimos del arrendamiento).

### Conversión de Moneda Extranjera

La moneda funcional de la Empresa es el peso colombiano. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio de cierre de la moneda funcional vigente a la fecha de cierre del año sobre el que se informa, \$3,249.75 en 2018, (\$2,984.00 en 2017). Todas las diferencias se imputan al estado de resultados.

Las partidas no monetarias que se miden en términos de su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones originales. Las partidas no monetarias que se miden por su valor razonable en moneda

## Introducción (continuación)

### Estados Financieros (continuación)

extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio a la fecha en la que se determine ese valor razonable.

La siguiente tabla muestra las tasas de conversión de moneda para las operaciones de la Empresa al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017:

Tasa/Año	2018	2017
Tasa de cierre dólares americanos	3,249.75	2,984.00
Tasa de cierre euro	3,714.95	3,583.19

### Clasificación de Activos y Pasivos en Corrientes y No Corrientes

Un activo se clasifica como activo corriente cuando se mantiene principalmente para propósitos de negociación o se espera que sea realizado en un plazo no mayor a un año después del periodo sobre el que se informa o es efectivo y equivalentes de efectivo que no está sujeto a restricciones para su intercambio o para su uso en la cancelación de un pasivo al menos un año después del periodo sobre el que se informa. Los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

Un pasivo se clasifica como corriente cuando se mantiene principalmente para propósitos de negociación o se espera que sea liquidado en un plazo no mayor a un año después del periodo sobre el que se informa o cuando la Empresa no tenga un derecho incondicional para aplazar su liquidación por al menos un año después del periodo sobre el que se informa. Los demás pasivos se clasifican como pasivos no corrientes.

### Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la administración utilice el juicio al aplicar las políticas contables de la Empresa. Igualmente, requiere el uso de ciertas estimaciones y suposiciones contables críticas que afectan los montos reportados de los activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, y los montos reportados de los ingresos y gastos durante el período del informe. Estas estimaciones se basan en el mejor conocimiento que tenga la dirección sobre los eventos y acciones en curso y los resultados reales finalmente pueden diferir de estas estimaciones. Las áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad, o las áreas donde los supuestos y estimaciones son significativos para los estados financieros se describen a continuación:

#### Juicios

En la preparación de los presentes estados financieros, se usó el criterio administrativo en la aplicación de las políticas contables NCIF y el tratamiento contable. En particular, se hizo un uso importante del criterio administrativo en relación con los siguientes elementos:

- Pasivos contingentes - para determinar si una provisión debe o no ser reconocida como pasivos potenciales (ver nota 19).
- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos financieros u operativos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 10).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 7).
- Tasas de descuento aplicadas a leasing financiero. (Ver nota 10).

#### Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

Las estimaciones son continuamente evaluadas y se basan en la experiencia histórica y en otros factores, incluidas las expectativas de eventos futuros que se crean razonables bajo las circunstancias.

Debido a las incertidumbres inherentes a este proceso de evaluación, los resultados reales pueden diferir de las estimaciones originales. Las estimaciones están sujetas a cambios en la medida que se disponga de nueva información que pueda afectar significativamente los resultados operativos futuros. Se usaron estimaciones importantes en relación con los siguientes elementos:

## Introducción (continuación)

### Estados Financieros (continuación)

- Reconocimiento de la propiedad y equipo y los activos intangibles en la determinación de los valores razonables a la fecha de adquisición, en particular para las operaciones de venta con cláusula de arrendamiento (ver notas 14 y 15).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 14 y 15).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, las tasas de descuento, los riesgos legales y fiscales (ver nota 21).
- Reconocimiento de ingresos (ver nota 1).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 12).
- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 16 y 17).

### NIIF 15 Ingresos de Contratos con Clientes

NIIF 15 establece un modelo de cinco pasos relacionado con el reconocimiento de ingresos asociados a los contratos con clientes. Conforme a la norma NIIF 15, los ingresos se reconocen por el monto que la Empresa espera percibir por la transferencia de bienes o prestación de servicios a un cliente.

La Empresa adoptó esta norma de contabilidad el 1 de enero de 2018 usando el método de transición con el efecto acumulado el cual tuvo un impacto inmaterial en los estados financieros de la Empresa. La norma NIIF 15 afecta principalmente el momento del reconocimiento de los ingresos ya que introduce más diferencias entre la facturación y el reconocimiento de dichos ingresos. Sin embargo, no afectó los flujos de efectivo generados por la Empresa

### Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) Aceptadas en Colombia que fueron adoptadas por la Empresa a partir del 1 de enero de 2018

Consecuencias de la adopción de la norma:

1) Los ingresos reconocidos en los contratos por la facturación de bienes y servicios, tienen un incremento/disminución generado por los beneficios presentes o futuros otorgados a los clientes (tales como descuentos en equipos y/o servicios). Esto da como resultado el reconocimiento de un Activo/Pasivo Contractual en el balance, ya que se reconocen más ingresos por adelantado (Activo) o se dejan de reconocer ingresos (Pasivo), manteniendo el mismo flujo de efectivo durante el período de duración del contrato (puede ser de 6 hasta 60 meses).

De acuerdo con el análisis de materialidad para los descuentos no se identificaron activos y pasivos que deban ser contabilizados debido a que no resultaron materiales.

2) El costo incurrido para obtener un contrato (principalmente comisiones, capacitaciones) se capitaliza en el balance general y se amortiza durante el plazo del contrato. Esto da como resultado el reconocimiento de los costos de un contrato, capitalizados en el balance (activo contractual). De acuerdo con el análisis de materialidad no se identificaron costos que deban ser contabilizados como activo contractual debido a que no resultaron materiales.

3) La Empresa identificó que no hay razones importantes para considerar y llegar a determinar que la Empresa actúa como principal o agente en la venta de bienes y prestación de servicios.

La Empresa adoptó la norma usando el método de transición con efecto acumulado. De esta manera, el efecto de la aplicación inicial de la norma no fue reconocido como un ajuste en el balance de apertura por no resultar material su impacto.

### NIIF 9 Instrumentos Financieros: Clasificación y Valoración

La NIIF 9 aborda la clasificación, medición, reconocimiento y deterioro de activos y pasivos financieros, así como la contabilidad de coberturas. Reemplaza partes de la NIC 39 que se relacionan con la clasificación y medición de los instrumentos financieros. La NIIF 9 requiere que los activos financieros se clasifiquen en dos categorías de medición: los medidos al valor razonable y los medidos a costo amortizado. La determinación se hace en el reconocimiento inicial y depende del modelo de negocio de la entidad para administrar sus

## Introducción (continuación)

### Estados Financieros (continuación)

instrumentos financieros y las características de flujo de efectivo contractuales del instrumento. Para los pasivos financieros, la norma mantiene la mayoría de las exigencias de la NIC 39. El principal cambio es que, en los casos en que se toma la opción del valor razonable para pasivos financieros, la parte que cambia en el valor razonable debido al riesgo crediticio de la entidad, se registra en otro resultado integral en lugar del estado de resultados, a menos que esto genere diferencias contables.

En noviembre de 2013 se emitió la norma final sobre cobertura (excluyendo macro-coberturas) que alinea la contabilidad de coberturas con la gestión de riesgos y permite continuar con la contabilidad de coberturas conforme a la NIC 39. La NIIF 9 también aclara la contabilización de ciertas modificaciones e intercambios de pasivos financieros medidos a costo amortizado.

La aplicación de la NIIF 9 no presentó un impacto para la Empresa en la clasificación, medición y el reconocimiento de activos financieros y pasivos financieros en comparación con las normas actuales. Finalmente, la aclaración introducida por la NIIF 9 sobre la contabilización de ciertas modificaciones e intercambios de pasivos financieros medidos a costo amortizado no tendrá impacto para la Empresa.

La aplicación de las siguientes normas o interpretaciones vigentes a partir de 1 de enero de 2018 no tuvieron impacto en la Empresa:

- Enmiendas a la NIIF 2, Pagos basados en acciones, al aclarar como contabilizar ciertos tipos de transacciones de pagos basados en acciones.
- Enmiendas a la NIIF 4, Contratos de seguros, con respecto a la implementación de NIIF 9 de Instrumentos Financieros.
- CINIIF 22, Transacciones en moneda extranjera y contraprestaciones anticipadas, con respecto a la aplicación de la tasa de cambio en transacciones donde se establece la contraprestación o el precio en moneda extranjera.
- Mejoras anuales 2014 – 2016.

No hay otros cambios significativos en normas que entren en vigencia el 1 de enero de 2018.

### Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia Emitidas Aún No Vigentes

Las normas e interpretaciones que han sido publicadas, pero no son aplicables a la fecha de los presentes estados financieros, son reveladas a continuación. La Empresa adoptará esas normas en la fecha en la que entren en vigencia, de acuerdo con los decretos emitidos por las autoridades locales.

La siguiente norma, de la cual se espera un impacto material para la Empresa, será efectiva desde el 1 de enero de 2019.

#### NIIF 16: Arrendamientos

Principalmente afectará el reconocimiento contable de los arrendamientos operativos y deberán ser reconocidos como un derecho de uso y un pasivo por arrendamiento. La aplicación de la norma afectará el EBITDA, deuda neta y nivel de endeudamiento de la Empresa. La Empresa está finalizando la implementación de la norma y como resultado preliminar, espera reconocer derechos de uso y pasivos financieros de aproximadamente \$90,381. Se estima un impacto inmaterial en utilidades retenidas.

La Empresa adoptará la norma usando el enfoque modificado retrospectivo con reconocimiento del efecto acumulado en las utilidades retenidas al 1 de enero de 2019, sin realizar presentación comparativa de los estados financieros anteriores a la fecha de aplicación.

A la fecha de transición, la Empresa reconocerá pasivos por arrendamientos los cuales fueron previamente clasificados como arrendamientos operativos bajo los principios de NIC 17 “arrendamientos”. Estos pasivos serán medidos al valor presente de los pagos de arrendamientos remanentes, descontados usando un tipo de interés incremental de los préstamos del arrendatario. El derecho de uso será reconocido por el mismo valor del pasivo por arrendamiento ajustado por los valores pagados por anticipado o pagos estimados con relación a estos arrendamientos reconocidos en el estado de situación financiera el día inmediatamente anterior de la fecha de aplicación.

Los arrendamientos de corto plazo que no excedan los 12 meses o que correspondan a arrendamientos de bajo valor no serán capitalizados, a cambio, la Empresa usará el expediente práctico y reconocerá dichos arrendamientos como un gasto.

## Introducción (continuación)

### Estados Financieros (continuación)

Como parte de la implementación de NIIF 16, la Empresa ha tomado las siguientes decisiones:

- Los componentes que no son arrendamientos serán capitalizados (NIIF 16.15).
- Los activos intangibles están fuera del alcance de NIIF 16 (NIIF 16.4).

**Las siguientes son normas publicadas, pero no aplicables a la fecha de los presentes estados financieros de las cuales no se espera un impacto material para la Empresa:**

#### Clasificación y Medición de Transacciones con Pagos Basados en Acciones – Enmiendas a la NIIF 2

Estas enmiendas fueron emitidas por el IASB con el fin de responder a tres áreas principales: los efectos de las condiciones para la irrevocabilidad de la concesión en la medición de transacciones de pagos basados en acciones pactadas en efectivo, la clasificación de las transacciones de pagos basadas en acciones con características de liquidación neta para obligaciones de retención de impuestos y la contabilidad cuando una modificación a los términos y condiciones de las transacciones de pagos basados en acciones cambian su clasificación de liquidadas en efectivo a liquidadas en patrimonio.

En la adopción, las compañías están requeridas a aplicar las enmiendas sin reexpresar períodos anteriores, pero se permite la aplicación retrospectiva si es elegible para las tres enmiendas y cumple otros criterios. Estas enmiendas se incluyen en el anexo 1.3 del Decreto 2420 de 2015, por medio del Decreto 2170 de 2017, con vigencia a partir del 1 de enero de 2019. La Empresa se encuentra evaluando el potencial efecto de estas enmiendas en sus estados financieros.

#### Mejoras anuales 2014 – 2016 (emitidas en diciembre de 2016)

Algunas de estas mejoras se incluyen en el anexo 1.3 del Decreto 2420 de 2015, por medio del Decreto 2170 de 2017, con vigencia a partir del 1 de enero de 2019.

Estas enmiendas deben ser aplicadas de manera retrospectiva y no son aplicables a la Empresa.

#### CINIIF 22 Transacciones en Moneda Extranjera y Contraprestaciones Anticipadas

Esta interpretación aclara que en la determinación de la tasa de cambio a utilizar en el reconocimiento inicial de un activo, ingreso o gasto (o parte de ellos) en la baja de los activos o pasivos no monetarios relacionados con la contraprestación anticipada, la fecha de la transacción es la fecha en la que una entidad inicialmente reconoce el mencionado activo o pasivo no financiero como resultado del pago anticipado.

Si existen múltiples pagos por anticipado, sean recibidos o entregados, las compañías deberán determinar la fecha de transacción para cada uno de esos pagos. Las compañías pueden aplicar esta CINIIF retrospectivamente o podría aplicarla de manera prospectiva para todos los activos, ingresos y gastos en su alcance, que fueron reconocidos a partir de:

- i. El inicio de período en el que la compañía aplique la interpretación por primera vez, o
- ii. El inicio del período anterior, presentado como información comparativa en los estados financieros del período en el que aplique por primera vez esta interpretación

La CINIIF 22 fue introducida en el marco contable colombiano por medio del Decreto 2483 de 2018. Teniendo en cuenta que la práctica actual de la Empresa se encuentra en línea con esta interpretación, la Empresa no espera ningún efecto de ésta en sus estados financieros.

## Introducción (continuación)

### Estados Financieros (continuación)

#### Mejoras anuales 2015 – 2017 (emitidas en diciembre de 2017)

Estas mejoras fueron introducidas en el marco contable colombiano por medio del Decreto 2483 de 2018, incluyen:

#### **NIC 12 Impuesto a las Ganancias**

Las enmiendas clarifican que el impuesto a las ganancias como consecuencia de dividendos que están más relacionados a transacciones pasadas o eventos que generan ganancias distribuibles que a distribución a los accionistas. Por lo tanto, una entidad reconoce las consecuencias del impuesto a las ganancias sobre dividendos en los resultados, otro resultado integral o patrimonio dependiendo de donde se reconoció originalmente estos eventos o transacciones pasadas.

Cuando una entidad aplica por primera vez estas enmiendas, esta aplica entonces al impuesto a las ganancias como consecuencia de dividendos reconocidos al o después del inicio del período comparativo más reciente. Teniendo en cuenta que la práctica actual de la Empresa se encuentra en línea con estas enmiendas, la Empresa no espera ningún efecto de ésta en sus estados financieros.

#### **NIC 23 Costos por Préstamos**

Estas enmiendas clarifican que una entidad considera como parte de préstamos genéricos, cualquier préstamo realizado para desarrollar un activo calificado cuando sustancialmente completa todas las actividades necesarias para preparar este activo para su uso previsto o venta.

Una entidad aplica estas enmiendas para los costos por préstamos incurridos al o después del inicio del período de reporte en el cual la entidad aplicó por primera vez estas enmiendas. Teniendo en cuenta que la práctica actual de la Empresa se encuentra en línea con estas enmiendas, la Empresa no espera ningún efecto de ésta en sus estados financieros

# Certificación de los Estados Financieros

Correspondiente al año finalizado al 31 de diciembre de 2018

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de la Empresa bajo cuya responsabilidad se prepararon los estados financieros, certificamos:

Que para la emisión de los estados financieros adjuntos de EMTELCO S.A.S., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2018, de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio por el año terminado en esa fecha, los cuales, conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras tomadas fielmente de los libros.

Dichas afirmaciones, explícitas e implícitas, son las siguientes:

**Existencia:** Los activos y pasivos de EMTELCO S.A.S., existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el año.

**Integridad:**

- Los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Empresa.
- Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.

**Derechos y obligaciones:** Los activos representan probables beneficios económicos futuros y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros, obtenidos o a cargo de EMTELCO S.A.S. en la fecha de corte.

**Valuación:** Todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados.

**Presentación y revelación:** Los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.



Maritza Garzón Vargas  
Representante Legal



Gloria Lizbeth Hernández Arango  
Contador  
Tarjeta Profesional 117254-T



## Informe del Revisor Fiscal sobre la Evaluación del Control Interno y del Cumplimiento de las Disposiciones Estatutarias y de la Asamblea de Accionistas

A los Accionistas de  
Eutelco S.A.S.

### Descripción del Asunto Principal

El presente informe hace referencia a los procedimientos ejecutados en la evaluación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de Eutelco S.A.S. (en adelante, "la Empresa"), así como la evaluación del cumplimiento, por parte de la administración de la Empresa, de las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas al 31 de diciembre de 2018.

Los criterios para medir este asunto principal son los parámetros, establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), en lo relacionado con el control interno y, lo contemplado en los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las disposiciones allí contenidas.

### Responsabilidad de la Administración

Eutelco S.A.S. es responsable del diseño e implementación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en poder de la Empresa, así como de la definición de políticas y procedimientos que de él se desprendan. Estas medidas de control interno son definidas por los órganos societarios, la Administración y su personal, con el fin de obtener un aseguramiento razonable en relación con el cumplimiento de sus objetivos operacionales, de cumplimiento y de reporte, debido a que necesitan la aplicación de juicio de la Empresa, con el fin de seleccionar, desarrollar e implementar los controles suficientes y monitorear y evaluar su efectividad. Por otro lado, la Administración de la Empresa es responsable de garantizar que sus actos se ajusten a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas.

### Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad consiste en adelantar un trabajo sobre los aspectos mencionados en el párrafo 'Descripción del asunto principal', de acuerdo con lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, con el fin de emitir una conclusión basada en los procedimientos diseñados y ejecutados con base en mi juicio profesional y la evidencia obtenida como resultado de los mencionados procedimientos. Conduje mi trabajo con base en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia. He cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos éticos establecidos en el Código de Ética para profesionales de la contabilidad aceptado en Colombia, basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Ernst & Young Audit S.A.S.  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No. 99 - 07  
Tercer piso  
Tel: + 571 484 70 00  
Fax: + 571 484 74 74

Ernst & Young Audit S.A.S.  
Medellín - Antioquia  
Carrera 43 A 83 Sur - 130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 - Piso 14  
Tel: +574 369 84 00  
Fax: +574 369 84 84

Ernst & Young Audit S.A.S.  
Cali - Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 68 - 61  
Edificio Siglo XXI, Oficina 502 | 503  
Tel: +572 485 62 80  
Fax: +572 663 80 07

Ernst & Young Audit S.A.S.  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No. 59 - 61  
C.E. de Las Américas II, Oficina 311  
Tel: +575 385 22 01  
Fax: +575 389 05 80

1

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



### Procedimientos Realizados

Para la emisión del presente informe, los procedimientos ejecutados consistieron principalmente en:

- Lectura de los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, con el fin de evaluar si las disposiciones o instrucciones allí contenidas han sido implementadas durante el período, o cuentan con un cronograma de implementación adecuado.
- Indagaciones con la Administración acerca de cambios a los estatutos que tuvieron lugar durante 2018, así como posibles cambios que se tienen proyectados.
- Inspección de documentos que soporten el cumplimiento de las disposiciones que dieron lugar a los cambios en los estatutos efectuados en 2018.
- Entendimiento, evaluación del diseño y pruebas de operatividad, con alcance definido según el criterio del auditor, de los controles a nivel de entidad, establecidos por la Empresa por cada uno de los elementos del control interno.
- Entendimiento y evaluación del diseño de los controles sobre procesos significativos que afectan materialmente la información financiera de la Empresa.
- Seguimiento a los planes de acción ejecutados por la Empresa como respuesta a deficiencias identificadas en períodos anteriores o durante el período cubierto por el presente informe.

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, incluida la posibilidad de colusión o de un sobrepaso de controles por parte de la Administración, pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que podrían no ser detectados. El resultado de los procedimientos previamente descritos por el período objeto del presente informe no es relevante para los futuros períodos debido al riesgo de que el control interno se vuelva inadecuado por cambios en condiciones, o de que el grado de cumplimiento con políticas y procedimientos pueda deteriorarse. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### Conclusión

Concluyo que, al 31 de diciembre de 2018, las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Empresa o de terceros que están en su poder, de Emtelco S.A.S. existen y son adecuadas, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), y que la Administración de la Empresa ha dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas, con base en los criterios de medición antes expuestos.



#### Otros Asuntos

Adicional a los procedimientos detallados en el presente informe, he auditado, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, los estados financieros de Emtelco S.A.S. al 31 de diciembre de 2018 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera, sobre los que emití mi opinión sin salvedades el 5 de marzo de 2019. Este informe se emite con destino a la Asamblea de Emtelco S.A.S., para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito, ni distribuido a terceros.

  
Erika Tatiana Mafla Hurtado  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 209675-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia  
5 de marzo de 2019

# Gestión Ambiental



**06. Gestión Ambiental ..... 56**

- Enfoque de gestión Ambiental ..... 56
- La gestión se enfocó en el desarrollo de las siguientes actividades ..... 56
- Responsabilidad Ambiental Operacional ..... 57
- Cultura ambiental ..... 57
- Huella de Carbono ..... 58
- Gestión de residuos electrónicos ..... 59



## 06. Gestión Ambiental

### Enfoque de gestión Ambiental

Durante el 2018 la gestión ambiental en Emtelco continuó enmarcada en el cumplimiento de la política de Sostenibilidad, gestión enfocada en el análisis de aspectos e impactos ambientales propios del sector de Contact Center & BPO.

La Compañía cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental bajo el modelo NTC ISO 14001:2004, que se alinea a los requisitos establecidos en el *Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente – SSOA para Contratistas – RUC®*, que gestiona los siguientes focos:

**Eficiencia energética**, la energía sigue siendo el principal recurso para la prestación de los servicios de Contact Center & BPO. Durante el año 2018 dimos continuidad con las iniciativas de uso eficiente y racional de la energía, gestión que hace parte integral de la sostenibilidad.

Presentó una gestión eficiente en el uso energético dado que disminuyó el consumo en 2.5% comparativamente con el año 2017, a pesar de que incorporó a la gestión energética un sitio operativo:

Año	Consumo energía GJ/año	Consumo energía kwh/año	Consumo kwh/colaborador/mes	Consumo kwh/colaborador/año	Variación kwh/colaborador/año
2016	12,191	3,386,555	53	636	-23,20%
2017	12,382	3,439,559	42	506	-20,30%
<b>2018</b>	<b>11,418</b>	<b>3,171,553</b>	<b>41</b>	<b>493</b>	<b>-2.5%</b>

La gestión se enfocó en el desarrollo de las siguientes actividades:

- Cambio de UPS de mejor eficiencia energética e iluminación a tipo LED en la sede Olaya.
- Se implementó la transferencia de UPS que permite dejar una de las UPS en modo *standby* para la reducción de consumo energético.
- Continuidad en la implementación de prácticas ofimáticas y la compra de tecnología eficiente en el consumo de energía.

En la vigencia 2018, la Compañía no contó con paneles solares para la generación de energía en sus instalaciones.

## Responsabilidad Ambiental Operacional

En el sector de BPO&O, los impactos ambientales están centrados en la operación de las empresas. Existen impactos directos y otros indirectos frente a los cuales hemos centrado nuestros esfuerzos generando estrategias para el cuidado de los recursos naturales, lograr la reducción de ineficiencias y cumplir con la normatividad ambiental legal aplicable a la Organización.

Las medidas de prevención, mitigación, compensación y corrección de los factores ambientales y sociales afectados negativamente por la Organización se continúan gestionando por medio de los Programas Ambientales.

En 2018 en Emtelco se adelantaron iniciativas orientadas a:

- Gestionar adecuadamente los residuos de carácter ordinario, reciclable, especial y peligroso, realizando un proceso selectivo de acuerdo con el tipo de residuo (*aprovechamiento, tratamiento especial o disposición final en el relleno sanitario*), de todos los residuos que se generan en las labores diarias de la Compañía, alcanzamos un aprovechamiento total del 20%.
- Fomentar y promover la minimización del consumo de recursos naturales, con campañas de comunicación y sensibilización a todos nuestros empleados.
- Mantener el seguimiento al consumo de recursos naturales de las diferentes sedes.
- Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de los sistemas eléctricos, sistemas de aire acondicionado, equipos electrónicos y sistemas de abastecimiento de agua en nuestras sedes.

## Cultura ambiental

En el marco del Día Internacional del Medio Ambiente que tuvo como tema central “*Sin contaminación por plástico*”, se desarrolló la Semana Ambiental Emtelco 2018, con actividades para sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia del cuidado del medio ambiente haciendo uso adecuado de los recursos, especialmente de todos los materiales plásticos que usamos a diario y desechamos; la iniciativa se expandió a todas las sedes a nivel nacional, con el fin de generar consciencia ambiental a nivel organizacional.

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Campaña “Adopta un Vaso”, incentivando la reutilización de un solo vaso, con el fin de disminuir la producción y consumo de plástico de un solo uso.
- Concurso “Tapas para Sanar”, el cual consistió en la recolección masiva de tapas, premiando con bonsáis y loncheras al equipo que acumulara más tapas; estas se donaron a la “Fundación Sanar”.
- Siembra de árboles Reservas Moral y San Pedro; se sembraron 32 especies y se realizó una caminata educativa sobre los ecosistemas de las zonas.
- Caminata Ecológica, se llevó a cabo en el Cerro Quitasol, con el objetivo de conocer la reserva natural Cerro Quitasol; se realizaron rifas entre los colaboradores participantes y se incentivó el cuidado de los ecosistemas.
- Actividad “Quién quiere ser Ecológico”, se realizó un concurso con una serie de preguntas enfocadas en el manejo de residuos, y se premió a los ganadores.
- Actividad “Residuos Pos consumo – Grupo Retorna”; explicando las funciones de cada corporación que pertenece al grupo Retorna en cuanto al manejo de residuos especiales.
- Actividad manejo de residuos, donde se les entregaban residuos a los colaboradores y estos debían depositarlos en su respectivo recipiente.

## Huella de Carbono

Emtelco reconoce que su operación implica la generación de emisiones de CO2 directas e indirectas que aportan al cambio climático, principalmente derivadas del consumo eléctrico y desplazamiento de empleados.

Se desarrollaron varias iniciativas de eficiencia energética, a través del programa “uso racional y eficiente de la energía”, encaminadas a disminuir las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI): en alcance 1, hacemos uso de plantas eléctricas solo en contingencias y realizamos cambios de iluminación a tipo LED; en alcance 2, los nuevos equipos adquiridos por la Compañía tienen porcentajes de eficiencia alta; y por último en alcance 3, motivamos la reducción de los viajes aéreos con la optimización de teleconferencias, videoconferencias y herramientas de comunicación online.

Dando continuidad a las mediciones de GEI, durante el año 2018 seguimos con nuestro inventario de gases alcance 1, 2 y 3, bajo el Protocolo de Gases Efecto Invernadero World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute WRI. A continuación, detallamos las emisiones GEI para el año 2018.

Alcance	Unidades	2017	2018
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 1	Ton de CO2 equivalente	3	6

Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 2	Ton de CO2 equivalente	285	339
Emisiones directas de gases efecto invernadero Alcance 3	Ton de CO2 equivalente	69	83
<b>Total, emisiones Alcance (1,2,3)</b>	<b>Ton de CO2 equivalente</b>	<b>357</b>	<b>428</b>

>> El dato reportado en el informe 2017 fue de 61 Ton CO2 equivalente respectivamente para el alcance 3, valor que cambia luego de una revisión y validación con una nueva metodología de cálculo, efectuada en el marco de los procesos de mejora continua del 2018.

>> El dato del alcance 2 presenta un aumento en comparación al 2017, debido al incremento del factor de emisión de la red eléctrica de Colombia que pasó de 0.083 en 2017 a 0.107 en 2018.

Alcance 1. Incluye combustibles para respaldo eléctrico; Alcance 2. Incluye energía eléctrica comprada; Alcance 3. Incluye solo viajes aéreos.

Detallando los resultados de nuestra huella de carbono actual respecto a la que generamos en 2017, podemos observar un aumento en el alcance 1 y 3.

Sin embargo, nuestros mayores aportes frente a la mitigación del cambio climático se centraron en las emisiones de alcance 2 gracias a la continuidad y mejora de iniciativas llevadas a cabo dentro de los programas de eficiencia energética, la reducción se generó principalmente por el cambio de luminarias a tipo LED.

## Gestión de residuos electrónicos

### Gestión RAEE

La generación de residuos, especialmente de residuos tecnológicos o electrónicos sigue siendo uno de los residuos con mayor crecimiento a nivel mundial, por tal razón Emtelco cuenta con iniciativas para el manejo integral de los residuos de artefactos eléctricos y electrónicos generados en la operación, incentivando de esta manera la minimización, la reutilización y el reciclaje.

Esta gestión incluye:

- En el año 2018 se vendieron y reciclaron aproximadamente 465.25 kg de RAEE<sup>2</sup>.
- Subasta de residuos de artefactos eléctricos y electrónicos, como monitores, computadores, teclados, entre otros, teniendo en cuenta los lineamientos ambientales establecidos por la Compañía.
- Reciclaje de pequeños residuos de artefactos eléctricos y electrónicos, pilas y acumuladores a través de la campaña de recolección de RAEE, pilas y baterías.

<sup>2</sup> 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.

En nuestros puntos de recolección de pilas y baterías de las diferentes sedes, se recogieron un total de 114 kg.

Emtelco apoya la campaña Tapas para Sanar, donde se recolectaron un total de 196 kg de tapas por los colaboradores de todas las sedes y ciudades.

Durante el año 2018 no fueron declaradas multas o sanciones (*monetarias o no monetarias*), ni reclamaciones ambientales por el incumplimiento a la legislación y/o normativa ambiental.



Gestión de los  
Grupos de Interés

07. Gestión de los Grupos de Interés..... 63

- Clientes corporativos ..... 63
- Colaboradores ..... 64
- Proveedores ..... 72
- Medios de comunicación ..... 73
- Comunidad ..... 73
- Estado ..... 73
- Competidores y colegas ..... 74
- Socios ..... 74



## 07. Gestión de los Grupos de Interés

### Clientes Corporativos

El 2018 fue un año muy importante para la Compañía, tanto en sus resultados financieros como en operación y experiencia al cliente. Afianzamos el trabajo en mejorar la experiencia en nuestros clientes corporativos, logrando mejoras positivas en los procesos, las personas y el ambiente en el que se desarrolla la promesa.

Desarrollamos e implementamos 7 nuevos modelos de experiencia obteniendo resultados positivos en la experiencia del usuario final, fortalecimos los 3 modelos implementados en 2017 y renovamos el foco en la prestación del servicio enfocado a la experiencia para uno de nuestros clientes actuales.

Otro aspecto relevante y el cual fortalecimos en 2018 fue el diseño de soluciones enfocado en hacerlas mucho más centradas en los usuarios, con un mayor componente de transformación digital y más innovadoras, lo cual nos permitió incorporar nuevos clientes (5) del sector salud, comercio y transporte obteniendo incremento del 150% respecto al 2017 (2 clientes), en incorporación de clientes bajo estos modelos de experiencia. Finalmente, este año participamos activamente en los procesos de implementación de los nuevos clientes logrando hacer vivir desde el inicio de operación el diseño de experiencia.

Desde el foco operativo, durante el 2018 la Compañía trabajó por mantener y mejorar la satisfacción de nuestros clientes corporativos y de sus usuarios a través de la implementación de planes de acción que aumentaron la solución en primer contacto y a la vez disminuyeron el esfuerzo requerido por los usuarios que necesitaron la atención a través de nuestros canales. Acompañamos a nuestros clientes corporativos en la estrategia de acercar a sus clientes a un estilo de vida digital, implementando nuevos canales de atención y logrando aumentar significativamente las interacciones en este tipo canales (*chat, WhatsApp, redes sociales, etc.*) Estas estrategias nos permitieron impactar positivamente a todos nuestros clientes corporativos, en las diferentes líneas de negocio, esfuerzos que nos permitieron:

- Renovar para varios clientes el contrato comercial, ya que presentamos resultados satisfactorios como aliados estratégicos, lo que refleja total confianza en nuestra gestión.
- Trabajar en sinergias con nuestros clientes para alcanzar los objetivos de eficiencia a través de la mejora de procesos.
- Continuar como líderes en procesos de recuperación de cartera.

## Colaboradores

En 2018 cerramos con **13.421 colaboradores,**

<b>12.247</b>	contrato laboral directo.
<b>787</b>	contratados a través de la empresa de servicios temporales.
<b>387</b>	con contrato de aprendizaje directo.

Durante el 2018, Emtelco se posicionó como una de las empresas del sector con menor índice de rotación, conforme a la gestión y estrategias aplicadas por la Compañía, enmarcadas en la contratación directa (con Emtelco) de sus colaboradores, esquemas de retención y actividades dirigidas a gestionar la experiencia de nuestros colaboradores. Para Emtelco, su talento humano representa la principal base de crecimiento y sostenibilidad, donde, con su esfuerzo, dedicación y pasión nos ayudan día a día en el logro de los objetivos corporativos, generando impactos positivos en el desarrollo de la experiencia al cliente.

Emtelco al tener presencia a nivel nacional es un referente en la generación de empleo en las diferentes zonas del país:

Regional	Rango edad	Género		Total, Colaboradores	Porcentaje
		Masculino	Femenino		
Regional Norte	Menor a 30	97	117	214	1,59%
	Entre 30 y 50	53	77	130	0,97%
	Mayor a 50	2	0	2	0,01%
Regional Noroccidente	Menor a 30	3.369	3.778	7.147	53,25%
	Entre 30 y 50	1.665	1.679	3.344	24,92%
	Mayor a 50	99	96	195	1,45%
Regional Centro	Menor a 30	416	641	1.057	7,88%
	Entre 30 y 50	566	334	900	6,71%
	Mayor a 50	39	15	54	0,40%
Regional Sur	Menor a 30	126	14	140	1,04%
	Entre 30 y 50	209	22	231	1,72%
	Mayor a 50	4	3	7	0,05%
TOTAL		6.645	6.776	13.421	100%

El 50.5 % de nuestros colaboradores son mujeres.

**Asociación Sindical,** Emtelco finaliza el año, con un total de 613 empleados afiliados activos a la organización sindical ASOTRAEMTELCO, lo que representa el **5.0%** de la población de personal de planta.

Durante el año 2018, no se registró ningún tipo de queja, reclamación o trámite judicial emprendido por la organización sindical en contra de Emtelco, derivado de incumplimientos o retrasos en los compromisos y obligaciones derivadas del laudo arbitral.

**Quejas de acoso laboral,** el comportamiento en conductas constitutivas de acoso laboral cierra el año con un total de 45 quejas, de las cuales 2 fueron trasladadas al área de Relaciones Laborales para la investigación disciplinaria con el fin de determinar la configuración de una falta grave por incurrir en presunto acoso laboral.

**Seguridad y Salud en el trabajo,** Emtelco cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual tiene como objetivo principal prevenir las enfermedades y las lesiones causadas por las condiciones de trabajo, todo esto, alineado con el cumplimiento de la legislación legal vigente en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Los colaboradores tienen una destacada participación en la construcción y vigilancia de este sistema a través de sus representantes ante el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST) el cual sesionó durante todo el año generando propuestas de mejoramiento y bienestar de los colaboradores frente a las condiciones evidenciadas.

Dentro de la ejecución del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo se desarrollaron actividades enfocadas en fortalecer la documentación en el Sistema de Gestión Integral, a través de políticas orientadas en velar *por la protección y promoción de la salud de los empleados*.

Para el año 2018 la Compañía fue auditada por el Consejo Colombiano de Seguridad CCS donde se validó el cumplimiento del decreto 1072 de 2015 obteniendo una calificación del **95%** y en la metodología RUC con una calificación del 75% de cumplimiento.

La ARL auditó el proceso bajo la resolución 1111 de 2017 con una calificación del **82% de cumplimiento** de los estándares mínimos.

Programas desarrollados:

<p><b>Reporte e Investigación de Accidentes de Trabajo</b></p>	<p>Se dio cumplimiento a la resolución 1401 de 2007, referente a la notificación e investigación del 100% de los accidentes de trabajo ocurridos en el 2018, para esta actividad hay una participación constante de los líderes de los procesos, COPASST, ARL, Seguridad y Salud en el Trabajo, adicional se realiza seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de las investigaciones.</p>
<p><b>Plan de Inspecciones de Seguridad</b></p>	<p>Se realizaron las inspecciones de seguridad contempladas en el cronograma, validando las condiciones locativas, orden y aseo, riesgo químico, ergonomía, seguridad vial, alturas y comportamientos.</p>
<p><b>Plan Estratégico de Seguridad Vial</b></p>	<p>En el marco del plan estratégico de seguridad vial se realizaron: exámenes psicosenométricos, entrega de elementos de protección personal, capacitación en seguridad vial, inspecciones de motos, verificación de documentos y multas e infracciones.</p>
<p><b>Programa de Higiene y Seguridad Industrial</b></p>	<p>Se realizaron luxometrías, mediciones de ruido y confort térmico. Las desviaciones identificadas son incluidas dentro del plan de mejoramiento de condiciones de seguridad.</p>
<p><b>Programa de Protección Contra Caídas</b></p>	<p>En cumplimiento a la normatividad y legislación vigente resolución 1409 de 2012, la Compañía continúa con el plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas, con una intervención a nivel nacional.</p>
<p><b>Programa de Riesgo Público</b></p>	<p>Caracterizamos los peligros – manejo de situaciones críticas y sospechosas.</p>
<p><b>Medicina Preventiva y del Trabajo</b></p>	<p>Se realizaron los Exámenes Médicos de ingreso, periódicos, post incapacidad y egreso, con el fin de garantizar y verificar el estado de salud de los colaboradores. Se ejecutaron campañas de promoción y prevención en salud, ejecución de los sistemas de vigilancia epidemiológicos, de voz, audición, osteomuscular y riesgo psicosocial.</p> <p>Se realizó Mesa de Salud, revisando los casos médicos de la organización y casos críticos por ausentismo. Se gestionó con las diferentes áreas de apoyo de seguridad social como ARL, EPS, AFP.</p>
<p><b>Programa de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular en instalaciones y reparaciones</b></p>	<p>Ejecutamos actividades enfocadas en prevenir las lesiones y/o enfermedades osteomusculares y proporcionar los insumos básicos para el diseño y la aplicación de medidas de intervención que brinden la prevención y la protección de la salud.</p>

<p><b>Programa Prevención de Consumo y Sustancias Psicoactivas</b></p>	<p>Se ejecutaron procedimientos de control operacional dentro de la ejecución de tareas de alto riesgo, buscando identificar la presencia de alcohol en el organismo del colaborador lo que podría generar la ocurrencia de accidentes de trabajo graves y donde se toman medidas de intervención y cancelación de la tarea de alto riesgo a realizar.</p>
<p><b>Plan de Emergencias</b></p>	<p>Se cuenta con plan maestro de emergencias que contempla las amenazas y vulnerabilidad de la Organización, adicional se cuenta con brigada de emergencias, comité operativo de emergencias, se cuentan con los recursos humanos, técnicos y físicos para contrarrestar las emergencias que pueden materializar.</p>

En términos de conocimiento, se realizaron capacitaciones en temas relacionados con *preparación, prevención y respuesta ante emergencia, Inducción SST, Sensibilización Política Prevención Consumo SPA, Primeros Auxilios, Manejo seguro de herramientas, reporte y prevención de incidentes y accidentes, cuidado ambiental, lecciones aprendidas, señalización y demarcación, autocuidado, y manejo y cuidado de EPP.*

**Satisfacción y el bienestar de los colaboradores**, durante la vigencia 2018, se desarrollaron diferentes actividades con el fin de gestionar nuestro talento humano, en pro de mejorar su experiencia dentro de la organización, tales como:

- **Medición de ambiente laboral,**

*Nivel administrativo*, realizada por el instituto *Great Place to Work (GPTW)*:

**684 colaboradores** (376 mujeres y 308 hombres).

El índice de ambiente laboral paso del 69.9 (medición 2017) al **80,5** (medición 2018), de nivel satisfactorio a **nivel sobresaliente**, superando la meta propuesta del 75.4

Las seis variables valoradas (*credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería, orgullo y la apreciación general*), obtuvieron una tendencia favorable, concluyendo que se fortaleció la percepción alrededor del estilo de los líderes de la organización, los índices se encuentran visiblemente por encima del sector de call center e investigación de mercados.

*Nivel Operativo*, **5.378 colaboradores** (2.759 mujeres y 2.619 hombres), garantizando una confiabilidad del 95%.



Respecto a la medición de 2017, superamos la participación en un 67.9%

El nivel de satisfacción laboral de las operaciones de Emtelco en el 2018 fue del 74%, indicando que los colaboradores para esta última encuesta tenían una percepción más favorable de su satisfacción, quedando 3 puntos por encima del año anterior. Los resultados de 2018 con respecto a 2017 en las demás dimensiones, tuvieron un importante crecimiento en Motivación a la labor y Estabilidad laboral.

Con los resultados de las operaciones en particular, se generan y gestionan planes de acción que ayuden a seguir fortaleciendo la percepción de satisfacción laboral de los colaboradores, así como las dimensiones que tienen influencia en el clima laboral.

Adicionalmente se desarrollaron actividades alternas para monitorear e impactar el clima laboral, a través de: talleres, espacios de información, conversación y contactos directos, impactando:

**322 administrativos** (151 hombres y 171 mujeres),

**753 colaboradores de la operación** (336 hombres y 417 mujeres),

- Se potencializaron y desarrollaron competencias individuales y grupales, así como temas relacionados desde el ser (escuela de líderes), valoración de potencial y entrenamientos específicos en retroalimentación, impactando:

**694 colaboradores** (338 hombres / 356 mujeres), invirtiendo 6.018 horas de capacitación.

- Se reforzaron actividades de promoción y prevención del riesgo psicosocial, a través de acompañamiento psicológico, talleres de promoción y prevención en manejo efectivo de las emociones, resolución de conflictos, comunicación asertiva, entre otros temas de salud mental, actividades de psicoeducación, promoción y prevención frente al consumo de sustancias psicoactivas (SPA), impactando:

**2.540 colaboradores** (852 en 2017).

- Desde el foco de *Bienestar Laboral* se desarrollaron actividades enfocadas en fortalecer el vínculo laboral y familiar de nuestros colaboradores, actividades como:
  - Integración familiar, recreación, cultura y educación para **+ de 12.000 colaboradores** a nivel nacional (incrementado un 20% más de colaboradores que el año anterior).
  - Reconocimiento a los mejores creadores de experiencia que se destacan por su actitud y desempeño, **427 creadores de experiencia** (137 hombres y 290 mujeres.).

- Jornadas de vacunación contra la influenza, **718 colaboradores** (326 hombres, 392 mujeres y 18 familiares).
- Valoración nutricional para los hijos de 0 a 5 años.
- Se realizó reconocimiento económico para el pago de sus estudios a aquellos colaboradores que con esfuerzo estudian para alcanzar sus sueños y se destacan en su desempeño laboral.

**5 colaboradores**, a nivel nacional, entregando a cada uno 1 millón de pesos, dinero consignando por Emtelco directamente a la Institución educativa.

- Se desarrolló el programa “tiquetera emocional” buscando crear un equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral de nuestros colaboradores administrativos, impactamos **546 colaboradores** (294 hombres y 252 mujeres), siendo experiencias desde el hogar el beneficio más redimido.
- A través del plan de beneficios se logró mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y la de sus familias. Al cierre del 2018 contamos con 22 alianzas segmentadas en 11 comerciales, 8 educativas y 3 financieras, beneficiando a **1.542 colaboradores** (1.019 mujeres y 523 hombres) en los diferentes segmentos.

**Gestión de la Capacitación**, se ejecutaron capacitaciones en temas relevantes para la Compañía desarrollando competencias en el saber – hacer apuntando a los pilares estratégicos de la Compañía: *innovación, liderazgo, servicio, normatividad, tecnología y habilidades*. En este proceso se invirtieron \$180.608.339 de pesos. Impactando:

**1.004 colaboradores** (483 hombres y 521 mujeres).

Tipo de Colaborador	Colaboradores		Horas	
	2018	2017	2018	2017
Alta Gerencia	21	15	522	298
Staff	983	1.366	22.360	24.066
<b>Total</b>	<b>1.004</b>	<b>1.381</b>	<b>22.882</b>	<b>24.364</b>

**Selección del talento humano**, durante 2018, desarrollamos procesos de reclutamiento y selección enmarcados en nuestros valores corporativos y la 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:

Regional	Rango de edad	Ingresos*	% Ingresos	Retiros*	% Retiros
Regional Norte	Menor a 30	108	0,85%	103	0,86%
	Entre 30 y 50	38	0,30%	56	0,47%
	Mayor a 50	0	0,00%	3	0,02%
Regional Noroccidente	Menor a 30	8.466	66,77%	7.983	66,30%
	Entre 30 y 50	1.849	14,58%	2.090	17,36%
	Mayor a 50	36	0,28%	43	0,36%
Regional Centro	Menor a 30	1.201	9,47%	779	6,47%
	Entre 30 y 50	723	5,70%	740	6,15%
	Mayor a 50	18	0,14%	29	0,24%
Regional Sur	Menor a 30	131	1,03%	109	0,91%
	Entre 30 y 50	110	0,87%	106	0,88%
	Mayor a 50	0	0,00%	0	0,00%
total		12.680		12.041	

\*Incluye personal directo y temporal

Emtelco da cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003), garantizando la cuota de aprendices, donde para el 2018 abarcó **455 aprendices** (184 hombres y 248 mujeres.) 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.

**Desarrollo Social**, en pro de contribuir a lograr el empleo pleno, productivo y trabajo decente, en 2018 enfocamos esfuerzos en la población vulnerable, donde los identificamos como aquellas personas o grupos poblacionales que, por su naturaleza o determinadas circunstancias, se encuentran en mayor medida expuestos a sufrir maltratos contra sus derechos fundamentales.

En 2018, contamos con:

**280 colaboradores** que corresponden a: *madres cabeza de hogar, discapacitados, víctimas del conflicto armado* del programa de empleabilidad del Servicio Público de Empleo y CORCINDEP.

### 41 jóvenes contratados como primer empleo

en desarrollo del programa “40 mil empleos” del Gobierno Nacional más 84 jóvenes vinculados del 2017 que continuaron en 2018 en el programa.

Adicionalmente, desarrollamos programas con el SENA enfocados en formación de carreras técnicas y tecnológicas afines con el negocio, dando la oportunidad de práctica y empleo para:

**58 aprendices en el área de Tecnología**, con formación en Tecnología en Análisis y Desarrollo de Software, 26 en etapa lectiva y 32 en etapa productiva.

### 123 aprendices para el negocio de Contact

**Center**, con formación en Técnica de Ventas, Técnica en Gestión Comercial, Telemarketing y Contact Center (77 en etapa lectiva y 46 en etapa productiva).

### 18 colaboradores para el negocio de Instalaciones y Reparaciones

con formación en Técnica en Instalación de Redes Internas de Telecomunicaciones en etapa productiva.

**Migración de personal de la temporal a Emtelco y vinculación directa**, Emtelco en pro de cumplir con la reglamentación y contribuir con el bienestar de las personas, migró el 92% del personal de la empresa temporal a Emtelco, llegando a vincular el 89% de la población directamente en el último trimestre.

**Fomento de estilo de vida digital**, Emtelco inició el 2018 con la implementación de “Conexión”, un aplicativo para la sistematización de los procesos de perfiles, selección y vinculación. Al finalizar el 2018, el 95% de los requerimientos de selección han sido registrados por la plataforma de Conexión permitiendo control y trazabilidad de los mismos.

## Proveedores

En el 2018 fortalecimos el relacionamiento con nuestros proveedores, quienes se han convertido en nuestros aliados estratégicos para cumplir las metas organizacionales. Este relacionamiento está basado en la ética, la transparencia y el respeto.

Cerramos el año con **284 proveedores** (270 proveedores en 2017) y un ahorro en negociaciones por valor de **\$6.519 millones** (3,22% más que en 2017 con \$6.309 millones).

**85 proveedores** de compras mayores; cuantía superior a 100 SMMLV (90 proveedores en 2017).

**199 proveedores** de compras menores; cuantía inferior a 100 SMMLV (180 proveedores en 2017).

**\$118.399 millones de pesos** como valor pagado a los proveedores en 2018 (\$118.206 millones en 2017).

**365 documentos**, contratos y modificatorios (501 documentos en 2017).

**Evaluación precontractual de proveedores (SARLAFT)**, previo a la selección de un nuevo proveedor y cada año para proveedores actuales, se efectúan los respectivos análisis de SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), para garantizar que ningún proveedor se encuentre inmerso en prácticas empresariales indebidas, de modo que se mitiguen los riesgos reputacionales, legales o de contagio que puedan afectar la imagen de Emtelco acorde con nuestros principios de ética y transparencia.

Durante el año 2018, se realizó la evaluación trimestral de proveedores en la cual se analizaron aspectos como: *calidad, cumplimiento, gestión postventa, percepción precio/calidad, oportunidad y claridad en la facturación* para verificar la satisfacción con los bienes y servicios contratados por el área de Compras.

**Código de Conducta de Proveedores**, durante 2018, 163 proveedores, entre ellos 12 proveedores estratégicos aceptaron y firmaron el Código de Conducta de Proveedores manifestando su compromiso para cumplir sus términos y condiciones.

Durante el 2018, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.

## Medios de Comunicación

Durante 2018 continuamos fortaleciendo el contenido de marca a través de los diferentes medios disponibles (impresos y digitales), relacionado con la gestión corporativa, avances en transformación digital y la participación de Emtelco en noticias del sector de Contact Center y BPO mejorando el Good Will y el posicionamiento de Emtelco en el 2018.

## Comunidad

Durante 2018 impactamos a la comunidad con información relevante, donde mostramos a Emtelco como referente empleador en la ciudad y a nivel nacional, la información compartida se orientó en comunicar:

- La ejecución de más de 13 ferias de empleo, a nivel nacional.
- Compartir con la comunidad más de 5.500 ofertas laborales, promocionadas a través de los diferentes medios de comunicación (sitio web, intranet, redes sociales, bolsas de empleo, emisoras y volanteo).
- Compartimos información de interés para mejorar el estilo de vida personal y profesional.

## Estado

En 2018 divulgamos el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Emtelco 2017, presentando los resultados de las acciones realizadas durante dicho año. Adicionalmente la Compañía participó activamente en: la Red de Transparencia y participación ciudadana liderada por la Contraloría General de Medellín, en el Día Nacional Antilavado liderado por Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito – UNODC en el marco de su iniciativa “Negocios Responsables y Seguros” – Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción, en el Auditorio Himerio Pérez López del Edificio EPM.

---

## Competidores y colegas

Durante 2018 Emtelco continuó con la participación a través de la Gerente General como Presidente de la Junta Directiva de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (ACDECC y BPO).

Participamos en eventos comerciales colaborativos a nivel nacional e internacional con la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (ACDECC y BPO), Procolombia, Asobancaria, la ANDI e IFAES.

---

## Socios

- Consolidamos la relación a partir de la entrega de información oportuna.
- Fortalecimos las relaciones con Inversiones Telco, accionista mayoritario de Emtelco.

# Principios del Pacto Global



08. Principios del Pacto Global ..... 77

Principios Pacto Global de la ONU (Avances – Derechos Humanos) ..... 77

Aporte a los Objetivos de Desarrollo sostenible ..... 79



# 08. Principios del Pacto Global

## Principios Pacto Global de la ONU (Avances – Derechos Humanos)

Este capítulo toma como referencia el esquema desarrollado con base en la metodología de la Iniciativa de Reporte Global – GRI. El cuadro anexo, describe inicialmente cuáles son los temas y subtemas relevantes para la sostenibilidad de la Organización. Para cada asunto material, mostramos el aporte que, a través de nuestra gestión, hacemos tanto a los principios consagrados en el pacto global, como el aporte que realizamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

### **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



## Principios

<p><b>Principio 1</b> “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.</p>	<p><b>Principio 2</b> “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.</p>	<p><b>Principio 3</b> “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.</p>
<p><b>Principio 4</b> “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.</p>	<p><b>Principio 5</b> “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.</p>	<p><b>Principio 6</b> “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.</p>
<p><b>Principio 7</b> “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.</p>	<p><b>Principio 8</b> “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.</p>	<p><b>Principio 9</b> “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”.</p>
<p><b>Principio 10</b> “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.</p>		

A continuación, se describen para cada subtema, los indicadores destacados que dan cuenta de nuestra gestión de los años 2017 y 2018, identificando en qué procesos hemos mejorado como Compañía y en cuáles debemos ahondar con el fin de asumir nuevos retos para el 2019.

## Aporte a los Objetivos de Desarrollo sostenible

	Experiencia de los clientes	
	2017	2018
<p><i>Diseño y gestión de procesos y soluciones que permitan entregarle al usuario final un servicio memorable que pueda recomendar.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 nuevos clientes, 3 bajo este esquema Customer Experience CX.</li> <li>Líderes en procesos de recuperación de cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 nuevos clientes.</li> <li>Se implementaron 7 nuevos modelos de Customer Experience CX.</li> <li>Continuamos como líderes en procesos de recuperación de cartera.</li> </ul>
<p><i>Medición integral del servicio (satisfacción + emociones).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logramos mejorar la efectividad en el proceso de retención de los usuarios.</li> <li>Automatización de la extracción de la información mejorando los indicadores de productividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se aumento la solución en primer contacto.</li> </ul>
<p><i>Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición e implementación de plataformas tecnológicas enfocadas en el mejoramiento del servicio.</li> <li>Implementamos nuevos canales de atención virtual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de SSM (Software Security Module) y HSM (Hardware Security Module).</li> <li>Diseño de prototipo de chatbot sobre Facebook.</li> <li>Se fortalecieron los canales de atención virtual (chat, WhatsApp, redes sociales).</li> </ul>
<p><i>Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se rediseñaron los IVR's, buscando una mejor experiencia del usuario.</li> <li>Incorporamos personal con formación en segundo idioma (bilingüe) y manejo de lenguaje de señas, para la atención específica de algunos servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de soluciones centradas en los usuarios finales, enfocadas en la transformación digital.</li> </ul>

Protección y privacidad de datos.

- En el 2017, la Compañía no tuvo reclamaciones con relación a fuga de información del cliente, ni incidentes derivados a una mala protección de la información.
- Seguridad de la información enfocó esfuerzos en el uso de herramientas contra malware - spyware, adicional implementó soluciones tecnológicas extensivas a dispositivos móviles, tablets y estaciones de trabajo.
- No se presentaron reclamaciones por incidentes con relación a fuga de información del cliente, ni incidentes derivados a una mala protección de la información.
- Fortalecimiento de las herramientas contra malware – spyware.
- Control de seguridad en aplicaciones web.



Principio 3 - Principio 4  
Principio 5 - Principio 6

**Gestión del talento humano  
(satisfacción, desarrollo y bienestar de los colaboradores)**

**Indicadores reportados:** Beneficios ofrecidos a los colaboradores. / Horas de capacitación anuales por tipo de colaborador. / Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva. / Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad. / Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosados por edad, sexo y región

	2017	2018
Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollamos actividades de recreación, cultura y educación, fortaleciendo el vínculo laboral impactando 10.000 colaboradores.</li> <li>▪ En 2017 Emtelco contó con 39 alianzas comerciales y 54 alianzas educativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades de integración familiar, cultura y recreación impactando + de 12.000 colaboradores.</li> <li>▪ Programa “Tiquetera emocional” impactando 546 colaboradores.</li> <li>▪ En 2018 Emtelco contó con 22 alianzas (11 comerciales, 8 educativas y 3 financieras).</li> </ul>
Acciones que contribuyan al fortalecimiento de las competencias profesionales y personales de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitaciones impactando a 1.381 colaboradores (694 hombres y 687 mujeres) para un total 24.364 horas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitaciones impactando a 1.004 colaboradores (483 hombres y 521 mujeres) para un total 22.882 horas.</li> </ul>

<p><i>Acciones orientadas a la protección de los derechos de los colaboradores.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST) el cual sesionó durante todo el año, con la participación de los representantes de los colaboradores elegidos por votación.</li> <li>Sindicato ASOTRAEMTELCO el cual cuenta con 334 afiliados activos, 3% de la población de planta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST) el cual sesionó durante todo el año, con la participación activa de los representantes de los colaboradores elegidos por votación.</li> <li>Sindicato ASOTRAEMTELCO el cual cuenta con 613 afiliados activos, 5% de la población de planta.</li> </ul>
<p><i>Selección del talento humano basados en el respeto y la no discriminación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollamos procesos de reclutamiento y selección enmarcados en nuestros valores corporativos y la promoción de los derechos humanos.</li> <li>10 ferias de empleo.</li> <li>Más de 2.500 ofertas laborales.</li> <li>Ingresos de personal: 11.703</li> <li>Premio Asociación colombiana de Contact Center categoría plata a mejor administración del recurso humano;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollamos procesos de reclutamiento y selección enmarcados en nuestros valores corporativos y la promoción de los derechos humanos.</li> <li>Ingresos de personal: 12.680</li> </ul>



**Innovación**

*Indicador reportado: Innovación digital y CX.*

	2017	2018
<p><i>Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2017 contamos con la presentación de 227 ideas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2018 contamos con la presentación de 51 ideas.</li> </ul>
<p><i>Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado del análisis y valoración de estas ideas, en el primer trimestre de 2018 se seleccionarán 5 ganadores e iniciaremos con la implementación de las ideas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se seleccionaron 4 finalistas.</li> </ul>
<p><i>Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamos el Sistema de Innovación “eureka”, con los mecanismos Ideamos y Retoe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se fortaleció el sistema de innovación y se diseñaron dos mecanismos adicionales “Revancha mundialista” e “Innovation Camp”.</li> </ul>

<p><i>Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&amp;O.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en foros, seminarios, actividades y convocatorias.</li> <li>Logramos fortalecer las capacidades de innovación y así materializar nuestro “Sistema de Innovación”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuación con el fortalecimiento del conocimiento en innovación.</li> </ul>
<p><i>Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza con Ruta N para plan de capacitación “Innovación para todos” con la participación de 100 colaboradores de la Compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuamos en el plan de capacitación “Innovación para todos” con Ruta N (194 colaboradores).</li> </ul>



Principio 10

**Gestión Ética y transparente para crear confianza entre los grupos de interés**

*Indicadores reportados: N° de casos que ingresan a los canales de reporte. / N° de canales de contacto desarrollados. / Códigos y políticas orientadoras del comportamiento organizacional. / Evaluación en materia de Transparencia Organizacional.*

	2017	2018
<p><i>Mitigar el riesgo de corrupción y soborno. Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>99% de los colaboradores realizaron la declaración de conflicto de intereses, sin presentar novedades.</li> <li>Cursos Virtuales: “Anticorrupción y Antisoborno”, “Yo Soy Compliance”, “SARLAFT”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>99% de los empleados realizaron la declaración de conflicto de intereses.</li> <li>95% de los empleados realizaron la encuesta Anticorrupción y Antisoborno.</li> </ul>
<p><i>Incentivar la denuncia de comportamientos que estén en contra de la ética organizacional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analizaron 126 denuncias y 1 consulta, casos ingresados a través de nuestros canales éticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analizaron 110 denuncias, que fueron atendidas con las validaciones requeridas para su respuesta.</li> </ul>
<p><i>Generar canales de contacto, comunicación y diálogo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestros canales éticos los puedes encontrar en:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.emtelco.com.co">www.emtelco.com.co</a></li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:linea-etica@emtelco.com.co">linea-etica@emtelco.com.co</a></li> <li>Línea telefónica: 018000 517871</li> <li>Intranet: sección Compliance</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestros canales éticos los puedes encontrar en:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.emtelco.com.co">www.emtelco.com.co</a></li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:linea-etica@emtelco.com.co">linea-etica@emtelco.com.co</a></li> <li>Línea telefónica: 018000 517871</li> <li>Intranet Zona: Normatividad &gt; Ética y Cumplimiento</li> </ol> </li> </ul>

<p><i>Definir lineamientos para la relación con los grupos de interés.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizaron las actualizaciones de las declaraciones de la estrategia de Compliance en sus diferentes componentes.</li> </ul> <p>* Código de Ética / * Política de Eventos y Patrocinios / * Política de Regalos y Atenciones / * Política de Lobby y Cabildeo / * Manual para la gestión de Conflicto de Interés / * Manual Antimonopolio, Política Anticorrupción y Antisoborno / * Código de conducta de proveedores / * Manual para la gestión de SARLAFT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizaron las actualizaciones de las declaraciones y se crearon nuevas políticas para continuar con el fortalecimiento del programa Compliance estas son las siguientes:</li> </ul> <p>* Política de Interacción con funcionarios del Gobierno / * Eleva tu voz – Protección al denunciante</p>
<p><i>Gestión de la transparencia organizacional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el 2017 no se tuvo la medición de transparencia empresarial, la última calificación fue en 2016 con un resultado 83.3/100 lo que nos ubicaba en un nivel medio de riesgo de corrupción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2018 obtuvimos 95.1/100 puntos en la medición de Transparencia por Colombia, lo que nos ubica en un nivel bajo de riesgo de corrupción.</li> </ul>



Principio 6

**Desarrollo social de las comunidades donde operamos**

*Indicadores reportados: Generación de empleo en las diferentes zonas del país. / Formación de carreras técnicas y tecnológicas afines con el negocio. / Número de jóvenes contratados como primer empleo. / Proyectos de inclusión para el reclutamiento y selección de personal vulnerable.*

	2017	2018
<p><i>Generación de empleo de calidad.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cierre de 2017, en Emtelco contábamos con un total de 12.813 colaboradores.</li> <li>10.006 colaboradores con contrato laboral directo.</li> <li>2.365 colaboradores contratados a través de la empresa de servicios temporales.</li> <li>442 colaboradores con contrato de aprendizaje directo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cierre del 2018, en Emtelco contábamos con un total de 13.421 colaboradores.</li> <li>12.247 colaboradores con contrato laboral directo.</li> <li>787 colaboradores contratados a través de la empresa de servicios temporales.</li> <li>387 colaboradores con contrato de aprendizaje directo.</li> </ul>
<p><i>Formación en habilidades de relacionamiento, conocimientos en TIC y los servicios asociados.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollamos programas con el SENA (8 grupos – 160 personas) enfocados en formación de carreras técnicas y tecnológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>199 en formación en carreras técnicas en programas del SENA.</li> </ul>

	afines con el negocio dando la oportunidad de práctica y empleo.	
<i>Acceso de jóvenes a su primer empleo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>162 jóvenes contratados como primer empleo en desarrollo del programa “40 mil empleos” del Gobierno Nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>41 jóvenes contratados como primer empleo en desarrollo del programa “40 mil empleos” del Gobierno Nacional.</li> </ul>
<i>Inclusión laboral a población vulnerable y minorías “Impact Sourcing”.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>283 colaboradores que corresponden a: madres cabeza de hogar, discapacitados, víctimas del conflicto armado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>280 colaboradores que corresponden a: madres cabeza de hogar, discapacitados, víctimas del conflicto armado.</li> </ul>



Principio 7 - Principio 9

Gestión ambiental

**Indicadores reportados:** Consumo total de energía. / Energía ahorrada por iniciativas de EE. / Cantidad de CO2 no emitido por implementación de iniciativas de EE. / Porcentaje de aprovechamiento de los residuos generados (no RAEE). / Cantidad de multas y/o sanciones relacionadas con incumplimiento ambiental.

	2017	2018
<i>Acciones que lleven al uso eficiente de la energía.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El consumo total de energía para Emtelco durante 2017 fue de 12.382 GJ.</li> <li>El consumo total de energía para Emtelco durante 2017 fue un 20,3% inferior con relación al año 2016 del consumo Kwh/colaborador/año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El consumo total de energía para Emtelco durante 2018 fue de 11.418 GJ.</li> <li>El consumo total de energía para Emtelco durante 2018 fue un 2.5% inferior con relación al año 2017 del consumo Kwh/colaborador/año, a pesar de que en 2018 Emtelco incluyó un sitio operativo para su seguimiento en los consumos.</li> </ul>
<i>Gestión de los impactos ambientales asociados a la operación de compañía.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzamos un aprovechamiento total del 19%.</li> <li>Gestionamos adecuadamente los residuos de carácter ordinario, reciclable, especial y peligroso.</li> <li>Se recogieron un total de 3324 kg de pilas y baterías.</li> <li>No se recibieron multas, sanciones (monetarias o no monetarias), relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental como resultado del desarrollo de nuestras actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzamos un aprovechamiento total del 20%.</li> <li>Gestionamos adecuadamente los residuos de carácter ordinario, reciclable y peligrosos</li> <li>Se recogieron un total de 114 kg pilas y baterías.</li> <li>No se recibieron multas, sanciones (monetarias o no monetarias), relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental como resultado del desarrollo de nuestras actividades.</li> </ul>

<p><i>Gestión de los residuos electrónicos.</i> <i>Indicadores reportados.</i> <i>Porcentaje de residuos eléctricos y electrónicos aprovechados.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se vendieron y reciclaron aproximadamente 129.3 kg de RAEE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En 2018 se reciclaron aproximadamente 465.25 kg de RAEE.</li> </ul>
<p><i>Acciones que reduzcan la huella de carbono o la emisión de gases de efecto invernadero responsables del calentamiento global.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total, emisiones alcance (1, 2, 3): 357 Ton CO2 equivalente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total, emisiones alcance (1, 2, 3): 428 Ton CO2 equivalente.</li> </ul>



**Principio 1 - Principio 2 - Principio 8**

**Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento**

*Indicadores reportados: Número de proveedores seleccionados. / Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.*

	2017	2018
<p><i>Transparencia en los procesos de selección de proveedores.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En 2017 fortalecimos el relacionamiento con nuestros proveedores basados en la ética, la transparencia y el respeto.</li> <li>▪ 270 proveedores.</li> <li>▪ 90 proveedores de compras mayores (cuantía superior a 100 SMMLV).</li> <li>▪ 180 proveedores de compras menores (cuantía inferior a 100 SMMLV).</li> <li>▪ Inclusión de cláusula de Anticorrupción, Antisoborno y SARLAFT en los contratos con proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En 2018 fortalecimos el relacionamiento con nuestros proveedores basados en la ética, la transparencia y el respeto.</li> <li>▪ 284 proveedores.</li> <li>▪ 85 proveedores de compras mayores (cuantía superior a 100 SMMLV).</li> <li>▪ 199 proveedores de compras menores (cuantía inferior a 100 SMMLV).</li> </ul>
<p><i>Evaluaciones y auditorías de proveedores.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de proveedores, analizando aspectos como calidad, cumplimiento y gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación trimestral de calidad, cumplimiento, gestión postventa, percepción precio - calidad, oportunidad y claridad en la facturación.</li> </ul>
<p><i>Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales.</i> <i>Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durante el 2017, no se presentaron impactos significativos y potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durante el 2018, no se presentaron impactos significativos y potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.</li> </ul>

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

**Indicadores reportados:** Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.

- Evento anual de relacionamiento con proveedores, con temas como: “Dimensionamiento estratégico actual de Emtelco” y “Compliance y su aplicación en las buenas prácticas empresariales”.
- En 2018 no se realizó Evento anual de relacionamiento con proveedores.