**LA JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. EN SU CALIDAD DE SUPERVISOR(ES) DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CÓDIGO No. 4204000-744-2025**

**CERTIFICA QUE:**

Que (el/la) UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024, identificado con NIT No. 901888292, en desarrollo del objeto del CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 4204000-744-2025, cumplió a satisfacción con las obligaciones derivadas del mismo, durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 30 de noviembre de 2025. Cta. Bco. 8235. Teniendo en cuenta que:

| CONSIDERACIONES RESPECTO AL CUMPLIMIENTO | INDICAR S/N E INCLUYA SI ES NECESARIO LA JUSTIFICACIÓN |
|---|---|
| El(la) contratista a la fecha viene cumpliendo a satisfacción el objeto del contrato. | SI Se adjuntan informe de supervisión y evidencias de ejecución |
| Que el supervisor del contrato certifica al Ordenador del Gasto, que las obligaciones contractuales vienen siendo ejecutadas de conformidad con lo pactado y en su totalidad a la fecha de corte del informe, con oportunidad y diligencia. | SI Se adjuntan informe de supervisión y evidencias de ejecución |
| Que verifiqué el cumplimiento de las obligaciones contractuales y recibí los informes y/o productos correspondientes pactados entre las partes, los cuales fueron cargados y revisados oportunamente en las plataformas de SECOP 1 o SECOP 2 según sea el caso. | SI Se adjuntan informe de supervisión y evidencias de ejecución |
| Que el (la) contratista a la fecha viene cumpliendo durante la ejecución del contrato y corte del periodo, con el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales o la certificación emitida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la firma donde indica que la precitada persona jurídica se encuentra al día con el Sistema de Seguridad Social, Pensiones, etc., de conformidad con las normas legales vigentes. | SI Se adjunta certificaciones suscritas por el representante legal y revisor fiscal de cada uno de las empresas que conforman la UT, en la que se acredita el aporte al sistema general de seguridad social. |
| Que su ejecución presupuestal ha obedecido a los pagos y desembolsos pactados contractualmente y las modificaciones si a ello hubiere lugar. | SI . |

La presente certificación se expide para efectos de pago por el valor de cuarenta y seis millones doscientos noventa y un mil pesos m/cte. ( $46,291,000.00 ), tal como lo estipula la cláusula TERCERA del contrato: Valor y Forma de Pago, de conformidad con la(s) factura(s) NO. 42 del 10 de diciembre de 2025.

El valor se debe afectar de la siguiente manera:

| R.P./RES. | Rubro Presupuestal | Plan cuentas - Fuente financiación - PEP | Valor a Pagar |
|---|---|---|---|
| 1081 VIG | O21202020080484222-Servicios de acceso a Internet de banda ancha | | 46,291,000 |

**Centros de Costo**

| RP/RES | Rubro Pptal | Nombre del Rubro Presupuestal | Centro de Costo | Vr Centro Costo |
|---|---|---|---|---|
| 1081 | O21202020080484222 | Servicios de acceso a Internet de banda ancha | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNIC | 46,291,000 |

Descripción: Pago por los servicios prestados correspondientes al periodo de Noviembre, del contrato cuyo objeto es Prestar los servicios de conectividad e internet a través de canales alternos o secundarios para las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. OC. 147995. Factura recibida mediante memorando No 1-2025-49471

## Nota: ENDOSOS

El pago se debe abonar a la cuenta bancaria asociada al contrato o convenio celebrado.

Se expide la presente certificación en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de diciembre de 2025.



ARLETH PATRICIA SAURITH CONTRERAS
Jefe Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones

**Solicitud No: 8553**

**UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024**

NIT. 901.888.292-3

CR 48 20 45

Tel. 6043251505

RESPONSABLE DE I.V.A

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

**N° 42**

Fecha: 2025-12-10

Vencimiento: 2026-01-09

Fecha Emisión: 2025-12-10T13:43:46

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Vendido** | BOGOTA DISTRITO CAPITAL – SECRETARIA GENERAL DE LA AMB | **Nit o Cédula** | 899.999.061-9 |
| **Dirección** | CRA 8 NO 10-65 | **Teléfono** | 3813000 |
| **Ciudad** | BOGOTÁ, D.C. - Bogotá | **Cond.Pago** | CREDITO - 30 Dias |
| **Almacén** | | **No. Orden Compra** | 147975 |

| Item | Código | Descripción del Producto | Cantidad | VR/Unid | % Dcto. | % IVA | Vr. Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Candelaria** | | | | | |
| 2 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Fontibón** | | | | | |
| 3 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Kennedy** | | | | | |
| 4 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE La Gaitana** | | | | | |
| 5 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE La Victoria** | | | | | |
| 6 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Luceros** | | | | | |
| 7 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Muzú** | | | | | |
| 8 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Patio Bonito** | | | | | |
| 9 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Santa Helenita** | | | | | |
| 10 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Santa Lucia** | | | | | |
| 11 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Servitá** | | | | | |
| 12 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Toberin** | | | | | |

| Items | Unds | Suma | Dcto.Com | Sub-Total | I.V.A | Total Oper. | Ret. IVA | Ret. Renta | Ret. I.C.A. | A Pagar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 92 | 38.900.000,00 | 0,00 | 38.900.000,00 | 7.391.000,00 | 46.291.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 46.291.000,00 |

Valor en Letras: CUARENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL PESOS CON 0/100 CTVOS.

Nota: **CONTRATO 4204000-744-2025 - OC147975**

**CONSIGNAR EN LA CUENTA DE CORRIENTE BANCOLOMBIA No° 00127102556 a nombre de UNE EPMTELECOMUNICACIONES SA con nit 900092385, Por favor, envía el soporte de esta factura al correo contabilidad_ext@andesbpo.com una vez realizado el pago, indicando el número de factura en el asunto**

**Para todos los efectos tributarios, la UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024 está conformada así: 25% UNE EPMTELECOMUNICACIONES S.A. con Nit. 900.092.385-9 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR - 75% EMTELCO S.A.S conNit. 800.237.456-5 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR**
**POR FAVOR ABSTENERSE DE APLICAR RETENCIÓN A TITULO DE RENTA POR LOS PARTICIPES UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Y EMTELCO S.A.S.**

**UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024**

NIT. 901.888.292-3

CR 48 20 45

Tel. 6043251505

RESPONSABLE DE I.V.A

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

**N° 42**

Fecha: 2025-12-10

Vencimiento: 2026-01-09

Fecha Emisión: 2025-12-10T13:43:46

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Vendido** | BOGOTA DISTRITO CAPITAL – SECRETARIA GENERAL DE LA AMB | **Nit o Cédula** | 899.999.061-9 |
| **Dirección** | CRA 8 NO 10-65 | **Teléfono** | 3813000 |
| **Ciudad** | BOGOTÁ, D.C. - Bogotá | **Cond.Pago** | CREDITO - 30 Dias |
| **Almacén** | | **No. Orden Compra** | 147975 |

| Item | Código | Descripción del Producto | Cantidad | VR/Unid | % Dcto. | % IVA | Vr. Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Tunal** | | | | | |
| 14 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: CADE Yomasa** | | | | | |
| 15 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: Centro de Encuentro Bosa** | | | | | |
| 16 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: Centro de Encuentro Chapinero** | | | | | |
| 17 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: Centro de Encuentro Rafael Uribe** | | | | | |
| 18 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE 20 de Julio** | | | | | |
| 19 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE Américas** | | | | | |
| 20 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE Bosa** | | | | | |
| 21 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE CAD Cra 30** | | | | | |
| 22 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE Calle 13** | | | | | |
| 23 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE Engativa** | | | | | |
| 24 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE Manitas** | | | | | |

| Items | Unds | Suma | Dcto.Com | Sub-Total | I.V.A | Total Oper. | Ret. IVA | Ret. Renta | Ret. I.C.A. | A Pagar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 92 | 38.900.000,00 | 0,00 | 38.900.000,00 | 7.391.000,00 | 46.291.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 46.291.000,00 |

Valor en Letras: CUARENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL PESOS CON 0/100 CTVOS.

Nota: **CONTRATO 4204000-744-2025 - OC147975**

**CONSIGNAR EN LA CUENTA DE CORRIENTE BANCOLOMBIA No° 00127102556 a nombre de UNE EPMTELECOMUNICACIONES SA con nit 900092385, Por favor, envía el soporte de esta factura al correo contabilidad_ext@andesbpo.com una vez realizado el pago, indicando el número de factura en el asunto**

**Para todos los efectos tributarios, la UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024 está conformada así: 25% UNE EPMTELECOMUNICACIONES S.A. con Nit. 900.092.385-9 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR - 75% EMTELCO S.A.S conNit. 800.237.456-5 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR**
**POR FAVOR ABSTENERSE DE APLICAR RETENCIÓN A TITULO DE RENTA POR LOS PARTICIPES UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Y EMTELCO S.A.S.**

**UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024**

NIT. 901.888.292-3

CR 48 20 45

Tel. 6043251505

RESPONSABLE DE I.V.A

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

**N° 42**

Fecha: 2025-12-10

Vencimiento: 2026-01-09

Fecha Emisión: 2025-12-10T13:43:46

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Vendido** | BOGOTA DISTRITO CAPITAL – SECRETARIA GENERAL DE LA AMB | **Nit o Cédula** | 899.999.061-9 |
| **Dirección** | CRA 8 NO 10-65 | **Teléfono** | 3813000 |
| **Ciudad** | BOGOTÁ, D.C. - Bogotá | **Cond.Pago** | CREDITO - 30 Dias |
| **Almacén** | | **No. Orden Compra** | 147975 |

| Item | Código | Descripción del Producto | Cantidad | VR/Unid | % Dcto. | % IVA | Vr. Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE Social** | | | | | |
| 26 | S1-N-CT-1-277 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 350.000,00 | 0,00 | 19 | 700.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: SuperCADE Suba** | | | | | |
| 27 | S1-N-CT-1-279 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 450.000,00 | 0,00 | 19 | 900.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 100Mbps - 100Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: Centro de Memoria** | | | | | |
| 28 | S1-N-CT-1-279 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 450.000,00 | 0,00 | 19 | 900.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 100Mbps - 100Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: Imprenta Distrital** | | | | | |
| 29 | S1-N-CT-1-284 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 675.000,00 | 0,00 | 19 | 1.350.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 300Mbps - 300Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: Archivo de Bogotá** | | | | | |
| 30 | S1-N-CT-1-288 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 2,00 | 2.075.000,00 | 0,00 | 19 | 4.150.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Bronce - Alta - 1Gbps - 1Gbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2 - SEDE: Manzana Liévano Data Center** | | | | | |
| 31 | S1-N-CT-2-278 | ENLACES DE CONECTIVIDAD TERRESTRE | 1,00 | 1.000.000,00 | 0,00 | 19 | 1.000.000,00 |
| | | **Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Bronce - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1 - SEDE: Archivo de Bogotá Manzana Liévano Data Center** | | | | | |
| 32 | S1-N-GT-9-68 | GESTIÓN DE TRÁFICO | 26,00 | 400.000,00 | 0,00 | 19 | 10.400.000,00 |
| | | **Gestión de Tráfico - SDWAN - Media Capacidad - Zona 1 - Bronce - NA - 200Mbps - 200Mbps - Hosting Físico - Número de Enlaces - Mes - CANTIDAD: 26 - SEDE: SDWAN Sedes 26 ITEMS 1 a 26** | | | | | |
| 33 | S1-N-GT-9-70 | GESTIÓN DE TRÁFICO | 1,00 | 400.000,00 | 0,00 | 19 | 400.000,00 |
| | | **Gestión de Tráfico - SDWAN - Media Capacidad - Zona 1 - Bronce - NA - 300Mbps - 300Mbps - Hosting Físico - Número de Enlaces - Mes - CANTIDAD: 1 - SEDE: SDWAN Imprenta Distrital Item 28** | | | | | |
| 34 | S1-N-GT-9-72 | GESTIÓN DE TRÁFICO | 1,00 | 400.000,00 | 0,00 | 19 | 400.000,00 |
| | | **Gestión de Tráfico - SDWAN - Media Capacidad - Zona 1 - Bronce - NA - 400Mbps - 400Mbps - Hosting Físico - Número de Enlaces - Mes - CANTIDAD: 1 - SEDE: SDWAN Centro de Memoria Item 27** | | | | | |
| 35 | S1-N-GT-10-55 | GESTIÓN DE TRÁFICO | 1,00 | 400.000,00 | 0,00 | 19 | 400.000,00 |
| | | **Gestión de Tráfico - SDWAN - Media Alta Capacidad - Zona 1 - Bronce - NA - 900Mbps - 900Mbps - Hosting Físico - Número de Enlaces - Mes - CANTIDAD: 1 - SEDE: SDWAN Archivo de Bogotá Item 30** | | | | | |
| 36 | S1-N-GT-11-50 | GESTIÓN DE TRÁFICO | 1,00 | 400.000,00 | 0,00 | 19 | 400.000,00 |
| | | **Gestión de Tráfico - SDWAN - Alta Capacidad - Zona 1 - Bronce - NA - 2Gbps - 2Gbps - Hosting Físico - Número de Enlaces - Mes - CANTIDAD: 1 - SEDE: SDWAN Manzana Liévano Item 31** | | | | | |

| Items | Unds | Suma | Dcto.Com | Sub-Total | I.V.A | Total Oper. | Ret. IVA | Ret. Renta | Ret. I.C.A. | A Pagar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 92 | 38.900.000,00 | 0,00 | 38.900.000,00 | 7.391.000,00 | 46.291.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 46.291.000,00 |

Valor en Letras: CUARENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL PESOS CON 0/100 CTVOS.

Nota: **CONTRATO 4204000-744-2025 - OC147975**

**CONSIGNAR EN LA CUENTA DE CORRIENTE BANCOLOMBIA No° 00127102556 a nombre de UNE EPMTELECOMUNICACIONES SA con nit 900092385, Por favor, envía el soporte de esta factura al correo contabilidad_ext@andesbpo.com una vez realizado el pago, indicando el número de factura en el asunto**

**Para todos los efectos tributarios, la UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024 está conformada así: 25% UNE EPMTELECOMUNICACIONES S.A. con Nit. 900.092.385-9 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR - 75% EMTELCO S.A.S conNit. 800.237.456-5 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR**
**POR FAVOR ABSTENERSE DE APLICAR RETENCIÓN A TITULO DE RENTA POR LOS PARTICIPES UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Y EMTELCO S.A.S.**

**UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024**

NIT. 901.888.292-3

CR 48 20 45

Tel. 6043251505

RESPONSABLE DE I.V.A

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

**N° 42**

Fecha: 2025-12-10

Vencimiento: 2026-01-09

Fecha Emisión: 2025-12-10T13:43:46

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Vendido** | BOGOTA DISTRITO CAPITAL – SECRETARIA GENERAL DE LA AMB | **Nit o Cédula** | 899.999.061-9 |
| **Dirección** | CRA 8 NO 10-65 | **Teléfono** | 3813000 |
| **Ciudad** | BOGOTÁ, D.C. - Bogotá | **Cond.Pago** | CREDITO - 30 Dias |
| **Almacén** | | **No. Orden Compra** | 147975 |

| Item | Código | Descripción del Producto | Cantidad | VR/Unid | % Dcto. | % IVA | Vr. Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | S1-N-GT-11-50 | GESTIÓN DE TRÁFICO | 1,00 | 400.000,00 | 0,00 | 19 | 400.000,00 |
| | | **Gestión de Tráfico - SDWAN - Alta Capacidad - Zona 1 - Bronce - NA - 2Gbps - 2Gbps - Hosting Físico - Número de Enlaces - Mes - CANTIDAD: 1 - SEDE: SDWAN Manzana Liévano Item 31** | | | | | |

| Items | Unds | Suma | Dcto.Com | Sub-Total | I.V.A | Total Oper. | Ret. IVA | Ret. Renta | Ret. I.C.A. | A Pagar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 92 | 38.900.000,00 | 0,00 | 38.900.000,00 | 7.391.000,00 | 46.291.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 46.291.000,00 |

Valor en Letras: CUARENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL PESOS CON 0/100 CTVOS.

Nota: **CONTRATO 4204000-744-2025 - OC147975**

**CONSIGNAR EN LA CUENTA DE CORRIENTE BANCOLOMBIA No° 00127102556 a nombre de UNE EPMTELECOMUNICACIONES SA con nit 900092385, Por favor, envía el soporte de esta factura al correo contabilidad_ext@andesbpo.com una vez realizado el pago, indicando el número de factura en el asunto**

**Para todos los efectos tributarios, la UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024 está conformada así: 25% UNE EPMTELECOMUNICACIONES S.A. con Nit. 900.092.385-9 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR - 75% EMTELCO S.A.S conNit. 800.237.456-5 RESPONSABLE DE IVA GRAN CONTRIBUYENTE Y AUTORRETENEDOR**
**POR FAVOR ABSTENERSE DE APLICAR RETENCIÓN A TITULO DE RENTA POR LOS PARTICIPES UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Y EMTELCO S.A.S.**

Esta factura electrónica de venta tiene calidad de titulo valor ley 1231 del 2008 Art. 1 el cual modifica Art. 772 del codigo de comercio en consecuencia presta merito ejecutivo. La factura se considera aceptada por el adquiriente, si no reclamare en contra de su validez y contenido dentro de las 72 horas siguientes a su emision haciendo uso de la pagina disponible por la DIAN para el efecto. Con esta, el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor.

Recibida por:

Nit / C.C.

CUFE: 6cb2aa89165b40eea0f2115d915a9b85a970ec13c4b6d58d31a18347dc69f194342bfc1bff0e2b09776e249d98fe6ac1

Fecha Validación DIAN: 2025-12-10T13:43:46

AUTORIZACIÓN Resolución DIAN No. 18764095906659 de 2025-07-22 hasta 2027-07-22 Prefijo Numeración 1 a la 1000 . Factura Electrónica

ORIGINAL

Medellín, 26 de noviembre de 2025

Yo, HÉCTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.059.931 en calidad de representante legal, certifico que:

La UNIÓN TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE – EMTELCO 2024, identificada con NIT 901.888.292-3, con domicilio en la Carrera 48 # 20 45 Medellín Antioquia, no se encuentra obligada a tener revisor fiscal, toda vez que no cumple con los topes establecidos en el artículo 203 del Código de Comercio y demás normas concordantes.

Así mismo, certifico que la mencionada unión temporal no cuenta con personal vinculado mediante contrato laboral, razón por la cual no realiza aportes parafiscales a entidades como el SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo dispuesto en la legislación laboral vigente.

Esta certificación se expide a solicitud de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

En constancia se firma en la ciudad de Medellín a los 26 días del mes de noviembre de 2025.

HECTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA

Firmado digitalmente por HECTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA
Fecha: 2025.11.26 16:22:32 -05'00'

**HÉCTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA**
**C.C. 79.059.931**
**Representante Legal**
**UNIÓN TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE – EMTELCO 2024**

**KPMG S.A.S.**
Carrera 43 A No. 1 Sur – 220, Piso 9, Oficina 901
Edificio Porvenir
Medellín - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100

www.kpmg.com/co

**C.044-AUDM&SMDE-CER2025-29359**

**El Suscrito Revisor Fiscal de**
**Emtelco S.A.S.,**
**NIT.800.237.456-5,**

**Certifica que:**

De acuerdo con registros contables y las planillas de aportes parafiscales, la Compañía efectuó el pago en relación con las siguientes obligaciones:

- Las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, Administradora de Riesgos Laborales "ARL", Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA del 01 de mayo del 2025 al 31 de octubre de 2025.

- Las Entidades Promotoras de Salud del 01 de junio de 2025 al 30 de noviembre de 2025.

En cumplimiento del artículo 2 de la Ley 43 de 1990, mi firma como Revisor Fiscal en las certificaciones se fundamenta en los libros de contabilidad. La información requerida que no es de carácter contable fue verificada con las fuentes antes mencionadas.

La presente certificación se expide en Medellín, a los veinte (20) días del mes de noviembre de 2025, por solicitud de la administración de la Compañía, de acuerdo con lo requerido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.




Diana Fernanda Ordoñez Silva
Revisor Fiscal Emtelco S.A.S.,
T.P 312940-T
Miembro de KPMG S.A.S

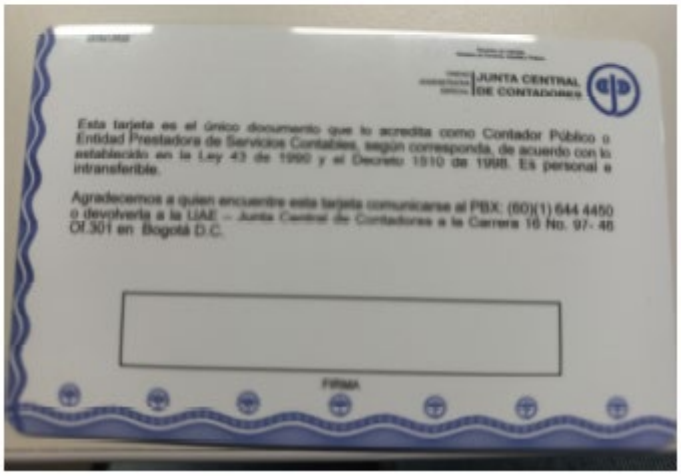


© 2025 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de Firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.


COLOMBIA
REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
NUMERO 1.013.633.753
ORDOÑEZ SILVA
APELLIDOS
DIANA FERNANDA
NOMBRES
Diana F. Ordoñez.
FIRMA


FECHA DE NACIMIENTO 15-JUL-1992
SAN BERNARDO
(NARIÑO)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.65
ESTATURA
O+
G.S. RH
F
SEXO
22-JUL-2010 BOGOTA D.C
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES
INDICE DERECHO
P-1500150-00259571-F-1013633753-20101011
0024319474A 1
35110040


JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES
312940-T
DIANA FERNANDA
ORDOÑEZ SILVA
C.C. 1013633753
RES. INSCRIPCION 316 DEL 01/08/2023
FUNDACION UNIVERSITARIA AGRARIA DE COLOMBIA
JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
DIRECTOR GENERAL
362571
364665


JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES
Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público o Entidad Prestadora de Servicios Contables, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990 y el Decreto 1510 de 1998. Es personal e intransferible.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (60)(1) 644 4450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Carrera 16 No. 97- 46 Of.301 en Bogotá D.C.
Firma

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

C913403C37FCF01949

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL**

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:**
QUIEN INTERESE

Que el contador público **DIANA FERNANDA ORDOÑEZ SILVA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1013633753 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 312940-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** * * *

**KPMG S.A.S.**
Carrera 43 A No. 1 Sur – 220, Piso 9, Oficina 901
Edificio Porvenir
Medellín - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100

www.kpmg.com/co

**C.156-AUDM&SMDE-CER2025-29314**

**El Suscrito Revisor Fiscal de**
**Une EPM Telecomunicaciones S.A.,**
**NIT. 900.092.385-9,**

**Certifica que:**

De acuerdo con registros contables y las planillas de aportes parafiscales, la Compañía efectuó el pago en relación con las siguientes obligaciones:

- Las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, Administradora de Riesgos Laborales "ARL", Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA del 01 de mayo del 2025 al 31 de octubre de 2025.

- Las Entidades Promotoras de Salud del 01 de junio de 2025 al 30 de noviembre de 2025.

En cumplimiento del artículo 2 de la Ley 43 de 1990, mi firma como Revisor Fiscal en las certificaciones se fundamenta en los libros de contabilidad. La información requerida que no es de carácter contable fue verificada con las fuentes antes mencionadas.

La presente certificación se expide en Medellín, a los veinte (20) días del mes de noviembre de 2025, por solicitud de la Administración de la Compañía, de acuerdo con lo requerido por el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

Karina P. Mosquera.
Digitally signed by
Deiner Montenegro
Date: 2025.11.20
11:59:43 -05'00'

Karina Paola Mosquera Salcedo
Revisor Fiscal Une EPM Telecomunicaciones S.A.,
T.P 222967-T
Miembro de KPMG S.A.S



© 2025 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de Firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.077.458.878**
**MOSQUERA SALCEDO**

APELLIDOS
**KARINA PAOLA**

NOMBRES

Karina P. Mosquera

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **02-MAY-1993**
**MEDELLIN**
**(ANTIOQUIA)**
LUGAR DE NACIMIENTO

| **1.55** | **O+** | **F** |
|---|---|---|
| ESTATURA | G.S. RH | SEXO |

**21-JUN-2011 QUIBDO**
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

P-1700100-00316463-F-1077458878-20110726 0027553663A 1 37054941

Republica de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

222967-T



KARINA PAOLA
MOSQUERA SALCEDO
C.C. 1077498878
RESOLUCION INSCRIPCION 1335 FECHA 02/12/2016
UNIVERSIDAD DE MEDELLIN

DIRECTOR GENERAL

OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA 239145

226593

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogota D.C.

www.ideas.com

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

8705 4F9C 3569 2AAB

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL**

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:**
QUIEN INTERESE

Que el contador público **KARINA PAOLA MOSQUERA SALCEDO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1077458878 de QUIBDO (CHOCO) Y Tarjeta Profesional No 222967-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** * * *

Docusign Envelope ID: 4B1F312E-DD59-40D9-BE6A-39CA0E0C6B5A

BUREAU VERITAS Certification

# UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A

Contracting Entity: Carrera 48 # 20 - 45
Medellín, Antioquia, Colombia

*This is a Multi-Site certificate, the additional site(s) are listed on the following page(s)*

*BVQI Colombia Ltda. certifies that the Management System of the above organization has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below*

# ISO/IEC 27001:2022

*Scope of certification*

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM APPLIED TO PROCESSES AND ACTIVITIES THAT SUPPORT THE FACILITIES AND ICT (INFORMATION AND COMUNICATION TECHNOLOGIES) INFRASTRUCTURE NECESSARY TO PROVIDE DEDICATED CLOUD, HOSTING AND COLLOCATION SERVICES
Statement of Applicability: ANE-RE-SLO-01 v 1 May 2025

| | |
|---|---|
| Original Cycle start date: | **17 September 2009** |
| Expiry date of previous cycle: | **16 September 2024** |
| Recertification Audit date: | **09 April 2024** |
| Recertification cycle start date: | **17 September 2024** |

*Subject to the continued satisfactory operation of the organization's Management System, this certificate expires on:* **16 September 2027**

***Certificate No.*** **CO24.06351** Version: **No. 3** *Issue date:* **04 July 2025**
***Previous Certificate No.*** **CO21.07782**

Firmado por:
Carolina Prieto
EA7334FADEA34B1...
***Carolina Prieto Carranza***
***Gerente Técnico***

BUREAU VERITAS Certification

ONAC ACREDITADO
ISO/IEC 17021-1:2015
10-CSG-007

Local office: *BVQI Colombia Ltda. Carrera 16 No 97-40 Torre 1 Oficina 401. Bogotá D.C. – Colombia*

*Further clarifications regarding the scope and validity of this certificate, and the applicability of the management system requirements, please contact the organization.*

*To check the certificate validity, please scan the QR Code.*
*Any total or partial modification by any means to the original registration will cause it to lose its validity.*

Docusign Envelope ID: 4B1F312E-DD59-40D9-BE6A-39CA0E0C6B5A

BUREAU VERITAS Certification

# UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A

# ISO/IEC 27001:2022

*Scope of Certification*

| Site Name | Site Address | Site Scope |
|---|---|---|
| **DATA CENTER EPM** | Carrera 58 # 42 – 125 P 2 Medellín, Antioquia, Colombia | INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM APPLIED TO PROCESSES AND ACTIVITIES THAT SUPPORT THE FACILITIES AND ICT (INFORMATION AND COMUNICATION TECHNOLOGIES) INFRASTRUCTURE NECESSARY TO PROVIDE DEDICATED CLOUD, HOSTING AND COLLOCATION SERVICES Statement of Applicability: ANE-RE-SLO-01 v 1 May 2025 |
| **DATA CENTER TITANIUM** | La Punta Autopista Bogotá – Medellín. Kilómetro 6 Parque industrial Siberia Cota, Cundinamarca, Colombia | INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM APPLIED TO PROCESSES AND ACTIVITIES THAT SUPPORT THE FACILITIES AND ICT (INFORMATION AND COMUNICATION TECHNOLOGIES) INFRASTRUCTURE NECESSARY TO PROVIDE DEDICATED CLOUD, HOSTING AND COLLOCATION SERVICES Statement of Applicability: ANE-RE-SLO-01 v 1 May 2025 |
| **RIVANA** | Carrera 48 # 20 - 45 Medellín, Antioquia, Colombia | INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM APPLIED TO PROCESSES AND ACTIVITIES THAT SUPPORT THE FACILITIES AND ICT (INFORMATION AND COMUNICATION TECHNOLOGIES) INFRASTRUCTURE NECESSARY TO PROVIDE DEDICATED CLOUD, HOSTING AND COLLOCATION SERVICES Statement of Applicability: ANE-RE-SLO-01 v 1 May 2025 |

***Certificate No.*** **CO24.06351** Version: **No. 3** *Issue date:* **04 July 2025**
***Previous Certificate No.*** **CO21.07782**

***Carolina Prieto Carranza***
***Gerente Técnico***

BUREAU VERITAS Certification

ONAC ACREDITADO
ISO/IEC 17021-1:2015
10-CSG-007

Local office: *BVQI Colombia Ltda. Carrera 16 No 97-40 Torre 1 Oficina 401. Bogotá D.C. – Colombia*

*Further clarifications regarding the scope and validity of this certificate, and the applicability of the management system requirements, please contact the organization.*

*To check the certificate validity, please scan the QR Code.*
*Any total or partial modification by any means to the original registration will cause it to lose its validity.*



# Somos una **compañía ASG**

(2-14) (2-17) (2-29) (3-1) (201-2)

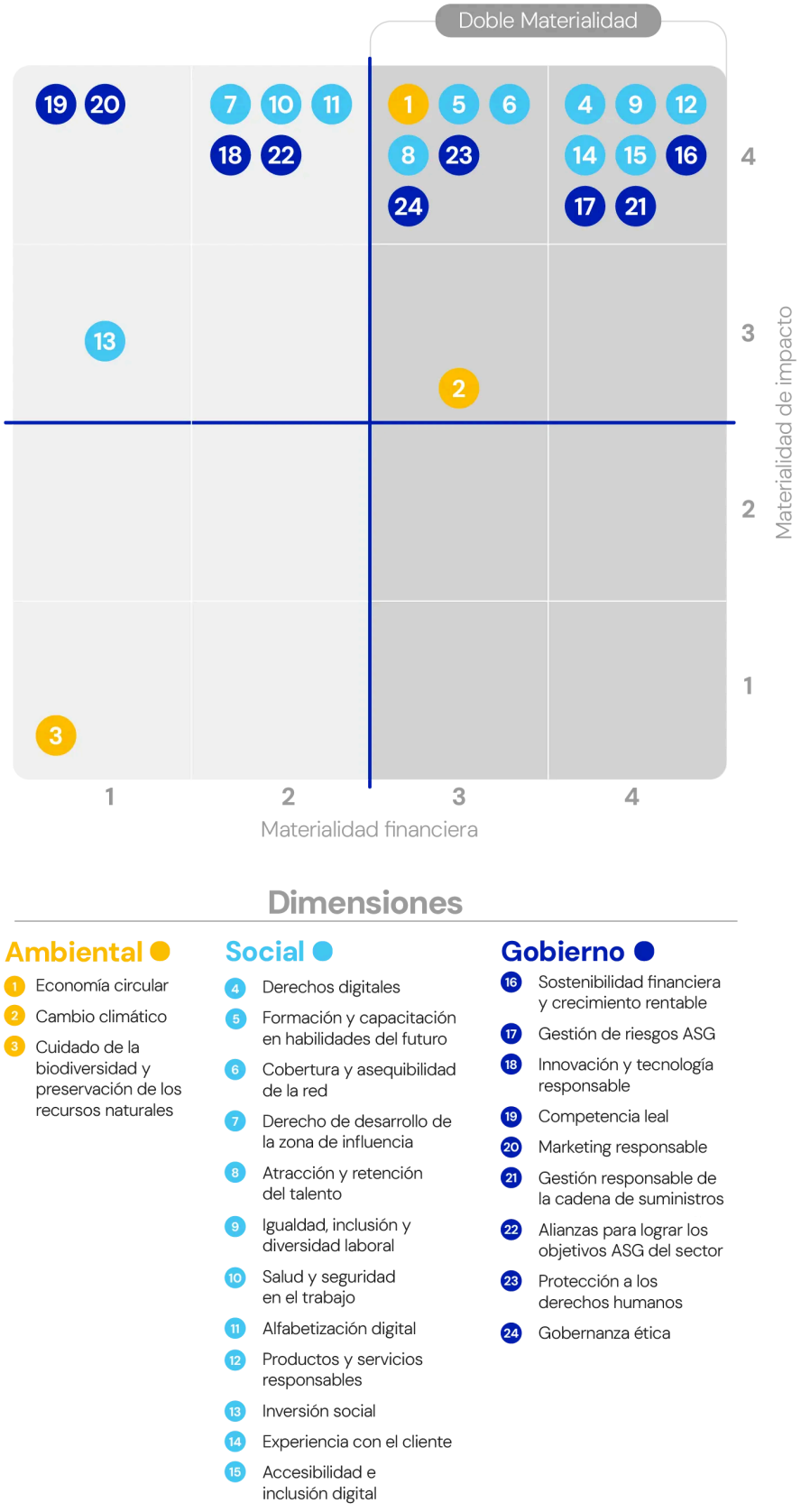
Durante el año 2024, continuamos gestionando nuestra estrategia de sostenibilidad bajo un enfoque de doble materialidad. Esto implicó no solo evaluar los impactos sociales y ambientales derivados de nuestra operación, sino también analizar cómo los factores de sostenibilidad podrían influir en el desempeño de la Compañía. El primer aspecto, conocido como materialidad de impacto, fue desarrollado a partir de una consulta a nuestros grupos de interés desde 2022 (figura 1), mientras que el segundo corresponde a la materialidad financiera. Los resultados de este análisis se presentan en la (figura 2).

A lo largo del año, nuestra gestión estuvo enfocada en fortalecer y consolidar el manejo de los temas clave para la sostenibilidad de la Compañía. Trabajamos activamente en cerrar las brechas identificadas, asegurando así una evolución constante en nuestra estrategia. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la mitigación de los impactos sociales y ambientales asociados a nuestra operación, avanzando hacia un modelo de negocio más responsable y sostenible.



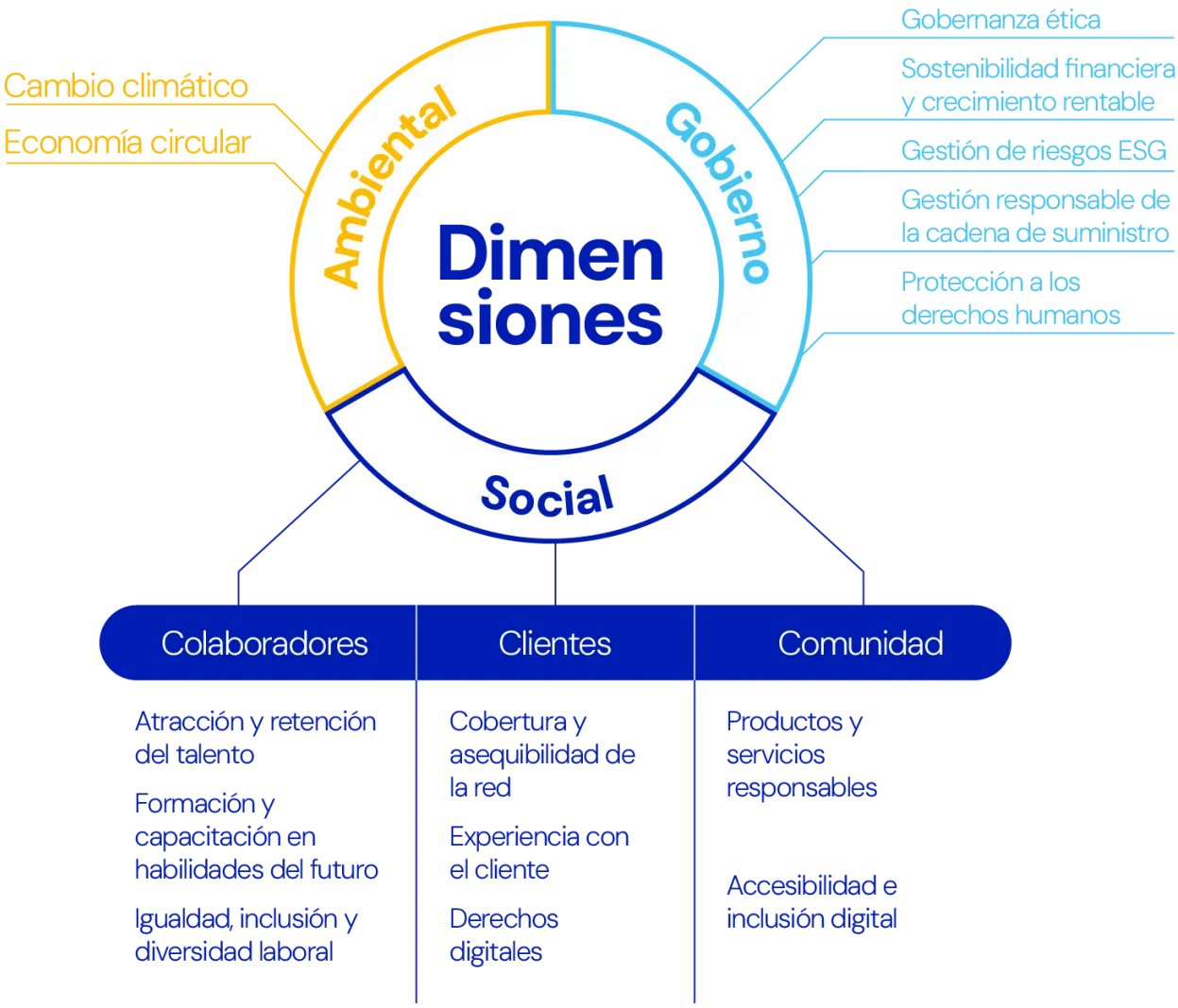

+ Figura 1. Grupos de interés

# Matriz de doble materialidad (3-1)




+ Figura 2. Matriz de Doble Materialidad

Estos son los temas ASG prioritarios, identificados a partir del análisis de doble materialidad previamente mencionado. (3-2)




+ Figura 3. Asuntos Priorizados en Doble Materialidad

# Gestión Ambiental ¡Así cuidamos el planeta!

2024, fue un año para consolidar iniciativas en torno al cambio climático y la economía circular. Nos enfocamos en mantener e identificar nuevos proyectos de mitigación a través de iniciativas de eficiencia energética y migración a fuentes renovables. También continuamos definiendo las estrategias de adaptación de nuestra infraestructura a incidentes naturales derivados de cambio climático, tales como inundaciones, incendios, desplazamiento de tierras, entre otros. En economía circular continuamos desarrollando las iniciativas la gestión en residuos, especialmente los eléctricos y electrónicos. Todo esto en el marco de la gestión de los impactos ambientales de la Compañía en el marco del análisis de doble materialidad.

# Economía Circular

| ASG | 3-3 Asunto relevante | ODS | GRI | SASB | TCFD |
|---|---|---|---|---|---|
| Ambiental | Economía Circular | 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES | (301-2)<br>(301-3)<br>(306-1)<br>(306-2)<br>(306-3)<br>(306-4) | TC-TL-440a.1. | 4- Métricas y objetivos sobre los riesgos climáticos asociados a gestión de residuos. |

Contempla la gestión orientada a la búsqueda y recolección de los equipos y/o dispositivos de clientes de los servicios fijos retirados, diferenciados en:

- CPE de hogares (módems y decodificadores)
- Celulares y accesorios en tiendas,
- Otros RAEE (cables, equipos de infraestructura de red) asociados a la operación de la Compañía.

Enfocamos nuestros esfuerzos en la gestión de RAEE ya que para el 2024 representaron más del 97% de los residuos generados en nuestra operación. En este frente mantenemos el 100% del manejo ambiental de los equipos recolectados, a través, de actividades de reciclaje y reacondicionamiento, así:

# Recolección de RAEE

- Finalizamos el proceso de sustitución de la recolección de RAEE a través de nuestras tiendas por el canal de Servientrega e Interrapidísimo.
- Seguimos realizando jornadas barriales de recolección de equipos “Devuélvele a Tigo, Devuélvele al Planeta” durante la mayor parte del año.
- En 2025, pretendemos robustecer el canal de recolección con los técnicos de la operación de Premisas Cliente.

En 2024, en el frente de recuperaciones de equipos por churn (retiros voluntarios + retiros por no pago), tuvimos una efectividad de 89.3% Vs. 2023, cerrando en el 88.6% (+0.7pp de mejora).

5.1k equipos recuperados mediante el canal de tomas barriales

# Toneladas de residuos recolectados.

La disminución en la recolección de equipos CPE se explica por menos desconexiones de clientes derivado de retiros o daños del servicio. Además de equipos con obsolescencia tecnológica, que no entran al proceso de recolección, sin embargo, tenemos canales habilitados para que los clientes los entreguen y posteriormente llevamos al proceso de disposición final.

| Año | CPE hogares (Ton) | ERE* (Ton) | RAEE Tiendas** (Ton) | Otros RAEE*** (Ton) | Total(Ton) |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 437 | 44 | 0,008 | 5.604 | 6.085 |
| 2024 | 302 | 27,15 | 0 | 1.410 | 1.740 |

* Equipos de red externa (ERE): amplificadores, nodos, fuentes y tarjetas. En 2024 tuvimos menos daños en nuestra red, generando así una disminución de 38% en la generación residuos asociados a este item.

** RAEE en tiendas: celulares, baterías, cargadores, audífonos de la operación móvil recolectados en tiendas.

*** Otros RAEE Recolectados: computadores, teléfonos, teclados, cables de cobre, coaxial, fibra óptica.

# Reacondicionamiento de RAEE

Es la gestión asociada al proceso de revisión, reparación, y limpieza de los equipos recolectados para que sean usados nuevamente. Para el 2024 las tasas de reacondicionamiento en equipos de red externa fueron del 91% y de equipos de cara a cliente (CPE) del 98%.

# Toneladas de equipos Reacondicionados.

| Año | CPE (Ton) | ERE* (Ton) | CPE Reacondicionados (%) | ERE Reacondicionados (%) |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | 381 | 20,9 | 87 | 48 |
| 2024 | 295 | 19,3 | 98 | 71 |

* Equipos de red externa (ERE): amplificadores, nodos, fuentes y tarjetas.

# Balance general RAEE

En 2024 hubo una disminución en la generación de residuos eléctricos y electrónicos de 71%, la cual obedece a la finalización del proyecto de migración de tecnología en el que reemplazamos redes de cobre por redes HFC y fibra óptica. De esta manera la generación de RAEES se normaliza a la dinámica propia de la operación de clientes y a la gestión de la red.

Finalmente, los equipos que no fueron susceptibles de reacondicionamiento fueron reciclados y entregados a proveedores autorizados en el manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Esta categoría abarcó el 82% del total de residuos recolectados.

**Balance general RAEE**

| Año | *Generación (306-1) (306-3) | | | **Reacondicionamiento (301-3) (306-4) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | RAEE sin recolectar (Ton) CPE | RAEE Recolectados (Ton) ERE | Total Generación RAEE (Ton) | CPE (Ton) | Red externa (Ton) | Total Reacondimienamiento (Ton) | Reacondicionamier (%) |
| 2023 | 54 | 6.085 | 6.139 | 381 | 20,9 | 402 | 7% |
| 2024 | 36 | 1.740 | 1.776 | 295 | 19,3 | 315 | 18% |

*Generación: cantidad de RAEE (recolectados y no) a través de los canales y campañas recolección de la Compañía.

**Reacondicionamiento: procedimiento técnico de renovación, en el cual se restablecen las condiciones funcionales y estéticas de un aparato eléctrico y electrónico con el fin de ser usado en un nuevo ciclo de vida.

***Reciclaje: proceso simple o complejo que sufren los RAEE para ser reincorporados a un ciclo de producción o de consumo de otro sector productivo.

# Cambio climático

| ASG | 3-3 Asunto relevante | ODS | GRI | SASB | TCFD |
|---|---|---|---|---|---|
| Ambiental | Cambio climático | 13 ACCIÓN POR EL CLIMA | (2-4)<br>(302-1)<br>(302-2)<br>(302-3)<br>(302-4)<br>(302-5)<br>(305-1)<br>(305-2)<br>(305-3) | TC-TL-130a.1. | 2- Estrategia<br>3- Gestión de riesgos<br>4- Métricas y objetivos |

| ASG | 3-3 Asunto relevante | ODS | GRI | SASB | TCFD |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE | (305-4) (305-5) | | |

+TCFD 2- Estrategia

+TCFD 3- Gestión de riesgos

Enmarcados en la crisis del cambio climático que se presenta a nivel mundial, la Compañía cuenta con el plan para su gestión para el cambio climático, el cual parte por conocer nuestras fuentes de emisión de gases de efecto invernadero, su comportamiento y la implementación de acciones de reducción, mitigación y/o compensación. De otro lado trabajamos en análisis de vulnerabilidad de nuestra operación a eventos climáticos con el fin de generar acciones de adaptación.

## Consumo Energético

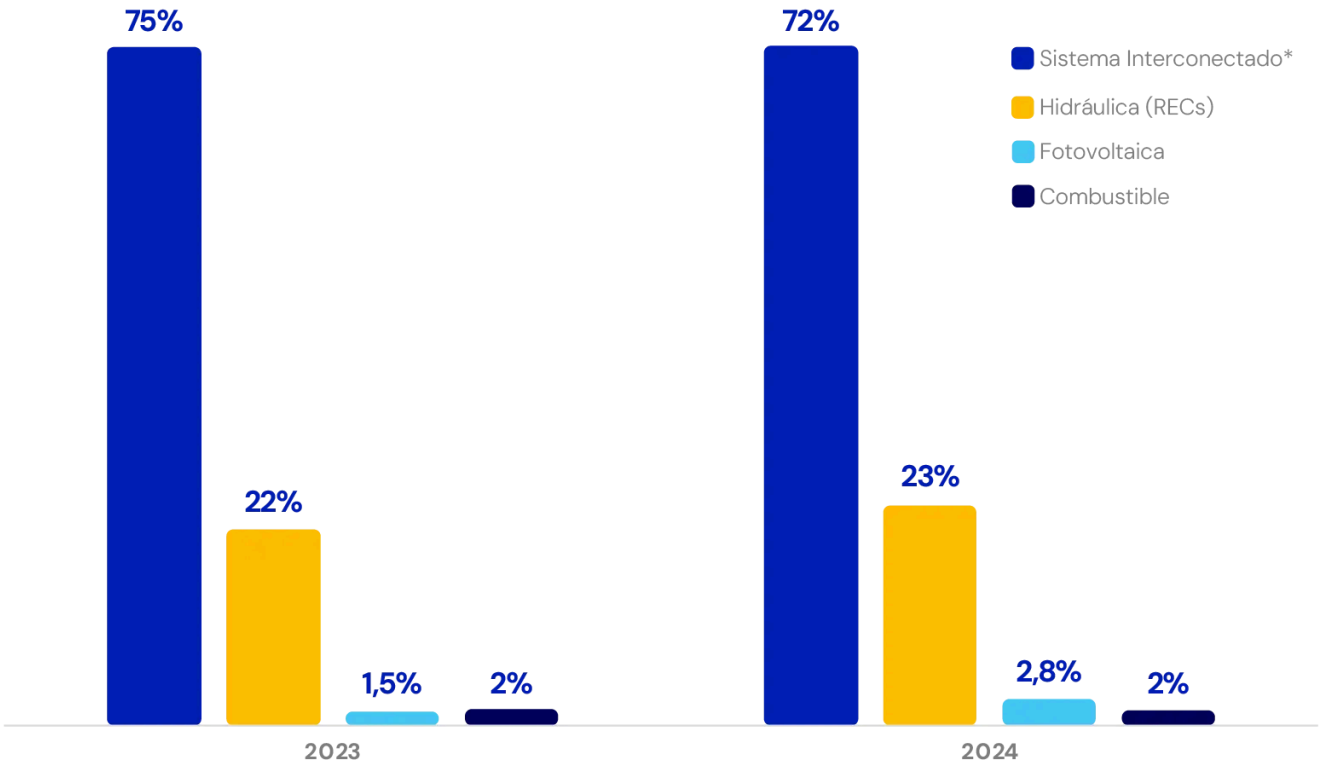
(302-1) (302-3) (302-5) (305-4) En términos de gestión energética tenemos que nuestro consumo total es de 613.856 GJ, 4% más que en 2023 (589.618 GJ en 2023), incremento que obedece principalmente al ingreso de 97 nuevas tiendas en el territorio nacional.

Del total de energía consumida 72% es electricidad del sistema interconectado nacional (-3% respecto a 2023), combustibles fósiles se mantienen en 2% y en energías renovables (hidráulica, RECS) aumentamos 8% y en energía fotovoltaica creció un 93%. Así mismo tuvimos un ratio promedio de intensidad energética por unidad de tráfico de datos (Giga Bytes GB) fue de 0,344 MWh/GB, 11% menos que en el 2023.

## Distribución del consumo de energía.

| Energía (GJ) | 2023 | 2024 | % Part. 2024 |
|---|---|---|---|
| Sistema Interconectado* | 442.464 | 443.341 | 72% |
| Hidráulica (RECs) | 127.566 | 143.510 | 23% |
| Fotovoltaica | 8.867 | 17.141 | 2,8% |
| Combustible | 10.721 | 9.864 | 2% |
| Total energía | 589.618 | 613.856 | 100% |

*Este valor incluye, el consumo total del sistema interconectado (525413 GJ) menos los certificados de energía renovable (143.510 GJ), más el ahorro en iniciativas de eficiencia energética (61.439 GJ)



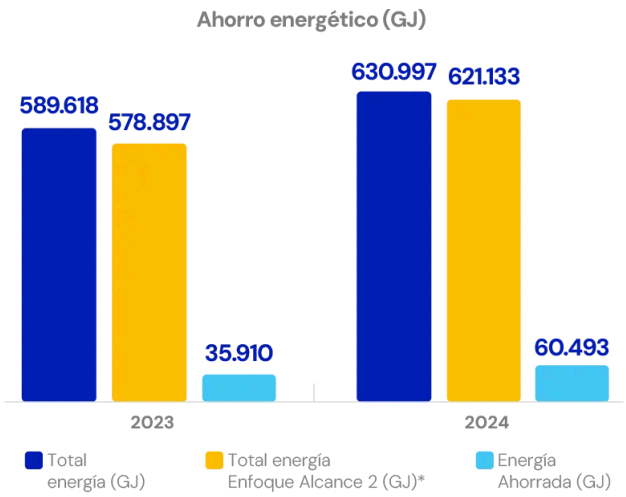

## Energía consumida propia y de terceros (302-2)

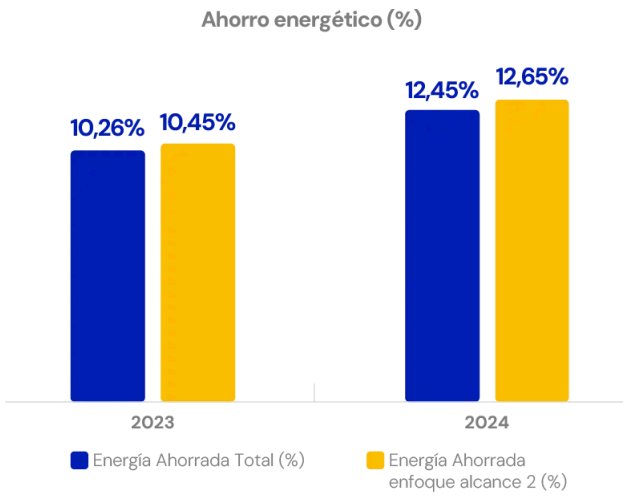
| Energía (Gj) | Interconectada | Energía Renovable | Combustible | Total | Participación |
|---|---|---|---|---|---|
| Tercero | 182.821 | 19.490 | 0 | 202.311 | 27% |
| Propia | 443.341 | 0,001 | 9.864 | 535.276 | 73% |
| | 708.233 | 19.490 | 9.864 | 737.587 | |

## Eficiencia Energética.

(302-4) Durante el 2024 continuamos con las iniciativas de eficiencia energética, las cuales nos generaron un ahorro de 12,5% sobre la energía total consumida en el año; 2,2% más que en 2023. Las iniciativas que más contribuyeron fueron el apagado de centrales 70%, optimización de equipos 14% y ahorros en el sistema de enfriamiento de un 6%. Cabe anotar que el apagado de centrales no representa indisponibilidad en el servicio, obedece a procesos de optimización. El ahorro total representó 78.580 GJ, equivalentes al consumo mensual de electricidad de 11.586 familias[3] , dejando de emitir a la atmósfera 3.772 toneladas de $CO_2$.

[3] 157KWh/hogar*mes (UPME, 2019).




* El total de energía con enfoque alcance 2, retira los consumos asociados a combustible, por lo que el ahorro energético sería del 12.7 %.

## Energía Renovable

En cuanto al consumo de energía renovable se siguieron ingresando sitios solares en Obligaciones 700 (móvil), acumulando al 2024 un total de 970 sitios que se abastecen con energía fotovoltaica. Y en el Data Center Titanium se mantuvo el modelo PPA* con energía solar. Ambas iniciativas generaron un equivalente a 19.490 GJ.

* PPA: Power Purchase Agreement es un acuerdo de compraventa de energía a largo plazo entre dos partes. -Contrato de compra de energía-.

## Certificados de energía renovable.

Adquirimos 39.864 certificados de energía renovable hidráulica provenientes de proyectos de energía limpia de Empresas Públicas de Medellín (central hidroeléctrica Tasajera), equivalentes a 143.510,4 GJ. (302-4) (302-5) TC-TL-130a.1

THE INTERNATIONAL REC STANDARD

Esta declaración de redención ha sido preparada para

**COLOMBIA MOVIL S A E S P**

por

**EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN ESP**

confirmando la redención de

**13 155.000000**

Certificados I-REC, que representan 13 155.000000 MWh de electricidad generada a partir de fuentes renovables

Esta declaración se refiere a la electricidad consumida en

**Colombia**

en el período informado

**2024-07-01 a 2024-12-31**

El propósito declarado es

**Redención**

Ev.

Verificación de código QR
Verifique este documento escaneando el código QR a la izquierda e ingresando el código de verificación a continuación
Código de verificación
2 8 7 3 5 2 3 5
https://api-internal.evident.app/public/certificates/es/1TVFuN%2FxkMh7l8wnZFerW50a5KIqj8r97ZsywVyOSzO7MzUIb7CALsWHdR8%2ByJ7Z

THE INTERNATIONAL REC STANDARD

Esta declaración de redención ha sido preparada para

**EDATEL S.A.**

por

**EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN ESP**

confirmando la redención de

**3 588.000000**

Certificados I-REC, que representan 3 588.000000 MWh de electricidad generada a partir de fuentes renovables

Esta declaración se refiere a la electricidad consumida en

**Colombia**

en el período informado

**2024-07-01 a 2024-12-31**

El propósito declarado es

**Redención**

Ev.

Verificación de código QR
Verifique este documento escaneando el código QR a la izquierda e ingresando el código de verificación a continuación
Código de verificación
4 0 2 6 9 1 5 3
https://api-internal.evident.app/public/certificates/es/zPgdVGqdf%2FXitXUPxsbIYYYqoJk7H0w%2FEmSOxrDhILTY27kCkR42Hqr51KofMf%2BL

THE INTERNATIONAL REC STANDARD

Esta declaración de redención ha sido preparada para

**UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

por

**EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN ESP**

confirmando la redención de

**23 121.000000**

Certificados I-REC, que representan 23 121.000000 MWh de electricidad generada a partir de fuentes renovables

Esta declaración se refiere a la electricidad consumida en

**Colombia**

en el período informado

**2024-07-01 a 2024-12-31**

El propósito declarado es

**Redención**

Ev.

Verificación de código QR
Verifique este documento escaneando el código QR a la izquierda e ingresando el código de verificación a continuación
Código de verificación
9 2 3 0 0 2 9 6
https://api-internal.evident.app/public/certificates/es/4xTpSjBtVmPe0LYEXR1QnBbeO3ysXc0fVSGgNGMOav5LC%2FLsI5tNgeXPqdVOqAn8

## Inventario de Gases de efecto Invernadero. TCFD 4- Métricas y objetivos (305-1) (305-2) (305-3)

Acorde al inventario de (GEI) gases de efecto invernadero basados en Protocolo GHG (Greenhouse Gas Protocol), calculamos la huella del año 2024 teniendo en cuenta variables como: el consumo energético asociado a la energía comprada para sitios propios y arrendados; el manejo de gases refrigerantes; la generación de emisiones por flota propia de vehículos; generación de emisiones de $CO_2$ por desplazamientos, entre otros.

En 2024 el principal aporte en las emisiones de $CO_2$ en 2024 se concentra en el consumo energético asociado a la energía comprada para sitios propios y arrendados, en conjunto equivalen al 90% de las emisiones; siguiéndole las emisiones provenientes de fugas de gases refrigerantes con un 7%.

Frente a las variaciones respecto al 2023, en el alcance 1, tuvimos una disminución significativa de un 82% en las emisiones de la flota propia, debido la venta y no uso del 50% de la flota existente. En el alcance 2, tuvimos un incremento en las emisiones de un 23%, principalmente asociado al factor de emisión de la red eléctrica nacional que aumentó en un 26%.

El incremento de emisiones en Alcance 1 asociadas a gases refrigerantes obedece a que en 2024 se presentaron actos de vandalismo sobre los equipos y equipos con obsolescencia tecnológica. Los reemplazos para evitar mayores fugas en ambos casos fueron efectuados.

Los factores de Emisión utilizados corresponden a UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting.

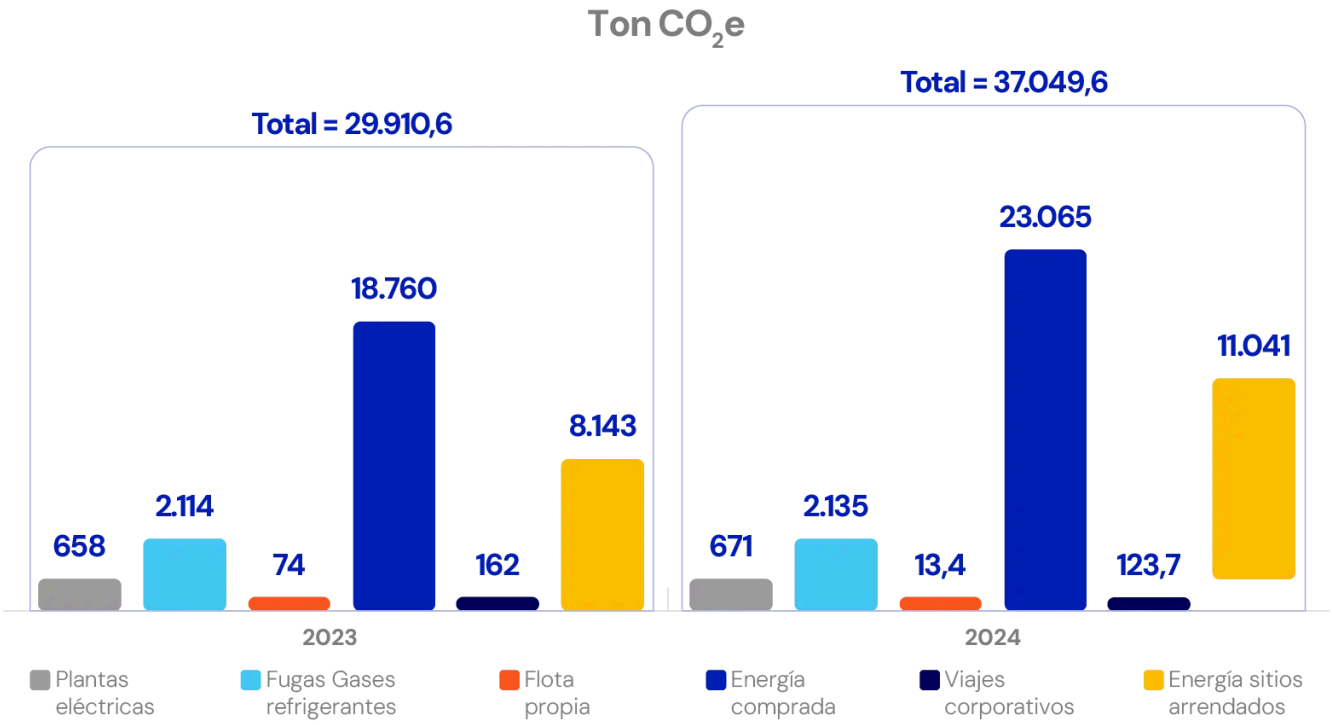
| **Alcances** | | **Alcance 1(A1)** | | | **Total A1** | **Alcance 2** | **Alcance 3 (A3)** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fuente /año | Unidades | Plantas eléctricas * | Fugas Gases refrigerantes ** | Flota propia | | Energía comprada *** | Viajes corporativos | Energía sitios arrendad |
| 2023 | Ton de $CO_2$ equivalente | 658 | 2.114 | 74 | 2.846 | 18.760 | 162 | 8.143 |
| 2024 | Ton de $CO_2$ equivalente | 671 | 2.135 | 13,4 | 2.820 | 23.065 **** | 123,7 | 11.041 |
| Variación anual | % | 2% | 1% | -82% | -1% | 23% | -23% | 36% |
| Participación | % | 2% | 7% | 0,2% | 10% | 63% | 1% | 27% |

* Este dato equivale al consumo total de 67.319 Galones de combustible.

** Gases Refrigerantes corresponden a los tipos R22 y R410

*** Incluye disminución del 27% emisiones por adquisición de 39.864 certificados de energía renovable, equivalentes a 8667 Ton $CO_2$

**** Fuente factor empleado: XM S.A. E.S.P Factor Emisión (ton/MWh) para el año 2024 = 0.21742




## Mitigación

Las siguientes son nuestras metas en materia de mitigación de cambio climático y están alineadas a las de nuestra casa matriz Millicom. (305-5) TCFD 4- Métricas y objetivos

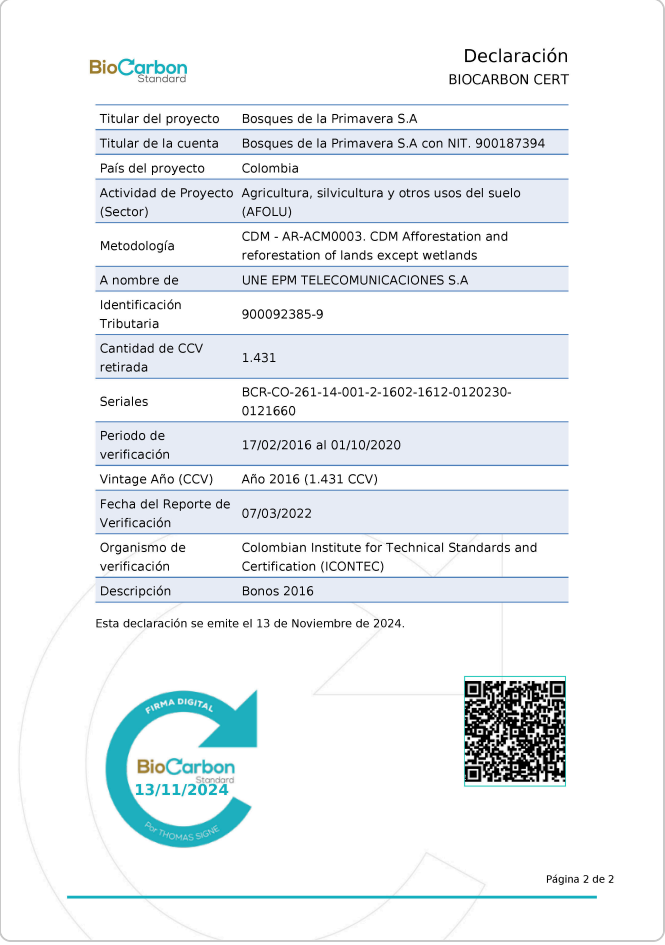
| META 1 | META 2 | META 3 |
|---|---|---|
| Compensar el 100% de la huella anual de carbono, en sus emisiones directas alcance 1. | Reducir en un 45% el consumo de energía de Tigo al 2028, a través de REC, respecto al año 2020. | Mantener ahorro energético del 4% anual a través de iniciativas de eficiencia energética. |
| 100% | Meta 2024: 25% equivalente a 39.864 RECs | < o = 4% |

(302-5) (305-5) (305-6)

## Meta 1

Compensamos el 100% de las emisiones directas (alcance 1) correspondientes al último año reportado, que en este caso fue el 2023. En este marco, adquirimos 2.862 bonos de carbono en el proyecto de Forestación de Bosques de la Orinoquía, ubicado en el municipio de La Primavera, Vichada. Este proyecto busca la creación de corredores biológicos que conecten los ecosistemas boscosos naturales de la región, mediante el establecimiento de plantaciones forestales con fines comerciales que disminuyen el riesgo de deforestación en la región al ofertar madera de origen legal. Además, contribuye a la transformación del uso del suelo, reemplazando la ganadería extensiva - que tradicionalmente emplea quemas periódicas para la renovación de pastos - por sistemas de producción forestal sostenible en suelos degradados de la alta Orinoquía.

## Bonos de carbono



BioCarbon Standard

Declaración
BIOCARBON CERT

| | |
|---|---|
| Titular del proyecto | Bosques de la Primavera S.A |
| Titular de la cuenta | Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394 |
| País del proyecto | Colombia |
| Actividad de Proyecto (Sector) | Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU) |
| Metodología | CDM - AR-ACM0003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands |
| A nombre de | UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A |
| Identificación Tributaria | 900092385-9 |
| Cantidad de CCV retirada | 1.431 |
| Seriales | BCR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0120230-0121660 |
| Periodo de verificación | 17/02/2016 al 01/10/2020 |
| Vintage Año (CCV) | Año 2016 (1.431 CCV) |
| Fecha del Reporte de Verificación | 07/03/2022 |
| Organismo de verificación | Colombian Institute for Technical Standards and Certification (ICONTEC) |
| Descripción | Bonos 2016 |

Esta declaración se emite el 13 de Noviembre de 2024.

FIRMA DIGITAL BioCarbon Standard 13/11/2024 Por THOMAS SIGNE

Página 2 de 2



BioCarbon Standard

Declaración
BIOCARBON CERT

| | |
|---|---|
| Titular del proyecto | Bosques de la Primavera S.A |
| Titular de la cuenta | Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394 |
| País del proyecto | Colombia |
| Actividad de Proyecto (Sector) | Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU) |
| Metodología | CDM - AR-ACM0003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands |
| A nombre de | Edatel S.A. |
| Identificación Tributaria | 890905065-2 |
| Cantidad de CCV retirada | 572 |
| Seriales | BCR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0119658-0120229 |
| Periodo de verificación | 17/02/2016 al 01/10/2020 |
| Vintage Año (CCV) | Año 2016 (572 CCV) |
| Fecha del Reporte de Verificación | 07/03/2022 |
| Organismo de verificación | Colombian Institute for Technical Standards and Certification (ICONTEC) |
| Descripción | Bonos 2016 |

Esta declaración se emite el 13 de Noviembre de 2024.

FIRMA DIGITAL BioCarbon Standard 13/11/2024 Por THOMAS SIGNE

Página 2 de 2



BioCarbon Standard

Declaración
BIOCARBON CERT

| | |
|---|---|
| Titular del proyecto | Bosques de la Primavera S.A |
| Titular de la cuenta | Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394 |
| País del proyecto | Colombia |
| Actividad de Proyecto (Sector) | Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU) |
| Metodología | CDM - AR-ACM0003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands |
| A nombre de | COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. |
| Identificación Tributaria | 830114921-1 |
| Cantidad de CCV retirada | 859 |
| Seriales | BCR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0121661-0122519 |
| Periodo de verificación | 17/02/2016 al 01/10/2020 |
| Vintage Año (CCV) | Año 2016 (859 CCV) |
| Fecha del Reporte de Verificación | 07/03/2022 |
| Organismo de verificación | Colombian Institute for Technical Standards and Certification (ICONTEC) |
| Descripción | Bonos 2016 |

Esta declaración se emite el 13 de Noviembre de 2024.

FIRMA DIGITAL
BioCarbon Standard
13/11/2024
Por THOMAS SIGNE

Página 2 de 2

## Meta 2 | Certificados de energía renovable.

Las acciones de mitigación asociadas al alcance 2, están relacionadas con la adquisición de certificados de energía renovable, RECS, ya mencionados, los cuales generaron una disminución de 8.667 Ton $CO_2$ (302-4)(302-5) TC-TL-130a.1

## Meta 3 | Ahorro Energético

También reducimos las emisiones de alcance 2 a través de iniciativas de eficiencia energética, ya mencionadas, a través de las cuales dejando de emitir a la atmósfera 3.772 toneladas de $CO_2$.

## (305-5) Iniciativas de mitigación alcance 3.

(302-2) Consumimos 17.141 GJ de energía fotovoltaica en sitios arrendados, equivalentes al consumo mensual de electricidad de 2.527 mil familias, dejando de emitir a la atmósfera 1.035 toneladas de $CO_2$.

(302-4) Disminuimos 8 Ton de $CO_2$, a través de la flota de transporte eléctrica tercerizada que hace los procesos de instalación y reparación en casa de nuestros clientes.

## Adaptación

TCFD2-Estrategia | TC-TL-130a.1.

Trabajamos en dos frentes: I) cultura hacia los grupos de interés y II) reducción del riesgo climático:

La movilización de cultura se materializa a través del voluntariado ambiental, del cual hacen parte 187 colaboradores que en 2024 aportaron 222 horas a actividades de cuidado del medio ambiente con comunidades, impactando a 848 personas. En ese sentido, nuestros voluntarios visitaron instituciones educativas interactuando con niños y niñas a través de actividades de cuento en las que promovemos la correcta separación de residuos con énfasis en la disposición de residuos electrónicos. Además, mediante debates, fomentamos en los adolescentes el desarrollo de competencias de pensamiento crítico en torno al cambio climático. Finalmente, los colaboradores de nuestra Compañía realizaron pausas activas ambientales enfocadas en la adecuada disposición de los residuos.

En la Compañía, el riesgo climático se considera táctico, con una calificación moderada: su ocurrencia es poco frecuente, pero su impacto potencial es alto. Para mitigarlo, contamos con planes de continuidad del negocio y recuperación de desastres que garantizan una respuesta eficaz y la continuidad del servicio. En 2024, avanzamos en la construcción del diagnóstico de vulnerabilidad de la red teniendo en cuenta la identificación de amenazas climáticas por geografía; la evaluación del riesgo climático para la disponibilidad del servicio y la identificación de las medidas de manejo según calificación de riesgo. En 2025 trabajamos en la incorporación de las medidas de manejo por riesgo climático en el plan de continuidad del negocio y en el plan de atención de desastres.

---

# Gestión Social



# Nuestra gente (2-29)

| ASG | 103-2 **Asunto relevante** | ODS | GRI |
|---|---|---|---|
| Social | Atracción y retención del talento | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO | (401-1) (201-3) (401-2) (407-1) |
| | Formación y Capacitación en habilidades del futuro | 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD | (404-1) (404-2) |
| | Igualdad, inclusión y diversidad laboral | 5 IGUALDAD DE GÉNERO | (405-1) |

## ¡Así somos en Tigo! (2-7) (2-8) (405-1)

En Tigo, la gestión de nuestro talento se fundamenta en el bienestar, a través de la implementación de múltiples estrategias que promuevan el desarrollo y crecimiento profesional, con procesos de selección transparentes y rutas de formación permanentes que cada uno puede explorar a su gusto para impulsar su potencial. Así mismo procuramos ambientes de trabajo diversos, equitativos e incluyentes, donde todas las personas se sientan respetadas y valoradas al margen de sus características personales ¡Pues en Tigo cada talento es único!

De igual forma nos esforzamos en entregar beneficios que mejoren la calidad de vida de nuestra gente y sus familias, somos una empresa flexible, que reconoce la importancia del balance entre la vida personal y la laboral. Por su puesto la salud y la seguridad en el trabajo también es una prioridad, y nuestro foco está en la prevención y en tomar las medidas correctivas necesarias para que los colaboradores estén bien.

Por eso, aportamos al crecimiento del país siendo un empleador respetuoso de las normas laborales y consciente de que el bienestar de nuestra gente es un factor fundamental en el desempeño de nuestra empresa. Todo esto apalancado por nuestra cultura corporativa y un ADN Tigo que nos hace vibrar para seguir conectando cada vez a mas colombianos.

| Concepto | UNE | TIGO | EDATEL | Total |
|---|---|---|---|---|
| Cantidad Colaboradores | 742 | 1.827 | 78 | 2.647 |
| Participación Porcentual | 28,0% | 69,0% | 2,9% | 100% |

[+]Cifras a diciembre 31 de 2024.

Empleos indirectos generados con contratos a través de proveedores 12.612

## Un proceso de selección integral (401-1)

Nuestro objetivo principal en los procesos de selección es valorar el talento y priorizar el crecimiento de nuestra gente a través de promociones internas, que les permitan enriquecer su carrera profesional.

Durante el 2024 realizamos 297 procesos de selección.

254 para los negocios B2B y B2C.

43 para el BackOffice que soporta la operación comercial.

El 85% de los procesos que tuvimos en 2024 fueron cubiertos con talento interno y el 15% con personas externas.

| | |
|---|---|
| Total personas reclutadas: | 217 |
| % vs Total HC: | 8% |

Adicionalmente, nos interesamos por desarrollar el talento joven, brindando oportunidades de práctica a estudiantes técnicos, tecnólogos y universitarios. En total la Compañía tiene un cupo regulado por el Sena de 180 estudiantes, de los cuales 44 son de carreras profesionales y los demás son técnicos y tecnólogos.

## Formación y desarrollo del talento (404-1) (404-2)

Entregamos herramientas de desarrollo para acompañar el plan de desarrollo individual de nuestros colaboradores, a través de la plataforma Tigo University, con más de 13.000 contenidos organizados en 6 escuelas de formación en habilidades para el futuro.

- Realizamos convenios con instituciones educativas nacionales e internacionales que otorgan descuentos a colaboradores y sus familiares.
- Implementamos la iniciativa de Máster Trainers, una red de expertos internos que comparte conocimiento con toda la organización y otras operaciones de Tigo.

En 2024 nos enfocamos en el programa "Líderes que mueven el cambio" para dinamizar la cultura corporativa y el ADN Tigo de cara a la transformación corporativa, impulsados en el enfoque, la agilidad y la colaboración. Adicional, tuvimos el programa Reskill to Change, con los siguientes módulos: Gestión del talento, simplicidad, eficiencia y enfoque en resultados, y formación asociada al programa de seguridad y salud en el trabajo.

Así fue el aprendizaje de nuestra gente, con una cobertura del 100% para todos los empleados.

| **Grupo** | **Total, horas formación** | **Promedio horas de formación al año por colaborador** |
|---|---|---|
| Directivos | 60 (virtual)<br>136 (presencial)<br>Total, hrs 196 | 24,5 |
| Líderes | 3.919 (virtual)<br>594 (presencial)<br>Total, hrs 4.513 | 24,01 |
| Staff | 9.729 (virtual)<br>4.111,5 (presencial)<br>Total, hrs 13.841 | 5,4 |
| Total | 18.549,5 | |

## Programa de beneficios

(401-2) (201-3) El desarrollo, bienestar y crecimiento personal de nuestra gente, es un punto importante, por eso, contamos con un programa de beneficios que incluye auxilios educativos, de recreación, deportes, de salud, cursos de instrucción y créditos de vivienda, entre otros, que buscan mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

A continuación, se detallan las cifras que aportamos durante el 2024, asociadas al plan de beneficios de nuestros colaboradores y sus familias:

Entregamos 6.524 beneficios, equivalentes a $8.549'696.246

Un total de 272 empleados, se beneficiaron de préstamo para vivienda propia equivalentes a $21.264.585.257.

## Cultura y bienestar Tigo (403-2) (403-3) (403-4) (403-5) (403-6) (403-7) (403-8)



Promovemos una cultura alineada con la estrategia corporativa y en el 2024 nos concentramos en nuestro ADN Tigo, estableciendo las capacidades que nos definen:

| | | |
|---|---|---|
| Somos ágiles, respondemos | Trabajamos de manera colaborativa, uniendo | Mantenemos el enfoque, siempre firmes en nuestras prioridades. |

| | | |
|---|---|---|
| rápidamente a los desafíos. | nuestras fuerzas y habilidades. | |

Para desarrollar nuestra cultura, realizamos 22 grupos focales en los que evaluamos, con una muestra representativa, el nivel de adaptación en la curva del cambio (en marzo el 59% de los empleados estaban en la fase de renovación del compromiso en la curva). También realizamos un pulso de ambiente laboral. Con estas iniciativas identificamos 4 necesidades de atención, que fueron el insumo para las siguientes acciones:

Lanzamiento y adopción campaña de Cultura ADN Tigo

Conformación de equipo de movilizadores de Cultura (Líderes y Staff: 32 en total)

Definición de programa y política de reconocimientos (13 proyectos y 204 colaboradores reconocidos).

Días de Bien Estar, con actividades para el cuidado del cuerpo y gestión de emociones donde participaron +900 colaboradores y su satisfacción fue de 4,92 en escala de 1 a 5.

Implementación de Flexiwork 3x2 para 973 colaboradores.

Tiempo para ti de 40 horas al año para que el colaborador haga uso en actividades personales (familia, mascotas, estudio, espiritual) y un día de time off en el mes de cumpleaños: 30.466 horas aprobadas y disfrutadas por los colaboradores.

Celebración Halloween con la participación de 288 hijos de empleados a nivel nacional.

Celebración de Navidad, donde los 2.766 colaboradores celebraron esta época del año.

| | |
|---|---|
| N° actividades realizadas | 52 |
| N° empleados impactados | 2.766 |

En Tigo, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores son una prioridad. Por ello, implementamos estrategias de prevención de accidentes laborales, control de riesgos y promoción de la salud, alineadas con nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), conforme a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

Durante el 2024, desarrollamos 99 actividades de capacitación, formación y entrenamiento dirigidas a la prevención de riesgos y el fortalecimiento de una cultura de seguridad. Estas iniciativas abarcaron a todas nuestras poblaciones objetivo, asegurando la gestión integral de la salud y el riesgo en el entorno laboral.

Como resultado de nuestro compromiso y gestión, la calificación del SG-SST alcanzó un desempeño superior al 98% en nuestras tres compañías, reflejando el cumplimiento de los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo.

Adicionalmente, aplicamos la batería de riesgo psicosocial, con una participación del 70% de los colaboradores. Los hallazgos de esta evaluación serán fundamentales para estructurar el

plan de acción 2025-2026, garantizando intervenciones eficaces en la gestión de los factores de riesgo psicosocial.

Gracias a la implementación de medidas correctivas y preventivas, redujimos el ausentismo por accidentes laborales, pasando de 124 días en 2023 a 93 días en 2024, lo que representa una disminución del 25%. Este avance refleja el impacto positivo de nuestras acciones en la protección de la integridad de nuestros empleados y en la sostenibilidad operativa de la Compañía.

Seguiremos fortaleciendo nuestro SG-SST con el propósito de consolidar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos.

## Dialogo Social (2-30) (407-1)

Desde la Dirección de Relaciones Laborales y la Vicepresidencia de Gente promovemos y mantenemos un relacionamiento directo con las organizaciones sindicales, enmarcado en el cumplimiento de la Ley, el diálogo social, las convenciones colectivas de trabajo, y los laudos arbitrales.

En 2024 reactivamos las mesas de trabajo, inicialmente con los sindicatos de mayor representatividad por su número de afiliados. En ellas facilitamos espacios para escuchar y procurar resolver las dificultades de los empleados, a través de conversaciones encaminadas al desarrollo de un sindicalismo sostenible.

SINTRAEMSDES: Se encuentra vigente un Laudo Arbitral con UNE, desde el 18 de abril de 2024 hasta el 27 de septiembre de 2025.

SINPRO: Se encuentra vigente un Laudo Arbitral con UNE desde el 27 de septiembre de 2023 hasta el 27 de septiembre de 2025.

SINTRAEDATEL: Se encuentra vigente la Convención Colectiva suscrita con EDATEL S.A. EN LIQUIDACIÓN desde el 1o de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024.

UNITRAE: Se encuentra vigente la Convención Colectiva suscrita con EDATEL S.A. EN LIQUIDACIÓN desde el 1o de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024.

| | |
|---|---|
| TOTAL TRABAJADORES A DICIEMBRE 31 DE 2024 | 2.647 |
| TOTAL TRABAJADORES AFILIADOS | 746 |
| PORCENTAJE SINDICALIZACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2024 | 28.21% |

En el año 2024 nuestra Compañía vivió una transformación empresarial, que implicó cambios en la estructura derivados de desvinculaciones de colaboradores, plan de retiro voluntario y simplificación de procesos. De igual forma, Edatel fue disuelta y se encuentra en proceso de liquidación, lo que ha derivado en la ejecución de acciones encaminadas a este propósito.

# Responsabilidad social corporativa (2-29)

## ¡Somos un solo Tigo, diverso, equitativo e incluyente!

Movilizamos la inteligencia colectiva a través de equipos multidisciplinarios, enfocados en conectar cada vez a más colombianos. Lo que hace más creativos e innovadores, para responder a los desafíos propuestos por el mercado y trabajar en equipo para entregar la mejor experiencia a nuestros clientes.

En nuestra Compañía velamos por un entorno diverso, incluyente y equitativo, que otorga a todas las personas las mismas oportunidades independientemente de su género, etnia, identidad u orientación sexual, edad o cualquier otra condición individual.

Actualmente el 59% de las posiciones son ocupadas por hombres y un 41% por mujeres, y en el talento joven que, impulsamos con aprendices y practicantes, el 62% son hombres y el 38% mujeres.

Adicionalmente, en los procesos de reclutamiento, la proporción se encuentra en un 53% de hombres y un 47% de mujeres, reafirmando nuestro compromiso con la diversidad y la equidad de género en la organización.

### Nuestra Gente diversa:

**Edades:**

| Rango de Edad | Andina | Bogotá | Costa | Sur | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Menor de 30 años | 5% | 2% | 2% | 1% | 10% |
| Entre 30 años y 50 años | 38% | 17% | 9% | 9% | 73% |
| Mayor de 50 años | 10% | 3% | 1% | 3% | 17% |
| Participación Porcentual | 53% | 22% | 12% | 13% | 100,00% |

*Cifras a diciembre 31 de 2024.

### Género:

| Rango de Edad | Femenino | Masculino | Total |
|---|---|---|---|
| Menor de 30 años | 165 | 123 | 288 |
| Entre 30 años y 50 años | 806 | 1.126 | 1.932 |
| Mayor de 50 años | 123 | 304 | 427 |
| Total general | 1.094 | 1.553 | 2.647 |
| Participación Porcentual | 41% | 59% | 100% |

*Cifras a diciembre 31 de 2024.

| Nivel Cargo | Femenino | Masculino | Total |
|---|---|---|---|
| Cargo Directivo | 38% | 62% | 100,00% |

Estas algunas de las iniciativas con las que promovimos la diversidad, la equidad y la inclusión en la Compañía:

- Transferencia de conocimiento Programa de Liderazgo Femenino: para compartir herramientas de liderazgo incluyente con el equipo de supervisores y consultores.
- Protocolo de violencias basadas en género: entrega lineamientos para la prevención, denuncia y atención de este tipo de violencias, promoviendo así espacios libres de discriminación.

Adicionalmente:

- Fortalecimos el journey del cliente con herramientas claves para la atención de personas diversas.
- Participamos de la cuarta versión del foro de empoderamiento de género hablando sobre cómo romper barreras y el papel de las mujeres en carreras STEM.

## Promovemos el uso responsable y creativo de internet

| ASG | 3-3 Asunto relevante | ODS | GRI |
|---|---|---|---|
| Social | Accesibilidad e Inclusión Digital | 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA | NA |
| | Productos y Servicios Responsables | 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD<br>5 IGUALDAD DE GÉNERO<br>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS | (2-29)<br>(203-2)<br>(413-1) |

## Nuestro enfoque de gestión social

Estamos comprometidos con el uso responsable de internet y la inclusión digital como una ventana a las oportunidades para los colombianos. Comenzamos por investigar junto a la academia los riesgos y oportunidades del uso de internet, construimos alianzas multisectoriales y llevamos a cabo acciones junto a la comunidad.

## Iniciativas de gestión social

### Protección de los niños, niñas y adolescentes en internet

Reconociendo los riesgos y violencias que enfrentan los menores de edad en internet llevamos a las comunidades actividades prácticas para la generación de entornos digitales protectores en la familia, la escuela y la comunidad.

## Mujeres Conectadas

Fomentamos el acceso a las oportunidades de las mujeres colombianas mediante una oferta de capacitación y mentorías en el uso responsable y productivo de internet. Nuestro compromiso es cerrar la brecha digital para la educación, el emprendimiento y el empleo.

## Maestros conectados

Creemos en el potencial de la tecnología como motor de la educación. Por eso, brindamos herramientas y acompañamos a los docentes en el desarrollo de sus habilidades digitales, incluyendo temas como la integración de herramientas digitales a la educación, inteligencia artificial, seguridad en línea y prevención de riesgos y delitos en línea contra niños y niñas.

## Apropiación digital para adultos mayores

Apoyamos la apropiación digital de los adultos a través de actividades de capacitación y recursos pedagógicos, así, motivamos la exploración y el aprovechamiento de internet mientras se habilitan como mediadores en el uso de internet de los menores.

## Investigación sobre Riesgos y oportunidades del uso de internet en niños, niñas y adolescentes

Nuestro compromiso con la mitigación de riesgos y violencias en línea y el aprovechamiento de internet para el acceso a oportunidades nos impulsa a investigar sobre cómo están experimentando los menores de edad en Colombia el internet y de qué manera están siendo acompañados por los adultos, en especial después de la pandemia.

En ese sentido, a través de ContigoConectados y en alianza con la academia, realizamos investigación, la primera de ellas realizada junto a la Universidad EAFIT en 2018 nos permitió tener una base sólida para el desarrollo de nuestra estrategia de responsabilidad social. En 2024 nos dimos a la tarea junto a la Universidad de los Andes y Aulas en Paz de actualizar esta investigación, resultando en el primer estudio pospandemia en el país. Esto dio como resultado cifras y conclusiones actuales sobre cómo los menores están experimentando internet y los dispositivos digitales y cómo están siendo acompañados por los adultos. Además, realizamos junto a la Universidad CES evaluación de efectos tempranos para determinar los impactos que nuestras acciones están teniendo en los públicos impactados.

Los resultados de este estudio nos permitieron reconocer los tiempos que niños y niñas están frente a pantallas, el uso cada vez más popularizado de redes sociales como TikTok, YouTube y WhatsApp y situaciones asociadas a comportamientos riesgosos, acceso a contenido dañino y ciberbullying.

Estos resultados han sido socializados con organizaciones e instituciones del ecosistema nacional de protección de la niñez y la adolescencia con el objetivo de que sirvan como

insumo para el fortalecimiento institucional y el despliegue de estrategias de cuidado contra las violencias en línea. Conoce los principales resultados del estudio>

# Logros de nuestra gestión social (416-1)

En el 2024 ContigoConectados se afianzó como un programa líder en el sector telco en la región llegando a un total de 164 municipios en 30 departamentos de Colombia, además de otros países como México, Perú y España a través de interacciones con contenido digital y participación en actividades en línea como el congreso y masterclass de Maestros Conectados.

Además, trabajamos en alianza con instituciones y entidades multisectoriales para el fortalecimiento de un ecosistema de protección de los niños, niñas y adolescentes en internet y el aprovechamiento de las TIC para el acceso a las oportunidades. Estos fueron algunos de nuestros principales hitos:

Seguimos generando conocimiento para la sociedad. En el 2024 lanzamos el estudio Riesgos y potencialidades del uso de internet en niños, niñas y adolescentes realizado junto a la Universidad de los Andes y Aulas en paz, el primero después de pandemia.

Implementamos más de 5.700 encuestas con niños, niñas y adolescentes entre los 9 y 16 años y más de 1.600 encuestas con padres, madres, cuidadores y docentes en 41 ciudades del país. El estudio tuvo una confianza del 95% y un 2.5% de error muestral, además, una distribución de género de 51% mujeres, 47% hombres y un 2% que prefirió no responder.

Las principales conclusiones y resultados del estudio fueron socializados actores de gobierno, organizaciones sociales, instituciones educativas, universidades y clientes. Consulta los resultados del estudio aquí>

Afirmamos nuestro compromiso por la protección de los niños y niñas en el congreso internacional Todos los Protegemos, liderado por la Alcaldía del Distrito de Ciencia y Tecnología de Medellín y la oficina de la Primera dama, contando con la participación de actores del sector comercio, transportes, plataformas virtuales, colectivos turísticos, unidades residenciales y organizaciones para la protección de los niños y niñas.

Allí socializamos los resultados de nuestras investigaciones y compartimos buenas prácticas del sector, junto a representantes de TikTok y Meta. Además, firmamos la Declaratoria Medellín, donde actores de la empresa privada y sector público nos comprometimos a promover acciones por la protección de la infancia y la adolescencia en internet.

Fortalecimos nuestro ecosistema de recursos digitales para la protección en línea con nuestro Chatbot GotiBot. Una nueva herramienta basada en inteligencia artificial, que guía a padres, madres y cuidadores sobre cómo acompañar el uso de internet y dispositivos

de los menores de edad, disponible también a través de WhatsApp. Interactua con GotiBot aquí>

Fuimos reconocidos por la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá por nuestro "compromiso con la contribución a la autonomía económica de las mujeres" gracias a las actividades de la iniciativa mujeres conectadas que busca acercarlas a través de la tecnología a las oportunidades en materia de empleo, emprendimiento y educación.

En 2024 trabajamos con 45 organizaciones, llegando a un total de 235 alianzas y articulaciones con entidades de diferentes sectores durante toda la historia del programa ContigoConectados. Esto nos permite potenciar nuestro impacto en territorio y aportando a la consolidación del ecosistema nacional para la protección en línea y el aprovechamiento de internet.

En 2024 ContigoConectados impactó a 155.650 personas, llegando a 1'009.743 de beneficiarios en toda la historia del programa, demostrando nuestro compromiso permanente con el bienestar y el desarrollo del país.

Desarrollamos un modelo de intervención en territorio en el que nos propusimos atender a estudiantes, padres y docentes, lo que significa una mayor eficiencia en términos de cobertura pasando de una proporción de beneficiarios por institución de 799 a 1.104 (un incremento del 38%), asegurando al mismo tiempo la integralidad del trabajo con comunidades.

## Nuestra gestión social en cifras

| Beneficiarios Contigo Conectados | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Beneficiarios en actividades relacionadas con el uso responsable y creativo de internet. | 160.624 | 154.802 |
| Beneficiarios por actividades relacionadas con el uso de internet para el reconocimiento de los impactos que tenemos sobre el medio ambiente | 3.933 | 848 |
| Total | 164.557 | 155.650* |

* Ante los retos de eficiencia operativa, en el 2024 realizamos menos intervenciones, enfocando capacidades en un modelo presencial. Así mismo, pasamos de salidas mensuales de voluntariado a bimensuales, en línea con el llamado de simplificación de la Compañía.

**Detalle de beneficiarios**

| Públicos | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Niños, niñas y adolescentes | 60.596 | 62.015 |
| Padres, madres y cuidadores | 38.809 | 41.660 |
| Maestros y agentes educativos | 17.170 | 12.339 |
| Adultos mayores | 2.839 | 3.997 |
| Mujeres | 41.210 | 35.543 |
| Otros (empresarios) | | 96 |

| 2024 | |
|---|---|
| % de programas de habilidades digitales para los clientes - ContigoConectados ** | 40% |
| % de programas de Protección de la niñez y la adolescencia en línea (COP) | 60% |
| % de iniciativas con entidades en pro de fortalecer el tejido social del territorio ejecutadas | 100%<br>(Las alianzas y articulaciones que se realizan son a pedido y en su totalidad comparten el propósito de fortalecer tejido social a través de internet) |
| Impactados por estrategias digitales | 13.735<br>(acceso a contenidos y recursos digitales a través de contigoconectados.com) |

** En el eje de competencias digitales impactamos grupos de mujeres, adultos mayores y maestros con brecha digital.

| Alcance en el territorio | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Municipios a las que ha llegado ContigoConectados | 64 | 58 |
| Instituciones y organizaciones atendidas**** | 206 | 141*** |

*** La reducción de instituciones atendidas se explica por el modelo de intervención de mayor cobertura en instituciones (más personas impactadas en cada institución educativa). Además, durante el 2024 realizamos eventos masivos como congresos y masterclasses.

**** Hace referencia a instituciones educativas, organizaciones sociales, entidades de gobierno y empresas que congregan a los públicos atendidos por el programa.

Más información de nuestro portafolio y recursos en www.contigoconectados.com

## Retos de nuestra gestión

La consolidación de nuestra estrategia y la experiencia acumulada nos da la certeza de que la Compañía seguirá teniendo un papel fundamental en la gestión de los riesgos y violencias en línea contra niños y niñas.

Tenemos retos importantes en cuanto al desarrollo de las zonas que intervenimos, para ampliar el alcance del programa y seguir acercando a las comunidades a las oportunidades que ofrece internet.

Igualmente, existen desafíos para la protección de los niños, niñas y adolescentes frente a riesgos como el uso excesivo, el ciberbullying y la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, acentuados por la brecha digital de los adultos en su entorno.

# Le cumplimos a la sociedad con nuestro voluntariado

Nuestros colaboradores se conectan con la comunidad y con el propósito de la Compañía. Durante el 2024, 410 colaboradores se mantuvieron activos en la promoción del uso responsable y creativo de internet y a la generación de cultura ambiental, en tres líneas de trabajo.

## Uso responsable y creativo de internet

Nuestros colaboradores realizan actividades pedagógicas y de sensibilización con niños, niñas, adolescentes, padres y docentes, promoviendo el uso seguro y responsable de internet. Además, se forman y actualizan permanentemente para replicar acciones en su familia y comunidades.

## Cuidado del medio ambiente

Los voluntarios realizan actividades de sensibilización sobre cambio climático, disposición apropiada de residuos, huella de carbono y economía circular en la comunidad. Además, participan en jornadas de recolección de residuos electrónicos que aportan a la sostenibilidad financiera de la Compañía.

## Mentorías

Acompañamos procesos de formación para la apropiación de la tecnología y el acceso a oportunidades mediante el uso productivo de internet.

## Logros de nuestro voluntariado

### Voluntariado Interempresarial Manos Unidas

Por tercer año consecutivo desarrollamos el voluntariado interempresarial Manos Unidas. Nuestro propósito es llevar a las comunidades una oferta de intervención social robusta e integral a través de jornadas de embellecimiento y mantenimiento de la infraestructura y de transferencia de conocimiento, que van desde el cuidado del medio ambiente, la salud y el bienestar físico, el uso responsable y creativo de internet hasta la educación financiera.

En 2024:

- Beneficiamos a 4 instituciones educativas en Funza, Girardota, Sopó y Barranquilla.
- Participaron cerca de 1.231 voluntarios de 15 empresas.
- Impactamos a más de 10.300 beneficiarios.

### Voluntariado en Halloween

Los hijos e hijas de nuestros empleados también son beneficiarios del voluntariado Tigo. Halloween fue la oportunidad para hablarles sobre la importancia de usar de manera responsable internet. 288 niños y niñas en seis ciudades del país participaron en actividades realizadas en nuestras sedes.

### Mentorías empresariales Todos Unidos

Apoyamos el desarrollo del tejido empresarial del país junto a la Cámara de Comercio de Bogotá a través del programa de mentorías Todos Unidos. Allí nuestros ejecutivos compartieron buenas prácticas, conocimientos y experiencia en marketing y transformación digital con 64 empresarios y empresarias.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Voluntariado social | | |

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Cantidad de voluntarios | 351 | 217 |
| Voluntarios convergentes* | 90 | 67 |
| Horas de voluntariado | 1.305 | 490 |
| Voluntariado ambiental | | |
| Cantidad de voluntarios | 202 | 115 |
| Voluntarios convergentes | 90 | 67 |
| Horas de voluntariado | 491 | 222 |
| Mentores | | |
| Cantidad de mentores*** | 17 | 12 |
| Mentores convergentes | 48 | 27 |
| Horas de voluntariado | 84 | 3 |
| TOTAL DE VOLUNTARIOS | 411* | |

* El total corresponde a la suma de voluntarios sociales (217), ambientales (115), convergentes (67) y mentores (12) que no hacen parte de otra línea de voluntariado.

** Los voluntarios convergentes son aquellos que participan de acciones sociales como ambientales.

*** De los 39 voluntarios habilitados como mentores 27 también participan en otras líneas de voluntariado.

## Retos de nuestro voluntariado

Ante los cambios de la industria y la Compañía que invitan a la eficiencia y a la simplificación operativa, el programa de voluntariado enfrentó el reto de adaptarse para mantener activa la participación de los colaboradores en sintonía con la realidad corporativa. Así mismo, tenemos el desafío de seguir aportando al desarrollo de las comunidades desde las potencialidades de la empresa en lo referente al cierre de la brecha digital y el aprovechamiento de la tecnología para el acceso a oportunidades en educación, empleo y emprendimiento.

## Apoyamos actividades culturales y artísticas

Reforzamos nuestro compromiso con la cultura y el deporte colombiano a través de diversos patrocinios, con una inversión superior a 1,200 millones de pesos durante 2024.

En el fútbol profesional colombiano, nuestra alianza estratégica con el Junior de Barranquilla y el Deportivo Independiente Medellín permitió beneficiar a cerca de 5.000 aficionados con entradas a los partidos, además de hacer entrega de alrededor de 50 camisetas oficiales, generando experiencias memorables para nuestros usuarios.

## Compromiso con los Derechos Humanos

| 3-3 **Asunto relevante** | **ODS** | **GRI** |
|---|---|---|
| Protección a los Derechos Humanos |  | (2-23) (203-1) (406-1) (407-1) (413-1) (203-2) |

En Tigo, el respeto por los Derechos Humanos es fundamental en nuestra gestión empresarial. Adoptamos un enfoque preventivo para mitigar riesgos, fortaleciendo controles y asegurando su cumplimiento. En 2024, no recibimos reportes en nuestra línea ética sobre vulneraciones a estos derechos.

Nuestra debida diligencia abarca la protección de datos personales, privacidad, derechos de comunidades indígenas y étnicas, derechos de niños, niñas y adolescentes, y libertad de expresión. Este compromiso se rige por nuestro Código de Ética, el Código de Conducta de Proveedores y demás políticas disponibles para nuestros grupos de interés.

## Expansión de Red con enfoque social y ambiental (2-23) (203-1) (413-1) (203-2)

El 2024 fue un año de grandes desafíos para el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones en los lugares más alejados e inhóspitos de Colombia, donde seguimos acompañando a nuestros proveedores en el fortalecimiento del relacionamiento con comunidades étnicas, campesinas, organizaciones de base comunitaria, y entidades, para seguir contribuyendo al tejido social a partir de las telecomunicaciones. En este sentido, tenemos los siguientes resultados:

| | | |
|---|---|---|
| Ejecutamos 29 consultas previas para 31 sitios con corte al mes de diciembre de 2024, ubicados en 21 municipios, en 6 departamentos de Colombia (Choco, Cauca, Antioquia, Nariño, Huila y Valle del Cauca). | Realizamos 29 espacios consultivos con 16 resguardos Indígenas y 13 con Consejos Comunitarios. | Contamos con la participación de 16 comunidades indígenas, y 13 Consejos Comunitarios. |

### Defensa de la Libertad de Expresión

Reafirmamos nuestro compromiso con la libertad de expresión, promoviendo espacios digitales donde nuestros seguidores puedan interactuar de manera abierta y autónoma.

# Protegemos los datos y la privacidad de nuestros grupos de interés

## Seguridad de la información

El año 2024 fue muy activo en este sentido, debido a las crecientes amenazas que se encuentran en el ciberespacio y la necesidad de evolucionar rápidamente para adaptarnos, a entenderlas y desarrollar ágilmente capacidades de protección, detección, contención y recuperación.

Aspectos para destacar:

- Desarrollamos un proyecto para la aceleración en la implementación de controles de seguridad y el cierre de vulnerabilidades usando metodologías ágiles y priorización

basada en riesgos, que fue finalista en la categoría Mejor Proyecto de Gestión de Riesgos de Ciberseguridad en la pasada edición de Andicom.

Contuvimos exitosamente de cerca de 1,5 mil millones de ciberamenazas (Malware, ataques de denegación de servicio, spam, entre otros) y no tuvimos ningún incidente de nivel de riesgo critico que comprometiera la integridad, confidencialidad o disponibilidad de nuestra información.

No tuvimos ningún incidente de seguridad asociado a violaciones de datos el cual pudiera derivar en un riesgo alto o crítico para nuestra Compañía o alguno de nuestros clientes.

Superamos exitosamente la auditoría interna de la ISO 270001 en su nueva versión 2022 y estamos listos para actualizar nuestra certificación a comienzos de 2025.

Desarrollamos más de 20 iniciativas y proyectos que dan continuidad a nuestro plan de elevar el nivel de madurez de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la información y ciberseguridad, alineados a marcos de referencia internacional como el NIST CSF.

Bloqueamos en la red de Tigo más de 114 millones de intentos de conexión a más de 45 mil sitios en internet (URLs), que podían atentar contra los derechos nuestros clientes, en especial niños y jóvenes.

Gestionamos de todos los requerimientos asociados a seguridad, provenientes de entes de vigilancia y control, auditorias interna y externa, así como de parte de nuestros clientes B2B.

Realizamos campañas permanentes de sensibilización en cultura de seguridad, desplegamos formaciones continuas y automatizadas para prevenir el phishing gracias a herramientas de talla mundial, llegando a más de 3000 empleados y proveedores críticos.

## Habeas Data

| ASG | (3-3) Asunto relevante | ODS | GRI | SASB |
|---|---|---|---|---|
| Social | Derechos Digitales | 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS | (418-1) | TC-TL-220a.1<br>TC-TL-220a.3<br>TC-TL-220a.4 |

En 2024, seguimos reforzando nuestro Programa de Protección de Datos Personales para gestionar los riesgos de seguridad y asegurar un manejo adecuado de los datos de nuestros grupos de interés. Esto incluye la mejora permanente de nuestros sistemas tecnológicos y la capacitación a todos nuestros colaboradores en seguridad de la información y protección de datos.

Nuestra publicidad cuida la privacidad del cliente, garantizando transparencia y consentimiento en la recolección de datos. Nos enfocamos en proteger los datos sensibles y promover la anonimización. Priorizamos la seguridad de los datos y el control que los clientes tienen sobre los mismos, cumpliendo con las normativas vigentes. Además, mantenemos una revisión constante para adaptarnos a los cambios legales y tecnológicos, asegurando que nuestras campañas respeten la privacidad.

Publicamos el documento "Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenidos", que detalla el número de solicitudes que recibimos de las Entidades. Ir al documento.

(206-1) TC-TL-220a.3 No tuvimos procesos en firme cómo resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente.

## TC-TL-220a.1 Política de publicidad comportamental y privacidad del cliente

En nuestras campañas de mercadeo, nos comprometemos a cumplir con las leyes de protección de datos, especialmente con la Ley 2300 de 2023, para garantizar la privacidad de nuestros clientes y el uso adecuado de sus datos de contacto (como teléfono o correo electrónico). Todos nuestros canales están alineados con las normativas legales para asegurar su cumplimiento, y buscamos minimizar el contacto innecesario, ofreciendo una experiencia más personalizada a través de una segmentación precisa.

En campañas dirigidas a usuarios no identificados (como en Google Ads o Meta), segmentamos audiencias anónimas sin recolectar datos personales, salvo que el usuario lo autorice. En estos casos, siempre proporcionamos los términos, condiciones y nuestra política de protección de datos, y damos la opción de revocar la autorización en cualquier momento.

# Gestión de la Gobernanza

## En Tigo está la ética primero

| ASG | 3-3 Asunto relevante | ODS | GRI |
|---|---|---|---|
| Gobernanza | Gobernanza ética | 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS | (2-23)<br>(2-25)<br>(2-26)<br>(2-29)<br>(205-2)<br>(205-3) |

Actuando de manera ética y transparente generamos relaciones de valor y confianza con nuestros grupos de interés durante 2024, a través de las siguientes acciones:

- Revisamos y actualizamos las políticas de ética y cumplimiento según el marco normativo y las buenas prácticas empresariales.
- Revisamos y actualizamos el modelo de matriz de riesgos.
- Evaluamos el nivel de madurez de nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial, SARLAFT y SAGRILAFT, mediante auditorías internas y externas.
- Implementamos campañas de comunicación y planes de formación con el fin de fortalecer la cultura ética al interior de la Compañía.
- Efectuamos conocimiento de nuestras contrapartes: clientes, empleados, proveedores, miembros de Junta Directiva y accionistas, a través del proceso de Debida Diligencia.
- Realizamos reportes externos a entes de control y a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF).
- Presentamos periódicamente nuestra gestión ética ante el Comité de Ética y Cumplimiento y la Junta Directiva.

## ¡Todos participamos activamente del Programa de Ética y Cumplimiento!

99,9% de empleados activos realizaron el entrenamiento de Ética y Cumplimiento, que

100% de nuestra alta dirección recibió entrenamiento en el

100% de nuestra alta dirección y Junta Directiva presentaron su

| | | |
|---|---|---|
| incluyó temas como el Código de Ética, anticorrupción y antisoborno, conflicto de intereses, entre otros. | programa de ética y cumplimiento. | declaración anual de conflicto de interés. |
| 99,4% de empleados activos presentaron su declaración anual de conflicto de interés. | 100% de los nuevos empleados realizaron su entrenamiento en nuestro programa. | 100% del equipo de Compras fueron capacitados en el proceso de compra y Debida Diligencia. |
| 100% de nuestros proveedores estratégicos recibieron información sobre nuestro programa. | Efectuamos en lo corrido del año entrenamientos a grupos focales sobre nuestras políticas y el programa. | Recibimos y gestionamos 118 casos a través de nuestros canales de denuncia en lo corrido del año. |

### Tenemos cero tolerancias ante la corrupción

Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés canales de consulta y/o denuncia frente a posibles faltas a la ética:

Línea Ética:
018009110010 - 018009110011 con el código 8557953615

https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/100713/index.html

Página web www.tigo.com.co / Conócenos / Ética y cumplimiento

Nuestros canales éticos funcionan los 7 dias de la semana y todo el año, además son administrados por un tercero para garatizar independencia en la gestión y la no represalia para los denunciantes.

# Regulación y relaciones institucionales

### Gestión regulatoria del espectro:

Realizamos la renovación por un año adicional de 30 MHz del espectro de AWS, con lo que soportamos por un año adicional la operación de nuestra red móvil.

Logramos la autorización para la cesión de 20 MHz de espectro en la banda de 700 MHz a favor de la Unión Temporal Colombia Móvil – Colombia Telecomunicaciones para la integración de las redes móviles de ambas compañías, para generar ahorros significativos en nuestra operación.

Continuamos con el despliegue de las obligaciones de la subasta de 5G y 4G alineados con el Ministerio TIC, las condiciones de implementación y la regulación actual.

### Condiciones regulatorias del mercado y competencia para los servicios móviles:

Aplicamos lo dispuesto en la Res. CRC 7285, adoptando medidas regulatorias para promover la competencia en el mercado de servicios móviles: se modificó la franja de portabilidad numérica y se disminuyó la remuneración al operador dominante por el uso de RAN.

Mantuvimos la contraprestación al Fondo Único de Tecnologías de la Información y Comunicación - FUTIC en 1,9%.

Implementamos la interfaz con el Centro de Monitoreo e Inspección de los Servicios de Comunicaciones (CMIC) del MinTIC soportado con Google Cloud. Apoyando el objetivo de monitorear, y verificar la calidad el servicio de las telecomunicaciones en el país.

# Gestión responsable de la cadena de abastecimiento

| ASG | 3-3 **Asunto relevante** | ODS | GRI | TCFD |
|---|---|---|---|---|
| Social | Gestión responsable de la cadena de suministro | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  | (2-6) (2-23) (2-24) (2-29) (204-1) (308-1) (414-1) | 2-Estrategia - Impacto en sus negocios y estrategia en la Cadena de suministro y/o cadena de valor. |

| ASG | 3-3 Asunto relevante | ODS | GRI | TCFD |
|---|---|---|---|---|
| | | 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES | | |

Fortalecer relaciones éticas y transparentes con nuestros proveedores es una prioridad. (2-29) (308-1) (414-1)

Aspectos como la procedencia lícita de recursos, el conocimiento de nuestros proveedores, la protección de datos, prevención de la corrupción y el soborno, buenas prácticas ambientales y sociales y declaración de conflicto de intereses, hacen parte de nuestro proceso de abastecimiento con proveedores, con miras al beneficio de las partes dentro del marco de la eficiencia.

Todos nuestros proveedores están comprometidos con el cumplimiento de nuestro Código de Conducta, fortaleciendo nuestra responsabilidad con la transparencia, el bienestar de la sociedad y el desarrollo sostenible (2-23).

## Apoyamos la economía nacional (204-1)

| Proveedores Nacionales | Proveedores internacionales | Total general |
|---|---|---|
| 639 | 171 | 810 |

El 84% del costo que pagamos por adquirir productos y servicios para nuestra operación va a proveedores nacionales, lo que fortalece la economía colombiana.

Verificamos el cumplimiento, oportunidad y calidad del desempeño de los proveedores con seguimiento a los indicadores en forma periódica y evaluaciones anuales.

(308-1) (414-1) Durante 2024 contamos con 40 proveedores Top, clasificados como estratégicos y apalancables, seleccionados de acuerdo con su impacto dentro de nuestra operación y la categoría de compra. Con los cuales emprendimos las siguientes acciones:

- Seguimiento semestral al cumplimiento de los compromisos contractuales.
- Auditorías de campo.
- 63% (25 proveedores) de nuestros proveedores estratégicos y apalancables son evaluados en responsabilidad social, 17 cuentan con evaluación vigente.
- Capacitación en criterios de ASG al 36% de proveedores invitados cuyos bienes y servicios involucran riesgo en temas de responsabilidad social, como: prácticas empresariales responsables, prácticas laborales justas y derechos humanos, igualdad de

género y diversidad, protección ambiental, salud y seguridad, protección de datos y privacidad.

# Propiedad intelectual y derechos de autor

En la Compañía cumplimos con las normas vigentes de propiedad intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor.

En las creaciones intelectuales que generamos, así como en aquellas que empleamos para el desarrollo de nuestra actividad comercial y que provienen de terceros, respetamos los derechos de autor y propendemos por su protección, sobre lo cual cabe resaltar los siguientes aspectos:

Respetamos los derechos conexos que tienen los organismos de radiodifusión sobre sus emisiones, al retransmitir las señales de televisión abierta a través de nuestro servicio de televisión por suscripción bajo lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 680 de 2001 y el fallo proferido por la Corte Constitucional en sentencias 654 de 2003 y 1151 de 2003 al respecto, posición reiterada por la Corte en fallo de tutela del 2016.

Tenemos acuerdos con las Sociedades de Gestión Colectiva reconocidas por la DNDA (Dirección Nacional de Derechos de Autor). Actualmente seguimos ejecutando los acuerdos correspondientes a los derechos representados por las Sociedades de Gestión Colectiva SAYCO, ACINPRO, EGEDA, Actores, Dasc y Redes.

## Marcas

UNE y sus filiales han sido autorizadas por Millicom International Cellular S.A. para utilizar la marca Tigo® y tienen registrados en la Superintendencia de Industria y Comercio diversos signos distintivos asociados a sus marcas en diferentes clases de la clasificación internacional de Niza.

## Uso de software

Velamos por el adecuado uso del software y el cumplimiento de la normatividad en la materia, así:

1. Adquirimos el software para uso de los empleados mediante licenciamiento.
2. Informamos y sensibilizamos permanentemente a las personas de la Compañía sobre la obligación de utilizar e instalar en los equipos únicamente software original y legalizado.

3. Monitoreamos frecuentemente el cumplimiento de los lineamientos para el uso de software.
4. Auditamos los procesos y la gestión de software.
5. Disponemos de lineamientos, procedimientos y políticas para la instalación y uso del software en los equipos de cómputo.
6. A través de la Mesa de Servicio de TI controlamos la instalación de software.
7. Los privilegios en los equipos de cómputo para la instalación de software son controlados.
8. Suscribimos acuerdos y cláusulas de confidencialidad para proteger la información.

# Cumplimiento de normas

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de 2005, establecimos sistemas de revelación y control, para garantizar que la información financiera sea presentada adecuadamente. Adelantamos la evaluación, con resultado favorable del desempeño y operatividad de estos, cumpliendo con los estándares, que permiten registrar, procesar, resumir y revelar adecuadamente dicha información. Durante este ejercicio no presentamos ningún fraude, incidente o deficiencia significativa en los controles que pudiese afectar la calidad o veracidad de la información financiera ni cambios en la metodología de evaluación.

De conformidad con la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se evalúo el Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2024, obteniendo una calificación general de “Eficiente”, lo que significa que generamos información financiera, económica, social y ambiental confiable, relevante y comprensible, promovemos el mejoramiento continuo y facilitamos la interacción entre las áreas.

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

Igualmente, cumplimos con las 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. Nos encontramos 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.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, entregamos una copia de este Informe de Gestión a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros. Adicionalmente se informa que durante el año 2023, UNE y sus subsidiarias incurrieron en honorarios con su auditor Ernst & Young Audit S.A.S por valor de $5.112 millones.

En cumplimiento del artículo 46 de la Ley 964 de 2005, el representante legal de la Compañía certifica que los estados financieros presentados, y este Informe no contienen

vicios, imprecisiones ni errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

# Operaciones celebradas con los accionistas y con los administradores

La relación de las operaciones celebradas entre UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y sus accionistas durante el 2024 se encuentra revelada en detalle en el Informe Especial de Grupo Empresarial.

En el 2024, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. no celebró ninguna operación con sus administradores.

# Sistemas de gestión y calidad corporativa

Durante el año 2024, el Sistema de Gestión Integral continuó contribuyendo a la transformación corporativa y a la simplificación de procesos. Gestionamos de manera exitosa las verificaciones internas y externas realizadas por entidades de control, juntas directivas, comités ejecutivos, clientes y los grupos empresariales MIC y EPM.

Con un enfoque en una operación de mayor calidad, más sostenible y orientada al futuro, logramos rediseñar el Sistema de Gestión Integral, generando eficiencias económicas, de tiempo y en la articulación de procesos, lo que ha permitido la simplificación de actividades operativas.

# Evaluación a la gestión corporativa

Las evaluaciones, tanto internas como externas, realizadas a la gestión corporativa durante 2024 concluyeron que la Compañía ha establecido y mantiene su Sistema de Gestión Integral conforme a los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 27001 e ISO 45001. Esto demuestra nuestra capacidad para garantizar el cumplimiento de las condiciones de los productos y servicios dentro del alcance de dichas certificaciones, así como de la política y los objetivos corporativos. En consecuencia, podemos afirmar que la gestión de Tigo es adecuada, eficiente, eficaz y efectiva. Este proceso ha permitido asegurar la vigencia de la certificación obtenida para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y sus Filiales en 2022, con validez por un período de cinco años, hasta 2026.

# Sistema de control interno

La Gerencia de Control Interno de Tigo cuenta con un sistema de gestión que se ha venido consolidando a través de los años, y que incorpora principios, componentes y buenas prácticas, así como la aplicación de los lineamientos establecidos en el marco integrado de Control Interno COSO.

Lo anterior se ve reflejado en los diferentes roles que le han sido asignados a esta gerencia:

1. Liderazgo: brindamos información a la alta dirección con el propósito de mejorar y fortalecer el Sistema de Control Interno.
2. Prevención: identificamos situaciones que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y así mismo en conjunto con las áreas de negocio trabajamos en la definición de acciones para fomentar una cultura de autocontrol que permitan la adecuada mitigación/gestión del riesgo.
3. Implementación, estabilización y monitoreo de controles: asesoramos, acompañamos y monitoreamos la adecuada implementación y funcionamiento de las actividades de control; esto basado en riesgos y en los lineamientos tanto locales como centrales.

Partiendo de los componentes, roles y principios que conforman el sistema de Control Interno de la Compañía, implementamos en 2024 un plan de trabajo, que permitió la identificación de oportunidades de mejora y generación de alertas, para brindar información relevante a los Líderes de Procesos y a la Alta Dirección.

Así mismo, reconociendo la importancia de tener una cultura de autocontrol y fortalecer permanentemente nuestro sistema de control interno, realizamos campañas de sensibilización y capacitación enfocadas en Controles SOX, SOX Supporting y NonSox; fundamentales para la consecución de los objetivos de la Compañía, gestionar adecuadamente los riesgos financieros y mejorar la eficiencia operativa, aumentando la confiabilidad y oportunidad en la información generada para los grupos de interés y dar un adecuado cumplimiento a la normatividad en materia de Control Interno.

Adicionalmente, contamos con órganos de control internos y externos, que incluyen dentro de sus objetivos la supervisión y monitoreo del marco de Control Interno definido por la alta dirección, garantizando su evaluación y mejoramiento continuo.

A continuación, el informe de la evaluación consolidada del Sistema de Control Interno 2024. Los resultados permiten concluir que tenemos un Sistema de Control Interno sólido, eficiente y efectivo, que aporta significativamente al cumplimiento de la estrategia de la Compañía y a su sostenibilidad:

1. Seguimos llevando los estándares de mejores prácticas a procesos y controles, dando continuidad al trabajo iniciado en 2019, con la inclusión de Millicom, en la bolsa de valores Nasdaq, lo cual implica que nuestra Compañía está sujeta al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, en adelante “SOX”, que busca fortalecer la transparencia de la información financiera y disminuir riesgos asociados al fraude y/u omisión.

2. Trabajamos en la estabilización, fortalecimiento, simplificación y mejoramiento continuo tanto de controles clave como de los controles SOX, identificando e implementando actividades para gestionar el riesgo, entregar valor agregado, y optimizar los recursos, logrando un desempeño estable en el ambiente de control interno.
3. Tenemos en alcance SOX cinco procesos de negocio: (i) Activos Fijos, (ii) Compras a pagar, (iii) Venta al recaudo, (iv) Cierre e informes financieros y (v) Tesorería; más un proceso transversal y de tecnología de la Información (ITGC), que nos ha permitido consolidar nuestra credibilidad financiera, asegurando la generación de información íntegra y confiable para la gestión del negocio. Durante los procesos de revisión y evaluación realizados a la fecha, por parte de los auditores externos, no se identificó ninguna deficiencia significativa o material en el ejercicio SOX de 2024.
4. Generamos alertas tempranas, para prever e informar con anticipación a las diferentes áreas de negocio sobre posibles amenazas que pudiesen afectar la gestión de su proceso, además de un acompañamiento en las auditorías, permitiendo a los líderes tomar medidas de mitigación de riesgos.

En 2025 trabajaremos en:

El monitoreo y seguimiento de las actividades de control, asegurando su adaptación al contexto corporativo y garantizando el cumplimiento de las normas y las metas de la Compañía

La simplificación de los controles garantizando la mitigación de riesgos y la optimización de recursos.

Reforzar la cultura de autocontrol y automonitoreo, identificando oportunidades de mejora y simplificación para los controles SOX y Non-SOX, centrándonos en nuestro objetivo de mejora continua.

La actualización de nuestras matrices de riesgos y controles, siempre enfocados en garantizar el adecuado cubrimiento de los riesgos.

La capacitación en controles SOX y Non Sox, para todos los empleados.

Participar activamente en la definición de políticas, procedimientos y lineamientos, con el propósito de garantizar la mitigación de riesgos que puedan impactar el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

# Gestionamos los riesgos

## Gestión de Riesgos

| ASG | 3-3 Asunto relevante | GRI | TCFD |
|---|---|---|---|
| Gobernanza | Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable | (205-1) | 2-Estrategia-Descripción de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima que la organización ha identificado en el corto, medio y largo plazo<br>3- Gestión de riesgos |
| | Gestión de Riesgos ASG | | |

En 2024 monitoreamos e hicimos seguimiento a los riesgos estratégicos y operativos, utilizando la gestión por procesos como herramienta en la toma de decisiones y para la mejora continua

Actualizamos nuestra política de riesgos, respaldada por la Junta Directiva, cuyo objetivo es institucionalizar la función y el marco de gestión de riesgos en la Compañía, además de definir los roles y responsabilidades clave en este ámbito.

Gestionamos 15 riesgos estratégicos, administrados por los gestores y vicepresidentes. Cada riesgo cuenta con controles que aseguran un ambiente de control adecuado para la organización.

Desarrollamos mapas de riesgos en todos los procesos clave de la cadena de valor, lo que nos permite una gestión efectiva de los eventos que puedan impactar nuestra operación.

Analizamos los riesgos en contratos y proyectos estratégicos, anticipándonos a posibles escenarios y definiendo mecanismos de mitigación de impactos negativos.

Informamos de manera regular sobre la gestión de riesgos a la Junta Directiva, la Alta Gerencia y al Comité de Auditoría, como parte de las buenas prácticas de gobierno corporativo. Esto garantiza que estos grupos de interés estén al tanto del comportamiento de los riesgos y respalden las decisiones tomadas al respecto.

## Gestión de la continuidad del negocio

En 2024, consolidamos nuestra estrategia de continuidad del negocio con:

Alineación de prioridades y actualización del MEC: revisamos y actualizamos el Modelo de Evaluación de Crisis (MEC), priorizando procesos críticos en función de su impacto operativo y financiero. Este ajuste permitió enfocar recursos en los escenarios más relevantes para la Organización.

Identificación de responsables y suplentes: completamos un mapeo detallado de responsables directos y suplentes para cada proceso crítico, fortaleciendo la capacidad de respuesta y garantizando la continuidad en caso de indisponibilidad de personal clave.

Autogestión de líderes de pilares: cada líder asumió la gestión autónoma de sus Planes de Continuidad de Negocio (BCP), incluyendo la identificación de riesgos, actualización de

planes y el seguimiento de mejoras. Esto impulsó el empoderamiento y mejoró la coordinación entre las distintas áreas.

Optimización del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA): actualizamos el BIA con un enfoque centrado en dependencias críticas y ajustes en los tiempos de recuperación (RTO/RPO), asegurando una mayor precisión en la planificación y respuesta.

Estos avances reflejan madurez en la gestión de la continuidad del negocio, enfocada en priorizar recursos, fortalecer el liderazgo y garantizar la resiliencia operativa.

---

En Tigo realizamos nuestra gestión alineados con los criterios ASG -*ambiental, social, gobierno corporativo*- y los ODS -*Objetivos de Desarrollo Sostenible*-.

**Conocer el detalle técnico**

---

© Tigo Colombia 2025. Servicios móviles prestados por Colombia Móvil S.A. E.S.P. Servicios fijos prestados por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Todos los derechos reservados.



# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024

emtelco

# Emtelco, más que un *Contact center,* un *Experience Hub* impulsado por la inteligencia artificial y el mejor talento humano

## Pilares

**Cx** **Customer** Experience + **Ex** **Employee** Experience + **Dx** **Digital** Experience

## Atributos

- Obsesionados en el cliente
- Enamorados del talento
- Inspirados por la excelencia
- Apasionados por la innovación

## Valores

- Pasión
- Innovación
- Integridad
- Simplicidad
- Confianza

emtelco | enamoramos personas y marcas

# Contenido

Nuestro propósito y desempeño ..... 11
Somos una Compañía AGI ..... 32
Gestión financiera ..... 84



# Sobre este informe

Nuestro **Informe de Gestión y Sostenibilidad, vigencia 2024** consolida los resultados de la gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad, convirtiéndose así en el principal medio de comunicación con nuestros grupos de interés, estas acciones demuestran el compromiso de Emtelco por ser una Compañía responsable, que incorpora en su ADN la ética y transparencia empresarial, y demuestra con los resultados que la sostenibilidad se ha convertido en el equilibrio entre lo ambiental, social, económico y buen gobierno (ASG).

## Generalidades del informe:

- Los resultados de la gestión están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- Incorpora el Informe de Gestión Anual de la Compañía.
- Los resultados de la gestión y 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).
- Muestra el desempeño Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) consolidado.
- Para su elaboración se tuvo como referente y buena práctica los contenidos generales del *GRI 2021 (Global Reporting Iniciative)*. No se aplica ningún estándar sectorial. (2-5).
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno y Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de la Compañía.

| **P**eriodo de reporte (2-3) | **C**iclo de reporte (2-3) | **I**nstancias de aprobación del informe (2-3) |
|---|---|---|
| 1 de enero al 31 de diciembre 2024 | Anual | Aprobado por Asamblea de Accionistas (marzo 2025) |

- Como parte de las mejores prácticas asociadas a la calidad y confiabilidad de la información reportada, el presente documento fue verificado por la Vicepresidencia de Auditoría Interna de Tigo, aplicando normas internacionales de auditoría, cuyo concepto dicta: *"Como resultado de nuestra revisión, se concluye que la información contenida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 de Emtelco S.A.S., está siendo presentada de manera razonable y los indicadores se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos por la Compañía. De acuerdo con la muestra de indicadores revisada en la auditoría no se identificaron desviaciones en su cálculo"*.

## Aclaraciones para la lectura del informe desde la perspectiva de sostenibilidad:

| **Asunto relevante para la sostenibilidad** (3-3) | **ODS** | **Estándar GRI** |
|---|---|---|
| Se refiere al tema relevante para la sostenibilidad y que se está reportando en los diferentes apartados del Informe. | Indica qué ODS impactan los resultados expuestos. Ej:   | Muestra el indicador de la iniciativa del reporte global, para los estándares de informes de sostenibilidad, *GRI 2021*, con el que se relacionan los temas del Informe. Ejm: Ver códigos resaltados en azul. Ej. (2-1) |

- (2-3) Para más información comunicarse con:

**Erika María Vanegas Múnera**
Profesional Control Interno y Auditoría
erika.vanegas@emtelco.com.co

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

- Este informe se ha elaborado de conformidad con la guía GRI 1. Fundamentos 2021.

# Mensaje
# del presidente



(2-22) Con orgullo y gratitud quiero presentarles nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad.

2024 fue un año cargado de retos, cambios y metas cumplidas, y todo fue posible gracias al trabajo en equipo y con propósito de nuestros colaboradores, al control y cuidado de los ingresos, al interés genuino por brindar la mejor experiencia y al respaldo y la confianza de nuestros accionistas, clientes y el apoyo de nuestros proveedores. Todos son fundamentales en el posicionamiento y el éxito de nuestra Compañía, así que *¡Gracias!* por la confianza y por levantarse cada día con la convicción de hacer de Emtelco una empresa que impacta positivamente a todos sus grupos de interés y a su vez a la sociedad.

En cada una de las páginas de este informe, podrán evidenciar el ADN de Emtelco, que es nuestra cultura, el cual nos proporciona un fuerte sentido de identidad y nos alinea a un propósito común de enamorar personas y marcas, sumado a nuestro enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

Todas las cifras, datos y análisis que encontrarán a continuación, reflejan el impacto positivo, la entrega de valor y el progreso que hemos alcanzado desde los diferentes frentes de trabajo, demostrando que *estamos enamorados del talento, inspirados por la excelencia, apasionados por la innovación y obsesionados en el cliente*, resaltando, que todo es posible gracias a que nuestro talento nos ayuda a dejar huella.

Gracias de nuevo a todos los que hacen posible estos resultados y por trabajar juntos para seguir trascendiendo como marca.



En 2024:

- Enamoramos a siete (7) clientes nuevos, quienes confiaron en nuestra experticia, la calidad de nuestro trabajo y el compromiso de nuestro talento humano. Así mismo renovamos treinta y siete (37) contratos durante el año.

- En la encuesta satisfacción de clientes, el *97%* expresaron *estar satisfechos y muy satisfechos* con el servicio que les brindamos durante el 2024, evidenciando que cumplimos con nuestro pilar *CX* , logrando así, que nos confíen sus marcas, y además nos recomienden como aliado estratégico clave.

- En la encuesta de clima laboral, el *82,7* % de los colaboradores *se sienten satisfechos y muy satisfechos en Emtelco*, resaltando así nuestro interés por cuidar a nuestros colaboradores y aportar a su calidad de vida y bienestar.

- Cerramos 2024 con *más de 10,000 colaboradores* a nivel nacional, aportando a la empleabilidad del país.

- La modalidad de teletrabajo y la confianza en nuestro talento humano siguen siendo parte de nuestra oferta de valor, cerramos el año con el *55 % de nuestros colaboradores en esta modalidad*.

- Aportamos mensualmente a la reducción de la huella de carbono en *90,4 toneladas de CO2* gracias a la modalidad de teletrabajo.

- En 2024 seguimos apoyando a nuestros clientes con la transformación digital, logrando que la mayoría tengan automatizaciones en sus procesos, el *41%* de estas, fueron con inteligencia artificial y trabajadores digitales.

- Nos recertificamos por tres años más en la norma ISO 9001 que nos otorga un sello de calidad en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y en la ISO 45001 que reconoce nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, además logramos la certificación GMD COPC para las operaciones eCare de Tigo, alineándonos con un modelo de gestión operativo internacional.

- Reafirmamos nuestro compromiso con las buenas prácticas corporativas al recertificarnos en PCI-DSS v4.0, asegurando la protección en nuestros procesos transaccionales con datos financieros. Además, consolidamos nuestra solidez en la gestión de la seguridad de la información al dar continuidad a la certificación ISO/IEC 27001:2013, garantizando la adopción de estándares internacionales a nuestros procesos.

- Optimizamos nuestras sedes, generando eficiencias para la Compañía e impactando el bienestar y la comodidad de nuestros colaboradores.

- Hoy tenemos + de 100 reconocimientos nacionales e internacionales, lo que demuestra nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la experiencia de nuestros colaboradores y clientes.

- Durante el 2024, gracias a nuestro Sistema de Innovación eureka, subimos 121 posiciones en el Ranking de Innovación de la ANDI, pasando del puesto 195 al 74.

- Ratificamos nuestro compromiso aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el marco del Pacto Global, mejorando los índices de empleabilidad del país, entregando condiciones de trabajo decente a nuestros colaboradores, cuidando su bienestar, velando por la igualdad de género y siendo sostenibles financieramente.

En conclusión, el 2024 fue un año donde continuamos dándole vida a nuestro propósito de enamorar personas y marcas, a través de la vivencia de nuestros pilares: CX (customer experience) + EX (employee experience) + DX (digital experience), los cuales enmarcan nuestro compromiso por la experiencia que entregamos a todos nuestros grupos de interés.

Quiero invitarlos a que lean detalladamente nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, conozcan todo lo que hicimos como equipo y celebren con nosotros las metas que alcanzamos juntos. Estoy seguro que el sentimiento de orgullo y de reconocimiento los acompañará durante la lectura de este informe.

**Juan David Adarve Vergara**

**Presidente (E) Emtelco**

# Nuestro propósito y desempeño



Naturaleza y forma jurídica ..... 13
Estructura directiva ..... 15
Asociaciones e iniciativas en las que participamos ..... ¡Error! Marcador no definido.
Datos generales del negocio ..... 16
Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores ..... 17
Cobertura ..... 19
Premios y reconocimientos 2024 ..... 21
Emtelco en los medios de comunicación ..... 22
Reputación Corporativa ..... 23
Eventos académicos e innovadores ..... 24
Informe de relaciones económicas entre Tigo sus Filiales y accionistas ..... 25
Cambios significativos ..... 26
Entorno macroeconómico ..... 27
Resultados Financieros ..... 27
Desempeño de los negocios ..... 29
Experiencia de nuestros clientes ..... 29
Satisfacción del cliente corporativo ..... 31

## Naturaleza y forma jurídica

(2-1) (2-2)

Emtelco S.A.S., es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta, descentralizada indirecta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas, sobre la cual Millicom Spain S.L. con domicilio en España, ejerce control indirecto. Emtelco no cuenta con Junta Directiva como órgano de administración, estas funciones se asignaron a tráves de los Estatutos a la Asamblea de Accionistas y Presidente de la Sociedad.

La siguiente es la composición accionaria de la Compañía al 31 de diciembre de 2024:

| **E**mpresa (102-1) | **% P**articipación |
|---|---|
| Inversiones Telco S.A.S. | 99,9999854 % |
| Colombia Móvil S.A. E.S.P | 0,0000073 % |
| Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. | 0,0000073 % |

## Órganos de gobierno[1]

(2-10)

Emtelco tiene una estructura de gobierno corporativo que establece directrices de gestión y vela por el cumplimiento de objetivos estratégicos según los estatutos, el reglamento interno y la ley:

- **La Asamblea General de Accionistas** es el órgano principal que define objetivos y dirige la Compañía; en 2024, se reunió 17 veces, una de forma no presencial y 16 mediante voto escrito.
- **Presidente**: ejerce la representación legal de la sociedad y es el encargado de la administración y gestión de sus negocios. El presidente y sus dos (2) suplentes son elegidos por mayoría simple de la Asamblea, representan legalmente a la sociedad y administran sus negocios, con facultades para actuar según los estatutos en asuntos relacionados con el objeto social. Cuenta con facultades para celebrar y/o ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad conforme a lo establecido en los estatutos.

[1] Emtelco no relaciona información asociada a los siguientes indicadores GRI ya que estos cuentan con restricciones de confidencialidad: (2-18) - (2-19) - (2-20) - (2-21).

**Comités internos,** son órganos asesores de cara a la toma de decisiones:

| | |
|---|---|
| **C**omité de Presidencia | Órgano consultivo del Presidente en la toma de decisiones, diseña la planeación estratégica y vela por el cumplimiento de las políticas corporativas. |
| **C**omité de Conciliación | Establece lineamientos para el manejo de las conciliaciones y asuntos litigiosos y formula políticas sobre prevención del daño antijurídico. |
| **C**omité de Archivo | Define las políticas, los programas de trabajo y 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. |
| **C**omité 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. |
| **C**omité de Compras | Orienta los procesos de abastecimiento de bienes y/o servicios, con el fin de analizar la pertinencia y/o conveniencia de la compra. |
| **C**omité Financiero | Corresponde a la instancia en la que se revisa, analiza y evalúa la situación financiera de la Compañía en términos de resultados, posición financiera y flujo de caja, evaluando el cumplimiento de las metas definidas, apoyando la toma de decisiones atinentes al sistema de control interno, auditoría interna, gestión de riesgos, la supervisión de la información financiera, la ejecución de presupuestos y la aprobación de montos específicos para la realización de operaciones. |
| **C**omité de Crisis | Gestiona las situaciones de crisis, la toma de decisiones sobre las acciones requeridas para el evaluación, escalamiento, gestión y reporte de una situación que pueda afectar la imagen, reputación, continuidad de negocio y los intereses de Emtelco. |
| **C**omité de Auditoría Inversiones Telco | Órgano asesor del principal accionista, sin funciones ejecutivas, pero con facultades de evaluación, proposición y asesoramiento dentro de su ámbito y competencias, quien analiza los resultados de Emtelco como Compañía operativa de Inversiones Telco. |

## Estructura directiva

al 31 de diciembre de 2024 (2-9)

**Mario Alejandro Montoya**
Vicepresidente
de Tecnología



**Juan Eduardo Jaramillo**
Vicepresidente
de Talento Humano



**Ricardo Barragán**
Vicepresidente
de Nuevos Negocios





**Juan David Adarve**
Presidente (E)

Soporte legal

Equipo relación
con el Grupo

**Carlos Mario Arango**
Vicepresidente
Administrativa y Financiera



**Miguel Yepes**
Gerente Proyectos
y Procesos



**Juliana Henao**
Directora Centro de
Experiencia, Marca y Producto



**Camilo Rodríguez**
Director Unidad de
Automatización y Ciencia
de Datos



emtelco

## Datos generales del negocio

**10,774 colaboradores**

**96%** de colaboradores con contrato laboral directo.

**55% de colaboradores**

con contrato laboral directo en **modalidad de Teletrabajo.**

**34% de colaboradores (población vulnerable)**

(Personas pertenecientes a grupos étnicos, migrantes, mujeres cabeza de hogar, personas con discapacidad).

**$507,709 millones de ingresos**

**$67,059** ebitda.

**+ 60 marcas,** de los sectores público y privado.

**7 marcas nuevas,** confiaron en Emtelco para gestionar el relacionamiento con sus usuarios.

**199 Proveedores,** de los sectores público y privado

92% nacionales / 8% extranjeros.
**$7,241 millones en ahorros.**

emtelco

## Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores

(2-6) En Emtelco seguimos innovando para fortalecer nuestra propuesta de valor y responder mejor a las necesidades del mercado. Por esto, incorporamos a nuestro portafolio las siguientes soluciones, las cuales diversifican nuestra oferta y nos permiten atender con mayor precisión las necesidades de nuestros clientes. Así, esperamos generar más oportunidades de negocio y asegurar que nuestra propuesta siga siendo competitiva, relevante y alineada con las exigencias del entorno.

**Monitoreo automatizado**

Herramienta que evalúa el cumplimiento de atributos en interacciones entre asesores y usuarios, a través de los diferentes canales de atención (telefónico, *web chats o bots*).

Verifícame by emtelco

*Suite* de servicios de validación de identidad digital, que reduce hasta un 98% el fraude por robo o suplantación de identidad, implementando diferentes mecanismos de validacion como: verificación de documentos, detección prueba de vida, reconocimiento facial, entre otros.

esencial by emtelco

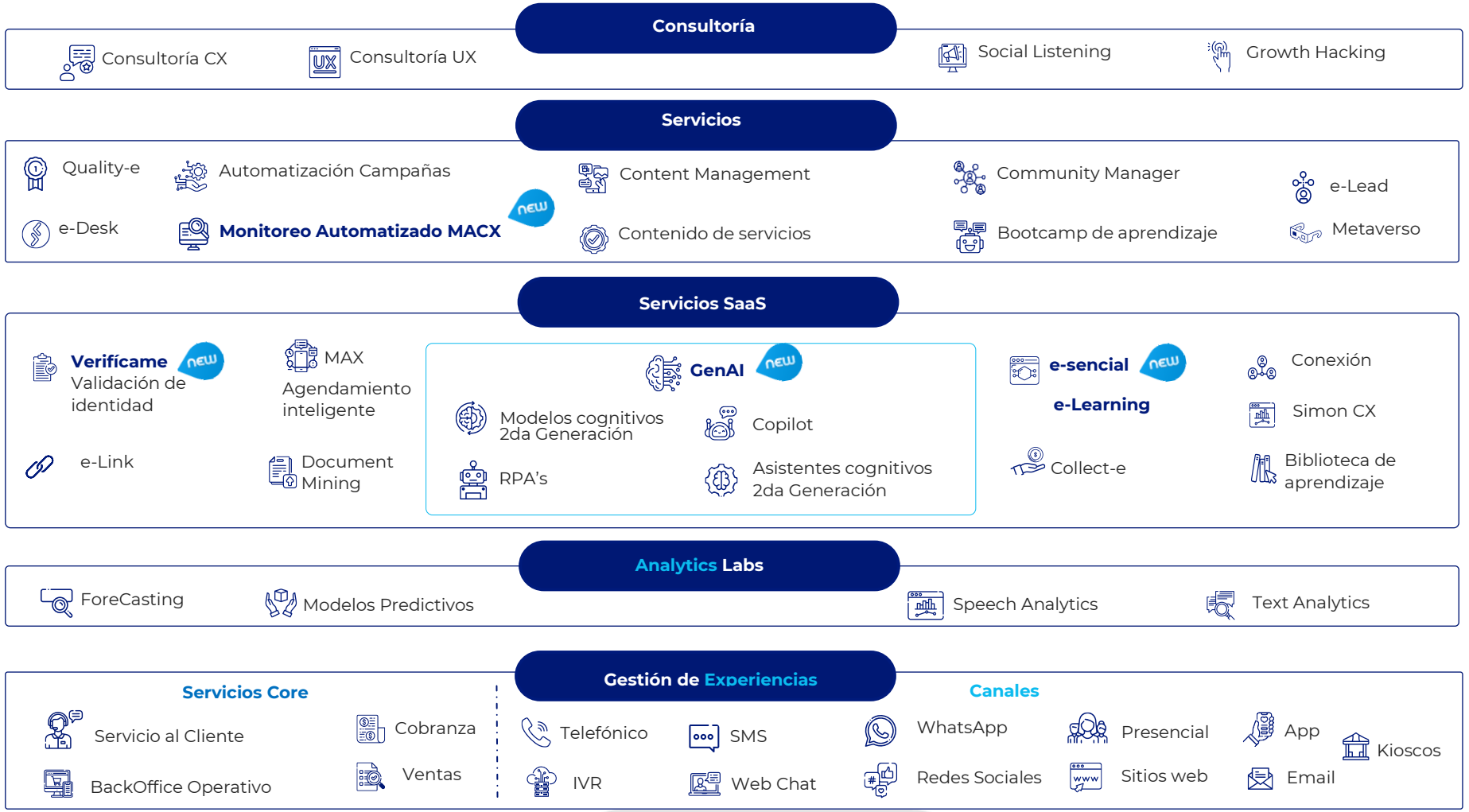
Plataforma de experiencia de aprendizaje.

GenAi by emtelco

**Copilot**

Solución que hace parte de nuestra suite de capacidades de GenAI. Cuenta con un sistema avanzado de asistencia automatizada que emplea inteligencia artificial, diseñada para integrarse con los sistemas de información existentes de la Organización, proporcionando una herramienta al colaborador para la consulta de procesos o el acompañamiento en la ejecución de tareas.

Nuestro Portafolio de Soluciones agrupa en las siguientes categorías:



## Cobertura

(2-1) Durante 2024, continuamos consolidando y extendiendo nuestro portafolio de clientes, teniendo presencia en sectores relevantes de la economía en el país:

| **Sectores de la economía del país**: |
| --- |
| Comercio |
| Financiero |
| Utilities |
| Salud |
| Educación |
| Transporte |
| Telecomunicaciones |
| Cajas de compensación |
| Gobierno |
| Seguros |
| Alimentos |

| **Regiones de país:** |
| --- |
| Regional Norte: Atlántico, Bolivar, Cesar, Guajira, Magdalena, Norte de Santander. |
| Regional Centro: Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima |
| Regional Noroccidente: Antioquia, Córdoba. |
| Regional Sur: Cauca, Nariño, Valle del Cauca. |

| **Exportamos servicios a:** |
| --- |
| México |
| Guatemala |
| El Salvador |
| Costa Rica |
| Panamá |
| Ecuador |
| Perú |
| Chile |

## Información general

- *Empresa:* Emtelco S.A.S.
- *Sitio web corporativo:* www.emtelco.com.co
- *Buzón corporativo:* servicioalcliente@emtelco.com.co  emtelcomercadeo@emtelco.com.co
- *CRM corporativo:* https://crmteescuchamos.emtelco.co/home
- *Teléfono:* (604) 38970 00.
- *Dirección de correspondencia:* Medellín - Sede Olaya - Calle 14 # 52ª 174 - Código postal: 050024.
- *Sedes operativas en:* Medellín | Bogotá | Cali | Pereira | Armenia | Manizales | Popayán | Cartago | Buga | Ibagué | Pasto.
- *Redes sociales**:***
  - Facebook: @emtelco | @Talentosemtelco
  - Instagram**:** @emtelcooficial | @Talentosemtelco
  - X**:** @emtelco
  - LinkedIn**:** @emtelco
  - Youtube**:** @emtelcoOficial
  - Tik Tok: @talentos.emtelco

## Premios y reconocimientos 2024

En Emtelco estamos obsesionados en el cliente; por eso, trabajamos para que cada interacción con sus usuarios sea una experiencia que refleje la esencia y la promesa de su marca, es así como en 2024, fuimos reconocidos y premiados por diferentes frentes del sector resaltando nuestro compromiso con el servicio.



### Premios Nacionales 2024 otorgados por BPrO

- Premio al Talento.
- Mejor Administración del Capital Humano.
- Mejor Estrategia de Cobranza.
- Mejor Estrategia en Customer Experience.
- Mejor Estrategia Multicanal.

### Premios Latam 2024 otorgados por Aloic

- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora.
- Mejor Operación en las Redes Sociales - Por el nuevo Centro de Inteligencia Digital (DiX).



- Mejor Estrategia en Employee Engagement.
- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora.
- Mejor Talento del Año.
- Mejor Estrategia Multicanal.

### Premios Genesys Customer Innovation Awards

- CX Innovator – Mejor uso de la IA en Genesys.

### Premios Comfenalco Antioquia

- Segundo puesto, premios Inclusión - en la categoría Inclusión social o educativa.

### Reconocimiento de la Alcaldía de Medellín

- Sello Diverso por parte de la Gerencia de Diversidades Sexuales e Identidades de género de la Alcaldía de Medellín.

## Emtelco en los medios de comunicación

En 2024, fortalecimos nuestro posicionamiento como un *Hub* de experiencias, destacando nuestra capacidad de transformación y liderazgo en el sector, es así como en 2024 logramos importantes apariciones mediáticas:

| | |
|---|---|
| **Portafolio** | - Nota titulada "*Emtelco espera crecer 11 % y ve señales de mejoría en sus clientes*" (mayo).<br>- Mención resaltando nuestras prácticas inclusivas en "*Diversidad en empresas: 15 prácticas inclusivas exitosas en Colombia*" (septiembre).<br>- Reconocimiento como una de las 55 empresas nominadas a los Premios "Portafolio". (noviembre). |
| **Blue Radio** | - En el marco del CX Summit en Cartagena (mayo). |
| **La República** | - Nos referenció como el tercer BPO más grande del país en su artículo sobre el sector. (noviembre) |

Estas acciones fortalecieron nuestra visibilidad, potenciaron nuestras soluciones y reafirmaron por qué somos la casa de las mejores experiencias.

## Reputación corporativa

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con fortalecer la percepción de Emtelco como un aliado estratégico confiable y relevante para nuestros públicos claves. Desarrollamos y ejecutamos estrategias integrales que impactaron positivamente la satisfacción y el índice de recomendación de nuestros, colaboradores, clientes proveedores, aliados estratégicos y nuestra creciente comunidad digital. Uno de los hitos más destacados en 2024 fue el fortalecimiento de nuestra marca, como marca empleadora, consolidándonos como un referente atractivo para los talentos en Colombia.

Nuestra comunidad digital, integrada por colaboradores actuales, excolaboradores y el público en general, se transformó en un espacio de interacción significativa y crecimiento constante, a través de nuestras cuentas de Talentos en Instagram, Facebook y las nuevas comunidades creadas este año, como TikTok, donde logramos un crecimiento exponencial del 500% en seguidores y más de 2,000 interacciones anuales y el lanzamiento de un innovador canal de WhatsApp, que ya reúne cerca de 3,000 seguidores interesados en nuestras vacantes, impulsamos un incremento del 96% en postulaciones respecto a 2023, posicionándonos como una de las empresas más atractivas para trabajar en el país.

En términos de reputación digital, mejoramos nuestro índice en redes sociales en un 0,24%, pasando de un 0,26% en 2023 a un 0,5% en 2024, avanzando de aceptable a bueno en el semáforo reputacional digital.

Cerramos el año con un alcance de contenido orgánico de 2,345,748 incrementando un 70,7% en comparación con 2023, a través de un incremento en la frecuencia de publicaciones y nuevos canales. Nuestra comunidad digital también experimentó un notable crecimiento del 9,7%, con 7,368 nuevos seguidores, alcanzando un total de 83,345 seguidores al cierre del año (frente a 75,977 en 2023). Asimismo, nuestro compromiso con la interacción y el contenido relevante se reflejó en un incremento de 1,52 puntos en el Engagement rate, pasando de 3,5 en 2023 a 5,02 en 2024. Este resultado reafirma nuestra capacidad para conectar de manera auténtica y efectiva con nuestra audiencia.

Nuestro óptimo relacionamiento con aliados estratégicos y nuestra activa participación en agremiaciones consolidaron aún más nuestra credibilidad.

En resumen, el 2024 fue un año de logros significativos en la gestión de la reputación de Emtelco, marcando un camino de crecimiento sostenible y reafirmando nuestra posición como un referente en el sector de Contact Center y BPO en Colombia y la región.

## Eventos académicos e innovadores

Durante el 2024, tuvimos presencia en espacios de educación e innovación que impactaron positivamente nuestro relacionamiento con clientes actuales, clientes prospectos y proveedores, posicionando nuestra marca como experta en innovación, tecnología y experiencia del cliente, destacando la participación en:

- **Lanzamiento de nuestra solución GenAI:** en marzo dimos a conocer nuestra suite de capacidades de inteligencia artificial generativa, GenAI, con nuestros clientes actuales y clientes prospectos.

- **Participación en el CX Summit 2024:** nuestro Comité de Presidencia representó a Emtelco en la edición 22 del evento *Customer Experience Summit,* organizado por BPrO, el encuentro de experiencia del cliente más importante de Latinoamérica, donde, además, tuvimos presencia en un stand de nuestro aliado Genesys.

- **Días de Experiencia:** junto a nuestros clientes actuales, clientes prospectos y colaboradores, vivimos 4 eventos cargados de interacciones que enamoran, donde compartimos temas relevantes con la experiencia del cliente.

- **Encuentro anual de Proveedores**: en octubre, realizamos para nuestros proveedores y supervisores de contrato, un evento cargado de aprendizajes y reconocimiento, donde, además, premiamos, en los *Top Partners Awards,* a los proveedores y supervisores que se han destacado por su excelencia y responsabilidad.

- **Participación en Colombia 4.0:** espacio de networking que nos permitió conocer las tendencias digitales en el país y posicionarnos como un *experience Hub* impulsado por la inteligencia artificial y el mejor talento humano, además presentamos nuestra solución GenAI y los chats multimodales.

- **Participación de Feria virtual de la Andi:** gracias a nuestra alianza con la Andi y su programa de innovación, llevamos nuestra *suite* de capacidades de validación de identidad, Verifícame, a la feria virtual “Innovaciones”.

- **Ruta de Conexión:** en diciembre, fuimos anfitriones en una de las actividades de la ruta de conexión de Andi más país, lo que nos permitió recibir a más de 40 representantes de organizaciones en nuestra sede Olaya en Medellín y demostrarles cómo nuestro sistema de innovación impacta los diferentes procesos de la Compañía.

## Informe de relaciones económicas entre Tigo sus filiales y accionistas

Emtelco presta los servicios de *Servicio al Cliente, Ventas, Retención, Instalaciones y Reparaciones, y Soporte a Procesos*, entre otros, a sus partes relacionadas.

Adicionalmente, tiene contratos con algunas partes relacionadas 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.

Las operaciones mencionadas son realizadas en condiciones de mercado y en cumplimiento de la normatividad vigente.

En los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en los estados financieros de 2024 se informa sobre la intensidad de las relaciones económicas existentes entre Emtelco, sus accionistas y partes relacionadas.

Nuestra Compañía es controlada de manera directa por Inversiones Telco S.A.S. e indirectamente por la sociedad Millicom Spain S.L., situación que se encuentra debidamente inscrita ante la Cámara de Comercio de Medellín.

Por último, no se celebraron operaciones con sus administradores.

## Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2024 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la Sociedad.

## Cambios significativos

(2-6)

**Desde la perspectiva de gobierno corporativo:**

En 2024 se presentaron dos cambios relevantes en la estructura organizacional de primier nivel:

- Renuncia de la Presidente de la Compañía, Maritza Garzón Vargas en julio, en su reemplazo, por encargo, fue nombrado como Presidente Juan David Adarve para continuar con el liderazgo de la Empresa.

- Renuncia del Vicepresidente de Tecnología, Leonardo Jaimes. Finalizando el periodo se intregró a la Compañía Mario Alejandro Montoya Herrera, profesional que con su experiencia y conocimiento guiará la gestión tecnológica e infraestructura técnica de la Compañía.

Se continuó apalancando la estrategia corporativa con su enfoque a transacciones digitales, donde se habilitaron varias capacidades con esta tecnología lo cual permitió transformar procesos.

**Desde la perspectiva administrativa:**

En 2024 se realizaron optimización de las sedes operativas y administrativas, lo que redujo la cantidad de contratos con nuestro principal proveedor de infraestructura física.

Se inició y ejecutó un proceso de control riguroso por parte del accionista para las contrataciones con proveedores que sumisnistran servicios a la Organización, con el propósito de contar con un mayor control del costo, gastos e inversiones en la Organización.

Adicionalmente, logramos incremento en la solidez de la estructura operativa y financiera de la empresa al obtener un aumento del 33,8% en ebidta respecto al año 2023.

## Entorno macroeconómico

La economía colombiana presentó un avance en su recuperación durante el 2024, con un crecimiento del PIB estimado del 2%. Este desempeño refleja una mejora gradual en la actividad económica liderada por un mayor dinamismo en los componentes de la demanda interna, la resiliencia de las exportaciones y una moderación en las presiones inflacionarias.

El consumo privado ha sido fundamental en impulsar la demanda interna lo que ha significado un aumento en el consumo de los hogares, motivado por una mejora en los ingresos reales y mejores condiciones crediticias tras el ciclo de reducción de tasas de interés por parte del Banco de la República. Regionalmente, América Latina 2024 estima cerrar con un crecimiento del 2,1%, impulsado principalmente por las políticas monetarias realizadas por los bancos centrales de la mayoría de los países en donde han iniciado ciclos de reducción de tasas que han favorecido a su vez la moderación de la inflación a nivel regional.

Finalmente, a nivel mundial el 2024 mostró una economía sostenida pese a las condiciones financieras ajustadas, la persistente inflación, aumento de las tensiones comerciales debido a la imposición de aranceles sobre algunos productos chinos de alta tecnología y la continuación de las tensiones geopolíticas relacionadas con la guerra en Ucrania y el conflicto bélico en Medio Oriente. En medio de todo esto la economía mundial creció alrededor del 3,2%, apalancada por el consumo privado en Estados Unidos, los estímulos fiscales en China y la recuperación gradual en Europa.

## Resultados Financieros

(201-1) La Compañía cerró el año 2024 con ingresos de $507,709 millones creciendo $6,782 millones y un 1,4% sobre el año 2023. Se resalta el crecimiento de los ingresos de nuestro portafolio digital proveniente de las estrategias de automatización e incorporación de las herramientas de inteligencia artificial en las operaciones de clientes. De otro lado, el portafolio de clientes propios creció un 15,58%, apalancado por el crecimiento de operaciones en clientes actuales y la llegada de nuevos clientes.

Producto de eficiencias operativas y migración a canales digitales que demandan menor mano de obra, así como ahorros laborales producto de optimizaciones a finales del 2023 y pese a extra-costos incurridos por la disminución por ley de la jornada laboral, logramos disminuir los costos operativos en 2.5% y mejorar el margen bruto del negocio en 13,5% frente a 2023.

De igual forma, por el efecto combinado de estrategias de ahorros y eficiencias internas y renegociaciones con nuestros proveedores, los gastos de la Compañía disminuyeron 1,1% frente a 2023.

A partir, principalmente de nuestra estrategia consolidada de teletrabajo y la reducción de 3,600 puestos de Contact Center en nuestras sedes, se obtienen menores gastos no operativos de 25,5% frente a 2023.

La utilidad neta fue de $14,225 millones, superior en $9,544 millones y 203.9% al año anterior ($4,681 millones), reflejando sólidos resultados para la Compañía.

| **A**sunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | **O**DS | **G**RI |
|---|---|---|
| Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable |  | (2-2)<br>(201-1) |

## Desempeño de los negocios

Durante 2024, siete (7) compañías más confiaron en Emtelco para gestionar el relacionamiento con sus usuarios y enamorar personas y marcas. Estas compañías hacen parte del sector financiero, de seguros, de alimentación, de transporte masivo y salud, con operaciones de servicio al cliente, cobranzas y ventas presenciales, adicionalmente, logramos renovar de manera exitosa treinta y siete (37) contratos con clientes actuales. Estos aspectos nos permitieron aumentar nuestros ingresos en un 1,4 %. Este crecimiento se mantiene a pesar de que nuestros clientes, en colaboración con nuestra Compañía, buscan constantemente alternativas para reducir la facturación del Contact Center.

En línea con nuestro compromiso de eficiencia, tanto para nuestra Compañía como para nuestros clientes, en 2024 implementamos 52 iniciativas adicionales enfocadas en la optimización de procesos, utilizando herramientas como *bots*, *RPA*, *voicebots*, entre otras.

Para 2025, nuestro objetivo es profundizar y especializar, de manera responsable y segura, el uso de la inteligencia artificial para potenciar la eficiencia en nuestros procesos internos y en la operación con nuestros clientes.

## Experiencia de nuestros clientes

| **A**SG | **A**sunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | **G**RI |
|---|---|---|
| Social | Experiencia con el cliente | (2-25) |

(2-25) En Emtelco, estamos comprometidos con el diseño de experiencias positivas para los usuarios finales de nuestros clientes corporativos, ofreciendo un servicio diferenciador que refleja nuestro propósito de enamorar personas y marcas. Este enfoque nos ha permitido obtener resultados sobresalientes en la percepción del usuario final y en la calidad del servicio, demostrando nuestra dedicación para lograr interacciones excepcionales.

A continuación, presentamos el desempeño de los principales indicadores de percepción de los usuarios finales y de calidad del servicio:

**88%** en el indicador de satisfacción que mide los usuarios satisfechos y muy satisfechos (TTB) (87%, en 2023).

Resultado positivo, logrando mejorar 1 punto porcentual respecto al año anterior.

**91,3%** en el indicador de percepción del usuario final sobre la Solución en Primer Contacto (SPC o FCR) (92,7 % en 2023.).

La disminución respecto al 2023 se debe a cambios en los procesos del cliente corporativo.

**Indicadores de calidad del servicio**, mejora en la percepción del usuario final, con un incremento del **0,2 %**

**Indicador enfocado en el negocio** mostró una ligera disminución del **0,5 %** respecto a 2023.

Este desempeño positivo es el resultado del esfuerzo colectivo de todas las áreas de la Compañía, que trabajaron en la creación y entrega de experiencias excepcionales. El compromiso, la dedicación y el sentido de pertenencia de nuestros creadores de experiencias se reflejan en su capacidad para *escuchar, actuar con proactividad y resolver eficazmente las necesidades de los usuarios finales.*

Por otra parte, durante el 2024 desarrollamos algunos hitos relevantes que nos permitieron alcanzar un mayor grado de madurez en nuestro esquema de experiencia, como:

- El lanzamiento de la evolución de nuestro modelo de experiencia: ***e-Motion Life*** que incluyó metodologías tanto de CX como de UX y ciencias del comportamiento, permitiéndonos ver la experiencia del cliente no solo de cara al usuario final, sino que involucra todo su entorno; adicionalmente participamos activamente en el rediseño de los procesos para generar eficiencias a través de la automatización con robots.

- Implementamos la metodología para el **monitoreo de canales asistidos digitalmente**, lo cual nos permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora de estos, garantizando así un servicio consistente con nuestra promesa de marca.

## Satisfacción del cliente corporativo

(2-25) La satisfacción de nuestros clientes corporativos alcanzó un 97% en 2024, reflejando un incremento de 2 puntos porcentuales con respecto a 2023, este notable desempeño se debe a que nuestros clientes perciben en la Compañía un alto nivel de calidad humana y de servicio, una actitud proactiva por parte del equipo, así como capacidad y agilidad para atender y solucionar sus requerimientos. Además, se evidencia un aumento significativo en el NPS, con un crecimiento de 10 puntos en comparación con el año anterior. Este incremento responde a un cambio en la percepción de cinco clientes, equivalentes al 8% de los encuestados, quienes evolucionaron de pasivos en 2023 a promotores en 2024. La principal razón de este cambio es la percepción de mayor innovación y proactividad en la entrega de soluciones y propuestas integrales adaptadas a sus negocios.

Por último, en 2024 solo se registra un cliente detractor y la cantidad de clientes pasivos ha disminuido significativamente.

En 2024 se recibieron en total 23 PQRSF de clientes corporativos teniendo una disminución de 4,1% con respecto al año anterior; año en el que se recibieron 24 PQRSF de clientes corporativos distribuidos así: 5 quejas y reclamos, 1 petición y 18 felicitaciones, mientras que para 2024 la distribución de las 23 PQRSF recibidas se distribuyeron así: 11 quejas y reclamos y 12 felicitaciones.



# Somos una compañía ASG

Matriz de doble materialidad ..... 35
Gestión ambiental ..... 37
Gestión social ..... 44
Programa de beneficios ..... 49
Formamos y desarrollamos nuestro talento ..... 50
Cuidamos nuestro talento, bienestar, seguridad y salud en el trabajo ..... 52
Los derechos humanos en Emtelco ..... 55
Ciberseguridad, seguridad de la información ..... 56
Continuidad del negocio ..... 57
Protección de datos personales ..... 57
Gestión de la ética y la transparencia corporativa ..... 59
Regulación y relaciones institucionales ..... 60
Proveedores ..... 60
Contingencias legales ..... 62
Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor ..... 63
Cumplimiento de normas ..... 63
Sistemas de gestión y calidad corporativa ..... 64
Gestionamos los riesgos y garantizamos la sostenibilidad ..... 66
Gestión tecnológica ..... 67
Transformación digital e innovación ..... 68

# Somos una Compañía ASG

(2-14) (2-17) (2-29) (3-1) (3-2) (201-2)

En Emtelco, hemos integrado los factores *Ambientales, Sociales y de Gobernanza Corporativa* **(ASG),** así como la gestión de riesgos en nuestra estrategia y en todas las fases de nuestra cadena de valor.

En 2024, mantuvimos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de un enfoque de doble materialidad, el cual no solo considera los impactos sociales y ambientales derivados de nuestra operación, sino también los posibles efectos que los asuntos de sostenibilidad pueden tener en nuestros ingresos, flujo de caja y ebitda.

Actualizamos el estudio de nuestros asuntos materiales, con un enfoque de doble materialidad, que incluyó una visión de afuera hacia adentro, para ahondar en los impactos de los asuntos ASG sobre la creación de valor económico de la Compañía a corto, mediano y largo plazo, y una visión de adentro hacia afuera, para analizar nuestros impactos sobre la sociedad y el planeta, incluyendo la percepción de nuestros grupos de interés.



## Matriz de doble materialidad

(3-1) Este enfoque se divide en dos tipos de materialidad:

1. La materialidad de impacto, que fue evaluada mediante consultas a nuestros grupos de interés *(Colaboradores, Clientes, Socios/Accionistas, Proveedores, Agremiaciones/Competidores, Comunidad, Entidades Gubernamentales, Medios de Comunicación)*.
2. La materialidad financiera, es aquella que esté relacionada con los actuales y futuros impactos, positivos y negativos, que generan los asuntos sociales, de gobierno y ambientales, incluidos los climáticos, en la situación financiera, desarrollo, rendimiento y posición de la empresa que pueden afectar a su valor. *(Los grupos de interés más preocupados por estos asuntos son los Socios/Accionistas)*.

### Dimensión Ambiental

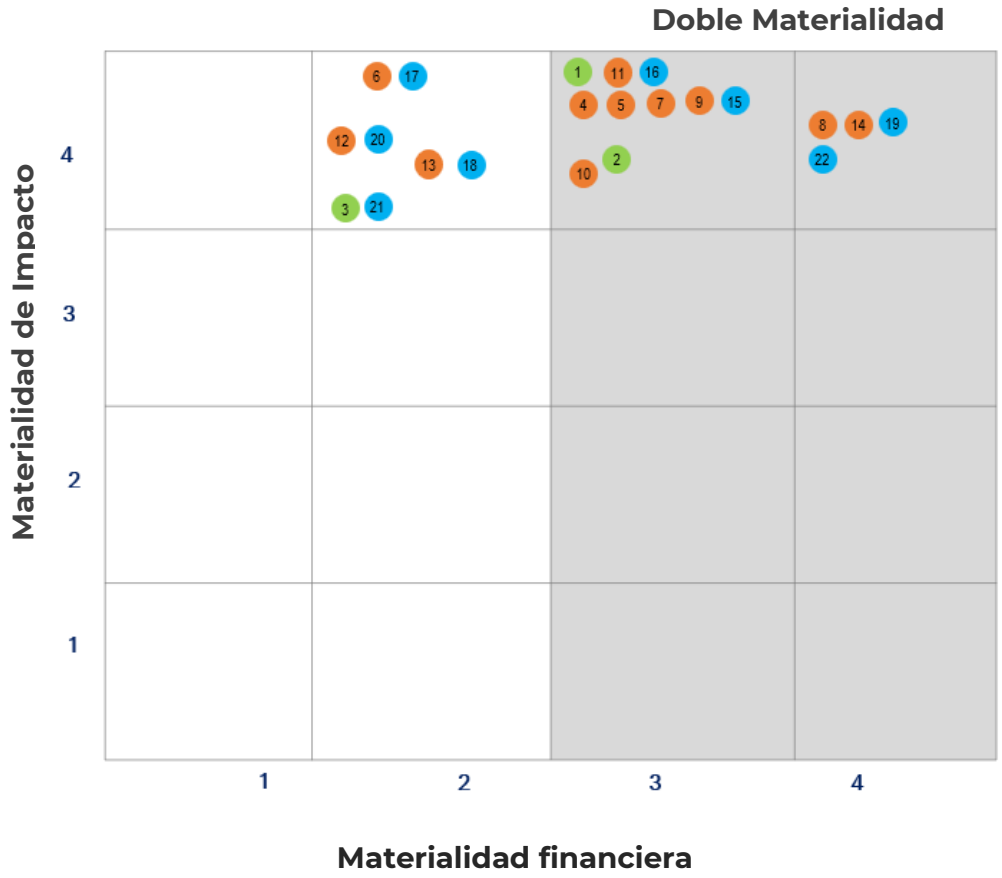
1. Cambio climático
2. Economía circular
3. Minimización y gestión responsable de recursos.

### Dimensión Social

4. Atracción y retención del talento humano.
5. Desarrollo en habilidades para rol y para el futuro.
6. Salud y seguridad en el trabajo.
7. Igualdad, inclusión y diversidad laboral.
8. Experiencia al cliente y el usuario final.
9. Innovación, automatización e inteligencia artificial.
10. Excelencia operativa.
11. Ciberseguridad y protección de datos.
12. Desarrollo de la zona de Influencia.
13. Inversión social.
14. Inclusión social población vulnerables y minorías "*Impact Sourcing*".

### Dimensión Gobierno

15. Sostenibilidad financiera y crecimiento rentable.
16. Gestión de riesgos ESG.
17. Competencia leal.
18. *Marketing* responsable.
19. Gobernanza ética.
20. Información pública y transparente.
21. Alianzas para lograr los objetivos ESG del sector.
22. Gestión responsable de la cadena de suministro.




Estos son los asuntos ASG priorizados de acuerdo con el análisis de doble materialidad, ya mencionado (3-2)




**Asuntos priorizados de Doble Materialidad**

## Gestión Ambiental

*¡aportando desde nuestra gestión en el cuidado del planeta!*

En el 2024 continuamos con el fortalecimiento de la gestión ambiental de la Compañía, cumpliendo el compromiso del cuidado de medio ambiente. La gestión al cambio climático y la economía circular fueron los temas de mayor relevancia para nuestra gestión ambiental y donde enfocamos nuestros esfuerzos para mitigar los impactos ambientales, de acuerdo con nuestras actividades de Contact Center & BPO.

| **A**SG | **A**sunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | **O**DS | **G**RI |
|---|---|---|---|
| Ambiental | Economía Circular |   | (301-2)<br>(306-1)<br>(306-2)<br>(306-3)<br>(306-4) |

En 2024, las cajas de cartón generadas durante las operaciones de instalaciones y reparaciones formaron parte de nuestras iniciativas basadas en principios de economía circular, gracias a procesos de reutilización y reciclaje, logramos extender su vida útil, reafirmando así nuestro compromiso de mitigar al máximo los impactos ambientales derivados de nuestras actividades, además, continuamos fortaleciendo la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), que representaron más del 3% de los residuos generados en 2024. En este ámbito, mantenemos el 100% de cumplimiento en el manejo ambiental de equipos en obsolescencia mediante actividades de reciclaje y reacondicionamiento.

Este año, destacamos la subasta de 5,048 equipos de cómputo obsoletos y en mal estado, en alianza con empresas especializadas en reciclaje, estas se encargaron de la recolección, clasificación y tratamiento de los materiales, logrando un manejo ambiental responsable para la totalidad de los equipos, con un peso total gestionado de 1,000 kg.

Con estas iniciativas, Emtelco reafirma su compromiso con la gestión responsable de residuos, implementando estrategias sostenibles que protegen y cuidan el medio ambiente. En 2024, se reciclaron 33,404 kg de residuos sólidos, un 85% del total generado.

| **T**ipo de residuos – *(Peso total de residuos por tipo)* | **2**024 | **2**023 |
|---|---|---|
| Ordinarios e Inertes | 4,672 | 15,631 |
| Reciclables (papel, cartón, plástico, chatarra). | 33,404 | 45,049 |
| Peligrosos y Especiales (RAEES, pilas, baterías y luminarias). | 1,000 | 1,101 |
| **Total, residuos (kg)** *Unidades en kg | **39,076*** | **60,781*** |

| **T**ipo de gestión final *(Peso total de residuos por tipo gestión)* | **2**024 | **%** |
|---|---|---|
| Aprovechamiento | 33,404 | 85% |
| Tratamiento | 1,000 | 3% |
| Disposición final | 4,672 | 12% |
| **Total, residuos (kg)** *Unidades en kg | **39,076*** | **100%** |

## Cambio climático

| ASG | Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | ODS | GRI |
|---|---|---|---|
| Ambiental | **Cambio Climático** |     | (2-4) / (302-1) (302-2) / (302-3) (302-4) / (305-1) (305-2) / (305-3) (305-5) |

En Emtelco, continuamos con el propósito de contribuir activamente a la mitigación y reducción del cambio climático, mantenemos nuestro inventario GEI (*gases de efecto invernadero*) como base para tomar decisiones y orientar esfuerzos en mitigación de emisiones, el cual se calcula con base en el *Protocolo de Gases Efecto Invernadero del World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute*.

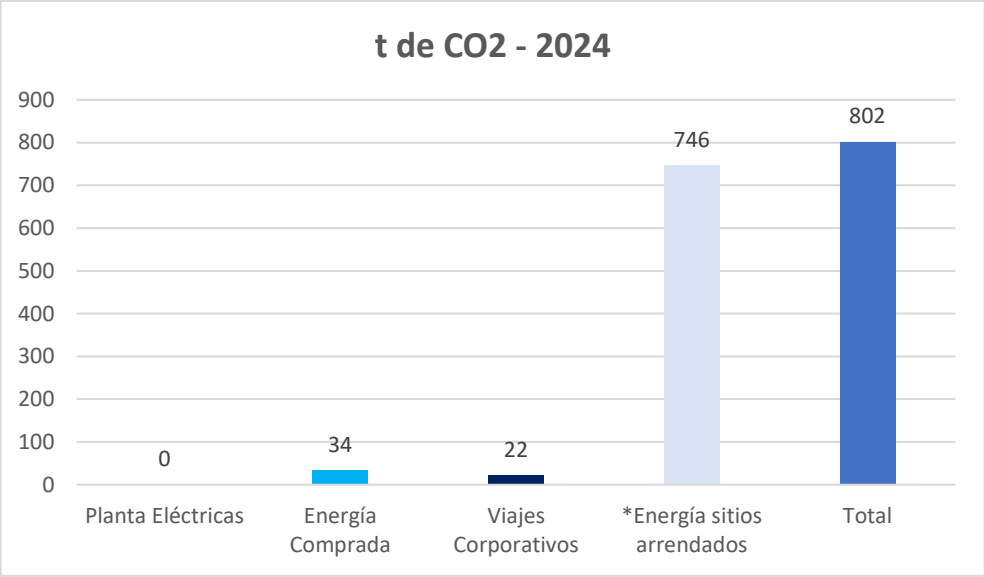
Para la Compañía el principal aporte en 2024 (mayor al 97%) se concentra en el consumo energético asociado a la energía comprada para sitios propios y arrendados, siguiéndole las emisiones provenientes de viajes corporativos con un 3%.

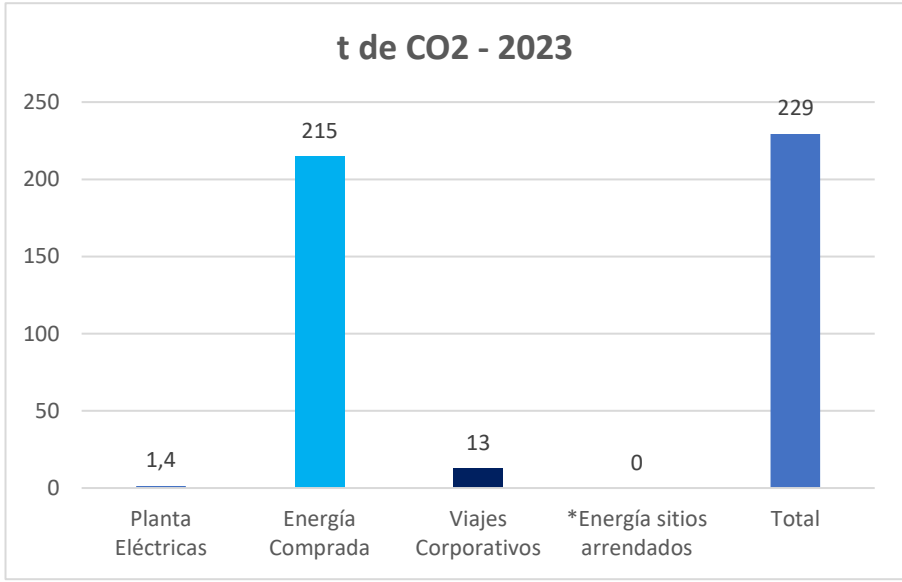
**Inventario de Gases de efecto Invernadero,** (305-1) (305-2) (305-3)

| Alcances | | Alcance 1 | Alcance 2 | Alcance 3 | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fuentes/año** | **Unidades** | **Plantas Eléctricas** | **Energía comprada** | **Viajes Corporativos** | ***Energía sitios arrendados** | |
| **2023** | tCO2e | 1,4 | 215 | 13 | ND | **229** |
| **2024** | tCO2e | 0 | 34 | 22 | 746 | **802** |
| **Variación anual** | % | -100% | -84% | 169% | 100% | **350%** |

Notas:

- *Fe de erratas: se corrige valor de alcance 2 en energía comprada. De acuerdo con la actualización por parte de la Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME del 26-12-2024, factor de emisión para inventarios de GEI: 0.177 tCO2e/MWh incrementando las emisiones de ese año en 215 t de CO2.*
- *Fe de erratas: se corrige valor de alcance 3 en viajes corporativos para 2023, pasando de 10 a 13 tCO2. Gracias a la validación de datos de cambio climático, se obtuvieron nuevos cálculos en la identificación de viajes aéreos, incrementando las emisiones de ese año en 229 t de CO2.*
- *Ítem nuevo para este reporte con el fin de ampliar alcance 3 (2-4).




Aumentamos nuestra huella de carbono en las emisiones de alcance 3.

Incremento de viajes laborales durante 2024.

La inclusión, en esta vigencia, del consumo de energía de los sitios tercerizados para la operación del Contact Center.

Disminuimos nuestra huella de carbono en las emisiones de alcance 1 y 2.

Tercerizamos el 100% de las sedes asociadas a la operación del Contact Center, por lo que no se incluyó el consumo de combustibles para respaldo eléctrico, dado que ya no tenemos control operacional sobre las sedes ni sobre la generación de electricidad mediante plantas de emergencia.

**Mitigación** (302-5) (305-5) (305-6)

1. Para gases refrigerantes tomamos medidas para contrarrestar las causas de fuga entre las que se encuentran mantenimiento preventivos y correctivos.
2. Continuamos con nuestra estrategia de teletrabajo, lo cual ha contribuido notablemente a reducir nuestra huella de carbono asociada a la movilidad de nuestros colaboradores, al cierre de 2024 un total de 5,923 colaboradores están en el modelo de teletrabajo que corresponden al 55% del total colaboradores de la Compañía.
3. Una de nuestras apuestas significativas en cambio climático en alianza con nuestro proveedor Compurent, se enfocó en la compensación de nuestras emisiones por el alquiler de computadores, para 2024 logramos compensar un total de **250 tCO2e** con bonos de carbono de PMCC Carbono Hass, el cual está diseñado como un proyecto que agrupa a pequeños y medianos agricultores del sector aguacatero en Colombia, ubicados en la región Andina del país, que abarca los departamentos de Antioquia, Caldas, Risaralda, Quindío, Valle del Cauca, Cauca, Huila, Tolima, Cundinamarca, Boyacá, Santander y Norte de Santander.

| **C**onsumo de **E**nergía | **2**024 | **2**023 | **A**nálisis de **V**ariación |
|---|---|---|---|
| GJ/año | 569 | 3,561 | Se ha registrado una disminución significativa en el consumo de energía, pasando de 3,561 GJ/año en 2023 a 569 GJ/año en 2024, lo que representa una reducción del 84%. Esta caída en el consumo se atribuye a la externalización total de las sedes operativas de Contact Center (Olaya, Aguacatala y Dorado). |
| MWh/año | 158,137 | 989,122 | |

## Responsabilidad Ambiental Operacional

- En 2024, nuestros colaboradores en el modelo de teletrabajo contribuyeron a la reducción mensual de 90,4 toneladas de CO2, alcanzando un total anual de 1,085 toneladas de CO2.

- Hemos mantenido un alto nivel de aprovechamiento de residuos, logrando un 88% en 2024. Durante este período, se generaron 39,076 kg de residuos, los cuales fueron gestionados de manera responsable y eficiente.

- Realizamos la “Semana Ambiental”, un evento que incluyó diversas actividades enfocadas en los temas que más impactan nuestro entorno, tales como:

  - Stand ambiental sobre clasificación de residuos.
  - Concurso de transporte sostenible.
  - Concurso “Tapitas por patitas”.
  - Concurso “Botellitas de amor”.

- Organizamos un evento híbrido con transmisión en vivo por YouTube, el “Encuentro Anual de Proveedores”, que contó con la participación de 86 asistentes. Durante el evento se ofrecieron charlas sobre temas de interés general, incluyendo experiencia al cliente, salud y seguridad laboral, ética y cumplimiento.

- Reconocimos a nuestros proveedores y premiamos sus iniciativas destacadas en las siguientes categorías:

  - Compromiso Ecológico Corporativo: Andirent.
  - Innovación en los Negocios: Intelcost.
  - Integración y Responsabilidad Social Empresarial: Servitravel.

- Movilizamos la cultura organizacional mediante campañas de comunicación y programas de sensibilización, promoviendo la reducción del consumo de recursos naturales, la separación en la fuente, el aprovechamiento de plásticos y la movilidad sostenible.

- Es importante destacar que, durante 2024, no se registró ninguna infracción o reclamación ambiental, ya sea en forma de multas o sanciones, relacionadas con el incumplimiento de la legislación o normativa ambiental vigente.

## Gestión Social

Este año ratificamos la importancia de poner en el centro de la estrategia a nuestros colaboradores y además de contar con procesos de Compañía estructurados, teniendo la certeza que la suma de ambos elementos nos permite darle vida a nuestra cultura, impulsar el logro de los resultados de Emtelco y seguir generando acciones conscientes y desde un interés genuino para impactar no solo a nuestros más de 10 mil colaboradores, sino a sus familias, su entorno y por ende a nuestra sociedad.

| **A**SG | **A**sunto relevante para la sostenibilidad (3-3) **/ O**DS | | |
|---|---|---|---|
| Social | Atracción y retención del talento   | Formación y Capacitación en habilidades del futuro   | Igualdad, inclusión y diversidad laboral   |
| **G**RI | (401-1) / (201-3) / (401-2) / (407-1) | (404-1) / (404-2) | (405-1) |

## **Nuestros colaboradores** (2-7) (2-8) (405-1)

Nuestro talento humano, un grupo de alto valor, incluyente y con gran variedad en diversidad laboral:

Cerramos el año **10,774 colaboradores.**

**10,383** colaboradores con contrato laboral directo y
**391** con contrato de aprendizaje.

*Cifras a diciembre 31 de 2024

| Género | Menor a 30 | Entre 30 y 50 | Mayor a 50 | Total |
|---|---|---|---|---|
| **Femenino** | 3,247 | 3,121 | 160 | 6,528 |
| **Masculino** | 2,049 | 2,029 | 168 | 4,246 |

| Rango de edad | Regional Centro | Regional Norte | Regional Noroccidente | Regional Oriente | Regional Sur | **Total** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Menor a 30 | 1,940 | 75 | 3,179 | 0 | 102 | 5,296 |
| Entre 30 y 50 | 1,419 | 118 | 3,482 | 0 | 131 | 5,150 |
| Mayor a 50 | 61 | 0 | 249 | 0 | 18 | 328 |
| Participación Porcentual | 32% | 2% | 64% | 0% | 2% | 100% |

## **Seleccionamos el mejor talento** (401-1)

Desde Atracción del Talento, enfocamos nuestros procesos en contar con los mejores profesionales, priorizando la vinculación de personas con una excelente calidad humana y técnica, mientras garantizamos la diversidad, la equidad y la inclusión.

Durante 2024, participaron en nuestros procesos de selección **15,435 personas**

lo que demuestra que nuestra Compañía es un referente de marca empleadora y que las personas desean hacer parte de nuestra familia**.**

De esta participación, vinculamos 5,442 personas, lo que representa un 31 % menos respecto al año anterior (Año 2023: 7,840 vinculados) debido a la reducción en los volúmenes de operación de los clientes actuales.

| **R**ango de edad | **R**egional Centro | **R**egional Norte | **R**egional Noroccidente | **R**egional Oriente | **R**egional Sur | **Total** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Menor a 30 | 1,339 | 44 | 1,888 | 0 | 47 | 3,318 |
| Entre 30 y 50 | 695 | 30 | 1,330 | 0 | 26 | 2,081 |
| Mayor a 50 | 8 | 0 | 33 | 0 | 2 | 43 |
| Participación Porcentual | 38% | 1% | 60% | 0% | 1% | 100% |

Y como contamos con los mejores profesionales, definimos estrategias de crecimiento profesional y personal, por lo que buscamos cubrir diferentes roles con talento interno.

Además, promovemos una cultura de crecimiento profesional y personal, por lo que buscamos estratégicamente cubrir diferentes roles con talento interno.

En 2024, ascendimos un total de **311 colaboradores**

de los cuales el 47% corresponde a mujeres y el 53% a hombres.

Durante la vigencia 2024, nuestra compañía dio cumplimiento a la normatividad colombiana, (Decreto 933-2003) regulada por el Sena, cerrando el año con 391 estudiantes en práctica y aprendices (246 mujeres, y 145 hombres) en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación.

En 2024 el índice de rotación, fue altamente satisfactorio quedando por debajo de la meta definida fruto de las estrategias del área de Experiencia del Colaborador centradas en nuestro talento, la contratación directa de nuestros colaboradores y a una oferta de valor para los diferentes roles de la organización que nos mantuvieron posicionados como una de las empresas del sector con menor índice de rotación.

## ¡Somos un solo Emtelco: diverso, equitativo e incluyente! (2-29) (405-1)

Como parte de nuestro enfoque estratégico, hemos trabajado para garantizar una representación equitativa de género en todos los niveles de liderazgo y en las categorías laborales, es así como nuestros órganos de gobierno y comités ampliados integran diversidad de género, siendo equitativos en su representación y gestión:

**Comité directivo 13 colaboradores,** con cargos de alto nivel como Vicepresidentes, directores y gerentes .

Conformado por:

31% (4) es personal femenino, entre los 30 y 50 años y

69% (9) es personal masculino, donde 7 de ellos están entre los 30 y 50 años y
2 son mayores a 50 años.

**Grupo primario ampliado 57 colaboradores,** con cargos como Vicepresidentes directores, gerentes y profesionales.

Conformado por

44% (25) es personal femenino, entre los 30 y 50 años y

56% (32) es personal masculino, donde 27 de ellos están entre los 30 y 50 años y
5 son mayores a 50 años.

La inclusión y la equidad siguen siendo fundamentales para el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional. En 2024, nuestro programa Sumando Corazones se consolidó como una estrategia clave en nuestro ADN, y tiene como objetivo apoyar y promover el bienestar de grupos poblacionales diversos, abordando aspectos sociodemográficos específicos.

Trabajamos con comunidades organizadas para fomentar el empoderamiento, el apoyo mutuo y la sensibilización sobre temas claves. A través de estas acciones, buscamos generar espacios seguros, promover la equidad, la inclusión y el respeto, mientras impulsamos el desarrollo integral de nuestros colaboradores y generamos un impacto positivo y duradero.

| **G**rupos **v**ulnerables | **2**024 | **2**023 |
|---|---|---|
| Personas pertenecientes a grupos étnicos | 359 | Sin información |
| Migrantes | 205 | 171 |
| Mujeres cabeza de hogar | 3,133 | 2,633 |
| Personas con discapacidad | 6 | 8 |

## Programa de beneficios

(401-2) (201-3) Durante 2024, le brindamos a nuestro talento humano diferentes experiencias que les permitieron un balance vida-trabajo, a través de diferentes programas y actividades que los ayudaron a cumplir metas y generar equilibrio, programas que incluyen: *fondo de crédito, apoyo para pago de estudios y póliza patronal*, adicionalmente, desarrollamos estrategias y actividades orientadas al fortalecimiento de hábitos que mejoren la calidad de vida, donde orientamos a nuestro talento humano a tener una alimentación consciente y saludable e incentivar la lectura y escritura respectivamente.

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestro talento humano a través de nuestra estrategia #EstarBien, ofreciendo orientación y apoyo psicológico para promover su equilibrio emocional y calidad de vida, cuidando así la salud mental de nuestros colaboradores.

Colaboradores impactados a través de los diferentes programas:



Fondo de crédito

610 colaboradores.

$ 660 millones de pesos a nivel nacional.



Póliza patronal

Cubrimos a 10,774 colaboradores.

42 indemnizaciones,

$353 millones de pesos.



Estudiante Estrella

18 colaboradores, con mejores promedios académicos.

Aportamos a su crecimiento profesional con apoyo económico para el pago de su matrícula.

$1 millón de pesos a cada colaborador.



Salud Mental

A través de Escucha Amiga, acompañamos telefónica y presencialmente a 855 colaboradores en situaciones emocionales.

Realizamos 263 contenciones de crisis emocionales.

8.866 colaboradores participaron en actividades de promoción y prevención.

## Formamos y desarrollamos nuestro talento

(404-1) (404-2) En Emtelco, ofrecemos un aprendizaje continuo mediante metodologías innovadoras como la gamificación, aplicando rediseños anuales en rutas de aprendizaje. Desarrollamos herramientas interactivas y simuladores para fortalecer habilidades, complementando con estrategias de *Social Media Learning*.

- Mejora del desempeño: durante este año se invirtieron 199,207 horas de capacitación y/o actualización de conocimiento y 16,064 horas de intervención focalizada para movilizar habilidades que lleven a la mejora en el desempeño.

- Emisión de reconocimientos con el ecosistema de insignias digitales e-*skill:* durante el 2024 se emitieron 726 micro credenciales e insignias digitales con tecnología *blockchain* y 3,538 certificados digitales reconociendo los logros corporativos y el desarrollo de habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores, proceso que se realiza a través de nuestra plataforma *esencial*.

- Adicionalmente, gestionamos el conocimiento en temas del "Saber - Hacer", que potencian las capacidades intelectuales de nuestro talento y a su vez apalancan el logro de objetivos estratégicos. Durante el 2024 fueron 170 colaboradores impactados a nivel nacional, con una inversión de $43 millones de pesos.

El liderazgo y las habilidades que lo potencian fueron las protagonistas durante 2024.

| **G**rupo | **H**ombre | **M**ujer | **T**otal colaboradores formación | | **P**romedio horas de formación al año por colaborador | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 |
| Alta Gerencia | 1 | 3 | 4 | 10 | 13 | 28 |
| Staff | 72 | 94 | 166 | 1,629 | 2,513 | 5,437 |
| **Total** | **73** | **97** | **170** | **1,639** | **2,526** | **5,465** |

- ¡Nuestra implementación de *Dale Play* ha sido un éxito!, con esta estrategia buscamos realizar procesos de re-*skilling* y up-*skilling* brindando herramientas a través de un programa virtual gamificado, en 2024 se presentaron 12,989 interacciones y 3,483 certificaciones por parte de 2,801 colaboradores en esta experiencia de autoaprendizaje. Además, ya se encuentra articulada a la hoja de vida de nuestro talento.

- *Emyli,* nuestra plataforma exclusiva para líderes que busca proveer tips y herramientas de fácil aplicación que les permita mejorar comportamientos que inspiren, empoderen y transformen tanto a los equipos de trabajo, como compañeros y líderes, ha crecido un 127 % en participación, 892 líderes consumieron activamente el contenido.

- Hemos aprendido como organización, que potenciar la conversación es vital para el desarrollo de competencias, por esta razón, seguimos fortaleciendo nuestra estratégica *Tertuliando,* a través de la cual buscamos compartir buenas prácticas de liderazgo desde la experiencia de nuestro talento interno, aprendiendo de manera colectiva y colaborativa, impactando a 531 líderes.

- Dando paso a la innovación, hicimos clic con la necesidad de integrar y potenciar buenos hábitos en la vida de nuestros líderes y creamos nuestro propio club de *running "Blue Runners";* encontramos que este deporte y el propósito de liderar tienen muchos elementos en común, como los retos constantes, el espíritu de equipo y el reconocimiento mutuo para alcanzar desafíos. En septiembre de 2024 lanzamos nuestras inscripciones y al cierre de 2024 contamos con 44 líderes activos, de los cuales 21 son mujeres (48 %) y 23 hombres (52 %).

## Cuidamos nuestro talento, bienestar, seguridad y salud en el trabajo:

(403-2) (403-3) (403-4) (403-5) (403-6) (403-7) (403-8)

**Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Durante el 2024, nuestra empresa logró una importante reducción en los índices de accidentalidad en comparación con el 2023. El número total de accidentes pasó de 382 en el 2023 a 289 en el 2024, reflejando una disminución del 24% que representa 93 accidentes menos, cerrando con una tasa de accidentalidad del 2,7%.

- El ausentismo por accidentes de trabajo se redujo en un 46%, lo cual representa 2,667 días menos por incapacidad. Estos resultados son fruto de nuestro compromiso con la seguridad laboral, implementando medidas preventivas y fortaleciendo la cultura de cuidado dentro de la Organización. Continuaremos trabajando para mantener este progreso y garantizar un entorno más seguro y saludable. En términos de ausentismo por enfermedad general y accidentes de trabajo se materializaron 118,114 días, arrojando un indicador de ausentismo del 3.3%.

- Desde el Foco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollamos programas que nos permitieron garantizar las condiciones de seguridad y prevenir enfermedades y 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, Decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 96% de los estándares mínimos; la Compañía se recertificó bajo la norma internacional ISO 45001 otorgada por el ICONTEC.

- Los colaboradores tienen una destacada participación en la construcción y vigilancia del sistema de gestión, a través de sus representantes en el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST), el cual gestionó durante todo el año propuestas de mejoramiento, bienestar de los colaboradores frente a las condiciones evidenciadas y el control de la efectividad del SG-SST; adicionalmente, contamos con el Comité de Convivencia laboral, el cual tiene por objeto prevenir las conductas de acoso laboral y atenderlas oportunamente en caso de presentarse.

- En el marco de la ejecución del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, se llevaron a cabo diversas acciones orientadas a la protección y promoción de la salud de los empleados, así como al control de los peligros y riesgos asociados a sus actividades laborales.

- Adicionalmente, se implementaron programas enfocados en el fortalecimiento del autocuidado, la protección personal y la capacitación. También se mejoraron las condiciones locativas, se diseñaron planes de emergencia y se realizaron simulacros. Asimismo, se llevó a cabo el seguimiento e inspección de los puestos de teletrabajo, se realizaron seguimientos médicos y se implementaron sistemas de vigilancia epidemiológica.

- Otras acciones destacadas incluyen el reporte e investigación de incidentes y accidentes laborales, el cierre de planes de intervención y control, y el cumplimiento de las etapas del Plan Estratégico de Seguridad Vial. También se fortaleció la UVAE certificada por el Ministerio de Trabajo, garantizando la continuidad del plan de certificación y recertificación del personal que trabaja en alturas.

- Además, se ejecutó el *Plan Integral de Prevención de Riesgo Público*, se realizó la medición del riesgo psicosocial en factores intralaborales, extralaborales y de percepción de estrés, y se llevó a cabo la ejecución y seguimiento de exámenes ocupacionales. Finalmente, se implementaron controles para contratistas, entre otras actividades clave para la seguridad y el bienestar de los colaboradores.

## Cultura Emtelco

En Emtelco, la cultura es nuestro ADN, el código genético que compartimos y que nos brinda un fuerte sentido de identidad. Nos une en un propósito común: enamorar a personas y marcas, demostrando que valoramos el talento, nos inspira la excelencia, nos apasiona la innovación y tenemos una obsesión por el cliente.

Durante 2024, enfrentamos desafíos clave que fortalecieron nuestra cultura y reafirmaron nuestro compromiso con el bienestar, la diversidad y la innovación.

Relanzamos de la narrativa "ADN Emtelco": reforzando nuestra cultura organizacional mediante eventos, campañas y actividades diseñadas para conectar a nuestros colaboradores con la esencia de la Compañía y fortalecer su sentido de pertenencia.

## Bienestar y ambiente laboral

Diseñamos y desarrollamos al interior de la Compañía *la encuesta de clima laboral, aplicada a nivel administrativo y operativo* desarrollada en octubre de 2024, como resultado general, la satisfacción de nuestros colaboradores está en un 82,7%, con una participación del 80% de los convocados a participar de esta medición (6,890 colaboradores a nivel nacional), lo que nos permite identificar áreas clave para mejorar y tomar decisiones estratégicas que fortalezcan la experiencia de nuestros colaboradores.

Este año, de las 12 dimensiones evaluadas, 9 mostraron un incremento en el porcentaje de satisfacción, reflejando un avance continuo en nuestros esfuerzos por ofrecer un entorno laboral motivador. Destacamos el atributo de *Diversidad, Equidad e Inclusión* debido a que obtuvo una favorabilidad del 92%, posicionándose como el mejor valorado entre todos los atributos evaluados. Este resultado refleja que nuestros colaboradores perciben un entorno laboral inclusivo, equitativo y respetuoso, en el cual se promueve activamente la diversidad como un valor organizacional fundamental.

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con el bienestar de nuestros equipos:

**88% satisfacción laboral,** personal administrativo

participación de 798 colaboradores (401 mujeres y 397 hombres), subiendo un 1% comparado a la satisfacción del 2023 que fue del 87 %.

**82% satisfacción laboral**, personal operativo

participación de 6,092 colaboradores (3,703 mujeres y 2,389 hombres), subiendo un 3% comparado a la satisfacción del 2023 que fue del 79%.

## Asociación Sindical (2-30) (407-1)

En Emtelco, respetamos el derecho de asociación, bajo los principios que deben regir las relaciones laborales, siempre dentro del marco del respeto y la dignidad humana. Garantizamos los derechos del trabajador y los de la Compañía, además promulgamos las obligaciones de cada una de las partes.

Para el 2024, se atendió el pliego de peticiones promovido por la Organización sindical SINTROADCO para abril, con la cual, se logró suscribir la segunda Convención Colectiva de Trabajo. Así mismo, para septiembre la Organización sindical ASOTRAEMTELCO presentó el pliego de petición, y se logró suscribir la primera Convención Colectiva de Trabajo, afirmando de esta manera, que la Compañía es respetuosa del derecho de asociación y los derechos colectivos de nuestros colaboradores.

| **O**rganización **s**indical | **2**024 | **2**023 |
|---|---|---|
| ASOTRAEMTELCO | 556 | 450 |
| SINTROADCO | 797 | 506 |
| **Total colaboradores sindicalizados** | **1,353** | **956** |
| **Porcentaje del total colaboradores** | **13%** | **10%** |

Para este año, no se registró apertura de ningún proceso administrativo sancionatorio, emprendido por las organizaciones sindicales en contra de Emtelco, derivado de incumplimientos o retrasos con los compromisos y obligaciones exigidas en la Convención Colectiva o laudo arbitral.

## Los Derechos Humanos en Emtelco

(2-23) (406-1) (407-1) (203-2) En nuestra gestión empresarial, respetamos los derechos humanos como un pilar fundamental, adoptando un enfoque preventivo para mitigar riesgos que puedan vulnerarlos. Para ello, fortalecemos nuestros controles y aseguramos un seguimiento continuo. En este sentido, no se reportaron casos en nuestra Línea Ética relacionados con afectaciones al respeto y la protección de los Derechos Humanos. Como parte de nuestro compromiso, la Compañía incorpora en su debida diligencia los siguientes derechos humanos: Protección de datos personales y Privacidad.

Nuestra gestión se rige por los lineamientos del Código de Ética y el Código de Conducta de Proveedores, así como por otras políticas y códigos complementarios, disponibles para todos nuestros grupos de interés.

La compañía ha contribuido al desarrollo económico en las zonas de influencias donde Emtelco hace presencia a partir de la contratación de bienes y servicios, con una participación activa de proveedores nacionales y extranjeros.

| ASG | Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | ODS | GRI |
|---|---|---|---|
| Social | Protección a los Derechos Humanos | 5 IGUALDAD DE GÉNERO<br>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO<br>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES<br>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS | (2-23)<br>(203-2)<br>(406-1)<br>(407-1) |

## Ciberseguridad, Seguridad de la Información

Reforzamos los mecanismos de control, tecnología y seguridad para garantizar la confidencialidad y disponibilidad de la información corporativa. Implementamos mejoras en sistemas operativos, virtualización de infraestructura y eliminación de obsolescencia, alineándonos con el crecimiento operativo de la Compañía.

Seguimos optimizando nuestros indicadores de disponibilidad, lo que ha resultado en una mejor experiencia para nuestros clientes internos y externos, reflejada en encuestas de satisfacción.

Por último, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social, reduciendo el consumo energético mediante la desactivación de más de 200 servidores, lo que ha generado un impacto positivo en el medio ambiente.

En 2024, fortalecimos nuestro modelo de gestión y nuestra capacidad de resiliencia tecnológica.

Con éxito, completamos la migración a la certificación PCI-DSS versión 4.0, reafirmando nuestro compromiso con los más altos estándares de seguridad, además, avanzamos estratégicamente en la preparación para la recertificación en la ISO 27001:2013 y nos alineamos con la nueva normativa ISO 27001:2022, garantizando que nuestras prácticas estén a la vanguardia de las exigencias internacionales.

Nuestro sistema de gestión fue sometido a un riguroso proceso de evaluación con un total de 13 auditorías externas, incluyendo 9 lideradas por clientes, 1 por el grupo Tigo y 3 por entidades certificadoras, así como 23 auditorías internas enfocadas en robustecer los controles tecnológicos y operativos. Este esfuerzo proactivo también elevó las capacidades de nuestro Centro de Ciberseguridad, ampliando y perfeccionando nuestras herramientas de detección y respuesta ante incidentes, consolidando nuestro liderazgo en seguridad informática.

Comprometidos con un ecosistema seguro, implementamos nuevas medidas para minimizar aún más el riesgo cibernético, destacando la puesta en marcha de una solución avanzada de protección de datos corporativos. Este esfuerzo estuvo alineado con las mejores prácticas internacionales y contó con el seguimiento constante de nuestra casa matriz.

Mirando hacia el futuro, en 2025 continuaremos analizando las amenazas emergentes y los riesgos del entorno, con una visión proactiva para implementar medidas preventivas que mantengan nuestra postura de seguridad fortalecida y en constante evolución.

## Continuidad del Negocio

Durante el primer semestre de 2024, como parte de nuestra estrategia, llevamos a cabo el análisis de impacto en el negocio (BIA) para todos nuestros clientes y procesos. Este análisis fue clave para dar inicio al proyecto de implementación del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) tecnológico.

Tras definir la estrategia en 2023, en 2024 avanzamos con el desarrollo de una plataforma alterna diseñada para garantizar la continuidad operativa frente a posibles emergencias tecnológicas.

Estamos orgullosos de haber alcanzado nuestros objetivos, cumpliendo con los tiempos de recuperación establecidos durante los simulacros, alineados con los planes de continuidad de negocio previamente definidos.

## Protección de datos personales

(418-1) En 2024 enfocamos nuestros esfuerzos en el acompañamiento y asesoría en las diferentes áreas y operaciones, centrados en analizar y mejorar los procesos

relacionados con los deberes que tenemos como encargados del tratamiento de los datos personales de nuestros clientes corporativos.

Trabajamos en estrecha colaboración con el área de Seguridad de la Información para validar aspectos claves de seguridad y fortalecer nuestras estrategias de protección y privacidad. Como parte de este esfuerzo, implementamos campañas de comunicación orientadas a la gestión adecuada de los datos personales, promoviendo la conciencia y el cumplimiento de las mejores prácticas en seguridad.

Fortalecimos el conocimiento de nuestros equipos de trabajo con charlas y capacitaciones que nos permitieron mejorar las actividades y gestión de los datos personales de nuestros grupos de interés, así como los asociados a nuestros clientes corporativos.

Durante 2024, la Compañía no presentó reclamaciones, filtraciones, fuga, violación, ni incidentes derivados de una mala protección de la información, fundamentadas sobre la violación de la privacidad de datos de los clientes y propios de la Organización, asegurando así el correcto manejo de los datos que están almacenados en los diferentes medios. Se atendieron de manera oportuna todas las solicitudes asociadas a los derechos de los titulares de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad aplicable y a los procedimientos internos.

En 2025 continuaremos con el proceso de revisión y mejora continua del Programa Integral de Protección de Datos Personales para aplicar las mejores prácticas en materia de privacidad y seguridad de la información.

## Gestión de la ética y la transparencia corporativa

*En Emtelco está la ética primero*

| **A**SG | **A**sunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | **O**DS | **G**RI |
|---|---|---|---|
| Gobernanza | Gestión ética |   | (2-23)<br>(205-1) / (2-25)<br>(2-26) / (2-29)<br>(205-2) / (205-3) |

Durante 2024, se promovieron relaciones de confianza y valor mediante acciones éticas y transparentes. Se actualizaron las políticas de ética y cumplimiento, así como la matriz de riesgos. Se evaluó el Programa de Transparencia y Ética Empresarial a través de auditorías, y se implementaron campañas de comunicación y formación para fortalecer la cultura ética en la Compañía.

Se realizó proceso de Debida Diligencia con clientes, empleados, proveedores y otros grupos de interés. Los reportes externos se enviaron a entes de control, y se presentó la gestión ética al Comité de Ética y la Junta Directiva InverTelco.

El 98% de los empleados completó el entrenamiento en Ética y Cumplimiento, mientras que el 99% declaró su conflicto de interés anualmente. Todos los nuevos colaboradores y el equipo de Compras recibieron capacitación. Además, los proveedores estratégicos fueron informados sobre el programa. Durante el año se gestionaron 19 casos a través de los canales de denuncia, los cuales estuvieron disponibles durante todo el año para nuestros grupos de interés y se mantuvo una política de cero tolerancias ante la corrupción, ningún caso estuvo asociado a corrupción. (2-23) (2-29) (205-3).

- Línea Ética: 01-800-911-0010 y 01-800-911-0011
- formulario en línea: https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/100713/index.html
- Página web: https://emtelco.com.co/etica-y-cumplimiento/
- Portal interno de Ética y Cumplimiento: https://web.emtelco.co/ZonaE/empresa#empresa_normatividad
- sagrilaft@emtelco.com.co
- Formulario Reporte de Operación Inusual: https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1

## Regulación y relaciones institucionales

La operación de Emtelco no está sujeta a regulaciones específicas; por lo tanto, se rige por las leyes civiles y comerciales generales que son aplicables a empresas dedicadas al soporte de procesos de negocio.

## Proveedores

*Gestionamos con responsabilidad la cadena de abastecimiento.*

| ASG | Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | ODS | GRI |
|---|---|---|---|
| Social | Gestión responsable de la cadena de suministro | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO<br>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES | (2-6)<br>(2-23)<br>(2-24)<br>(2-29)<br>(204-1)<br>(308-1)<br>(414-1) |

En 2024, seguimos consolidando nuestra estrategia de cadena de suministro sostenible a través de acciones enfocadas en la eficiencia, la transparencia y la mejora continua. Las relaciones con nuestros proveedores se han fortalecido mediante una evaluación rigurosa y la implementación de prácticas que fomentan el compromiso con la sostenibilidad y la ética.

- *Ahorros y Eficiencia en la Negociación*, en el ámbito económico, logramos $4,472 millones en ahorros por renegociación de contratos y $2,769 millones en ahorros por negociaciones durante el año 2024. Estos ahorros fueron producto de nuestras estrategias de negociación y optimización de procesos con proveedores claves, mejorando la rentabilidad sin sacrificar nuestros estándares de calidad y sostenibilidad.

- *Base de Proveedores y Cumplimiento*, en 2024, nuestra base de proveedores creció significativamente, alcanzando más de 620 empresas registradas en nuestro sistema corporativo de abastecimiento. Así mismo, mantuvimos contratos vigentes con 199 proveedores, con una participación nacional del 92% y un 8% del extranjero; lo que refuerza nuestra visión de establecer relaciones a largo plazo con proveedores comprometidos con altos estándares de ética, transparencia y sostenibilidad.

- El 100% de nuestros proveedores están alineados con nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente en las relaciones comerciales con la Compañía.

- *Evaluación de Desempeño de Proveedores*, la calificación de desempeño de nuestros proveedores es una prioridad clave en nuestra estrategia de sostenibilidad. En 2024, la calificación promedio de nuestros proveedores fue de 4,5 sobre 5, lo que refleja el nivel de confianza y fiabilidad que hemos logrado con nuestros socios estratégicos. Esta calificación resalta que nuestros proveedores son excelentes, confiables y recomendables, lo que confirma que estamos trabajando con los mejores aliados para cumplir con nuestros compromisos corporativos y de sostenibilidad.

- Continuamos con el proceso de tipificación de proveedores, identificando riesgos clave y realizando seguimientos continuos para asegurar que se mantengan en línea con nuestras políticas y valores corporativos.

- *Premios a la Sostenibilidad y Reconocimientos,* en 2024 continuamos con la entrega de los Premios a la Sostenibilidad, reconociendo a nuestros proveedores destacados en las categorías de compromiso ecológico, responsabilidad social empresarial e innovación en los negocios. Estos premios son un reflejo del esfuerzo conjunto por alcanzar objetivos sostenibles y responsables.

- *Encuentro Anual de Proveedores 2024,* fue un éxito rotundo, proporcionando una plataforma para compartir conocimientos, actualizar a los proveedores sobre nuestras políticas y alinearnos aún más en cuanto a nuestros objetivos de sostenibilidad y ética empresarial. Este evento sigue siendo un pilar clave en la relación con nuestros proveedores.

- *Satisfacción y Relación con Proveedores*, uno de los logros más destacados de 2024 es la satisfacción general de nuestros proveedores, que alcanzó un sobresaliente 99%. Este alto nivel de satisfacción refleja la efectividad de nuestras políticas y la solidez de las relaciones que hemos construido a lo largo del tiempo.

- El 99% de nuestros proveedores han expresado su confianza en nuestra empresa, lo cual es un claro indicador de que estamos en el camino correcto para asegurar una cadena de suministro resiliente, eficiente y ética.

- *Colaboración y Capacitación en Sostenibilidad,* a lo largo del año, organizamos talleres y seminarios de capacitación para nuestros proveedores, con el objetivo de fortalecer sus capacidades en áreas clave como gestión administrativa de contratos y en la sostenibilidad de la cadena de suministro. Más de 170 proveedores participaron activamente en estas capacitaciones, lo que permitió una mejora importante en sus prácticas sostenibles y un mayor alineamiento con nuestros objetivos estratégicos.

- *Diversidad e Inclusión en la Cadena de Suministro,* en 2024 continuamos trabajando para promover la diversidad e inclusión en nuestra base de proveedores. Actualmente, un 23% de nuestros proveedores son empresas dirigidas por mujeres, lo que no solo contribuye a la sostenibilidad social, sino que también apoya la equidad en las oportunidades de negocio.

## 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. Al 31 de diciembre de 2024, el importe total de las reclamaciones y los riesgos de litigios en contra de Emtelco, calificados como posibles fue de $9,451 ($8,632 en diciembre de 2023). Si bien no es posible determinar la responsabilidad legal y financiera definitiva con respecto a estos alegatos y los riesgos, no se prevé que el resultado final pueda tener un efecto significativo en la situación y las operaciones financieras de la Empresa. Los procesos calificados con riesgo posible más representativos son:

- Proceso Laboral: demandante pretende que se declare despido injustificado, la pretensión asciende a $1,159.
- Proceso Laboral:  demandante pretende la declaración de contrato realidad, la pretensión asciende a $1,458.
- Proceso Civil: QUAD SOLUCIONES S.A.S, demanda en acción contractual, porque considera que le prestó a Emtelco servicios relacionados con una solución tecnológica que no le fueron pagados. No existe soporte contractual de tales servicios. La pretensión asciende a $599, cifras expresadas en millones de pesos.

## Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor

En Emtelco, estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa sobre Propiedad Intelectual y garantizamos el uso adecuado y legal del software en nuestra Organización. Para ello, actualizamos constantemente nuestros procesos e implementamos las mejores prácticas que aseguren el respeto a los derechos de propiedad intelectual. Realizamos campañas de sensibilización dirigidas a nuestros colaboradores, destacando la obligatoriedad de utilizar exclusivamente software original y legalizado proporcionado por la empresa. Este software está instalado en las estaciones de trabajo que ofrecemos para el desempeño de sus funciones, reforzando nuestro compromiso con la legalidad y la transparencia. Desde nuestras áreas de control y tecnología, llevamos a cabo auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas internas de uso de software legal. Además, todo el software que utilizamos en Emtelco es adquirido legalmente mediante licencias, y contamos con herramientas avanzadas que nos permiten controlar automáticamente el licenciamiento y uso del software, asegurando que cumplimos con la regulación en este ámbito.

La empresa promueve una cultura organizacional consciente del uso exclusivo de software y herramientas legales y debidamente licenciadas. Además, protege la información privilegiada y datos sensibles a través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos con colaboradores y proveedores, imponiendo la obligación de reserva a aquellos que acceden a esta información en cumplimiento de deberes o para la ejecución de contratos, con consecuencias legales en caso de violación.

Con estas acciones, reafirmamos nuestra dedicación a la integridad, la responsabilidad corporativa y el respeto por la Propiedad Intelectual.

## Cumplimiento de normas

(2-27) En cumplimiento de la Ley 1676 de 2013, Emtelco declara que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, en cumplimiento del Decreto 1406 de 1999, Emtelco informa que cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social integral. 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, ha evaluado sus sistemas de revelación y control de la información, cumpliendo con los estándares legales.

El presente Informe no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de Emtelco.

## Sistemas de gestión y calidad corporativa

El Sistema de Gestión Integral (SGI) de Emtelco está compuesto por los sistemas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y seguridad de la información, los cuales se encuentran totalmente integrados con el objetivo de asegurar una gestión eficiente y homogénea de los recursos.

Este enfoque permite la implementación de un modelo de excelencia único en el diseño de procesos, fomentando la adopción y el cumplimiento de acciones correctivas y preventivas, así como la implementación de metodologías que impulsen el mejoramiento continuo en todos los niveles de la Organización.

Entre las principales actividades del sistema de gestión integral en 2024, se pueden resaltar:

- **Recertificación ISO 9001**: se alcanzó la renovación de la certificación ISO 9001 del sistema de gestión de calidad, tras la aprobación de la auditoría realizada por ICONTEC, reafirmando la excelencia en los procesos y la satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés, demostrando que nuestro sistema es adecuado, eficaz y cumple con los estándares necesarios para la Organización.

- **Recertificación de la ISO 45001**: ICONTEC realizó la auditoría de recertificación al sistema de seguridad y salud en el trabajo, logrando la renovación de la certificación por tres años más. Este logro resalta nuestro compromiso con el cuidado, la protección y el bienestar de nuestros colaboradores.

Durante los procesos de auditoría, los entes certificadores nos han reconocido por nuestro liderazgo enfocado en resultados y por la creación de una cultura organizacional que prioriza la experiencia y el bienestar de nuestros colaboradores.

Fuimos reconocidos como aliados estratégicos de ICONTEC en la gestión de la calidad dentro de los procesos de certificación, lo cual valida nuestra experiencia y dedicación en esta área.

Con el fin de fortalecer el conocimiento y la comprensión integral de nuestros sistemas, unificamos los sistemas de gestión durante la inducción corporativa, promoviendo la coherencia y la integración de los diferentes sistemas en la Organización.

Rediseñamos el programa de auditorías con el objetivo de evaluar todos los procesos durante un periodo anual, alineándonos con las tendencias y oportunidades para el mejoramiento continuo.

Diseñamos e implementamos nuevas herramientas y metodologías que permiten reducir los tiempos de gestión y documentación en nuestros procesos, optimizando así nuestra eficiencia operativa.

Realizamos la migración de la herramienta del SGI con el objetivo mejorar la usabilidad, hacer más simple el proceso y renovar los recursos tecnológicos como fuente de consulta.

Se realizó la capacitación y certificación de 10 colaboradores en la norma ISO 27001:2022, actualizando y mejorando su habilidad para ser auditores, además de fortalecer el conocimiento para su desempeño en las auditorías del 2025.

Como principales retos para el 2025 el sistema de gestión integral está:

- El desarrollo de una nueva herramienta que facilite el registro, documentación y seguimiento de las acciones de cambio.
- Documentación de procesos centrados en el usuario para facilitar la consulta y entendimiento de la información.
- Continuar aportando en la simplicidad y mejora para la optimización de los recursos en la definición y estructura de los procesos.
- Auditoría de seguimiento ISO 27001:2022

## Gestionamos los riesgos y garantizamos la sostenibilidad

| ASG | Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | ODS | GRI |
|---|---|---|---|
| Gobernanza | Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable<br><br>Gestión de Riesgos ASG |  | (205-1) |

En 2024, seguimos fortaleciendo la cultura de riesgos mediante el monitoreo y seguimiento de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos. Este proceso se lleva a cabo de manera continua y se considera una herramienta esencial para la gestión, que apoya la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y garantiza la sostenibilidad y continuidad de las operaciones.

- Contamos con mapas de riesgos en todos los procesos de la cadena de valor, lo que asegura una adecuada gestión de eventos que puedan afectar la operación de la Compañía.
- Hemos identificado 16 riesgos estratégicos, cada uno con indicadores de gestión que se monitorean periódicamente por los vicepresidentes y gestores responsables. Estos riesgos están acompañados de controles que aseguran un ambiente de control adecuado para la Empresa.
- Acompañamos el análisis de riesgos en proyectos y contratos relevantes para anticipar posibles escenarios y definir mecanismos de control apropiados para su mitigación.
- Implementamos estrategias de formación y sensibilización dirigidas a todos los colaboradores a través de diversos medios corporativos, donde se compartieron experiencias, conocimientos y habilidades básicas sobre la gestión de riesgos.
- También proporcionamos información relevante sobre la gestión de riesgos a la Alta Gerencia como una buena práctica de gobierno corporativo, asegurando así su conocimiento sobre el comportamiento de los riesgos y el respaldo por parte de este grupo clave.

Para 2025, continuaremos fortaleciendo la cultura de riesgos, asegurando el monitoreo y seguimiento constante de los mismos. Fomentaremos la responsabilidad de todo el personal en su manejo, lo que permitirá reducir la probabilidad de materialización de riesgos.

## Gestión Tecnológica

Durante el año 2024 avanzamos en la migración de soluciones desde plataformas alternas a nuestra plataforma Core "*Genesys Cloud*" como parte de nuestra estrategia, esto nos permitió mejorar la interoperabilidad y lograr eficiencias en costos y gestión contractual. 2024 fue un año de retos y evolución ante la expansión acelerada y las tendencias en inteligencia artificial aplicadas al CX, nos posicionamos como pioneros en *soluciones agentless y voicebots*, mejorando la eficiencia operativa, reduciendo el AHT y optimizando costos, mientras generamos experiencias memorables para los usuarios.

Paralelamente, fortalecimos nuestra gestión tecnológica con iniciativas claves como:

- *Seguridad y gestión de accesos:* implementamos bóvedas de llaves para mejorar la protección y el manejo de credenciales en los distintos desarrollos e integraciones.

- *Desarrollo de soluciones avanzadas:* continuamos ampliando nuestras capacidades con IVR transaccionales y dinámicos, integraciones, *chats*, *cobrowse, callback, clic-to-call, bots,* CRM, RPA, modelos analíticos y predictivos, WhatsApp, asistentes digitales y chatbots, alineándonos con la estrategia de nuestros clientes corporativos.

- *Optimización del procesamiento de insumos de facturación:* mejoramos la precisión y calidad de los datos al cambiar las fuentes y procesos de información mediante la exploración de datos en *Genesys Cloud*.

- *Desarrollo de e-lock:* creamos una solución que restringe el uso de aplicaciones de escritorio exclusivamente durante interacciones activas, monitoreando eventos de inicio y finalización de llamadas.

- *Integración de IVR con plataformas de tercero**s:*** facilitamos la gestión de casos y fortalecimos la posición de *Genesys Cloud* al permitir la integración con soluciones como *Salesforce*.

Como foco estratégico y en línea con nuestra visión de modernización, avanzamos en la transición de servicios a la nube, incluyendo *IaaS*, y nos preparamos para la migración de la *data center*, con el fin de fortalecer la disponibilidad y resiliencia de nuestra infraestructura.

Gracias a una planificación detallada, definimos una arquitectura objetivo-clara, para la migración a *IaaS* y *AWS*, desactivando servidores obsoletos. Este proceso incluyó la gestión de más de 300 servidores virtuales y 13 físicos, optimizando nuestra infraestructura tecnológica, además, seguimos mejorando nuestras soluciones 100% en la nube, garantizando escalabilidad, rendimiento y alta disponibilidad con planes de contingencia para canales y telefonía. Entre los avances más destacados tenemos:

- *Migración de reportes On-Premise a la nube,* eliminando la obsolescencia y mejorando la disponibilidad del servicio.
- *Transición de troncales de telefonía de nuestros clientes a la arquitectura de Genesys Cloud*, reduciendo puntos de fallo y asegurando continuidad operativa.

- *Expansión de la plataforma Endpoint Central:* implementamos servidores satélites en nuestras sedes para una administración más eficiente del inventario tecnológico, auditorías de licenciamiento, gestión de parches y despliegue de *software*, optimizando el uso de licencias corporativas.
- *Desarrollo de soluciones tecnológicas a medida para nuevos clientes*, abarcando conectividad, infraestructura, canales de voz y digitales, con un enfoque personalizado para mejorar la experiencia de servicio

## Transformación digital e innovación

| **A**SG | **A**sunto relevante para la sostenibilidad (3-3) | **O**DS | **G**RI |
|---|---|---|---|
| Social | Innovación, automatización e inteligencia artificial (IA) |   | N/A |

En 2024, avanzamos en la implementación de soluciones innovadoras que fortalecen nuestro portafolio y nos consolidan como un *BPO* líder en soluciones digitales mejorando la gestión con nuestros clientes, además a nivel interno impactando procesos y adaptando herramientas para autogestión, generando así excelentes resultados tanto a nivel interno como en la gestión de nuestros clientes:

De cara a nuestro portafolio y gestión interna

**Verifícame, soluciones de validación de identidad.**

Incorporamos dos nuevas funcionalidades, las cuales ofrecen mayor agilidad y seguridad:

- **Firma digital:** implementamos una herramienta que permite la firma de documentos electrónicos de manera segura y eficiente, garantizando validación de identidad, integridad, confidencialidad y no repudio. Esta solución no solo refleja nuestro compromiso con el medio ambiente, la innovación y la mejora continua, sino que también ha reducido significativamente los costos asociados a la firma de documentos.

- **Código OTP:** desplegamos un sistema de autenticación basado en contraseñas únicas y temporales enviadas por SMS o email para validar la identidad del usuario. Actualmente, este método opera con éxito en nuestra Organización y en dos clientes, alcanzando una efectividad del 80% en la validación de usuarios. Además, estamos en proceso de implementación con dos nuevos clientes del sector salud y financiero, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad y eficiencia en los procesos.

De cara a los colaboradores

- **Portal del Egresado, l**anzamos un portal diseñado para que nuestros excolaboradores puedan autogestionar de forma rápida y sencilla los documentos que requieran como colillas o certificados laborales, este portal incorpora un robusto sistema de seguridad basado en validación de identidad, garantizando un acceso seguro y ágil. Con esta solución, seguimos enfocados en mejorar la experiencia de nuestros ex - colaboradores.

- **Conexión, p**lataforma *core* de Gestión del Talento Humano, incorporamos nuevas funcionalidades que optimizan la gestión de procesos y mejoran la experiencia de todos nuestros colaboradores:

  - **epay**: ampliamos las funcionalidades del módulo de gestión de nómina operativa de la organización, estos desarrollos han permitido eliminar tareas manuales, mejorar la precisión de los cálculos y garantizar la entrega de información valiosa y oportuna para las operaciones, fortaleciendo así la eficiencia y fiabilidad del sistema.
  - **Fondo de crédito**: mejoramos la gestión de las solicitudes del fondo de crédito de Emtelco.
  - **Póliza patronal**: buscando mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, llevamos a Conexión toda la información sobre coberturas y formatos para los trámites de la póliza patronal.

***Chatbot* multimodal:** continuamos ampliando las capacidades de la Organización con la implementación de una solución de *chatbots* multimodales, diseñados para comprender e interactuar con una amplia variedad de formatos de información (texto, audio e imagen) y proporcionar una experiencia más natural e intuitiva haciendo uso de la inteligencia artificial generativa. En este contexto, desarrollamos tres pruebas de concepto dirigidas a clientes de los sectores salud, belleza y público. Estas demostraron cómo la solución automatiza tareas complejas, mejora significativamente la comprensión de las interacciones y aumenta la eficiencia operativa.

**Desde la gestión de iniciativas estratégicas,** a lo largo del año, impulsamos una serie de proyectos que buscaron transformar y optimizar nuestra Organización. Estos fueron concebidos tanto desde nuestra planificación anual, como en respuesta a las necesidades emergentes de diferentes áreas, lo que demuestra nuestro compromiso con la innovación y la adaptación a un entorno en constante evolución.

**Innovación,** continuamos fortaleciendo nuestro sistema de innovación *eureka*, movilizando la participación de los colaboradores en pro del cumplimiento de la Mega y objetivos estratégicos:

Como aspecto relevante destacamos el avance en 121 posiciones en el Ranking de Innovación empresarial, organizado por la ANDI y la revista Dinero, comparado con el año anterior, logrando pasar de la posición 195 a la posición 74, esto resalta el avance y trabajo que hemos realizado como Organización y entre los diferentes equipos, para potenciar la innovación y hacer que el ADN innovador siga permeando cada vez, a más personas y equipos. Además, este resultado nos posicionó como una de las empresas que promueven y fomentan la innovación empresarial en el país.

- Durante 2024 logramos madurar 16 iniciativas en innovación, de las 27 semillas de ideas presentadas por nuestros colaboradores, ideas que le aportan a la innovación y fortalecen el proceso.
- Buscando fomentar y potenciar la cultura de innovación y conocimiento generamos diferentes espacios de formación con los equipos de trabajo, además de generar una nueva comunidad de aprendizaje e innovación en *SharePoint*, donde se encuentra toda nuestra estrategia, pilares claves, además de las formas de participar y reconocer.
- Realizamos la Cuarta versión de los Días de Innovación en alianza con empresas destacadas en este ecosistema, participaron 811 personas en las transmisiones en vivo, y obtuvimos más de 1,700 visualizaciones de las grabaciones.
- Tuvimos 104 nominados, 55 ganadores en nuestros premios *Rockstar*, donde se resalta a las personas apasionadas por la Innovación, que movilizan y llevan en su ADN la mejora y el cambio.
- Logramos consolidar y mantener activo nuestro Comité de Innovación, un equipo dedicado a movilizar la estrategia y permear la cultura y ADN innovador en la Organización.

## Interacción con el ecosistema de innovación

Logramos participar en 6 convocatorias y eventos del ecosistema de innovación a nivel nacional, entre ellas:

- El programa de innovación abierta ANDI más país, donde logramos la cofinanciación de 150 millones para el desarrollo de un nuevo producto de la Organización llamado Verifícame, nuestra nueva *suite* de validación de identidad. Además, de fortalecer nuestras capacidades en vigilancias tecnológicas, propiedad intelectual y aceleración comercial, con los diferentes módulos recibidos en el programa.

- Logramos la participación en diferentes ferias y eventos convocados por el ecosistema (*Innovation Land Summit, Feria virtual ANDI más país, Experiencia Tech, entre otros),* donde contamos con espacios gratuitos para mostrar nuestras nuevas soluciones y portafolio, que nos permiten continuar posicionándonos como un referente en innovación.

- Participamos en Colombia 4.0 edición ecosistemas de innovación digital, la muestra comercial más importante del país organizada por Ministerio de Telecomunicaciones, con nuestra *Suite* de productos llamada GenAI *(Inteligencia artificial generativa*), con soluciones de validación de identidad y WhatsApp multimodal. Resaltando cómo desde Emtelco usamos estos modelos para conectar las necesidades de negocio con innovación e inteligencia artificial para evolucionar los procesos de nuestros clientes y hacerlos más costos eficientes.

- Participamos de la medición de innovación generada por Ruta N para medir las capacidades, resultados e impactos de la innovación de las empresas del Valle de Aburrá.

## Retos 2025

- Desde innovación buscaremos seguir potenciando y consolidando el sistema de innovación *eureka*, con nuevas formas de participar que nos permitan ser una Organización ambidiestra, donde se fomente la innovación empresarial radical, incremental y disruptiva.
- Continuar posicionándonos en el ecosistema de innovación nacional generando alianzas con diferentes entidades del ecosistema y creciendo en el *Ranking* de Innovación.
- Lograr la cofinanciación para la realización de proyectos de innovación con actores claves del ecosistema.
- Fortalecer el trabajo con universidades y grupos de investigación, que nos ayuden a seguir potenciando nuestro sistema de innovación *eureka*, capturando capacidades externas.
- Potencializar las herramientas de gestión de la Organización, mejorándolas con facilidades digitales y potenciándolas a través de soluciones de inteligencia artificial.
- Trabajar e implementar el modelo de gobierno en IA y ética en IA con el fin de establecer los principios básicos y valores que debe guiar el desarrollo de la IA, y saber cómo poner en práctica esos principios través de políticas y regulaciones.
- Impulsar la Transformación Digital y la Automatización en la Organización a través de la IA.
- Fortalecer nuestra postura en ciberseguridad.
- Fortalecer el uso de la inteligencia artificial de manera efectiva, eficiente y responsable, tanto para dar valor a nuestros clientes como para mejorar los procesos internos de la Compañía.
- Nos enfocamos en mantener una alta satisfacción entre nuestros clientes corporativos, fortaleciendo la relación y asegurando su permanencia dentro de la Organización a través de soluciones innovadoras, un servicio de calidad y una experiencia excepcional.

- Fortalecer la participación en nuestros ingresos de clientes del sector financiero.
- Adaptarnos a nuevos modelos de negocio que están empezando a generarse en el mercado.
- Seguir siendo referente en la industria por nuestros altos niveles de satisfacción laboral y baja rotación.

## Resultados de la gestión del 2024 y el aporte para los principios de Pacto Global, como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Durante la vigencia 2024 la Compañía no fue objeto de opiniones respecto a derechos humanos.




emtelco

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

Principio 10




| Indicador | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| (%) Porcentaje de los colaboradores activos que fueron capacitados en programa de ética y cumplimiento: | 98% | 99% |
| (%) Porcentaje de líderes capacitados en el “Programa de ética y cumplimiento efectivo” que incluía temas de anticorrupción y antisoborno. | 100% | 100% |
| (%) Porcentaje de los colaboradores activos que completaron su declaración anual de conflicto de intereses. | 99% | 99% |
| (#) Número de canales para denuncias y consultas, de situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos. | 2 | 3 |
| (#) Número de denuncias | 19 | 67 |
| (#) Número de denuncias con gestión y cierre. | 17 | 65 |

**Experiencia con el cliente**




| Indicador | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Diseño de Experiencia | Usuarios muy satisfechos con el servicio 97%. | Usuarios muy satisfechos con el servicio 95%. |
| Solución en Primer Contacto (SPC o FCR) | 91.3% de cumplimiento | 92.7% de cumplimiento |
| Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios. | El lanzamiento de la evolución de nuestro modelo de experiencia: ***e-Motion Life*****,** implementamos la metodología para el **monitoreo de canales asistidos digitalmente.** | Implementación e integración de seis nuevas soluciones a nuestro portafolio de servicios, que buscan abrir otros mercados y mejorar el relacionamiento con los clientes, ofreciéndoles alternativas innovadoras de alta calidad. |
| Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes. | Estamos comprometidos con el diseño de experiencias positivas para los usuarios finales de nuestros clientes corporativos. Este enfoque nos ha permitido obtener resultados sobresalientes en la percepción del usuario final y en la calidad del servicio, demostrando nuestra dedicación para lograr interacciones excepcionales. | Nos enfocamos en generar momentos positivos a los usuarios de nuestros clientes corporativos, brindándoles una atención diferencial, buscando siempre cumplir con nuestro propósito de enamorar personas y marcas. |
| Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos. | 0 reclamaciones. | 0 reclamaciones. |




**Gestión del talento humano,** Atracción y retención del talento - Formación y Capacitación en habilidades del futuro - Igualdad, inclusión y diversidad laboral

Principio 3 - Principio 4 - Principio 5 - Principio 6

| Indicador | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores. | Fondo de crédito, apoyo para pago de estudios y póliza patronal, Salud Mental, comunidades, adicionalmente desarrollamos diversas estratégicas y actividades orientadas al fortalecimiento de hábitos que mejoren la calidad de vida, a través de “Hábitos Saludables” / “Por Mí”. | Emtelcopoints, Estudiante Estrella, Tiquetera emocional, Los Más, Fondo de crédito - Póliza patronal – Onboarding - Encuesta de hábitos “Por Mí” **-** Alianzas comerciales, educativas y financieras – Evento reconocimiento Enamorados - Salud Mental - Salas de lactancia, Comunidad de madres “Red de amor” para madres lactantes y en gestación – Junio y Navidad en familia. |
| Medición de Clima Laboral | Satisfacción nivel administrativo 88%.<br>Satisfacción operativa 82%. | Satisfacción nivel administrativo 87%.<br>Satisfacción operativa 79%. |
| Capacitaciones | 170 colaboradores.<br>2,556 horas año. | 1,639 colaboradores.<br>5,465 horas año. |
| % de cumplimiento de estándares mínimos en SST | Decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 96% de los estándares mínimos; la Compañía se recertificó bajo la norma internacional ISO 45001 otorgada por el ICONTEC. | 100 % de cumplimiento resolución 0312 de 2019 y certificación bajo la norma internacional ISO 45001. |
| % de personal afiliado a la asociación sindical | 13% de la población de planta. | 9,5% de la población de planta. |
| Vinculación personal | Vinculamos 5,442 colaboradores. | Vinculamos 7,840 colaboradores. |

**Innovación, automatización e inteligencia artificial (IA)**




| Indicador | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos. | **Verifícame – Soluciones de Validación de Identidad:** incorporamos dos nuevas funcionalidades, las cuales ofrecen mayor agilidad y seguridad: **Firma digital - Código OTP.** | Implementamos tres nuevos productos: Simon CX – MAX y e-link. |
| Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (*Customer Journey Map*). | | |
| Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales. | **Conexión** – Plataforma Core de Gestión del Talento Humano, incorporamos nuevas funcionalidades que optimizan la gestión de procesos y mejoran la experiencia de todos nuestros colaboradores **epay, Fondo de crédito, Póliza patronal, Portal del Egresado.** | Modelos para mejorar el *Go to market* de productos *Core* y productos digitales, se desarrolló una solución para el sector salud, se evaluaron y habilitaron modelos de facturación diferentes. |
| Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O. | Logramos participar en 6 convocatorias y eventos del ecosistema de innovación a nivel nacional.<br>Como aspecto relevante desatamos el avance en 121 posiciones en el Ranking de Innovación empresarial, organizado por la ANDI y la revista Dinero, comparado | Logramos mantener la certificación del Sello de Buenas Prácticas en Innovación (BPI).<br>Logramos mantenernos por 4 años consecutivos dentro de las 200 empresas más innovadoras en el Ranking de Innovación empresarial. |

| | | |
|---|---|---|
| | con el año anterior, logrando pasar de la posición 195 a la posición 74. | Participamos en **Colombia 4.0 edición IA**, la muestra comercial más importante del país organizada por MinTic, con nuestra nueva Suite de productos llamada GenAI (Inteligencia artificial generativa). |
| Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial. | Participamos en Colombia 4.0 edición ecosistemas de innovación digital, la muestra comercial más importante del país organizada por Ministerio de telecomunicaciones, con nuestra *Suite* de productos llamada GenAI *(Inteligencia artificial generativa*), | **Interacción con el ecosistema de innovación, l**ogramos participar en 6 convocatorias del ecosistema de innovación nacional.<br>Dimos cierre al proyecto *DSW (Digital Smart Workforce)* para la obtención de beneficios tributarios por inversión en innovación, ciencia y tecnología de MinCiencias. |

**Inclusión social población vulnerables y minorías "*Impact Sourcing*"**

Principio 6




| Indicador | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Generación de empleo de calidad. | 10,774 colaboradores<br>10,383 directos<br>391 contrato aprendizaje | 10,024 colaboradores<br>9,439 directos<br>22 temporal<br>563 contrato aprendizaje |
| Acceso de jóvenes a su primer empleo. | Cerrando el año con 391 estudiantes en práctica y aprendices (246 mujeres, y 145 hombres) en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación. | Apoyar con patrocinio a estudiantes en etapa lectiva de los programas académicos Sena a 81 estudiantes.<br>Vinculamos directamente a 81 (55 mujeres, y 26 hombres) aprendices y practicantes.<br>Logramos vincular a 467 personas en el 2023, equivalente al 5,3 % de nuestras contrataciones. |
| Inclusión laboral a población vulnerable y minorías "*Impact Sourcing*". | Migrantes 205<br>Madre cabeza de Familia 3,133<br>Personas en Situación de Discapacidad 6<br>Personas pertenecientes a grupos étnicos 359<br>3,703 el 34% del personal | Migrantes 171<br>Madre cabeza de Familia 2,633<br>Diversidad de Género 256<br>Personas en Situación de Discapacidad 8<br>3,068 el 31% del personal |

**Gestión ambiental**

Principio 7 - Principio 9




| Indicador | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Aprovechamiento de residuos | 88% | 74% |
| Consumo total de energía (Gigajulios). | Se registro una disminución significativa en el consumo de energía: 569 GJ/año en 2024, lo que representa una reducción del 84%. Esta disminución en el consumo se atribuye a la externalización total de las sedes operativas de Contact Center (Olaya, Aguacatala y Dorado). | 3,561 GJ<br>Las anteriores cifras muestran una disminución en el total de consumo de energía eléctrica del 49%. |
| Energía ahorrada por iniciativas de Eficiencia Energética. (Gigajulios) | 2,992 GJ | 3,137 GJ |
| Aprovechamiento de residuos electrónicos. | 1,000 kg de RAEE | 1,000 kg de RAEE |
| Total, emisiones alcance (1, 2, 3): | 802 tCO2e | 229 tCO2e |
| Modelo de teletrabajo | Generaron una reducción mensual **90,4** toneladas de CO2 y un total anual de **1,085** toneladas de CO2 | Generaron una reducción mensual **88,7** toneladas de CO2 y un total anual de **1,064.86** toneladas de CO2 |

**Gestión responsable de la cadena de suministro**

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8




| Indicador | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Transparencia en los procesos de selección de proveedores. | 199 proveedores<br>92% proveedores nacionales<br>8% proveedores internacionales<br>99% satisfacción de nuestros proveedores | 258 proveedores<br>93% proveedores nacionales<br>7% proveedores internacionales<br>98% satisfacción de nuestros proveedores |
| Evaluaciones y auditorías de proveedores. | La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,5 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables. | La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,4 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables. |
| Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales.<br>Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado. | Durante el 2024, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro. | Durante el 2023, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro. |
| Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores. | El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente.<br>Encuentro anual 2024 de proveedores. | El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente.<br>Encuentro anual 2023 de proveedores. |

| | | |
|---|---|---|
| Indicadores reportados: número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado. | Actualizar a los proveedores sobre nuestras políticas y alinearnos aún más en cuanto a nuestros objetivos de sostenibilidad y ética empresarial.<br>Colaboración *y Capacitación en Sostenibilidad*, talleres y seminarios de capacitación para nuestros proveedores, con el objetivo de fortalecer sus capacidades en áreas clave como gestión administrativa de contratos y en la sostenibilidad de la cadena de suministro. Más de 170 proveedores participaron en estas capacitaciones.<br>Premios a la Sostenibilidad, a nuestros proveedores destacados en compromiso ecológico, responsabilidad social empresarial e innovación en los negocios. | Capacitación en Ética y Cumplimiento, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el trabajo, Seguridad de la Información, protección de datos personales, experiencia.<br>Premios a la Sostenibilidad, en las categorías: Compromiso ecológico corporativo, Integración y responsabilidad social empresarial e Innovación en los negocios, premios otorgados para la gestión 2023. |

# Gestión Financiera



Informe del Revisor Fiscal ..... 86
Notas a los Estados Financieros ..... 87
Certificación de los estados financieros ..... 93

Docusign Envelope ID: 10E10881-F351-485F-9EA1-C70E2A809B81

KPMG S.A.S.
Carrera 43 A No. 1 Sur – 220, Piso 9, Oficina 901
Edificio Porvenir
Medellín - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100

www.kpmg.com/co

# INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Emtelco S.A.S.:

## Informe sobre la auditoría de los estados financieros

### Opinión

He auditado los estados financieros de Emtelco S.A.S. (la Compañía), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2024 y los estados del resultado Integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2024, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

### Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros" de mi informe. Soy independiente con respecto a la Compañía, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

### Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2023 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por otro contador público quien en su informe de fecha 5 de marzo de 2024 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

### Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo de la Compañía en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.



© 2025 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de Firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



Docusign Envelope ID: 10E10881-F351-485F-9EA1-C70E2A809B81

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera de la Compañía.

### Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía deje de operar como un negocio en marcha.
- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

Docusign Envelope ID: 10E10881-F351-485F-9EA1-C70E2A809B81

Comunico a los encargados del gobierno de la Compañía, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

### Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2024:

a) La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.

b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.

c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.

d) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

e) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

f) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Ley 2195 de 2022 e instrucciones de la Superintendencia de Sociedades según Circular Externa 100-000011 de 2021 y el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, en relación con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º) y 3º) del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que están en su poder, emití un informe separado de fecha 6 de marzo de 2025.

Firmado por:
77412549205A8438...

Jessica Johana Cardona Quintero
Revisor Fiscal de Emtelco S.A.S
T.P. 310150 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

6 de marzo de 2025

emtelco

# Notas a los Estados Financieros

## Al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023

Emtelco S.A.S., (en adelante “Emtelco” o la “Empresa”) es controlada 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 99,9999854% de las acciones en circulación.

Emtelco es una sociedad de capital mixto, 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 sociedad por acciones simplificada (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 y su duración es indefinida como persona jurídica.

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y *contact center*, incluyendo entro 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.

El Grupo Millicom, conformado por Millicom International Cellular S.A. (sociedad anónima con domicilio en Luxemburgo, en adelante “Millicom”), sus subsidiarias, empresas de riesgo compartido y entidades asociadas, es un grupo internacional de telecomunicaciones que provee servicios de estilo de vida digital en mercados emergentes, a través de telefonía móvil y fija, cable, banda ancha e inversiones en negocios en línea en Latinoamérica. Es Millicom International Cellular S.A la que tiene el poder para dirigir las políticas financieras y de operación de la Empresa y las inversiones consolidadas en la generación de beneficios de sus actividades.

De acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) la Matriz Final de la Empresa es Millicom International Cellular S.A.

## 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

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia para entidades del Grupo 1 (NCIF Grupo 1) establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021, 1611 de 2022 y 1271 de 2024. Las NCIF Grupo 1 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) completas, emitidas y traducidas oficialmente al español por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés).

La moneda de la matriz y las subsidiarias es el peso colombiano que a su vez es la moneda de presentación.
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 medidos a valor razonable, deuda y financiamiento (medido a costo amortizado).

Estos estados financieros fueron autorizados para emisión por la Junta Directiva de la Empresa el día 5 de Marzo de 2025.

## Conversión de Moneda Extranjera

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio vigente a la fecha de cierre del año sobre el que se informa. Esta tasa es certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Todas las diferencias se imputan al estado de resultado integral.

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

| Tasa/Año | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Tasa de cierre dólares americanos | **4,409.15** | 3,822.05 |
| Tasa de cierre euro | **4,565.67** | 4,222.03 |

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.

## Clasificación de Partidas 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, posterior a la fecha de presentación, el efectivo o equivalentes de efectivo, que no está sujeto a restricciones por 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.

La clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes se basa en los derechos que existen al final del período sobre el que se informa, especifican que la clasificación no se ve afectada por las expectativas sobre si una entidad ejercerá su derecho a diferir la liquidación de un pasivo.

## Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la Administración utilice el juicio al aplicar las políticas contables del Grupo. 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 la aplicación de las políticas contables NCIF. La información sobre juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante en los estados financieros se describe en las siguientes notas:

- Pasivos contingentes - para determinar si una provisión debe o no ser contabilizada como pasivo (ver nota 26).
- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 11).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 8).
- Tasas de descuento aplicadas a provisiones de retiro de activos y arrendamientos (ver nota 17 y 18).

## Estimaciones y Supuestos Contables

La preparación de los estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos sobre el futuro, incluidos los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, que afectan la aplicación de las políticas contables y los montos de activos, pasivos y pasivos contingentes en la fecha del balance, así como los ingresos y gastos del año. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente y son consistentes con la administración de riesgos del Grupo y los compromisos relacionados con el clima cuando procede. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado:

- Reconocimiento de la propiedad y equipo y los activos intangibles al costo histórico a la fecha de adquisición (ver notas 16 y 17).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 16 y 17).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, los riesgos legales y fiscales (ver nota 24).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 14).
- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 19 y 21).
- Plazo de contratos de arrendamiento de derecho de uso incluyendo opciones de renovación (ver nota 11).
- Pagos basados en acciones (Ver nota 4).
- Posiciones inciertas (Ver nota 26).

### Negocio en Marcha

A la fecha de estos estados financieros, se ha determinado que no hay incertidumbres materiales que puedan generar dudas significativas concernientes a la capacidad de negocio en marcha de la Empresa.

## Cambios en políticas contables materiales

### Información de política contable material

La Empresa adoptó Revelaciones de Políticas Contables (Modificaciones a la Norma NIC 1 y Declaración de Práctica N°2 de las Normas NIIF) a partir del 1 de enero de 2024. Aunque las modificaciones no dieron como resultado cambio alguno en las políticas contables en sí mismas, tuvieron efecto en la información sobre la política contable revelada en los estados financieros.

Las modificaciones requieren la revelación de las políticas contables 'materiales' en vez de las políticas contables 'significativas'. Las modificaciones también proveen guías sobre la aplicación de la materialidad a la revelación de las políticas contables, ayudando a las entidades a proveer información útil acerca de la política contable y específica de la entidad que los usuarios necesitan para entender otra información incluida en los estados financieros.

La gerencia revisó las políticas contables y estos cambios no tuvieron impacto en los estados financieros.

Docusign Envelope ID: 10E10881-F351-485F-9EA1-C70E2A809B81

## Certificación de los estados financiero

las condiciones o porque el grado de cumplimiento con las políticas y procedimientos puede deteriorarse. Por otra parte, las limitaciones inherentes al control interno incluyen el error humano, fallas por colusión de dos o más personas o, inapropiado sobrepaso de los controles por parte de la administración.

**Criterios**

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo "Descripción del asunto principal", comprenden: a) los estatutos sociales y las actas de la Asamblea de Accionistas y, b) los componentes del control interno implementados por la Sociedad, tales como el ambiente de control, los procedimientos de evaluación de riesgos, sus sistemas de información y comunicaciones y el monitoreo de los controles por parte de la administración y de los encargados del gobierno corporativo, los cuales están basados en lo establecido en el sistema de control interno implementado por la administración.

**Conclusión**

Mi conclusión se fundamenta en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:

En mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y son adecuadas las medidas de control interno que incluyen el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Firmado por:
7741254920A843B...

Jessica Johana Cardona Quintero
Revisor Fiscal de Emtelco S.A.S
T.P. 310150 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

6 de Marzo de 2025

emtelco | enamoramos personas y marcas

www.emtelco.com.co

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA-SECRETARIA GENERAL**

DIRECCIÓN DE SERVICIO CORPORATIVO

PERIÓDO COMPRENDIDO - 01 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2025

TIGO

## INTRODUCCIÓN

**TIGO BUSINESS** tiene como responsabilidad garantizar la disponibilidad y el correcto desempeño de los enlaces de comunicaciones implementados en todas y cada una de las sedes a través de nuestra red de transmisión, esto con el fin de brindar a los usuarios el mejor acceso posible hacia los servicios prestados por el **ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA-SECRETARIA GENERAL.**

## 1. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD

- Periodo de Reporte: 01 -30 de Noviembre de 2025
- Cantidad de Tickets Generados durante el periodo:37
  Cantidad de Solicitudes Generadas durante el periodo:0
- Cantidad de Tickets Generados durante el periodo que impactan el indicador: 19

  - Cantidad de Tickets Cerrados:37
  - Atribuibles a TIGO:7
  - No Atribuibles TIGO: 30
  - Cantidad de Tickets Abiertos: 0

**Calculo del indicador (DSI) Segmentación Bronce:**

Para este periodo se registraron 37 tickets por reporte de falla para las sedes;7 de estos atribuibles a TIGO, 19 que impacta la disponibilidad de sede. Según lo acordado contractualmente el servicio debe cumplir con una disponibilidad mínima del 99.6% en cada uno de los enlaces contratados.

$$DSI = \left( 1 - \frac{\sum IF\ (Cada\ falla\ )}{\left( \quad TA \quad \right)} \right) * 100\%$$

$$Disponibilidad\ por\ Sede = \left[ 1 - \frac{\sum Horas\ x\ Falla}{24\ Horas\ X\ \#\#\ dias} \right] x\ 100\% \geq 99{,}6\%$$

**DSI=100%**

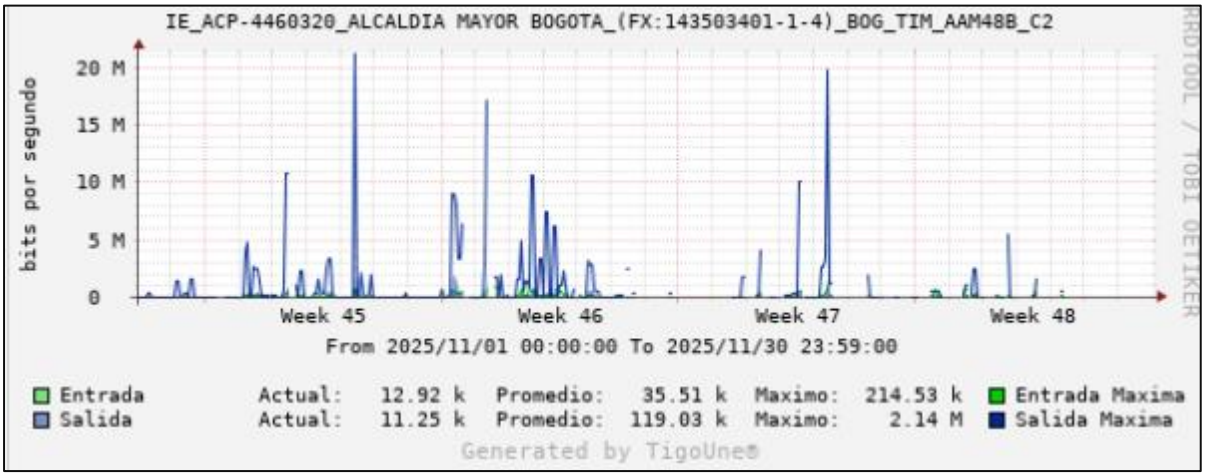
Ver anexo: **"ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA-SECRETARIA GENERAL 2025-11"**.

## 2. TRAFICO

A continuación, se relacionan las gráficas de tráfico sobre los canales contratados por el ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA-SECRETARIA GENERAL con UNE EPM Telecomunicaciones. Se presentan graficas de bits de entrada y salida, latencia, disponibilidad de los equipos, tipo de tráfico por protocolo en entrada y salida de la interfaz.

**Bits de entrada y salida por segundo**

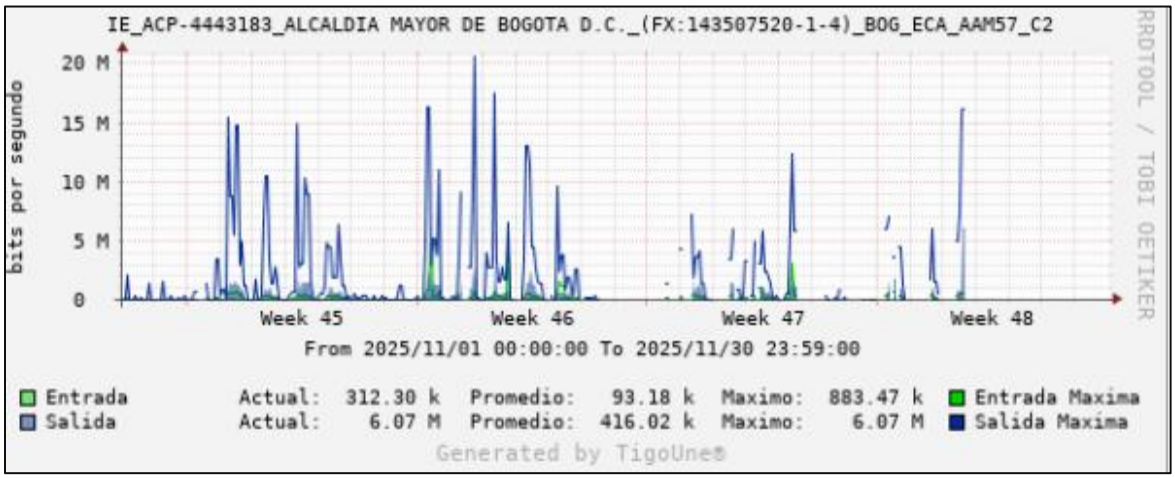
**213875447- ACP-4460320**



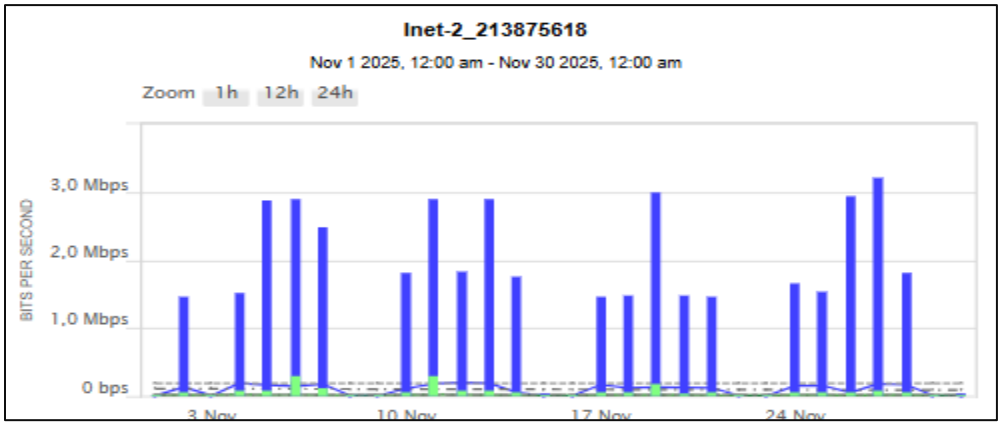

**213876822 - ACP-4461870**

**SIN REPORTE DE TRÁFICO PARA EL MES DE NOVIEMBRE**

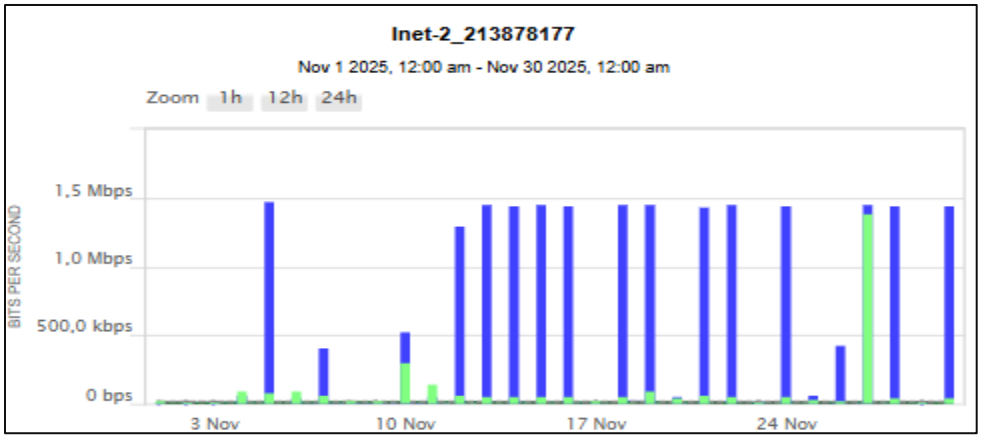
**213874533- ACP-4443183**



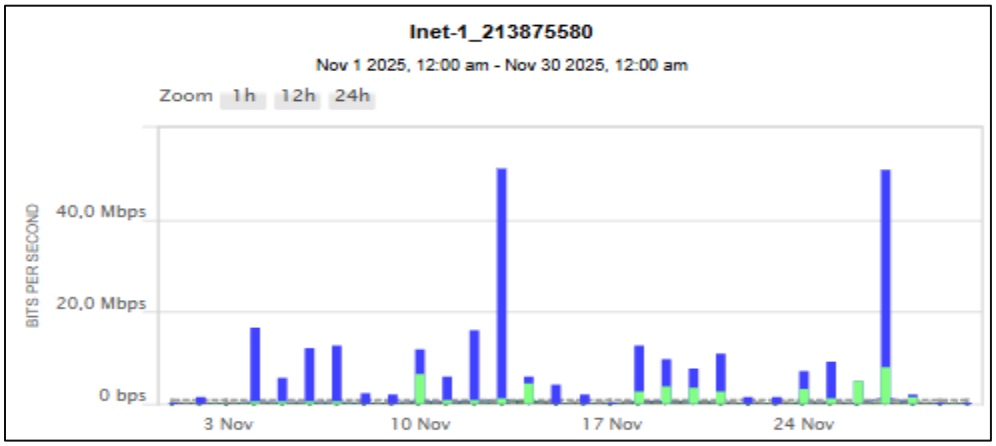
## 213875618- ACP-4456466



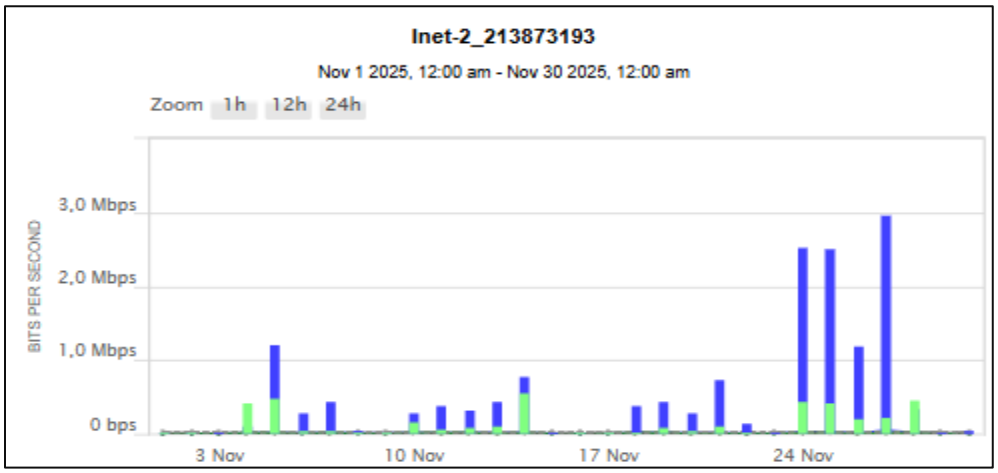

## 213878177 - ACP-4383231



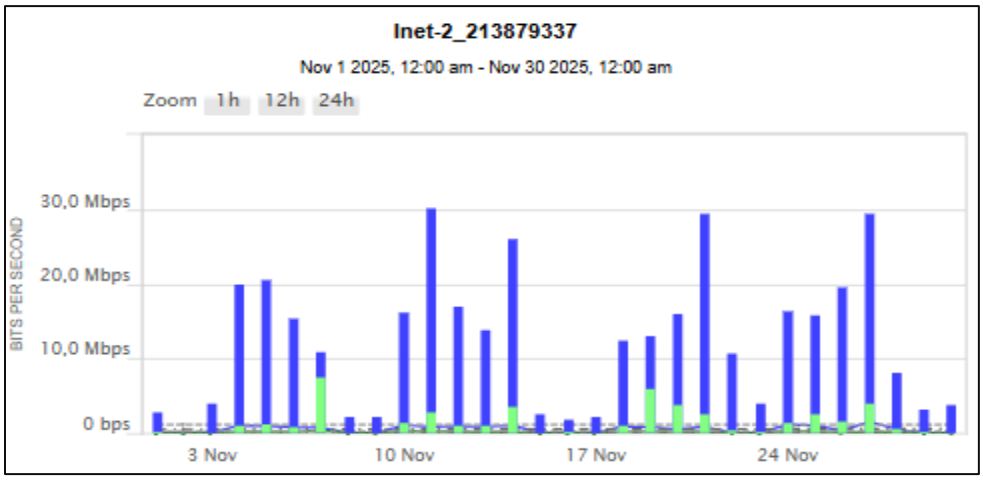

## 213875580 - ACP-4447673



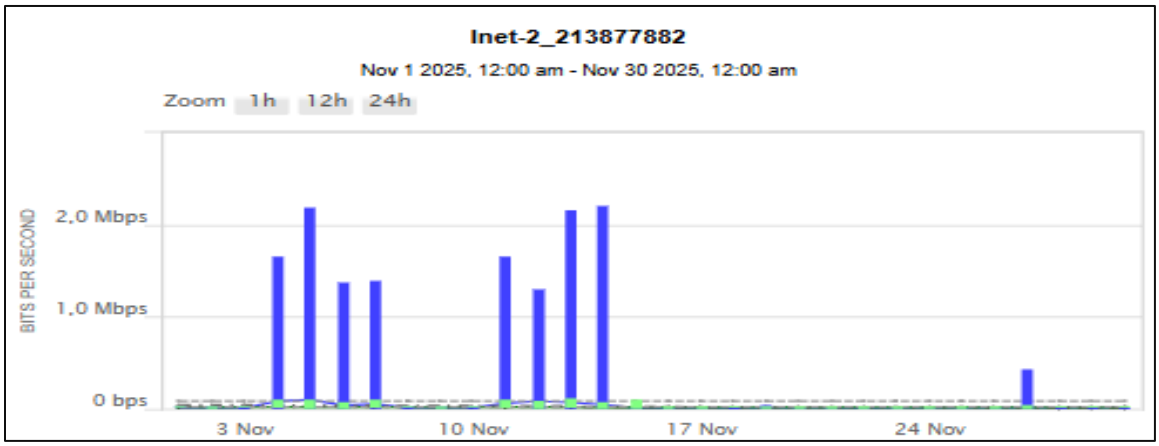
## 213873193 - ACP-4432785



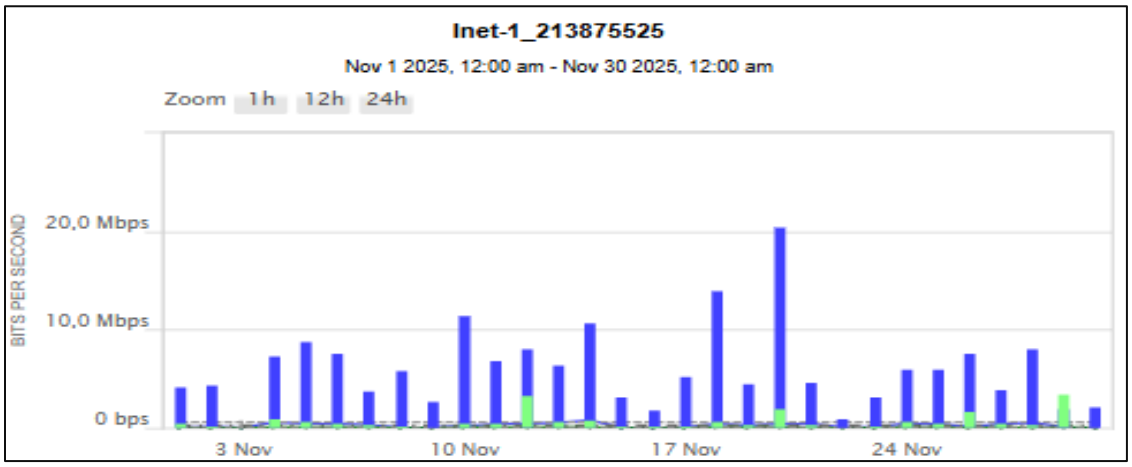

## 213879337 - ACP-4388975



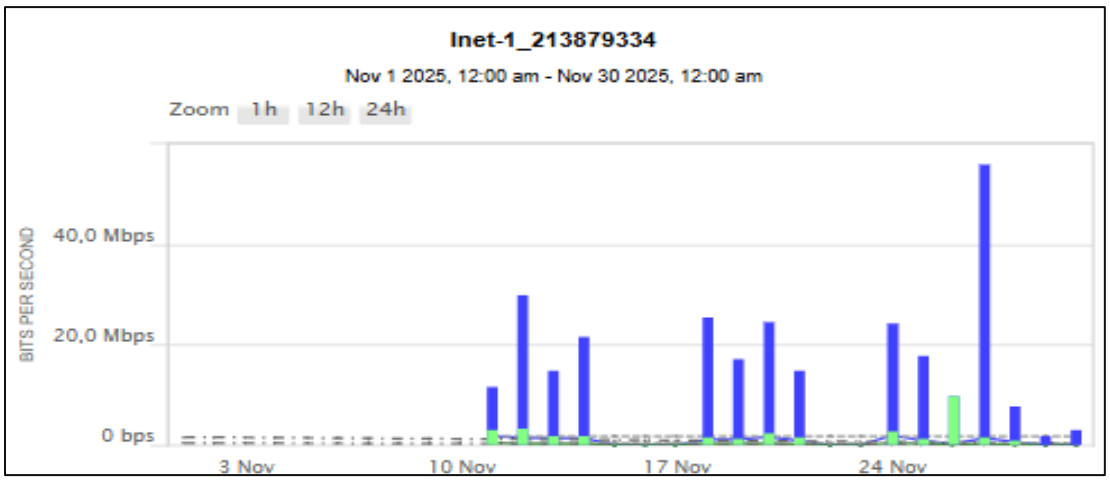

## 213877882 - ACP-4382159



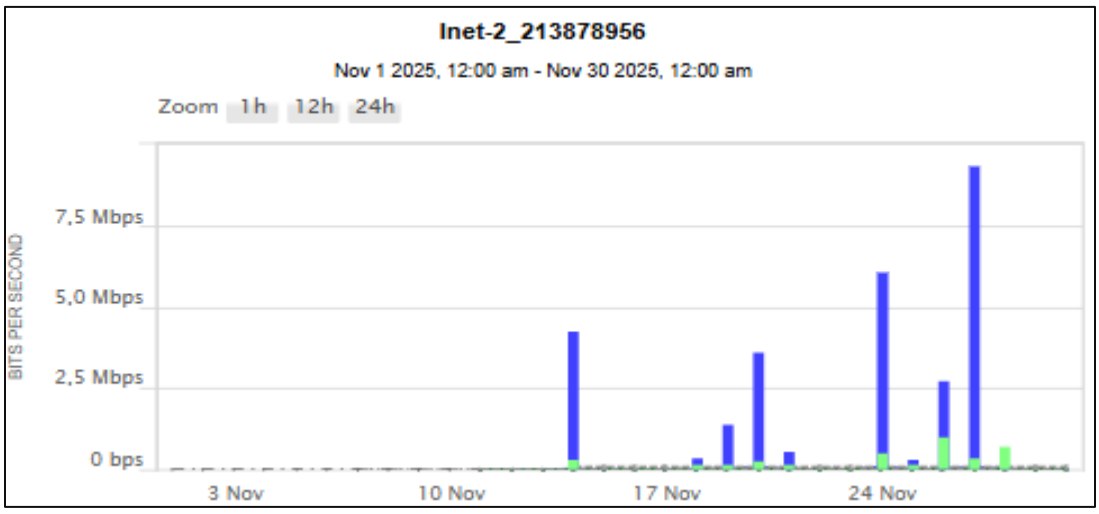
**213875525 - ACP-4442873**



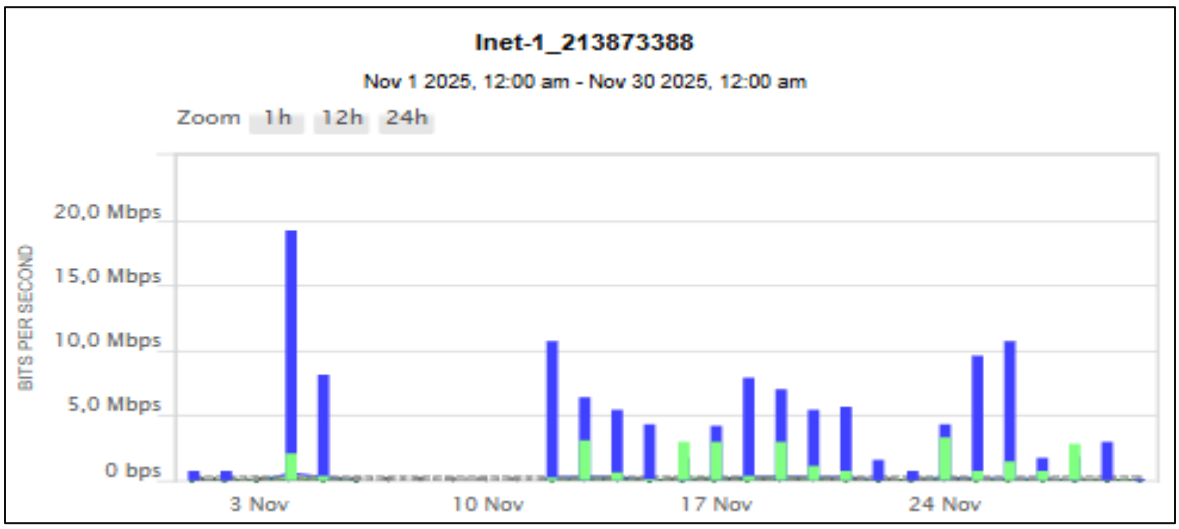

**213879334 -ACP-4486553**



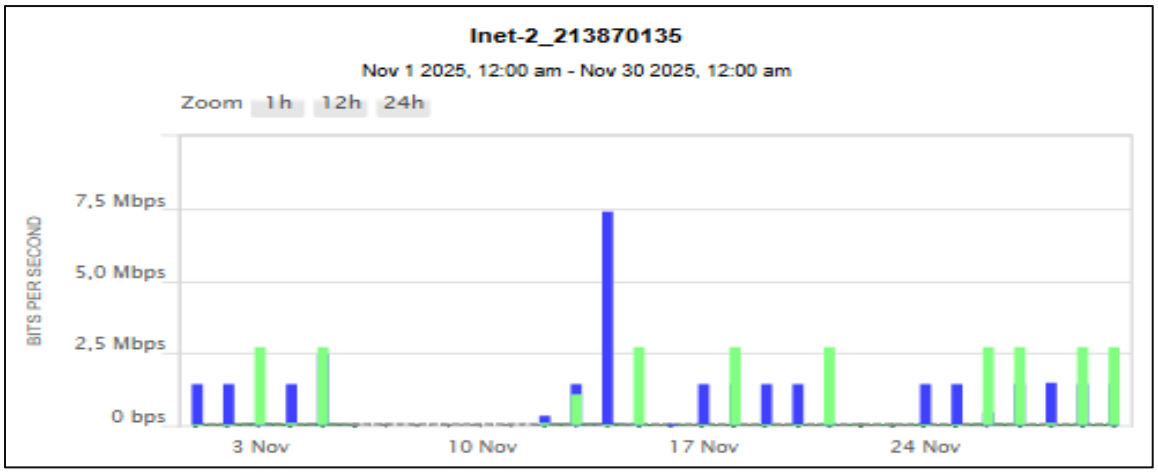

**213878956 - ACP-4385751**



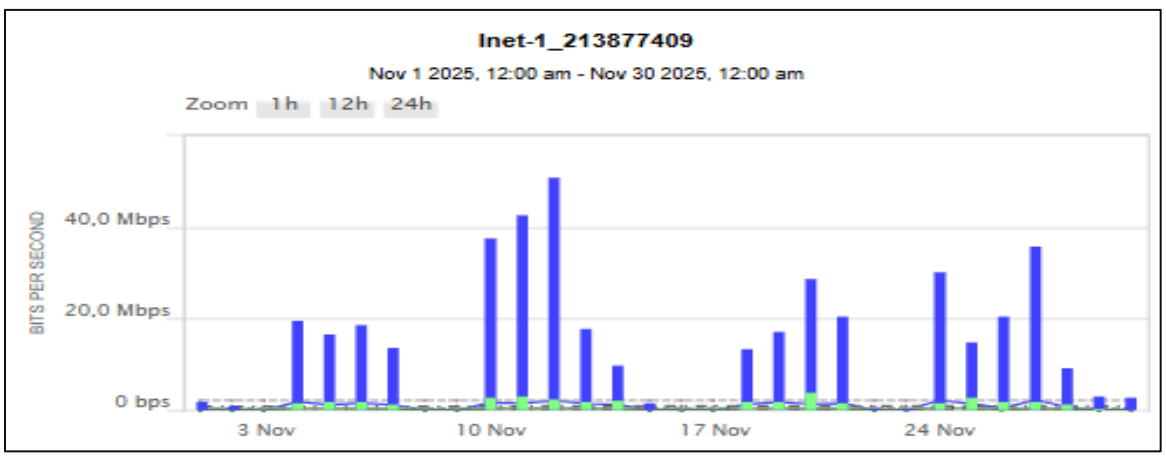
**213873388 - ACP-4469888**



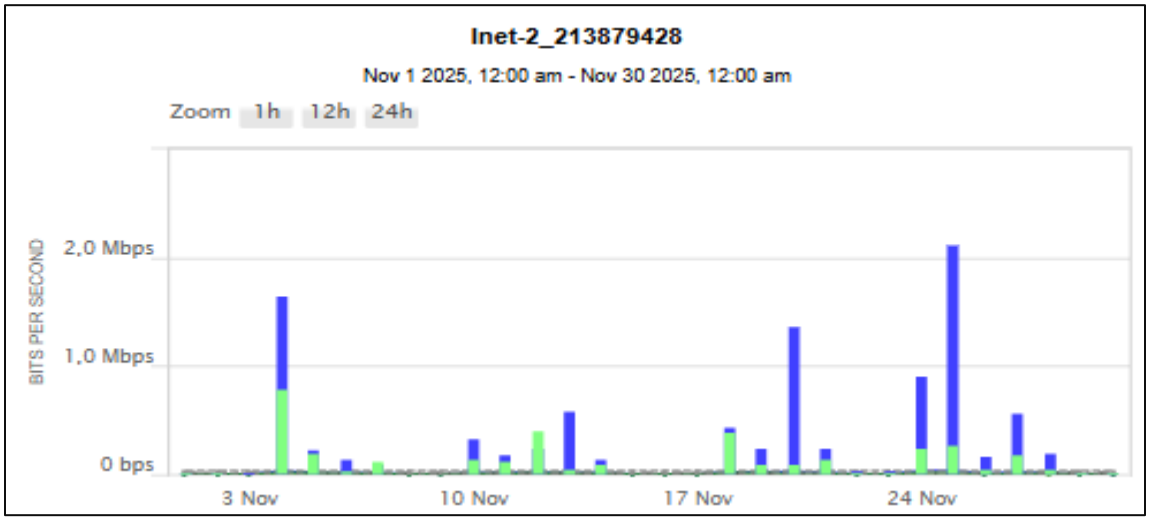

**213870135 - ACP-4396862**



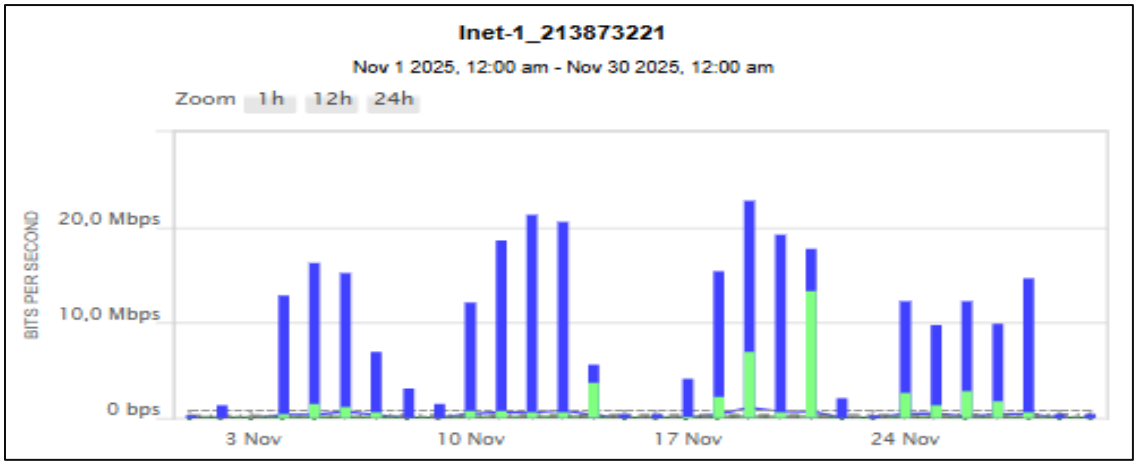

**213877409 - ACP-4465777**



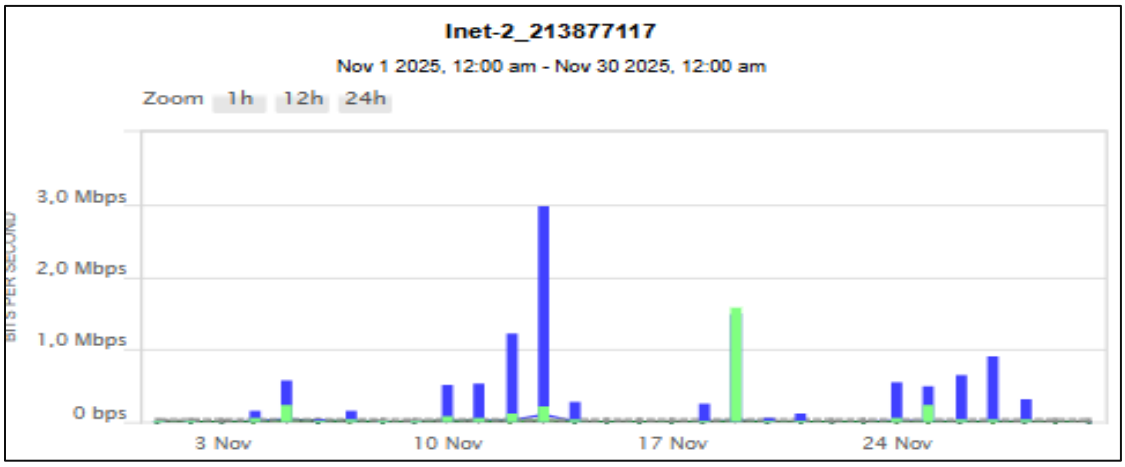
**213879428 -ACP-4388991**



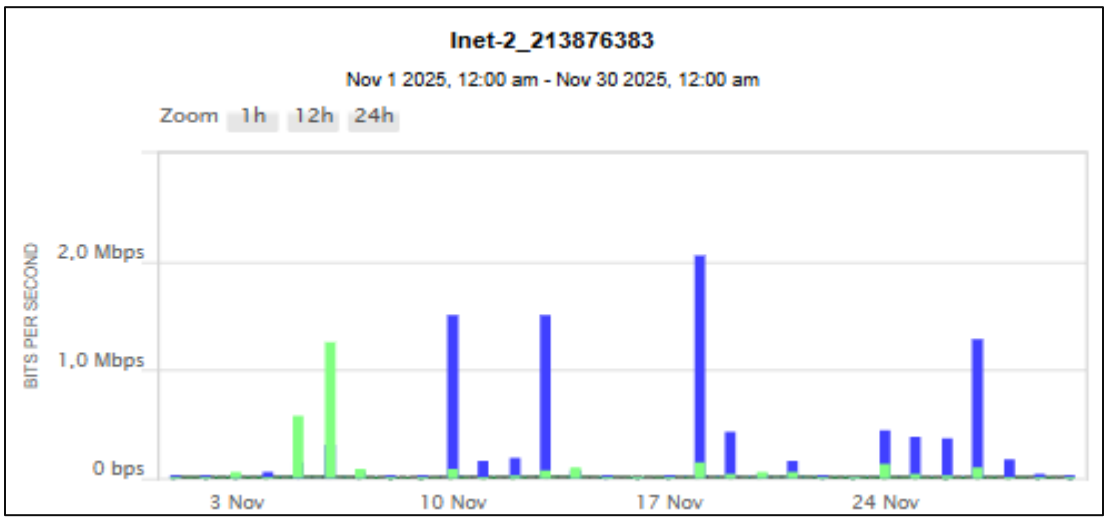

**213873221 - ACP-4468030**



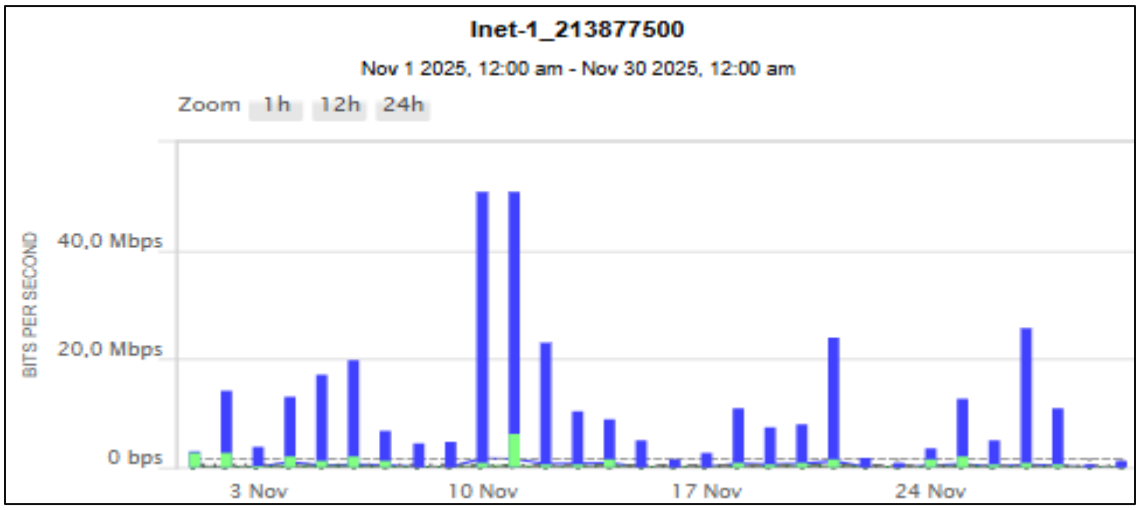

**213877117 - ACP-3833540**



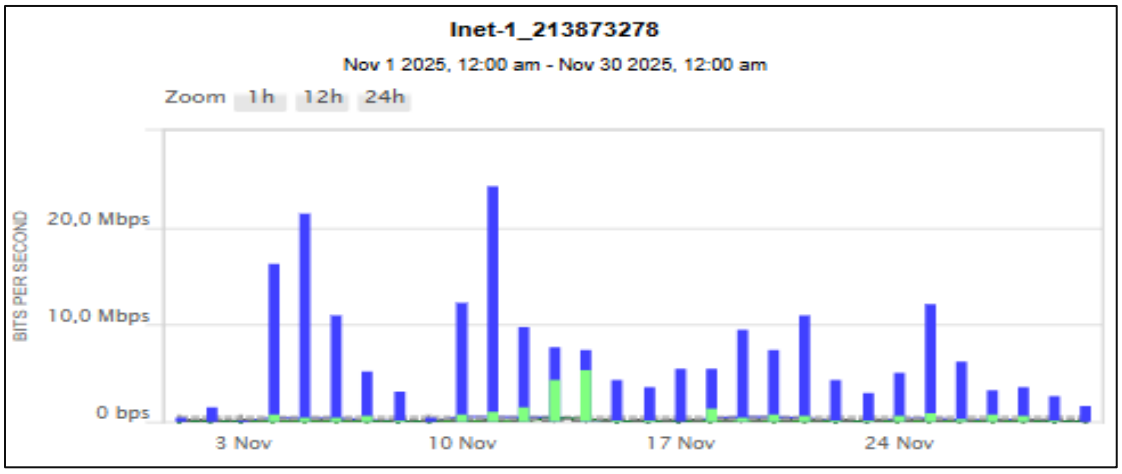
**213876383 - ACP-4459683**



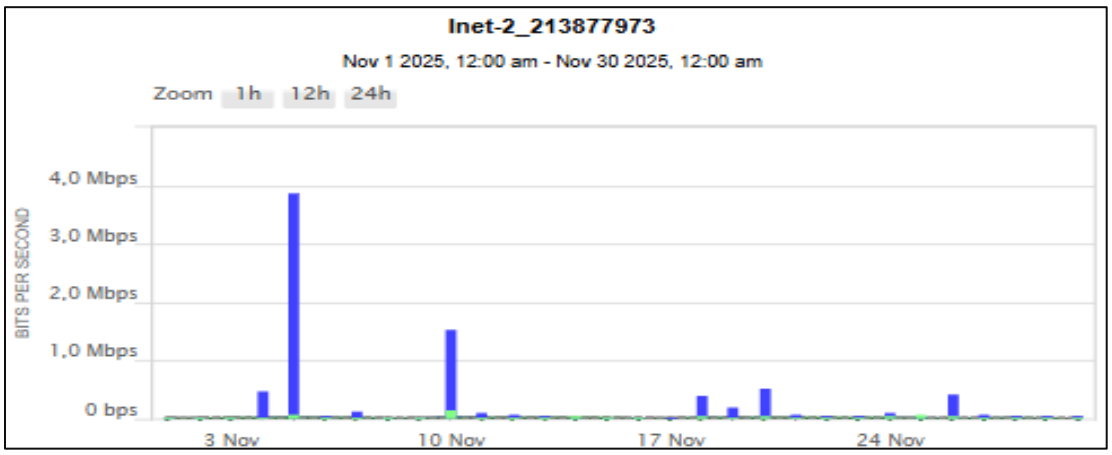

**213877500 - ACP-4480829**



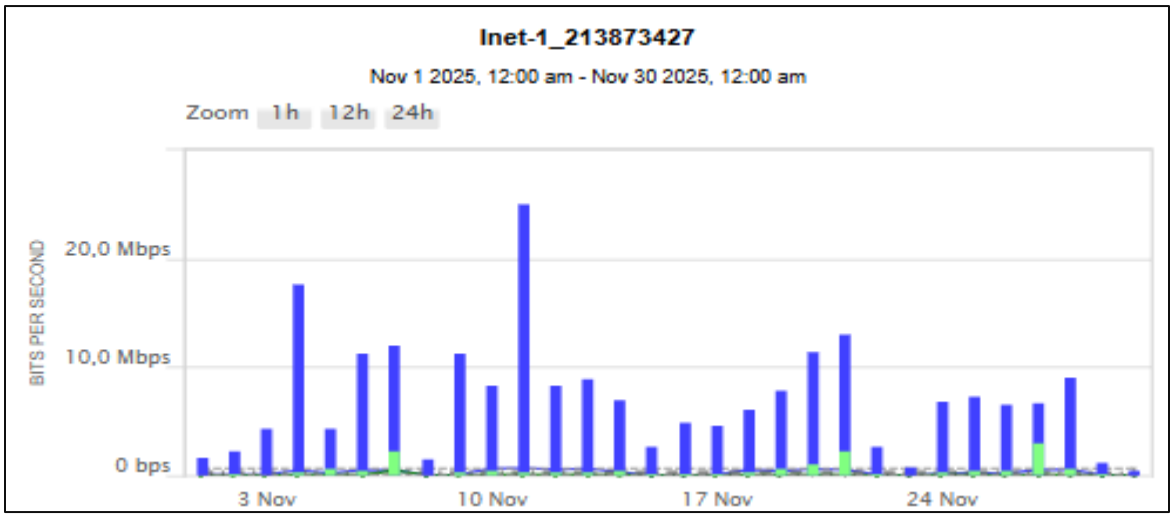

**213873278 - ACP-4468438**



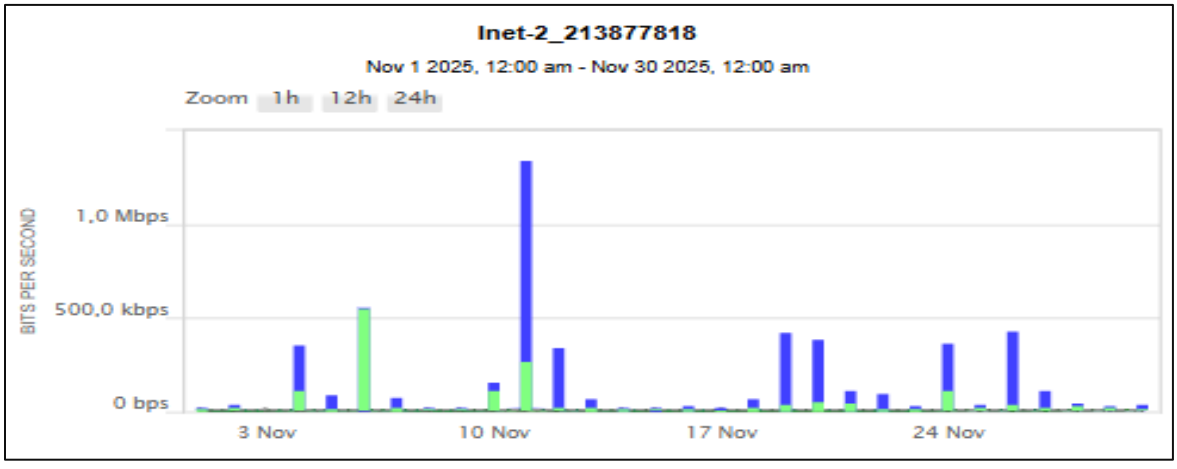
**213877973 -ACP-4382164**



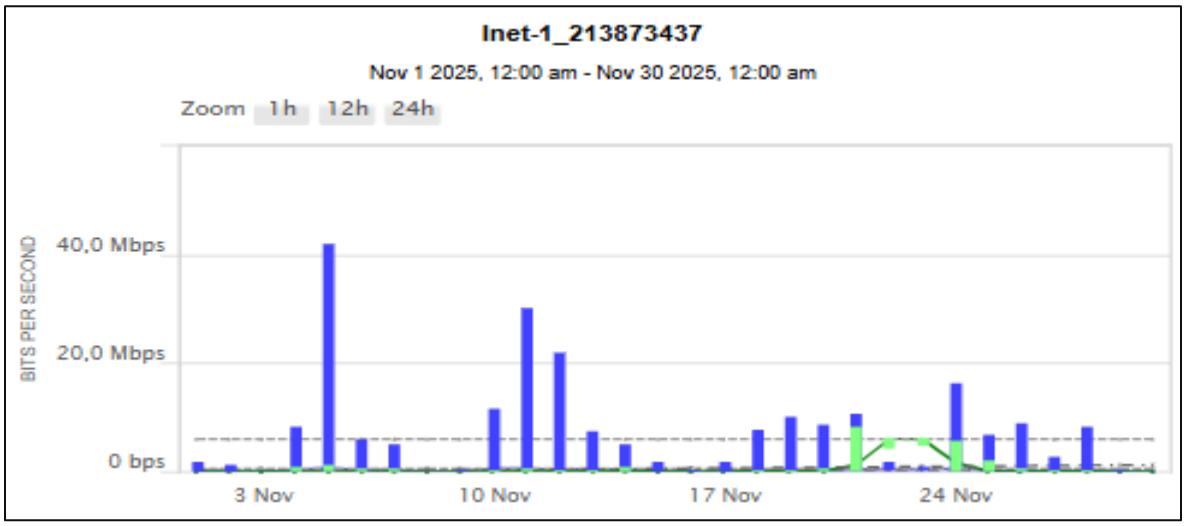

**213873427 -ACP-4474501**



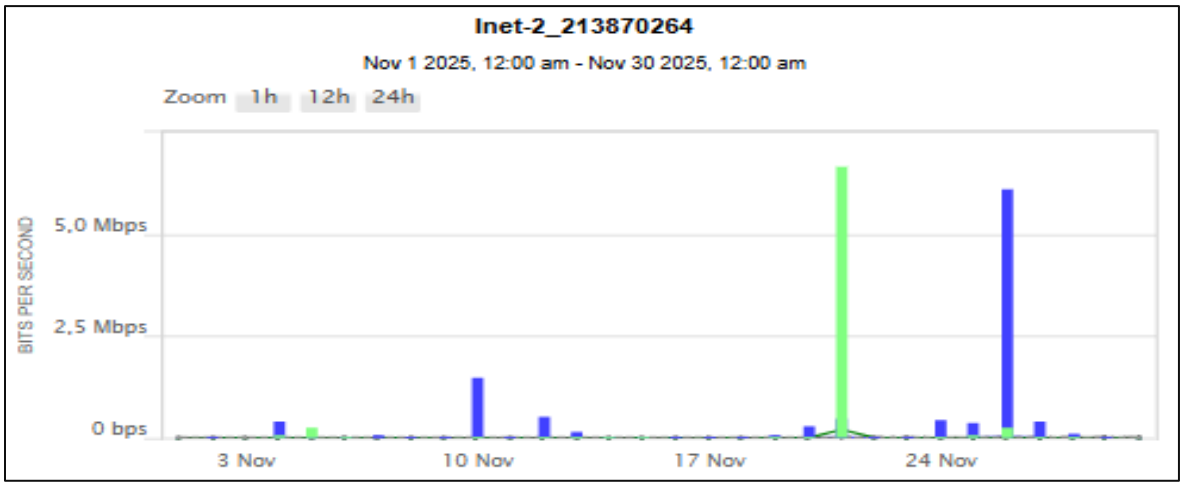

**213877818 - ACP-4382128**



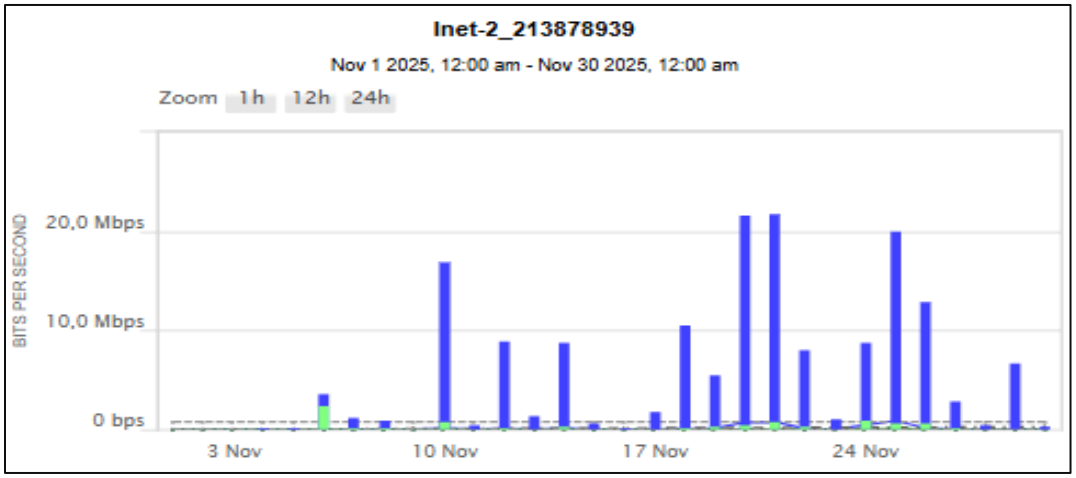
**213873437 -ACP-4489702**



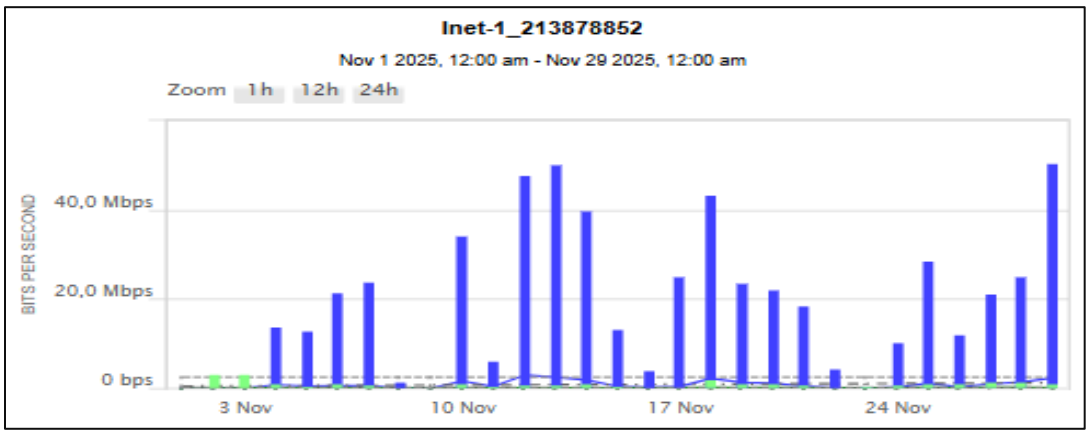

**213870264 -ACP-4396914**



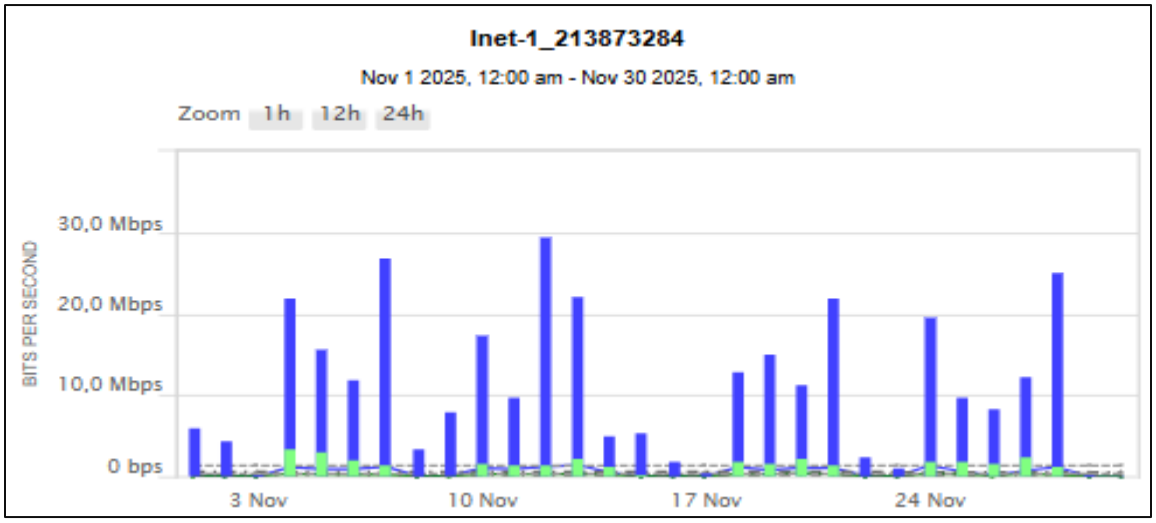

**213878939 -ACP-4385720**



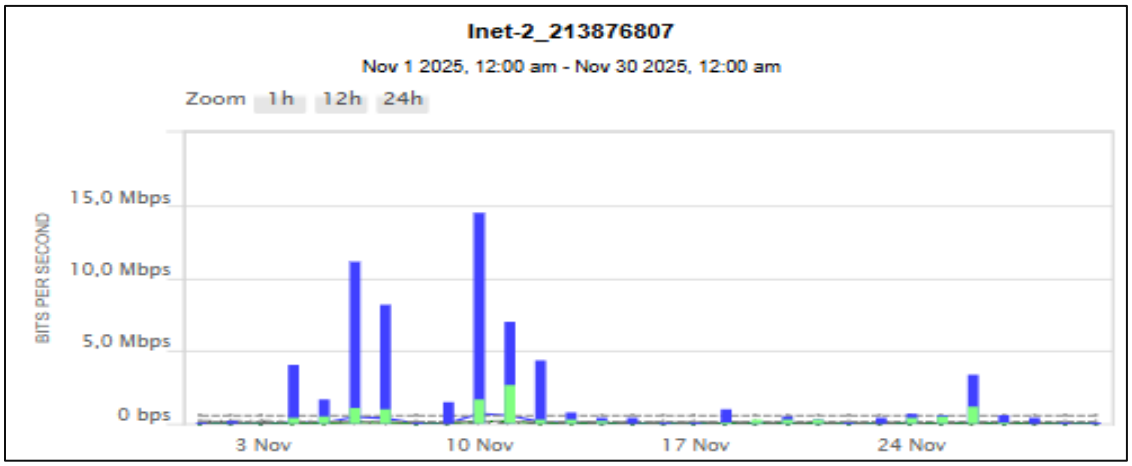
**213878852 - ACP-4385718**



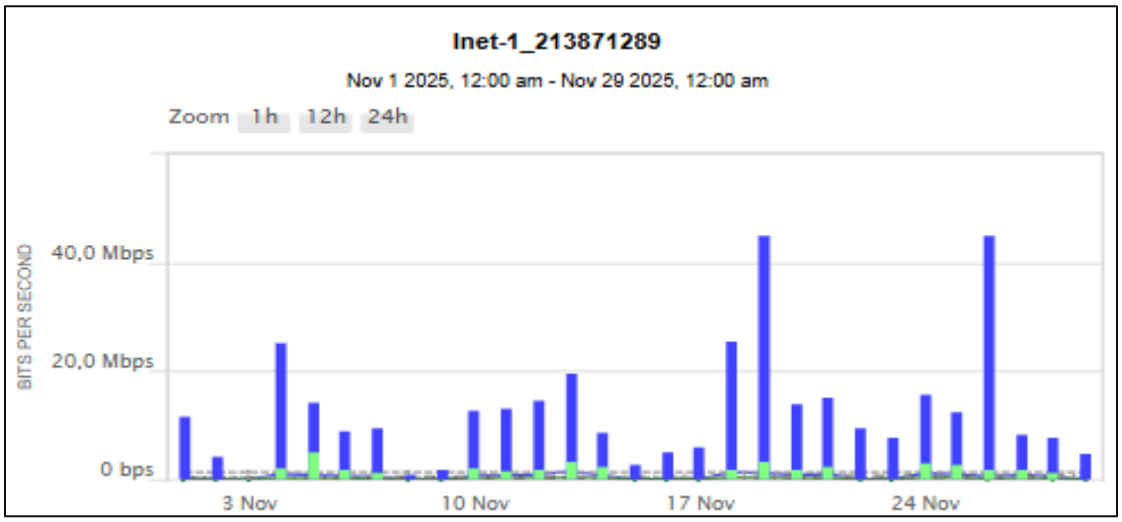

**213873284 - ACP-4468533**



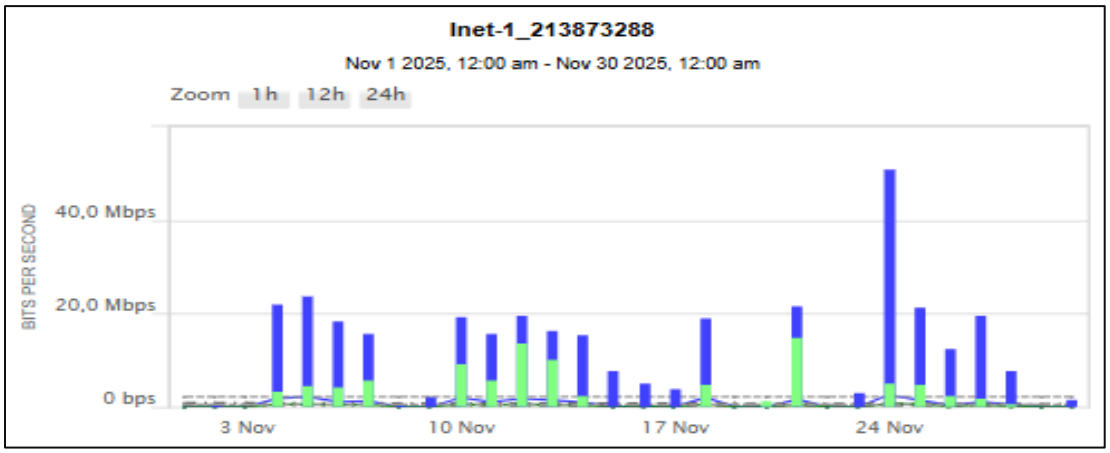

**213876807 - ACP-4461817**



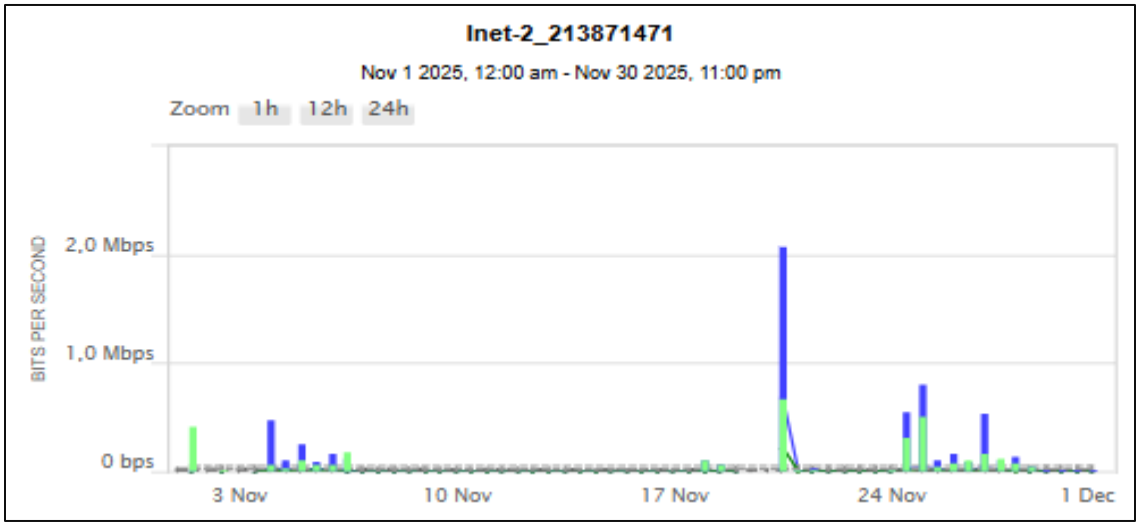
**213871289 - ACP-4467271**



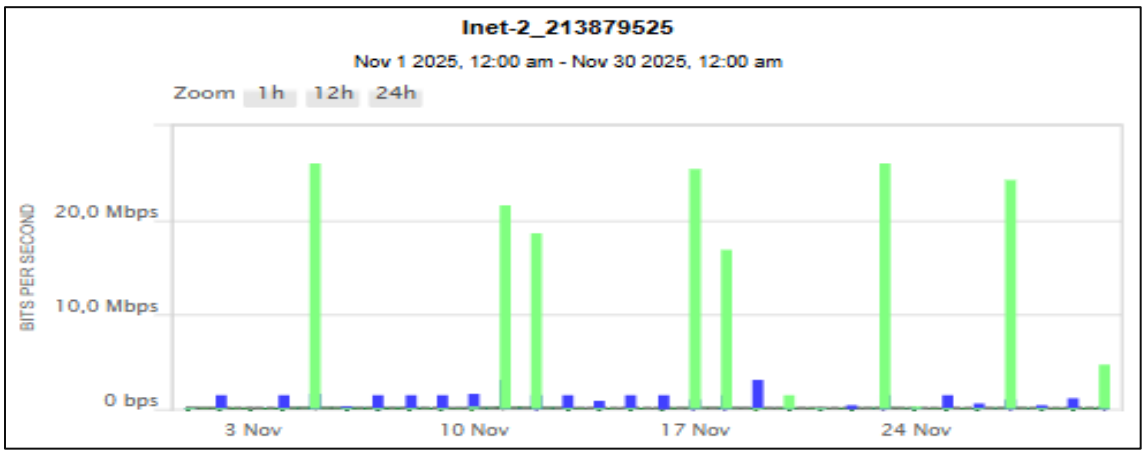

**213873288 - ACP-4468819**



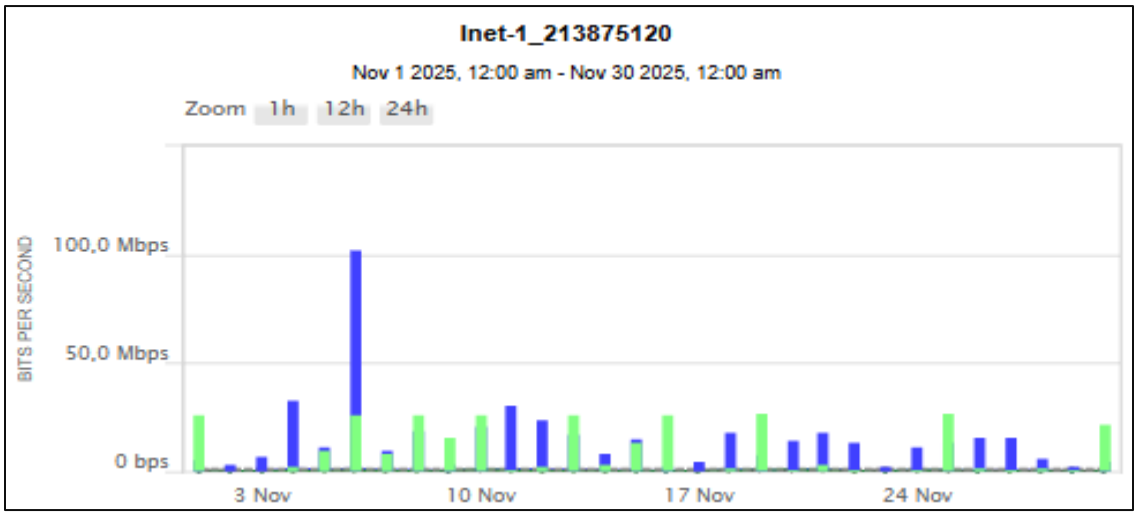

**213871471 - ACP-4400469**



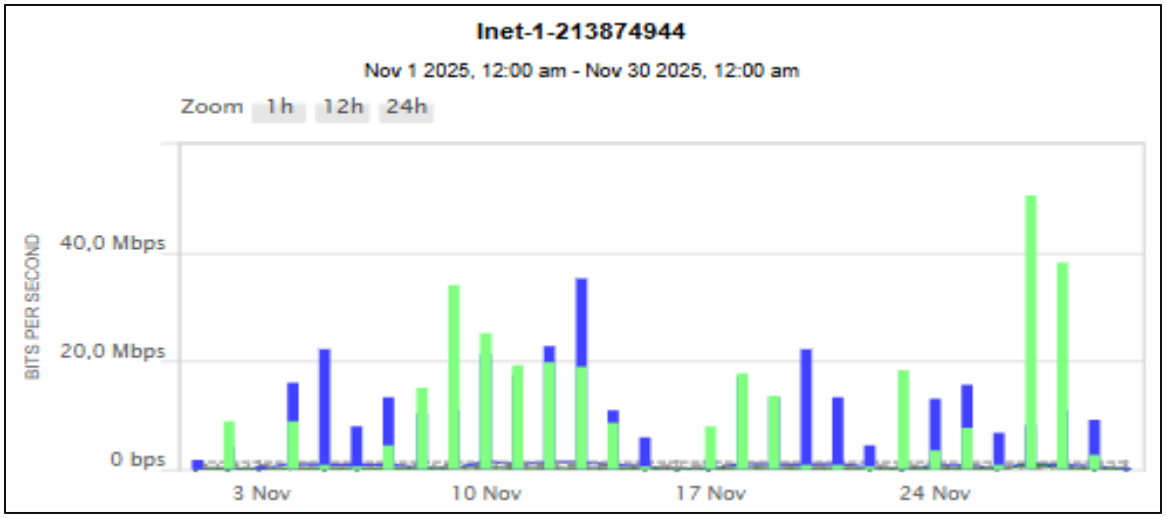
**213879525 - ACP-4389972**



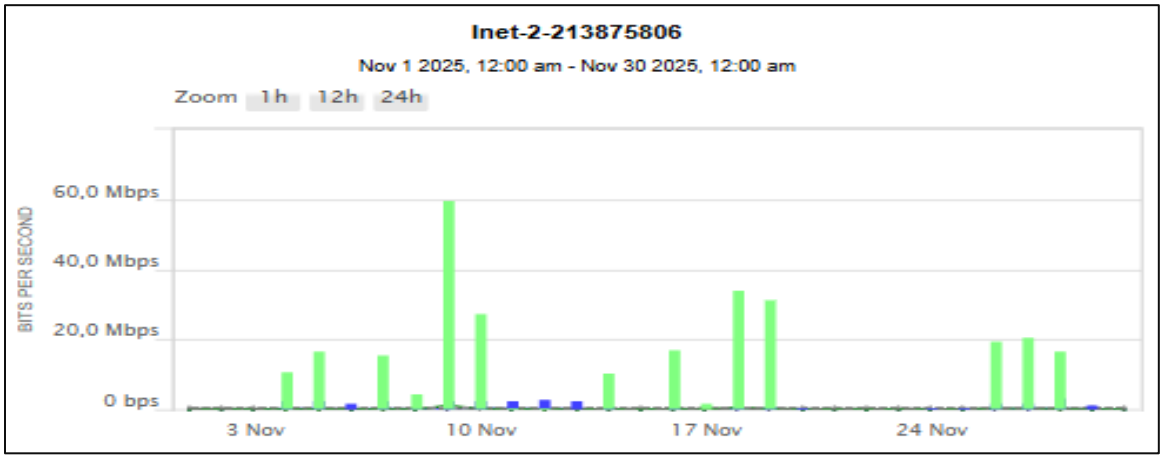

**213875120 - ACP-4486609**



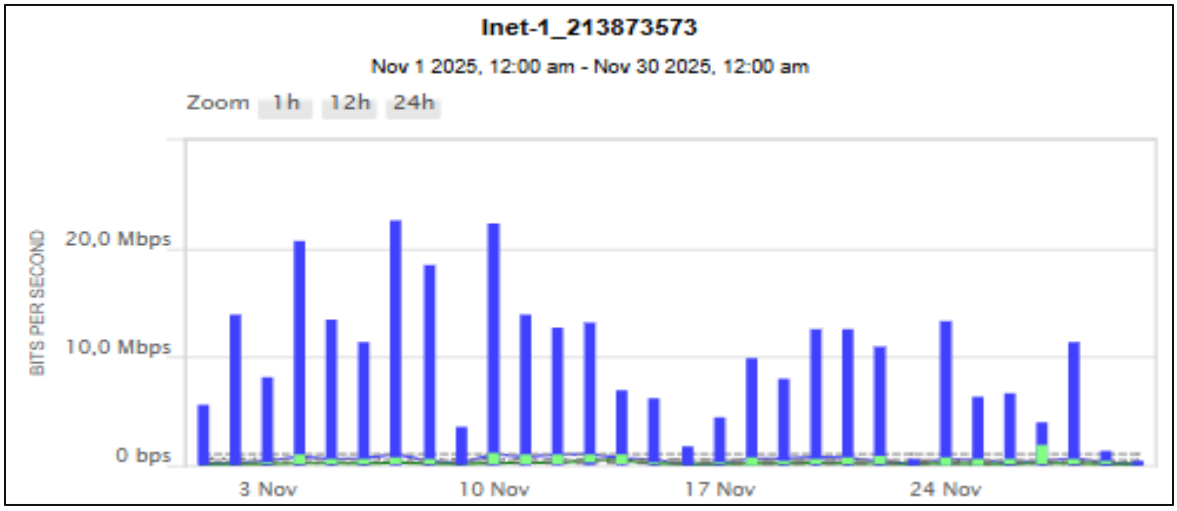

**213874944 - ACP-4445348**



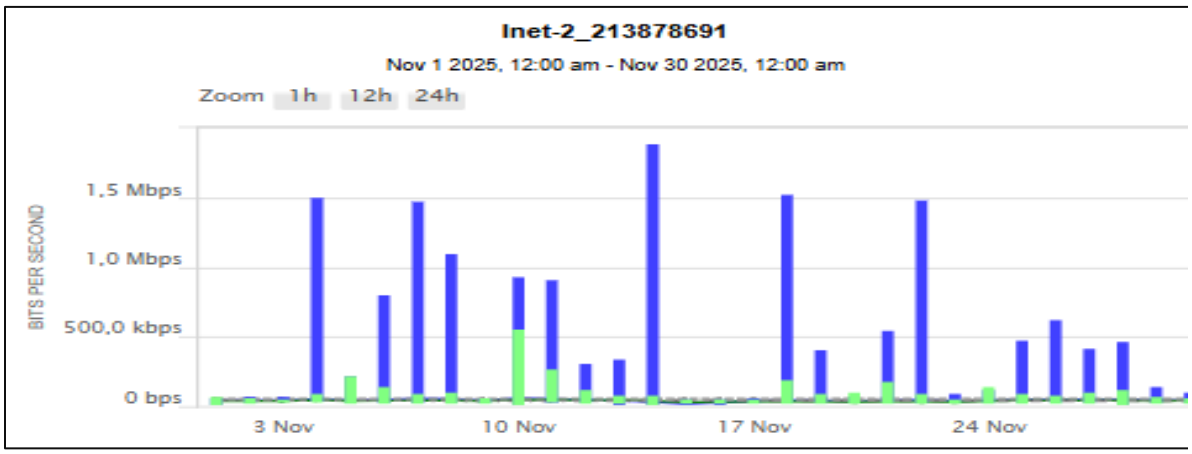
**213875806 - ACP-4462877**



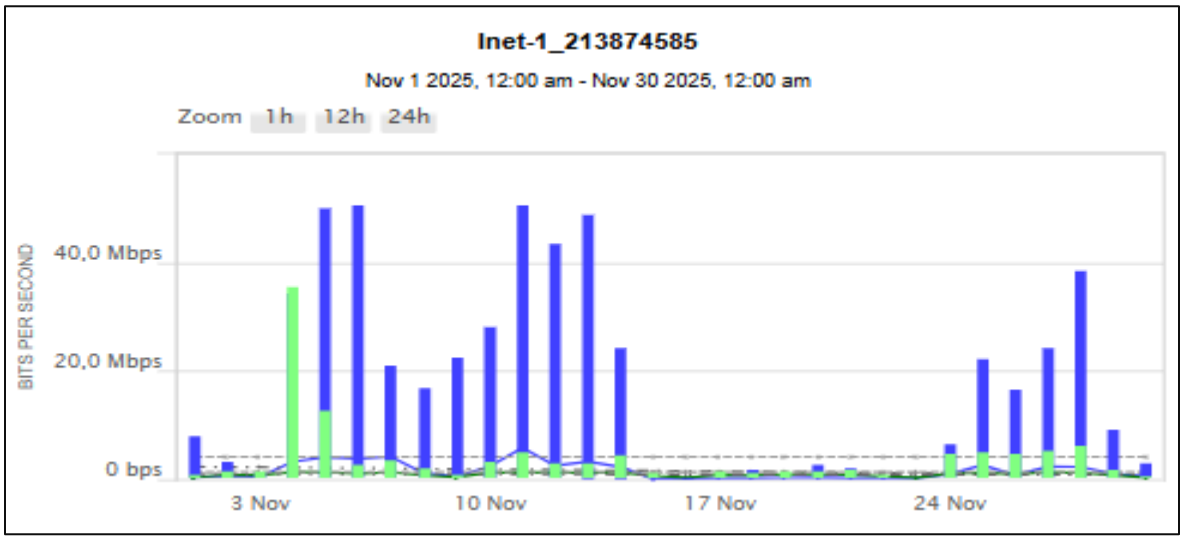

**213873573 - ACP-4432905**



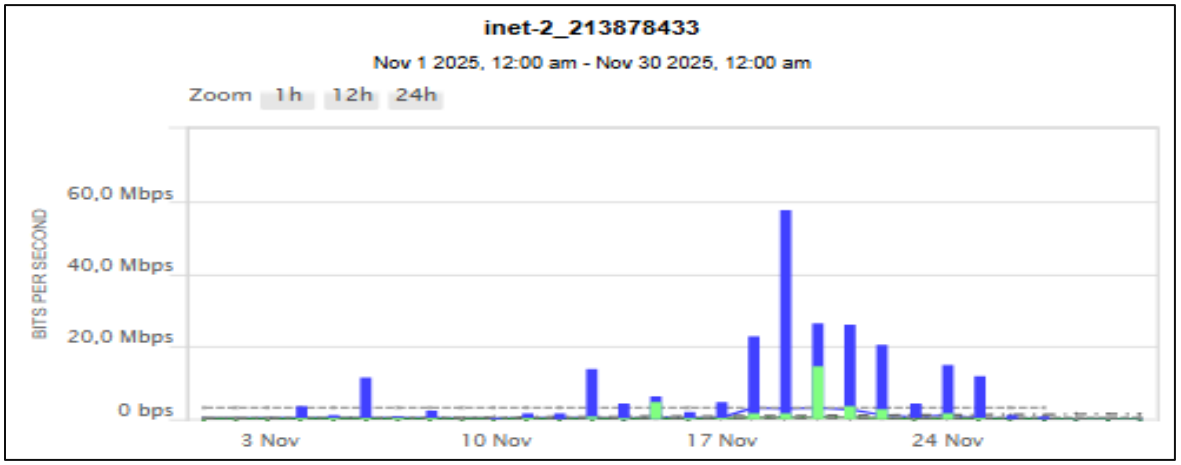

**213878691 - ACP-4385696**



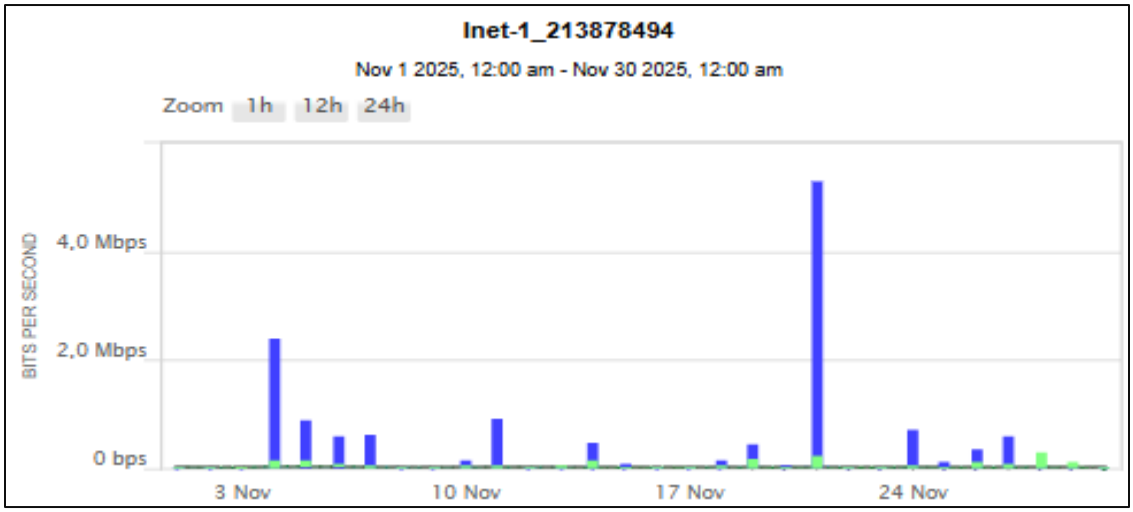
**213874585 - ACP-4437198**



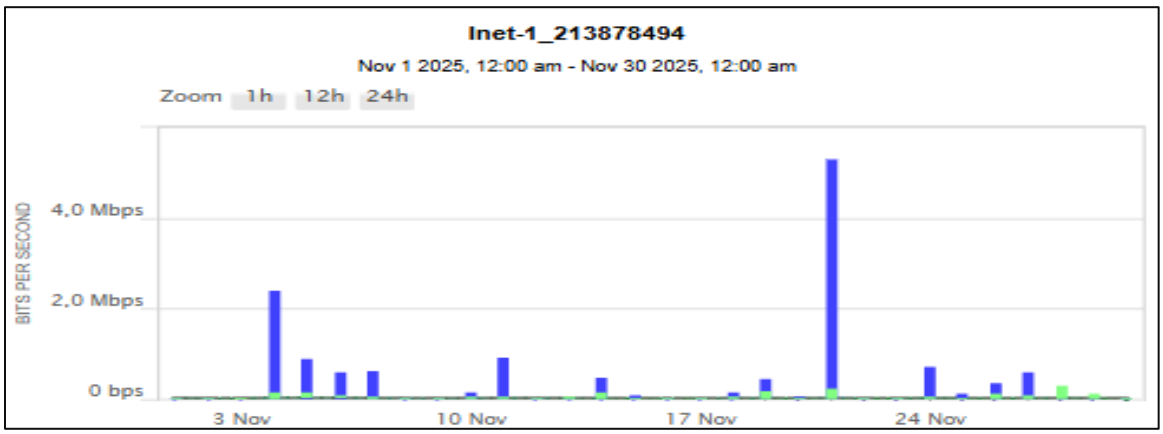

**213878433 - ACP-4383676**



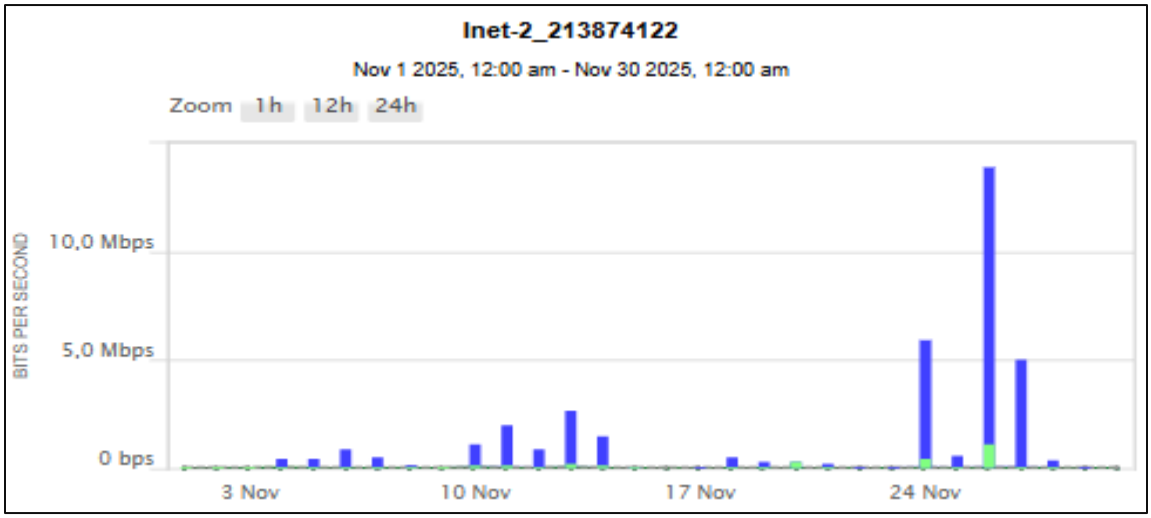

**213873192 - ACP-4432752**



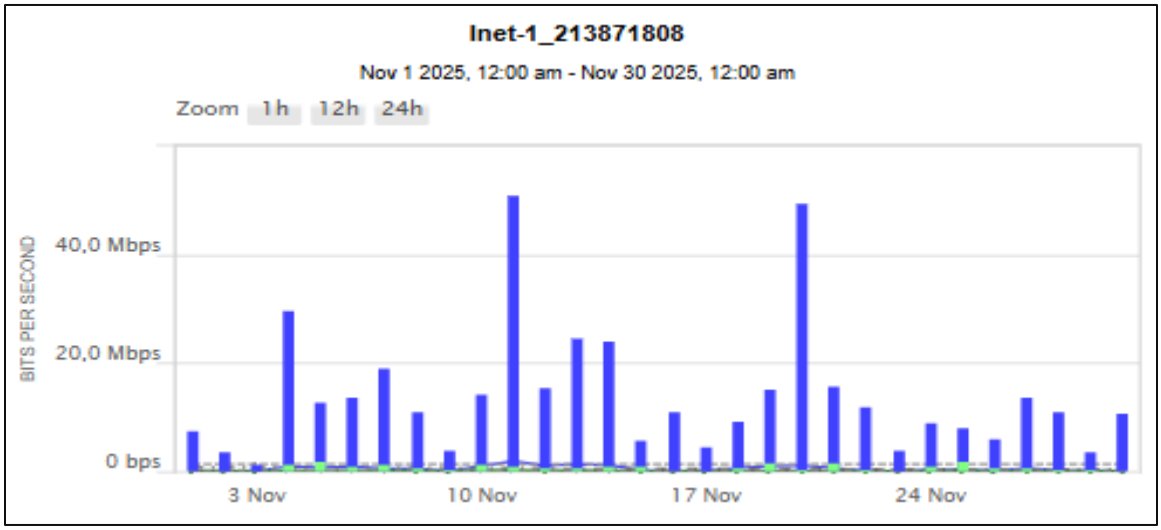
**213878494 - ACP-4385062**



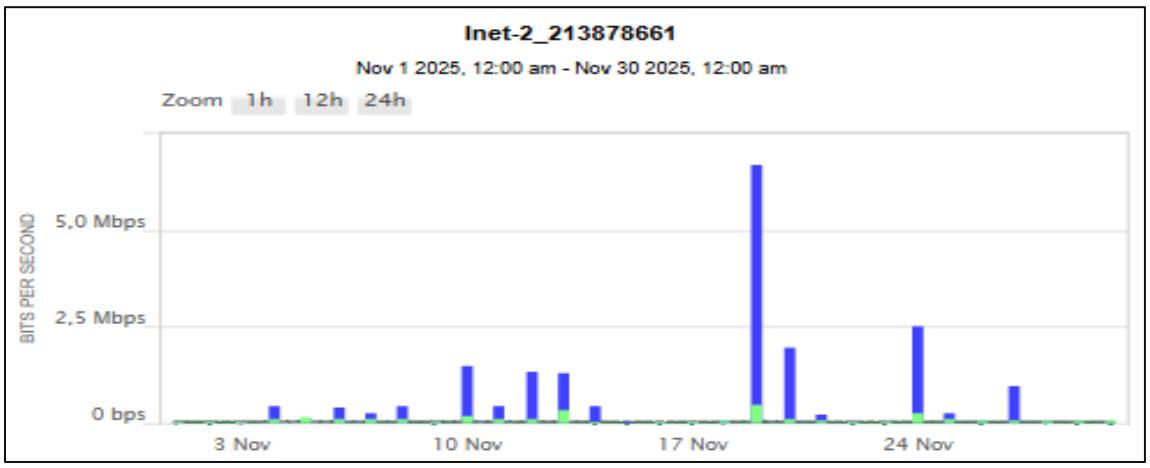

**213874122 - ACP-4431938**



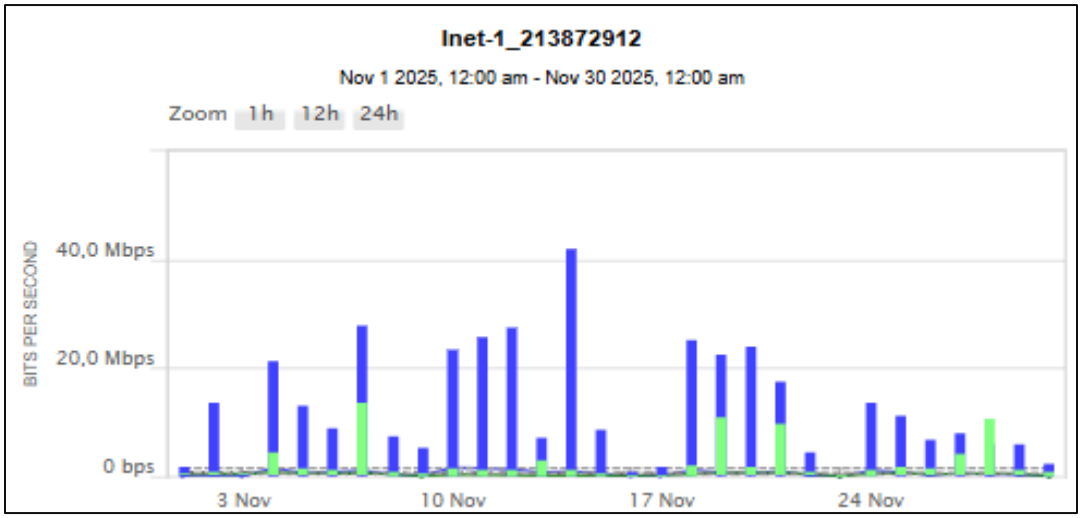

**213871808 - ACP-4478467**



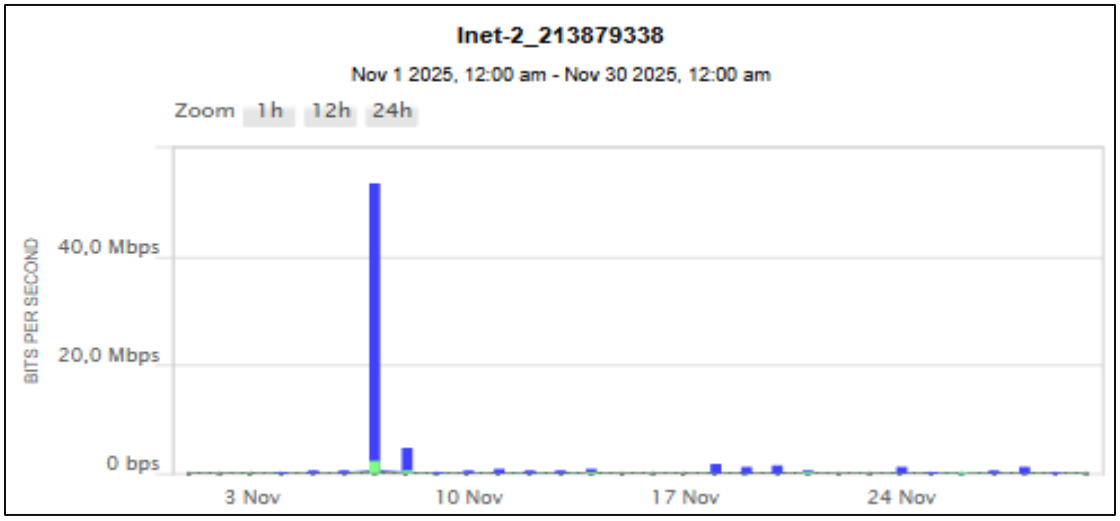
**213878661**



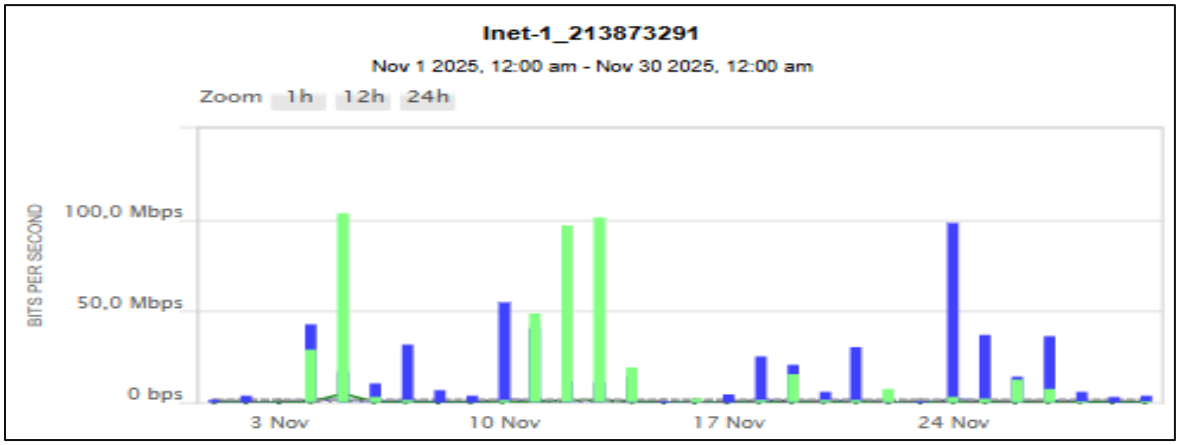

**213872912 - ACP-4461724**



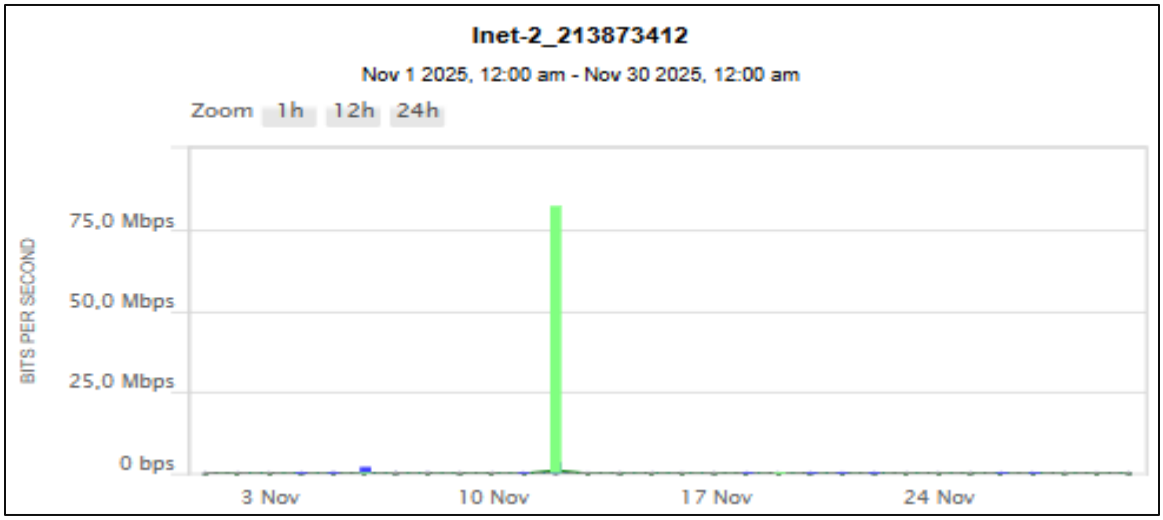

**213879338 - ACP-4388984**



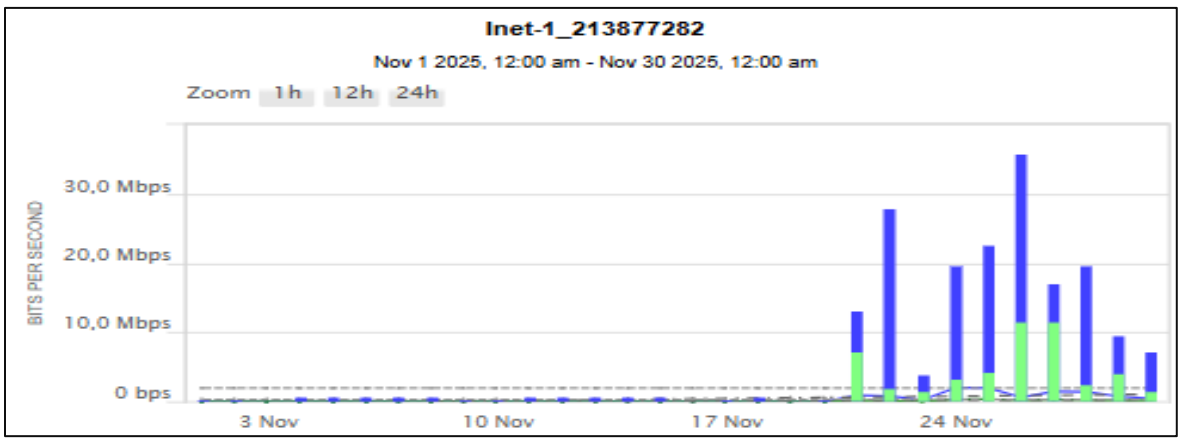
**213873291 - ACP-4469146**



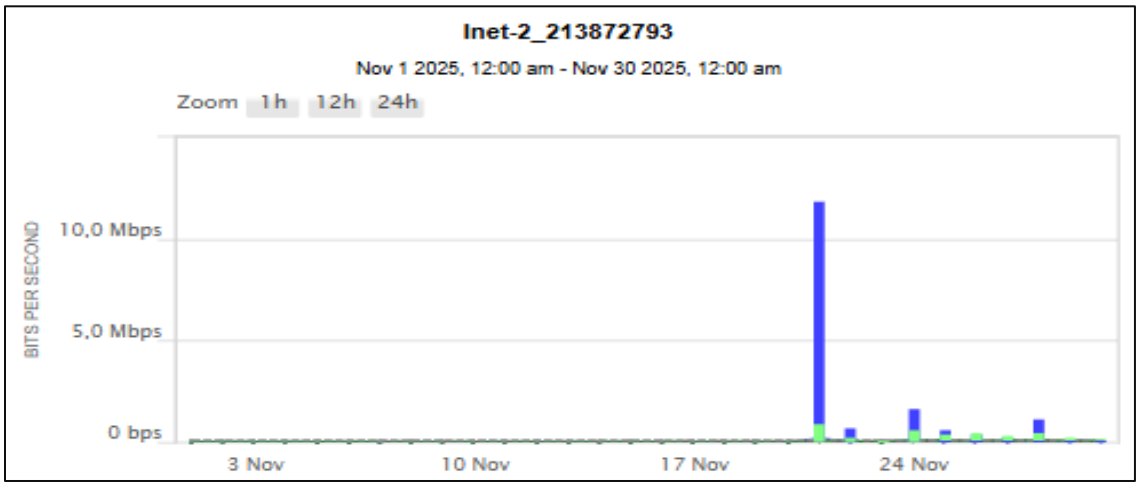

**213873412 - ACP-4471667**



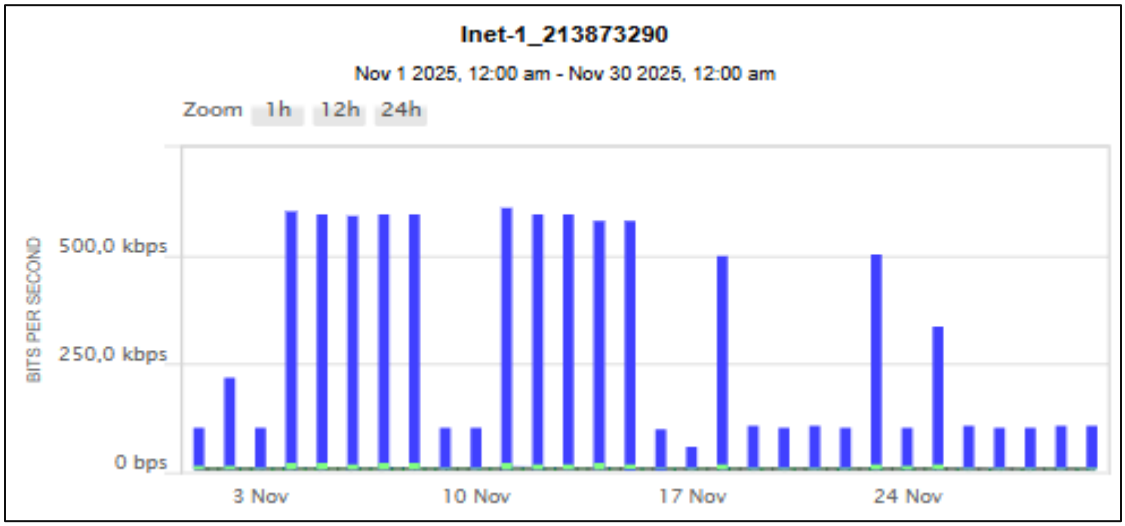

**213877282 - ACP-4478250**



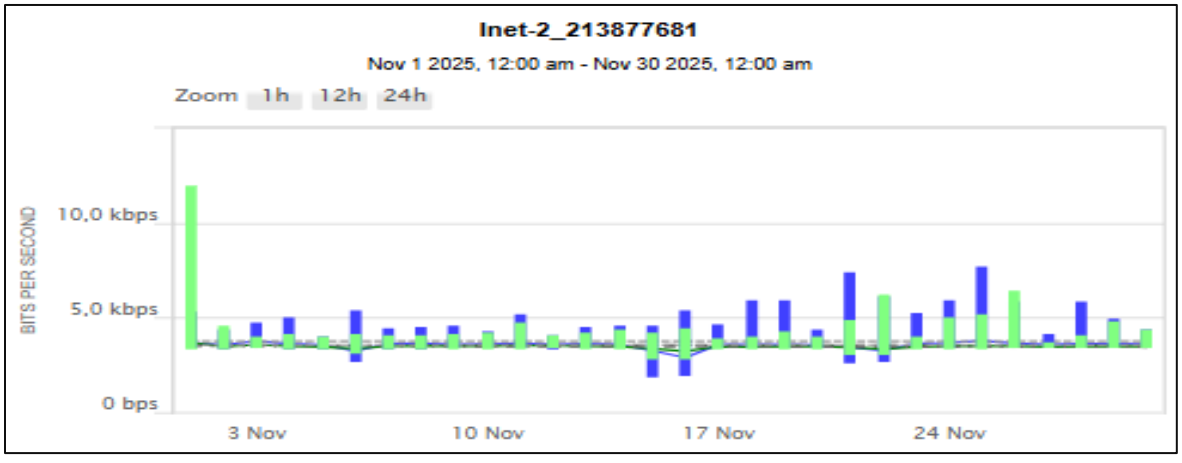
## 213872793 - ACP-4431751



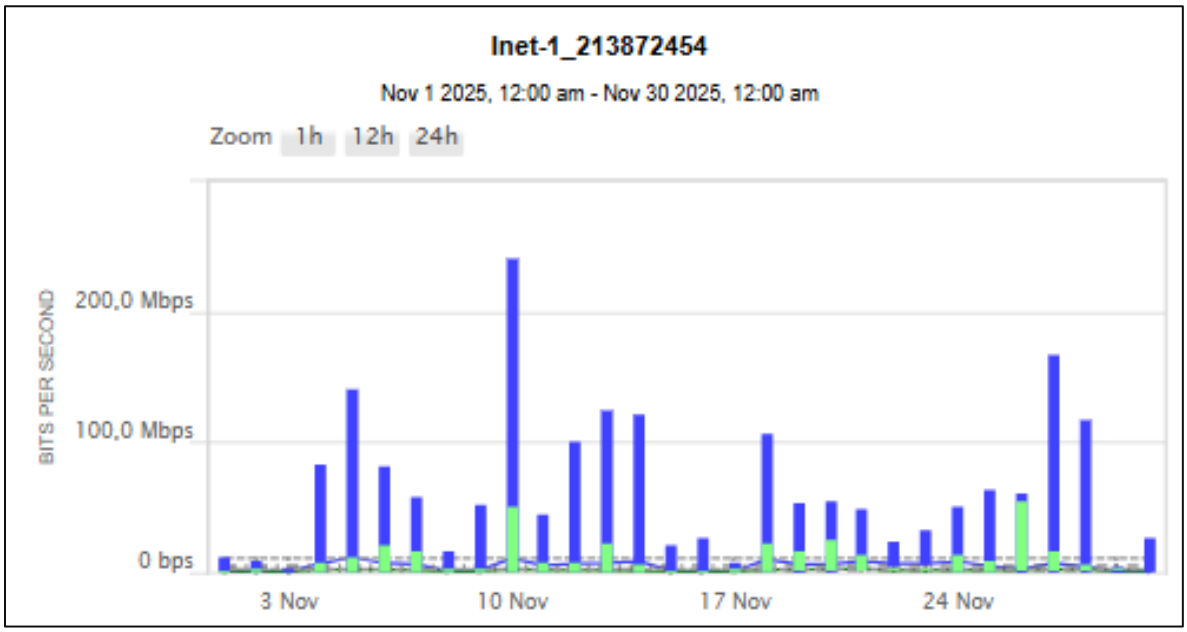

## 213873290 - ACP-4468921



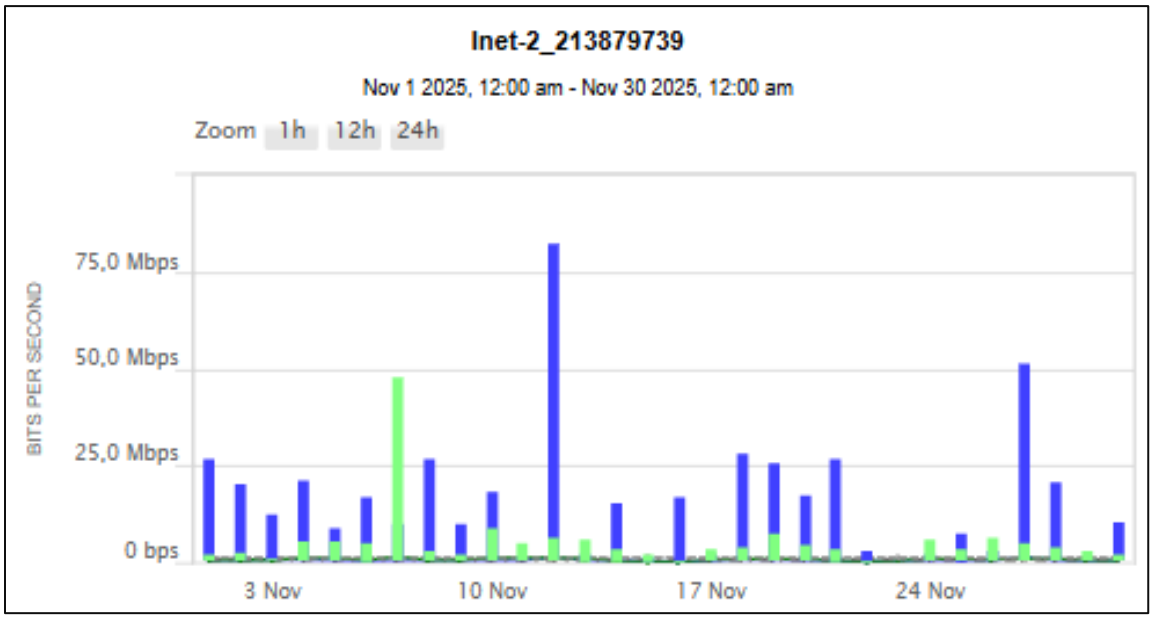

## 213877681 - ACP-4470513



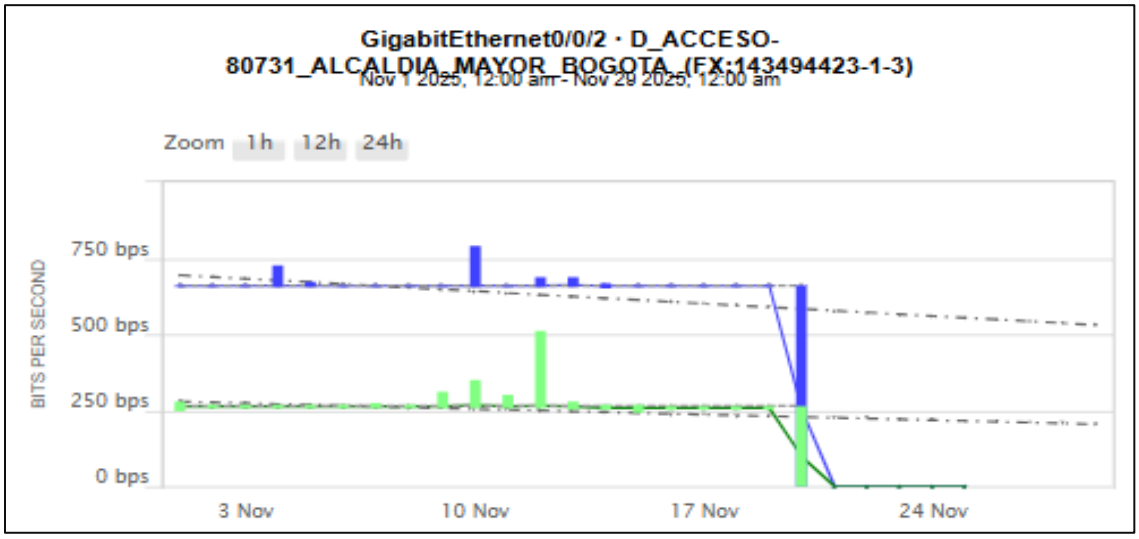
**213872454 - ACP-4457171**



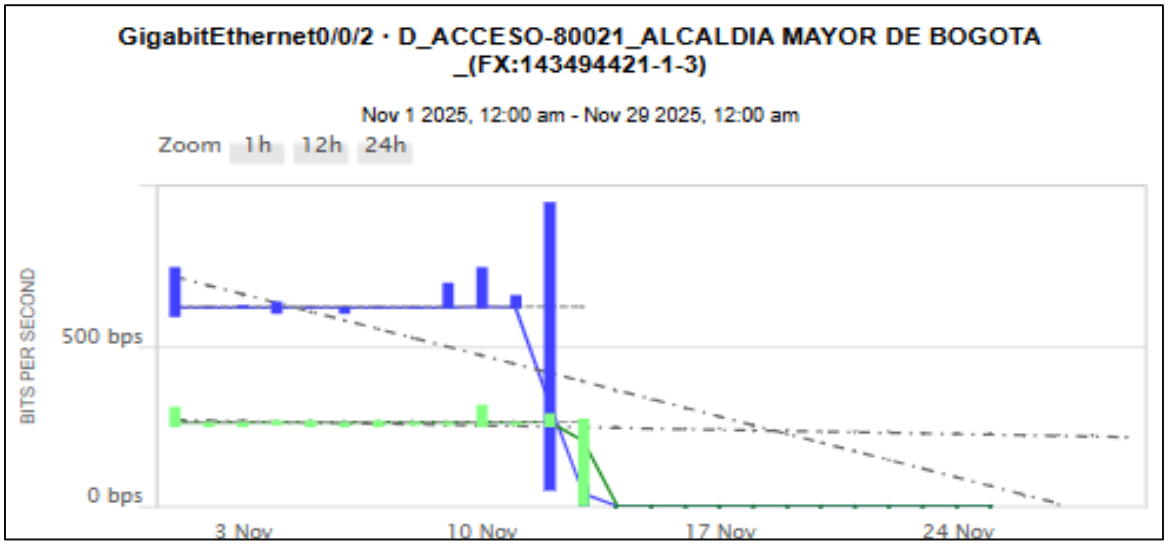

**213879739 - ACP-4455600**



**ACCESO-80731**




**ACCESO-80021 - NUBE-8302**



# INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

La jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., obrando como Supervisor del Contrato Nro. 4204000-744-2025 presentó informe parcial con el fin de proceder a reporte parcial de cumplimiento en los siguientes términos:

| **1. INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO** | | | |
|---|---|---|---|
| Contratista: | UNION TEMPORAL CCE CONECTIVIDAD 4 UNE - EMTELCO 2024 | | |
| Objeto: | Prestar los servicios de conectividad e internet a través de canales alternos o secundarios para las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. OC. 147995 | | |
| Valor inicial del contrato: | $277,746,000.00 incluido IVA | Valor de la adición (si hay lugar a ello): | N/A |
| Valor total del contrato: | INICIAL $ 277,746,000.00 incluido IVA<br>VF $ 1,110,984,000.00 Incluido IVA | Valor ejecutado: | $ 0 |
| Plazo inicial del contrato: | 30 mes(es) | Prórroga (si se llevó a cabo): | N/A |
| Plazo final del contrato: | 30 mes(es) | Fecha de suscripción: | 20/06/2025 |
| Fecha de iniciación: | 08/07/2025 | Fecha de suspensión (si hay lugar a ello): | N/A |
| Fecha de reinicio (si se llevó a cabo): | N/A | Fecha de terminación: | 23/12/2027 |
| Dependencia donde presta el servicio (solo para persona natural) | N/A | Sede donde presta el servicio (solo para persona natural) | N/A |

**2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:**

Que conforme con la ejecución de dicho acuerdo de voluntades, me permito certificar el desarrollo de las siguientes actividades en cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales:

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 1. Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidas en la Cláusula 16. | El contratista remitió al correo la garantía de cumplimiento de conformidad con el requerimiento realizado por la Supervisión, la cual fue aprobada | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Correo remitido con las Garantías – Contrato 4204000-744-2025 |
| 2. Suscribir el acta de inicio, o documento que haga sus veces, por cada orden de | El contratista suscribió el acta de inicio, de conformidad con el | Ha cumplido con la obligación señalada | Acta de inicio Firmada – Contrato 4204000-744-2025 |

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| compra con la Entidad Compradora durante los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. | requerimiento realizado por la Supervisión | Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | |
| 3. Prestar el servicio de conectividad en los tiempos establecidos en los documentos del proceso de conformidad con las cantidades definidas por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización, así como los lugares de entrega definidos. | El contratista presentó y ejecutó el plan de trabajo de implementación, cumpliendo con los tiempos establecidos por el AMP. Dentro de las actividades realizadas se incluyó:<br>Diseño y despliegue de la infraestructura de red externa, asegurando la conexión del último kilómetro de fibra óptica para cada sede.<br>Suministro, instalación y configuración de equipos de interconexión, incluyendo switches y firewall (SDWAN).<br>Configuración avanzada de red, garantizando redundancia e integración con otros canales principales existentes en las sedes.<br>Pruebas de conectividad y validación técnica, verificando parámetros de ancho de banda, latencia y estabilidad acorde a lo establecido en el AMP. | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Documentos de Seguimiento del plan de trabajo<br><br>Actas de seguimiento de entrega de servicios, herramientas de monitoreo, esquema y canales de soporte y atención<br><br>Carpeta de pruebas ejecutadas en los servicios implementados |
| 4. Prestar los Servicios de Conectividad en cada una de las sedes que la Entidad Compradora establezca para tal fin. Así mismo el PROVEEDOR deberá realizar la instalación de los servicios de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, el área de cobertura estará dada por los Segmentos o lotes en los que el | El contratista implemento, instalo, configuro y realizo las pruebas de su infraestructura tecnológica para garantizar la prestación de los servicios de internet acorde al Anexo técnico y lo establecido por el AMP. | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - | Documentos de Seguimiento del plan de trabajo<br><br>Actas de seguimiento de entrega de servicios, herramientas de monitoreo, esquema y canales de soporte y atención |

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| Proveedor haya sido adjudicatario. | | CTO 744-2025 | Carpeta de pruebas ejecutadas en los servicios implementados |
| 5. Asegurar tanto en la fase de instalación como en la de desinstalación, el cuidado y la preservación del medio ambiente. Esto implica la adopción de prácticas responsables desde la manipulación de los equipos hasta la disposición final de los residuos generados, cumpliendo con las normativas ambientales pertinentes y utilizando métodos que minimicen el impacto ambiental. | El contratista durante la instalación adelanto las actividades acordes a buenas prácticas de manejo acorde a la información de los soportes de gestión 2024, donde indican la gestión alineada con los criterios ASG -ambiental, social, gobierno corporativo- y los ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Informe de Gestión 2024 _ UNE bajo la marca TIGO<br><br>https://comunicacionestigo.com/informegestion/2024/estandares.html |
| 6. Cumplir con las disposiciones legales en materia de recolección de residuos. | El contratista durante la instalación adelanto las actividades acordes a buenas prácticas de manejo acorde a la información de los soportes de gestión 2024, donde indican la gestión alineada con los criterios ASG -ambiental, social, gobierno corporativo- y los ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Informe de Gestión 2024 _ UNE bajo la marca TIGO<br><br>https://comunicacionestigo.com/informegestion/2024/estandares.html |
| 7. Prestar el servicio de conectividad de manera continua e ininterrumpida. | El contratista garantizó la prestación de los servicios de conectividad e internet contratados. | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Documento con la información de los soportes de disponibilidad y servicios operativos |
| 8. Tomar las medidas necesarias para prevenir cualquier daño o alteración no autorizada y subsanarla. | El contratista realizo las actividades de subsanación para las áreas que tuvieron novedades durante la | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución | Informes de actividades y/o correos<br><br>Actividades correctivas de |

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| | implementación, CADE Gaitana y CADE Fontibon | en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | las novedades o daños presentadas. |
| 9. Realizar el cobro de los servicios prestados de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo Marco, facturando de conformidad con lo establecido en la Cláusula 12. | El contratista realizo la radicación de las facturas correspondientes a cada periodo mensual y los servicios de internet implementados | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Facturas Mensuales por Servicios prestados |
| 10. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. Pedir información bancaria | El contratista entrego la documentación requerida para la creación del tercero y el registro en los sistemas administrativos y financieros de la Entidad | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | |
| 11. Determinar junto con la entidad compradora lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional. Lo anterior toda vez que el proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021. Es importante mencionar que el proveedor acreditará este requisito con los documentos establecidos para cada grupo poblacional en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1860 de 2021. | | | |

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| porcentaje de esta población pactado por las partes de conformidad con lo establecido. | | | |
| 12. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes Órdenes de Compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las Órdenes de Compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la Cotización, conforme con la necesidad de la Entidad Compradora | Se aporta certificación suscrita por el representante legal y certificaciones de las empresas que conforman la UT suscritas por los revisores fiscales que acreditan el cumplimiento de los aportes al sistema de seguridad social. | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Se allegan con las facturas de los periodos de prestación de servicios |
| 13. Entregar equipos con fechas de fabricación inferiores a cinco (5) años. | EL contratista entrego via correo electrónico la información del fabricante donde se evidencia la fecha de fabricación de los equipos implementados | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Correo Electrónico |
| 14. Asegurar la protección de la información de la Entidad Compradora en la ejecución de la orden de compra. Tener implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y realizar pruebas de seguridad a la infraestructura cuando la entidad lo requiera. | El contratista remitió los soportes 7 certificación donde cumplen con los más altos estándares de seguridad de la información (versión 2022 de la norma ISO 27001). Norma internacional más reconocida de gestión de la seguridad de la información (SGSI - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información). La cual implementa controles rigurosos para proteger la | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Certificación ISO 27001 |

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| | confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que maneja (tanto la suya propia como la de sus clientes). | | |
| 15. El Proveedor deberá acatar los lineamientos o instrucciones únicamente por parte del Supervisor de la Orden de Compra, por el representante legal y/o ordenador del gasto de la Entidad Compradora. | El contratista cumplió y atendió las instrucciones impartidas por la entidad a través de la Supervisión del contrato | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | El contratista suministró los informes y anexos con los resultados de las actividades realizadas en las sedes y puntos de datos instalados, incluyendo documentación técnica y certificaciones de instalación |
| 16. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra. | El contratista remitió el acuerdo de confidencialidad suscrito por el personal que participa en la ejecución del contrato | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Acuerdo de Confidencialidad firmado |
| 17. Responder ante la entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas, siempre y cuando dicha actuación sea debidamente probada. | El contratista remitió los soportes 7 certificación donde cumplen con los más altos estándares de seguridad de la información (versión 2022 de la norma ISO 27001). Norma internacional más reconocida de gestión de la seguridad de la información (SGSI - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información). La cual implementa controles rigurosos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que maneja (tanto la suya propia como la de sus clientes). | Ha cumplido con la obligación señalada<br><br>Soportes de ejecución en la en el SharePoint -- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 | Certificación ISO 27001 |

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| | El contratista remitió el acuerdo de confidencialidad suscrito por el personal que participa en la ejecución del contrato | | |
| 18. Las demás que se deriven de la naturaleza propia del Acuerdo Marco, los Documentos del Proceso y las Ofertas presentadas | Dentro del periodo de ejecución el contratista ha adelantado las actividades requeridas para garantizar la prestación de los servicios contratados. | N/A | Los soportes de ejecución se encuentran en el SharePoint - de la OTIC- carpeta contrato<br><br>UT - UNE EMTELCO - CTO 744-2025 |

**3. GESTIÓN DE PAGOS, DESEMBOLSOS O RECAUDOS:**

De acuerdo con lo establecido, se han realizado a la fecha 31/10/2025 un total de CERO (0) PAGOS, por valor de CERO PESOS ($ 0.00), de acuerdo con lo expuesto en los documentos del contrato:

| **PAGO Nro. 01** | | |
|---|---|---|
| **Requisitos** | **Descripción** | **Nro. Carpeta y de folio en el expediente contractual en el que reposa la evidencia o enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos** (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP)**.** |
| Facturas o documentos equivalentes | FEV No 26 | N/A |
| Anexos (Actas de Comité) (Informes) | Informe de Supervisión<br>Actas de entrega de Servicios<br>Informe de Disponibilidad | N/A |
| Periodo certificado por parte del supervisor (dd/mm/aaaa) a (dd/mm/aaaa) | Certificación de Cumplimiento No 8541<br>08/07/2025 al 31/07/2025 | N/A |
| Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales | Certificación de revisor fiscal Une EPM Telecomunicaciones S.A.<br>Certificación de revisor fiscal Emtelco S.A.S. | N/A |
| Comprobante de ingreso de elementos a almacén. | N/A | N/A |
| Orden de pago | En trámite | N/A |

| **PAGO Nro. 02** |
|---|

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| Requisitos | Descripción | Nro. Carpeta y de folio en el expediente contractual en el que reposa la evidencia o enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP). |
|---|---|---|
| Facturas o documentos equivalentes | FEV No 27 | N/A |
| Anexos (Actas de Comité) (Informes) | Informe de Supervisión<br>Actas de entrega de Servicios<br>Informe de Disponibilidad | N/A |
| Periodo certificado por parte del supervisor (dd/mm/aaaa) a (dd/mm/aaaa) | Certificación de Cumplimiento No 8544<br>01/08/2025 al 31/08/2025 | N/A |
| Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales | Certificación de revisor fiscal Une EPM Telecomunicaciones S.A.<br>Certificación de revisor fiscal Emtelco S.A.S. | N/A |
| Comprobante de ingreso de elementos a almacén. | N/A | N/A |
| Orden de pago | En trámite | N/A |

| PAGO Nro. 03 | | |
|---|---|---|
| **Requisitos** | **Descripción** | **Nro. Carpeta y de folio en el expediente contractual en el que reposa la evidencia o enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos** (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP). |
| Facturas o documentos equivalentes | FEV No 28 | N/A |
| Anexos (Actas de Comité) (Informes) | Informe de Supervisión<br>Actas de entrega de Servicios<br>Informe de Disponibilidad | N/A |
| Periodo certificado por parte del supervisor (dd/mm/aaaa) a (dd/mm/aaaa) | Certificación de Cumplimiento No 8545<br>01/09/2025 al 30/09/2025 | N/A |
| Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales | Certificación de revisor fiscal Une EPM Telecomunicaciones S.A.<br>Certificación de revisor fiscal Emtelco S.A.S. | N/A |
| Comprobante de ingreso de elementos a almacén. | N/A | N/A |
| Orden de pago | En trámite | N/A |

Nota: Indicar si existen reintegros o devoluciones.

**4. DESARROLLO DEL CONTRATO**

# INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| **PAGO Nro. 04** | | |
|---|---|---|
| **Requisitos** | **Descripción** | **Nro. Carpeta y de folio en el expediente contractual en el que reposa la evidencia o enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos** (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP)**.** |
| Facturas o documentos equivalentes | FEV No 29 | N/A |
| Anexos (Actas de Comité) (Informes) | Informe de Supervisión<br>Actas de entrega de Servicios<br>Informe de Disponibilidad | N/A |
| Periodo certificado por parte del supervisor (dd/mm/aaaa) a (dd/mm/aaaa) | Certificación de Cumplimiento<br>No 8550<br>01/10/2025 al 31/10/2025 | N/A |
| Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales | Certificación de revisor fiscal Une EPM Telecomunicaciones S.A.<br>Certificación de revisor fiscal Emtelco S.A.S. | N/A |
| Comprobante de ingreso de elementos a almacén. | N/A | N/A |
| Orden de pago | En trámite | N/A |

La aprobación de la garantía única se produjo el día 03/07/2025, la cual se constituyó así:

| PÓLIZA No. | AMPAROS | VALORES ASEGURADOS | VIGENCIAS | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | FECHA INICIO | FECHA FINAL |
| M-100268106 | CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO | 138,873,000.00 | 20/06/2025 | 23/06/2028 |
| M-100268106 | PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIO | 69,436,500.00 | 20/06/2025 | 31/12/2030 |

4.1 MODIFICACIONES

Que el contrato NO ha tenido modificaciones contractuales:

| CLASE DE MODIFICACIÓN | FECHA | VALOR (En caso de ser adición) | TIEMPO (En caso de que sea prórroga) | Nro. CARPETA Y DE FOLIO EN EL EXPEDIENTE CONTRACTUAL |
|---|---|---|---|---|

## INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

**5. EL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR DEL CONTRATO Y/O CONVENIO CERTIFICA QUE:**

| TIPO DE INFORME | CUMPLIMIENTO | MARQUE CON UNA X EN CASO DE QUE SEA POSITIVA LA RESPUESTA, EN CASO CONTRARIO INDIQUE LAS RAZONES POR LAS CUALES HA INCUMPLIDO EL CONTRATISTA |
|---|---|---|
| INFORME PARCIAL | El(la) contratista a la fecha viene cumpliendo a satisfacción el objeto del contrato. | X |
| | Que el supervisor del contrato certifica al Ordenador del Gasto, que las obligaciones contractuales vienen siendo ejecutadas de conformidad con lo pactado y en su totalidad a la fecha de corte del informe, con oportunidad y diligencia | X |
| | Que el (la) contratista a la fecha viene cumpliendo durante la ejecución del contrato y corte del periodo, con el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales o la certificación emitida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la firma donde indica que la precitada persona jurídica se encuentra al día con el Sistema de Seguridad Social, Pensiones, etc., de conformidad con las normas legales vigentes | X |
| | Que verifiqué el cumplimiento de las obligaciones contractuales y recibí los informes y/o productos correspondientes pactados entre las partes, los cuales fueron cargados y revisados oportunamente en la plataforma SECOP según sea el caso. | X |
| | Que su ejecución presupuestal ha obedecido a los pagos y desembolsos pactados contractualmente y las modificaciones si a ello hubiere lugar. | X |

6. CONTROL SOBRE LAS OBLIGACIONES POST CONTRACTUALES (SI APLICA)

Dentro del contrato no se contemplan obligaciones pos contractuales.

| DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES POST CONTRACTUALES | MODO DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA SUPERVISIÓN | FECHA ESTIMADA DE CULMINACIÓN DE LA OBLIGACIÓN POST CONTRACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE DEL SEGUIMIENTO (Deberá encontrarse cargado en el SECOP) |
|---|---|---|---|
| N/A | N/A | N/A | N/A |

# INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Nº 4204000-744-2025 OC 147995

**7. MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS AL CONTRATO O CONVENIO**

Dentro del periodo de ejecución no se materializaron riesgos de los descritos en la matriz de riesgos.

**8. OBSERVACIONES**

Pagos por los servicios prestados de conectividad e internet a través de canales alternos de los meses Julio, Agosto, Septiembre, Octubre del 2025, se aplica compensación mensual por los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en la factura del mes de Octubre.

**7. FIRMAS**

| NOMBRE DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR | CARGO | FIRMA |
|---|---|---|
| Arleth Patricia Saurith Contreras | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | |

| NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISÓN | CARGO | FIRMA |
|---|---|---|
| N/A | Responsable del insumo técnico. | N/A |
| N/A | Responsable del insumo jurídico. | N/A |
| N/A | Responsable del insumo financiero. | N/A |