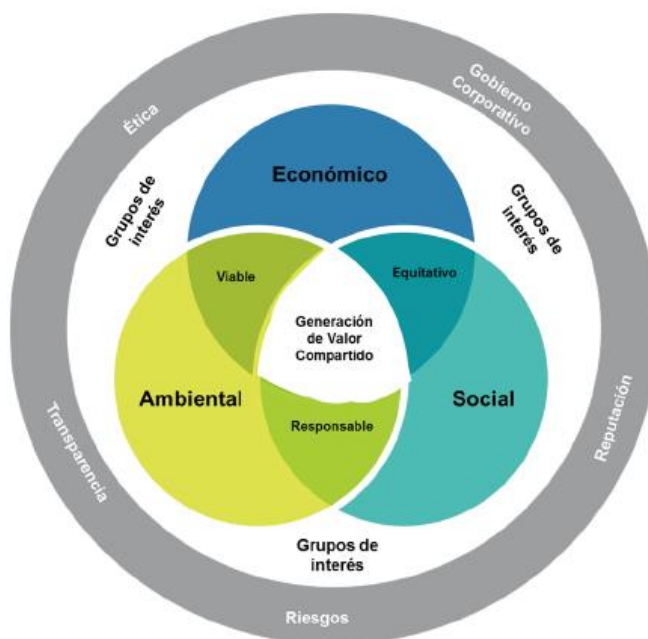


Marco de Actuación para la Gestión de la Sostenibilidad en emtelco

Emtelco entiende la sostenibilidad¹ como la generación de valor compartido con sus grupos de interés en el marco de modernidad donde prima un estilo de vida digital, que contribuye al desarrollo del país mediante nuevas formas de interactuar con los clientes para ofrecerles experiencias de servicio memorables y duraderas, y muchas de estas formas estarán apalancadas en el acceso, el uso responsable y la apropiación de las TIC.

La sostenibilidad en un enfoque de negocio trabaja por mitigar riesgos y potenciar las oportunidades que el sector de Contact Center & BPO (Instalaciones y Reparaciones, entre otros) representa, apoyando un factor de diferenciación que contribuye a la competitividad, crecimiento, posicionamiento de la marca y continuidad de la Empresa y la sociedad donde actuamos.

Modelo de Sostenibilidad



El desarrollo de la sostenibilidad en la organización se apalanca en una gestión ética y transparente; en la gestión de riesgos; la generación de una reputación positiva, una marca sólida y cercana y en un adecuado esquema de toma de decisiones (gobierno corporativo), que permitan desarrollar nuestras operaciones con equilibrio económico,

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

social y ambiental, logrando así los objetivos organizacionales, un correcto manejo de los recursos y beneficios para nuestros grupos de interés.

Compromiso con los grupos de interés

Para nuestra compañía es fundamental mantener una relación armónica, transparente y de generación de valor con nuestros grupos de interés, basada en principios de confianza, respeto, oportunidad y veracidad.

Nuestro compromiso se traduce, entre otros, en la gestión de las iniciativas definidas para los frentes de sostenibilidad; las cuales dan respuesta a las expectativas de los grupos de interés y se materializan a través de planes de relacionamiento con ellos.

Esquema de Gobierno

La ejecución de los frentes de trabajo es liderada por el equipo de sostenibilidad. El rol del equipo es llevar a cabo las acciones, articular esfuerzos, monitorear, retroalimentar, y proponer mejoras, entre otras:

- Gestionar el modelo de sostenibilidad.
- Facilitar el desarrollo de las iniciativas de sostenibilidad.
- Promover una identidad corporativa alrededor de la sostenibilidad.
- Promover iniciativas gremiales de sostenibilidad que apalanquen el liderazgo de emtelco en el tema.
- Diseñar la estrategia de transformación cultural para la apropiación del marco de actuación de sostenibilidad organizacional de emtelco.
- Articular la gestión de los asuntos relevantes de la sostenibilidad en el relacionamiento con los grupos de interés y el modelo de reputación organizacional.
- Coordinar el esquema de monitoreo y seguimiento a las iniciativas de cada uno de los frentes de sostenibilidad.
- Coordinar la elaboración del reporte de gestión y sostenibilidad.

Políticas o lineamientos para la gestión de la sostenibilidad

La gestión de la sostenibilidad requiere el establecimiento de políticas o lineamientos, entre los cuales están:

1. Modelo Gobierno
2. Código de ética
3. Política anticorrupción y anti soborno
4. Declaración sobre Derechos Humanos
5. Gestión ambiental
6. Seguridad ocupacional y salud en el trabajo (Autocuidado)
7. Relacionamiento con grupos de interés

La formulación de estas políticas se realizará en la medida en que la evolución de cada frente de trabajo lo vaya requiriendo.