

INFORME  
**DE SOSTENIBILIDAD**  
**2024**



# TABLA DE CONTENIDO

|   |            |  |             |
|---|------------|--|-------------|
| <b>SOMOS ITELCA</b>   | <b>1.</b>  | SOLUCIONES PENSADAS DESDE LA DIVERSIDAD DE NUESTROS    | <b>57.</b>  |
| DETALLES ORGANIZACIONALES                                     | <b>2.</b>  | CLIENTES   |             |
| SOBRE ESTE INFORME  | <b>2.</b>  | CIFRAS CLAVE DE LA GESTIÓN COMERCIAL ÉTICA             | <b>59.</b>  |
| CARTA DE GERENCIA   | <b>3.</b>  | COLABORACIÓN Y CO-CREACIÓN                             | <b>60.</b>  |
| RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES RECIBIDOS EN EL 2024        | <b>5.</b>  | MÉTRICAS DE ENGAGEMENT DIGITAL                         | <b>61.</b>  |
| <b>NUESTRA IDENTIDAD</b>                                      | <b>6.</b>  | EXPERIENCIA AL CLIENTE                                 | <b>62.</b>  |
| NUESTRA CARTA DE NAVEGACIÓN                                   | <b>7.</b>  | CASOS DE ÉXITOS  | <b>63.</b>  |
| VALORES Y PRINCIPIOS  | <b>8.</b>  | PARTES INTERESADAS                                     | <b>65.</b>  |
| PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  | <b>9.</b>  | GESTIÓN DE PROYECTOS CON VALOR SOSTENIBLE              | <b>66.</b>  |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS  | <b>10.</b> | TRANSFORMACIÓN DIGITAL                                 | <b>68.</b>  |
| PORTAFOLIO DEL SERVICIO                                       | <b>11.</b> | TRANSFORMANDO LA OPERACIÓN CON EFICIENCIA SOSTENIBLE   | <b>69.</b>  |
| GRUPO DE INTERÉS  | <b>12.</b> | SOLUCIONES DIGITALES PARA COMUNICAR, APRENDER Y CRECER | <b>70.</b>  |
| NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO                  | <b>13.</b> | CON RESPONSABILIDAD                                    |             |
| SOSTENIBLE  |            | TECNOLOGÍA RESPONSABLE: ALIANZAS PARA UNA              | <b>71.</b>  |
| NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO                                  | <b>14.</b> | INFRAESTRUCTURA MÁS EFICIENTE                          |             |
| <b>NEGOCIO SOSTENIBLE</b>                                     | <b>15.</b> | CADENA DE VALOR  | <b>72.</b>  |
| TEMAS MATERIALES  | <b>16.</b> | NUMERO MICROEMPRESAS ADSCRITAS A LA OPERACIÓN          | <b>73.</b>  |
| GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE                                  | <b>17.</b> | <b>NUESTRA GENTE</b>                                   | <b>74.</b>  |
| ÉTICA EMPRESARIAL   | <b>18.</b> | CONTRATACIONES DE NUEVOS EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE       | <b>75.</b>  |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL DEL SAGRILAFY Y PTEE                      | <b>18.</b> | PERSONAL   |             |
| SISTEMA DE DENUNCIAS Y TRANSPARENCIA                          | <b>19.</b> | ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL                         | <b>77.</b>  |
| GESTIÓN DE RIESGOS  | <b>19.</b> | PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE  | <b>79.</b>  |
| FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO EMPRESARIAL:                 | <b>20.</b> | NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O           |             |
| SAGRILAFY Y PTEE  |            | TEMPORALES   |             |
| TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN Y RELACIONES:                | <b>21.</b> | PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES              | <b>80.</b>  |
| COMPROMISO CON LA ÉTICA Y LOS ALIADOS                         |            | DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS          | <b>83.</b>  |
| GESTIÓN FINANCIERA  | <b>22.</b> | DEFINICIONES GENERALES                                 | <b>84.</b>  |
| VALOR ECONÓMICO GENERADO                                      | <b>23.</b> | RATIO SALARIO BÁSICO                                   | <b>85.</b>  |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO                                   | <b>23.</b> | PORCENTAJE DE MUJERES EN EL PERSONAL                   | <b>86.</b>  |
| CONFIDENCIALIDAD DIGITAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN        | <b>25.</b> | PORCENTAJE DE HOMBRES EN EL PERSONAL                   | <b>87.</b>  |
| <b>GESTIÓN DE NUESTRA OPERACIÓN</b>                           | <b>27.</b> | PORCENTAJE DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD                | <b>88.</b>  |
| EVALUACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE VENTAS POR LÍNEA DE          | <b>28.</b> | PROGRAMAS PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS DE LOS     | <b>89.</b>  |
| NEGOCIO   |            | EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN         |             |
| CONTEXTO SECTORIAL COLOMBIANO EN 2024                         | <b>30.</b> | FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y ACOMPAÑAMIENTO EN     | <b>90.</b>  |
| <b>USO DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS EN ACCIÓN</b>               | <b>31.</b> | LA EVOLUCIÓN PROFESIONAL                               |             |
| CULTURA E INNOVACIÓN ITELCA SAS                               | <b>34.</b> | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL       | <b>91.</b>  |
| DIFUSIÓN Y APOYO COMPLEMENTARIO                               | <b>36.</b> | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO                        | <b>92.</b>  |
| DIAGNÓSTICO DE CULTURA Y CAPACIDADES DE INNOVACIÓN            | <b>37.</b> | GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS                          | <b>95.</b>  |
| ORGANIZACIONAL  |            | NOTIFICACIÓN DE PELIGROS LABORALES Y PROTECCIÓN        | <b>97.</b>  |
| IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE "JORNADAS DE                 | <b>40.</b> | ANTIRREPRESALIAS EN ITELCA                             |             |
| IDEACIÓN"   |            | PARTICIPACIÓN EN LA IDENTIFICACIÓN DE ACTOS Y          | <b>98.</b>  |
| INNOVACIONES IMPLEMENTADAS Y SU EVALUACIÓN DE IMPACTO         | <b>42.</b> | CONDICIONES INSEGURAS SST.                             |             |
| ALIANZAS RESPONSABLES CON PROVEEDORES                         | <b>45.</b> | METRICAS SG-SST  | <b>99.</b>  |
| <b>SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL EN LAS OPORTUNIDADES</b> | <b>46.</b> | PREVALENCIA DE FACTORES DE RIESGO LABORALES            | <b>101.</b> |
| <b>DE NEGOCIO 2024-2025</b>                                   |            | POLÍTICAS CORPORATIVAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL Y EL   | <b>102.</b> |
| COMPONENTE AMBIENTAL  | <b>47.</b> | BIENESTAR LABORAL                                      |             |
| COMPONENTE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)              | <b>48.</b> | PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL SISTEMA DE     | <b>103.</b> |
| COMPONENTE SOCIAL Y VALOR PARA USUARIOS FINALES               | <b>49.</b> | GESTIÓN INTEGRAL                                       |             |
| CLIENTES, SOSTENIBILIDAD Y VALOR: CONSOLIDACIÓN DE            | <b>50.</b> | MECANISMOS DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN                 | <b>104.</b> |
| RESULTADOS Y NUEVAS OPORTUNIDADES                             |            | RESULTADOS Y ALCANCES DE LAS CAPACITACIONES DEL AÑO    | <b>106.</b> |
| LOGROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS POR             | <b>51.</b> | <b>NUESTRO PLANETA</b>                                 | <b>107.</b> |
| ITELCA SAS.   |            | CONSUMO DE AGUA  | <b>108.</b> |
| CLIENTES QUE CRECEN CON NOSOTROS                              | <b>52.</b> | HUELLA DE CARBONO                                      | <b>109.</b> |
| EXPERIENCIAS ÚNICAS Y CONFIABLES                              | <b>53.</b> | PROGRAMA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE                       | <b>110.</b> |
| PRESENCIA, IGUALDAD Y CONEXIÓN: BALANCE DE EVENTOS 2024       | <b>54.</b> | PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS       | <b>111.</b> |
|   |            | APENDICES GRI  | <b>113.</b> |



**SOMOS ITELCA**



# DETALLES ORGANIZACIONALES

[GRI: 2-1, 2-2, 2-3]

**Nombre legal:** ITELCA S.A.S.

**Naturaleza de la propiedad y forma jurídica:** Es una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), lo que implica que es una sociedad comercial de capital, donde la responsabilidad de los socios está limitada al monto de sus aportaciones.

**Ubicación de su sede central:** La sede principal de ITELCA S.A.S. se encuentra en la Calle 94 # 47-25, La Castellana, Bogotá, Colombia.

**Países en los que opera:** ITELCA S.A.S. opera principalmente en Colombia y Perú.

## SOBRE ESTE INFORME

ITELCA S.A.S. continúa fortaleciendo su compromiso con la sostenibilidad a través de la elaboración de su tercer informe, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Este ejercicio refleja la evolución y madurez progresiva en la forma de recopilar, analizar y comunicar nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.

Agradecemos profundamente el aporte de cada colaborador y proceso involucrado, quienes han sido clave para consolidar esta gestión.

Los datos presentados, tanto cuantitativos como cualitativos, permiten evidenciar avances y también constituyen un insumo valioso para la mejora continua y la toma de decisiones en los próximos ciclos de reporte.

Cualquier inquietud relacionada con este informe puede remitirse al correo: [gestion.integral@itelca.com.co](mailto:gestion.integral@itelca.com.co)

# CARTA DE GERENCIA

[GRI: 2-22]



Somos ITELCA S.A.S una empresa Integradora del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fundada en 1987, hemos cumplido 38 años en el mercado superando diferentes tendencias en el modelo de adaptación de la tecnología en el país; desde la venta directa de los grandes fabricantes, hasta la conversión de los TELCOS como distribuidores de tecnología para el comprador más grande en Colombia, el sector Gobierno.

ITELCA ha sido resiliente y adaptativa a los diferentes modelos de negocio, tomando como bandera de su gestión:

- El conocimiento y aprendizaje de Tendencias Tecnológicas de vanguardia de la mano de fabricantes de reconocimiento mundial,
- Innovación en la búsqueda de que la tecnología sea un apoyo para el crecimiento empresarial,
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos y
- El respaldo de un recurso humano empoderado y comprometido con el Servicio al Cliente.

Hoy contamos con más del 97% de la base de Nuestros Clientes fidelizados, quienes promueven nuestra marca en los diferentes sectores de la economía, con Proyectos que nos permiten demostrar el aporte al desarrollo de Nuestro País y el de todos los colombianos. Proyectos de los que podemos contarles con orgullo, como es el compromiso con la comunidad de Bogotá, atendiendo la Línea de Emergencias 123 desde su creación, con el firme propósito de "Salvar Vidas" mediante una operación sin interrupciones, con mejoras operativas y cumpliendo con nuestro objetivo de la Tecnología al servicio del cliente.

Con este gran sueño de hacer empresa y el firme propósito de seguir creciendo hemos implementado sellos que respaldan el compromiso con la mejora continua de Nuestros procesos, los cuales son: la mejora continua (ISO:9001), el cuidado de la salud y bienestar de los colaboradores (ISO:45001), cuidado del planeta (ISO:14001), protección de los datos de la organización (ISO:27001) y desde hace tres (3) años hemos integrado al modelo estratégico los estándares de “Sostenibilidad” orientados a nuestros grupos de interés: Clientes, Empleados y la Comunidad a la cual impactamos en el desarrollo de los proyectos, articulándonos con cinco (5) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, en los cuales gestionamos iniciativas y generamos resultados medibles a través de indicadores que nos miden la eficiencia de la gestión.

ODS 5- Igualdad de género, con enfoque en la representación de género con un 40 % de representación femenina del total de Nuestros Colaboradores. Este resultado constituye un indicador positivo, considerando que el sector tecnológico se ha caracterizado por tener en su planta de Colaboradores un porcentaje alto de participación masculina.

Enfocamos nuestros esfuerzos en promover condiciones laborales seguras y sostenibles. Nuestro compromiso con la Seguridad y Salud en el Trabajo se refleja en los siguientes indicadores: accidentalidad grave o fatal (0%), incidencia de enfermedades laborales (0%), rotación de personal (2%) y contratación de personal proveniente de pymes en crecimiento, alcanzando así un cumplimiento del 100%. Adicionalmente, mantenemos un alto nivel de cumplimiento en nuestras matrices legales de SST, laboral, seguridad de la información, ambiental y estratégica, con un 98%.

ODS 10- Reducción de Desigualdades, con enfoque en promover la inclusión y la equidad dentro de la organización. Durante el último año logramos mejorar el porcentaje de vinculación de personal con discapacidad, mostrando una mejora frente al periodo anterior.

Así mismo, alcanzamos un cumplimiento del 67% en los planes de capacitación, contribuyendo al desarrollo de competencias y oportunidades para todos nuestros colaboradores.

ODS 13- Acción por el Clima. Con enfoque en:

- Mejora en el consumo energético respecto al año anterior.
- Monitoreo y gestión de la huella de carbono.
- Crecimiento en el aprovechamiento de residuos.

ODS 17- Alianzas para lograr los Objetivos, con enfoque en la participación de Proveedores ECO/ Total de proveedores con indicador hasta del 30%.

Con el cumplimiento y la mejora continua de estos indicadores, reafirmamos nuestra contribución al Desarrollo Sostenible, fundamentado en los tres pilares esenciales: **económico, social y ambiental.**

**Económico:** Generamos valor económico para nuestros accionistas e Interesados a través de prácticas comerciales sostenibles.

**Medio Ambiente:** Nos esforzamos por minimizar el impacto ambiental y promover prácticas responsables en nuestras operaciones.

**Social:** Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes y comunidades locales.

En este informe encontrará información detallada sobre nuestros avances y resultados en materia de sostenibilidad.

Agradecemos su interés en nuestro aporte y esperamos que sea de valor para Ustedes.

**NOHORA ALBORNOZ**

# RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES RECIBIDOS EN EL 2024

En 2024, ITELCA SAS ha sido honrada con reconocimientos y certificaciones que reflejan nuestro compromiso nuestra estrategia de sostenibilidad. Estos logros refuerzan nuestra posición como líderes en el mercado y nuestro esfuerzo continuo por superar los más altos estándares





# NUESTRA IDENTIDAD



# NUESTRA CARTA DE NAVEGACIÓN

[GRI: 2-12]

## MISIÓN

Somos el aliado tecnológico elegido por nuestros clientes para el cumplimiento de sus objetivos de negocio, integrando soluciones en tecnología y servicios con estándares y buenas prácticas, apoyados en un equipo humano calificado, preparado y orientado al servicio, comprometidos con nuestros valores corporativos, para garantizar la reputación y rentabilidad de la compañía.

## VISIÓN

Generar valor al negocio de nuestros clientes ofreciendo soluciones y servicios tecnológicos innovadores, impulsando el desarrollo integral de nuestros colaboradores, promoviendo la proactividad y responsabilidad personal, bajo una cultura de empoderamiento y respeto, con optimización de recursos e inversión para lograr un crecimiento sostenible.



# VALORES Y PRINCIPIOS

## COMPROMISO

Disposición de los colaboradores en aceptar sus responsabilidades y los valores corporativos para corresponder y contribuir al logro de los objetivos.



## ÉTICA

Conjunto de principios morales que guían nuestro actuar, basados en el respeto, la honestidad y la responsabilidad y hacer que ITELCA mantenga la legalidad y la imagen.



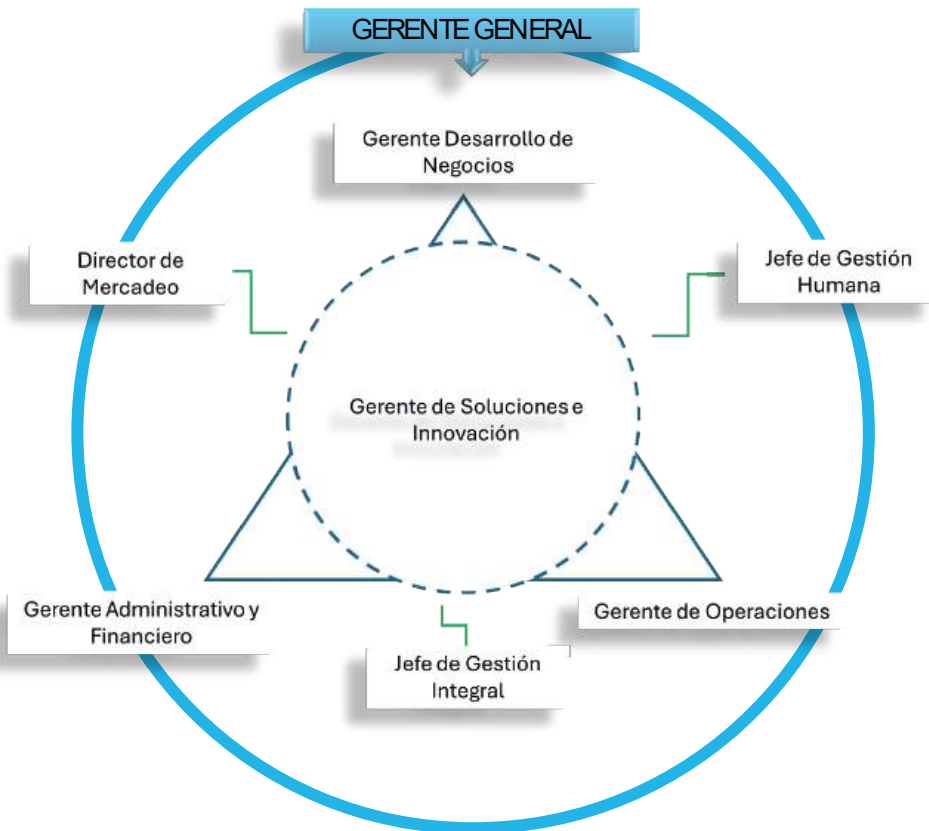
## PROACTIVIDAD

Implica el empoderamiento y liderazgo de nuestros colaboradores para anticiparse a los cambios y actuar de manera innovadora en la resolución de problemas.



# PLANEACIÓN ESTRATEGICA

En ITELCA S.A.S.estamos engranados en el Comité Directivo de la siguiente forma:



Actualmente la planeación estratégica está definida con la vigencia del 2024 – 2026 con una revisión anual por parte del comité Directivo. La metodología de revisión se realiza siguiendo los siguientes lineamientos:



Revisión de resultados



Presentación por los miembros del comité Directivo de los resultados obtenidos durante el periodo evaluado.



Presentación de la matriz DOFA y PASTEL aplicada a las lecciones aprendidas y las oportunidades de mejora identificadas.



Presentación de Oportunidades de Mejora con iniciativas y proyectos a realizar.



Definición o Redefinición de las estrategias para el próximo año.

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Crecer el 9% de las ventas del año anterior en los sectores objetivo.

Lograr el compromiso y la confianza del cliente, mediante la generación de experiencias únicas, a través de una cultura que refleje nuestra actitud y la gestión del conocimiento en todo nuestro equipo, para generar valor a su negocio y fidelizarlos.

“Cero errores” en la operación corporativa, en toda la cadena de valor, identificando los principales hitos, controlando el tiempo y la calidad, para lograr el cumplimiento y mejora de los procesos que se refleje en la satisfacción del cliente.

Crear nuevas o mejores soluciones y servicios atractivos para los clientes, por medio del desarrollo de una cultura de innovación, creación de agentes motivadores e inversión en I+D+i, para adelantarnos a sus necesidades futuras.

# PORTAFOLIO DEL SERVICIO

En ITELCA S.A.S., creemos firmemente que la integración tecnológica es la clave para impulsar la eficiencia, la seguridad y la innovación en el entorno empresarial y social actual. Nuestro portafolio de servicios ha sido cuidadosamente diseñado para ofrecer soluciones integrales que abordan los desafíos más apremiantes de la transformación digital, garantizando la continuidad operativa y el crecimiento sostenible de nuestros clientes.

Nuestro enfoque se centra en cinco pilares estratégicos, cada uno con una gama especializada de servicios que permiten a las organizaciones aprovechar al máximo el poder de la tecnología:

- **Infraestructura y DataCenter:** Proveemos las bases tecnológicas robustas necesarias, desde cableado y fibra óptica hasta soluciones en la nube, servidores y licenciamiento, asegurando que su infraestructura de datos sea resiliente y eficiente.
- **Smart Cities:** Contribuimos al desarrollo de entornos urbanos más inteligentes y seguros a través de soluciones innovadoras como el Número Único de Seguridad y Emergencias, IoT y sistemas de ayuda a la conducción (ADAS).
- **Networking:** Facilitamos la conectividad y las comunicaciones fluidas con servicios que incluyen redes LAN, WLAN, SDWAN y soluciones de acceso y transporte, incluyendo redes GPON.
- **Ciberseguridad:** Protegemos sus activos digitales con una defensa integral que abarca desde la seguridad de red (NGFW) y protección de endpoints hasta la seguridad en la nube y servicios avanzados de ciberseguridad.
- **Servicios Profesionales:** Ofrecemos un acompañamiento experto desde la consultoría y el diseño, hasta el soporte y mantenimiento, instalación de servicios técnicos, mesa de ayuda y Contact Center, y servicios de NoC/SoC, garantizando el éxito de sus proyectos tecnológicos.

# GRUPO DE INTERÉS

Mantenemos una comunicación activa, clara y efectiva con nuestros grupos de interés, empleando canales adecuados a las características y necesidades de cada uno. Esta estrategia fortalece la confianza, la transparencia y la construcción de relaciones sostenibles.

A través de estos medios, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable y participativa, donde la comunicación es una herramienta clave para avanzar junto a todos nuestros grupos de interés.



# NUESTRO APOORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

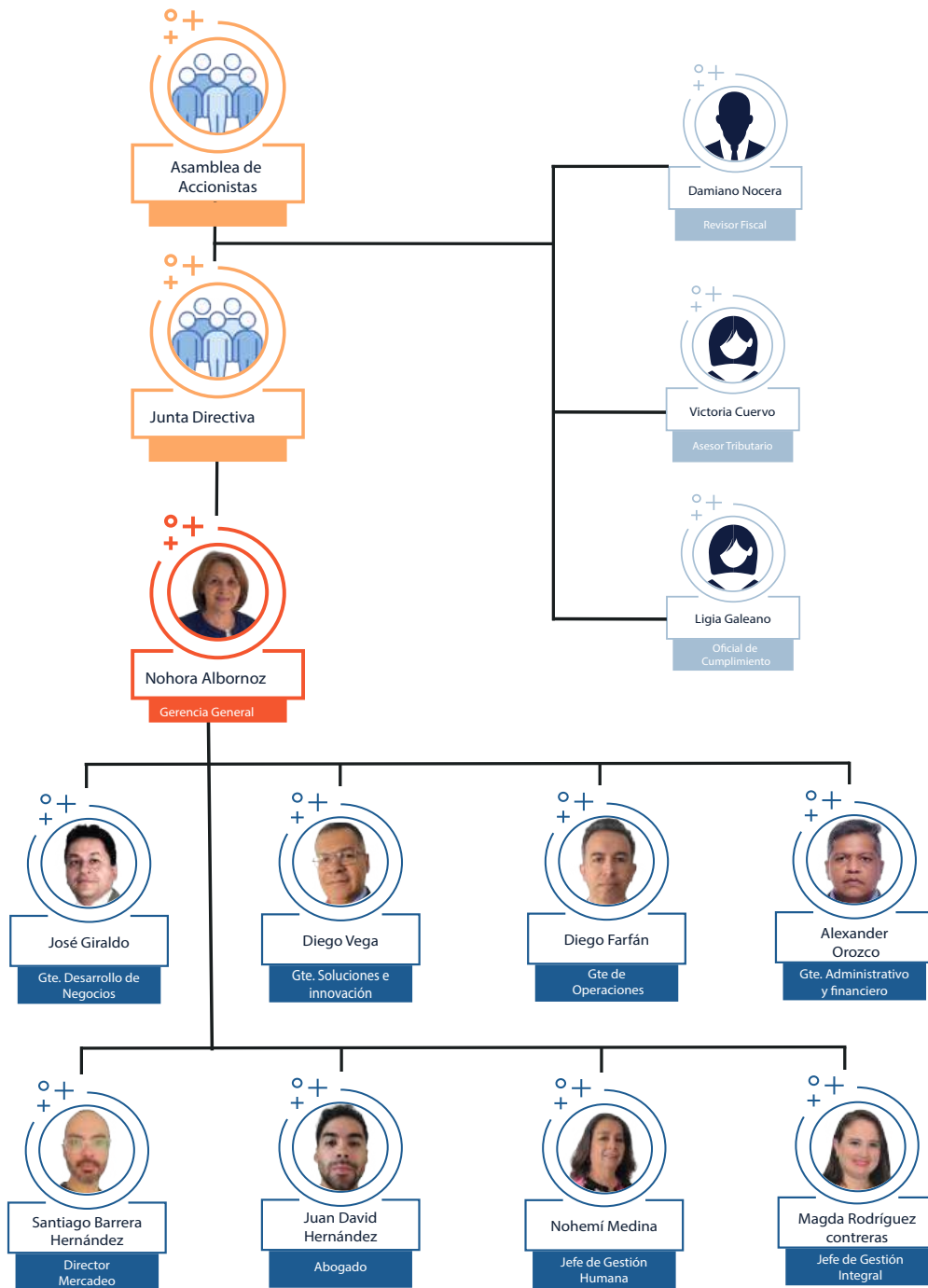
A través de las iniciativas y estrategias de nuestro Modelo de Negocio Sostenible, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), alineando nuestra gestión empresarial con las metas globales y nuestros propios objetivos corporativos.

En este informe, explicaremos nuestro enfoque y las acciones concretas que llevamos a cabo para impulsar cada uno de nuestros ODS prioritarios.

Estos son los ODS en los que centramos nuestros esfuerzos:



# NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO







# NEGOCIO SOSTENIBLE

[GRI: 2-28, 2-29, 3-1, 3-2]

# TEMAS MATERIALES

[GRI: 3-2]

El análisis de materialidad nos permite identificar y priorizar los temas más relevantes para ITELCA SAS. Hemos avanzado en este proceso, iniciando con el apoyo de la Universidad del Externado a través de un esquema de apadrinamiento. Sin embargo, es fundamental fortalecer esta área para alinear nuestra materialidad con las estrategias corporativas y presentar un informe más sólido en 2026. Esto nos permitirá reflejar de manera más precisa y estructurada los aspectos clave que impactan a la compañía y sus grupos de interés.

En este momento, nos encontramos desarrollando los siguientes enfoques materiales:

| Asuntos Materiales     | Definición   |
|------------------------|--|
| Calidad de Vida        | Bienestar, estabilidad laboral, satisfacción y empatía de líderes.     |
| Desarrollo Profesional | Oportunidades de aprendizaje, innovación y crecimiento.                |
| Equidad y Confianza    | Transparencia, autonomía y coherencia con nuestras partes interesadas. |
| Trabajo en Equipo      | Colaboración, respeto, liderazgo compartido y alto desempeño.          |
| Empoderamiento         | Autonomía en decisiones, creatividad y motivación.                     |

# GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE

[GRI: 2-23, 2-24]

Los riesgos significativos relacionados con la corrupción son identificados a través de la evaluación de riesgos

En el marco del compromiso corporativo con la sostenibilidad y el cumplimiento normativo, se realiza de manera continua la revisión y auditoría de las matrices legales aplicables, abarcando cinco enfoques estratégicos: Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), medio ambiente, seguridad de la información, legislación laboral y gobierno corporativo. Esta labor permite asegurar la actualización normativa permanente, anticipar riesgos de incumplimiento y robustecer los mecanismos de control interno, en alineación con los principios de responsabilidad social, gestión ambiental, protección de datos y buenas prácticas empresariales.



# ÉTICA EMPRESARIAL

Desde la perspectiva del SAGRILAFT y el PTEE, la visión de sostenibilidad de ITELCA S.A.S. se fundamenta en el fortalecimiento de una cultura organizacional ética, transparente y comprometida con los más altos estándares de cumplimiento normativo.

A través del SAGRILAFT, reafirmamos nuestro compromiso con la prevención y mitigación de riesgos asociados al lavado de activos, la financiación del terrorismo y otras actividades ilícitas, asegurando así operaciones limpias, responsables y confiables.

De manera complementaria, el PTEE refuerza nuestra postura firme contra la corrupción y el soborno, promoviendo prácticas empresariales que favorecen la integridad, la equidad y la confianza de todos nuestros grupos de interés.

## DIMENSIÓN AMBIENTAL DEL SAGRILAFT Y PTEE

Desde el PTEE, la dimensión ambiental cobra relevancia al integrarse con los principios de integridad, legalidad y transparencia en la gestión empresarial, lo cual se alinea con lo establecido en la Ley 2195 de 2022, que fortalece los mecanismos de lucha contra la corrupción en Colombia.

La Ley 2195 de 2022, aunque su enfoque principal es el fortalecimiento de los mecanismos contra la corrupción, incluye expresamente en su articulado sanciones relacionadas con delitos contra el medio ambiente y los recursos naturales, reconociendo que la corrupción ambiental es una forma crítica de afectación al interés público.

En el contexto ambiental, la debida diligencia implica identificar y mitigar riesgos asociados a posibles afectaciones al medio ambiente, garantizando que la organización y sus terceros actúen conforme a la normativa ambiental vigente.

# SISTEMA DE DENUNCIAS Y TRANSPARENCIA

[GRI: 2-26]

ITELCA S.A.S. tiene habilitado un canal confidencial y seguro para que sus empleados, contratistas, proveedores y demás partes interesadas puedan realizar consultas o poner en conocimiento de la Compañía cualquier presunta irregularidad, conducta indebida o posible contravención al Código de Ética y Conducta. Este canal forma parte del compromiso de la organización con la transparencia, la integridad y el cumplimiento, y permite gestionar oportunamente las situaciones reportadas, garantizando la reserva de la información y la protección del buen nombre de las personas involucradas, en el marco de los principios de legalidad y respeto.

Los reportes pueden realizarse a través del Portal de Denuncias, disponible en el sitio web oficial de la compañía: <https://www.itelca.com.co/portal-denuncias/>.

Durante las reuniones semestrales de seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Empresarial, ITELCA S.A.S. revisa las estadísticas del canal de denuncias como parte de su compromiso con la integridad y la transparencia.

En la sesión realizada el 22 de enero de 2025, se presentó el informe correspondiente al segundo semestre de 2024. De acuerdo con los registros del canal, al corte del 31 de diciembre de 2024 no se reportaron denuncias ni se recibieron consultas por los medios habilitados para tal fin.

## GESTIÓN DE RIESGOS

ITELCA S.A.S., en cumplimiento de lo establecido en el SAGRILAFT y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), tiene identificados sus riesgos asociados al soborno y la corrupción en el giro ordinario de su negocio. Esta identificación se realiza a través de metodologías estructuradas de gestión del riesgo, que permiten detectar, evaluar y mitigar posibles escenarios de exposición a conductas indebidas que puedan afectar la integridad de la organización, sus operaciones y su reputación.

Los riesgos asociados a Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo (LA/FT), soborno y corrupción hacen parte de la matriz de riesgos corporativa de ITELCA S.A.S. la cual integra de manera transversal los diferentes sistemas de gestión y cumplimiento.

# FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO EMPRESARIAL: SAGRILAFT Y PTEE

[GRI: 205-1, 205-2, 205-3]

Anualmente, **ITELCA S.A.S.** lleva a cabo una capacitación obligatoria para todos sus empleados, enfocada en el cumplimiento de los principios y normativas del **SAGRILAFT y el PTEE**. Esta capacitación tiene como objetivo garantizar que el personal esté actualizado en cuanto a las políticas y procedimientos establecidos para prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, el soborno y la corrupción.

En el año 2024, el porcentaje de participación en la capacitación anual correspondiente al **SAGRILAFT y PTEE** fue del 95%, lo que refleja el compromiso de los colaboradores de **ITELCA S.A.S.**

# TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN Y RELACIONES: COMPROMISO CON LA ÉTICA Y LOS ALIADOS



**En ITELCA S.A.S.** creemos que la integridad empieza por casa. Por eso, en el marco de nuestro sistema de gestión, compartimos activamente con nuestros colaboradores las políticas y lineamientos del SAGRILAFT y el PTEE. A través de nuestras plataformas internas, todos los equipos tienen acceso directo y permanente a estos documentos clave, lo que garantiza el conocimiento y cumplimiento de nuestras prácticas éticas y de prevención.

## **Alianzas Transparentes: Comunicación con Terceros**

Sabemos que la sostenibilidad también depende de relaciones comerciales responsables. Por ello, hemos fortalecido la comunicación con nuestros proveedores mediante el envío de comunicaciones formales que explican el alcance del SAGRILAFT y el PTEE, así como nuestras políticas de cumplimiento. Con estas acciones, buscamos construir una red de aliados que compartan nuestro compromiso con la transparencia, la legalidad y la prevención de riesgos asociados a la corrupción y el lavado de activos.

# GESTIÓN FINANCIERA

[GRI: 2-2, 201-1]

Este anexo financiero complementa el Informe de Desarrollo Sostenible de ITELCA SAS, proporcionando un análisis detallado de los aspectos económicos y financieros vinculados a nuestras iniciativas y desempeño en sostenibilidad. En Colombia y Perú, y particularmente en el dinámico entorno empresarial de Bogotá, la integración de la sostenibilidad en la estrategia corporativa no solo responde a un imperativo ético y social, sino también a una creciente demanda de transparencia por parte de inversores, reguladores, clientes y la sociedad en general.

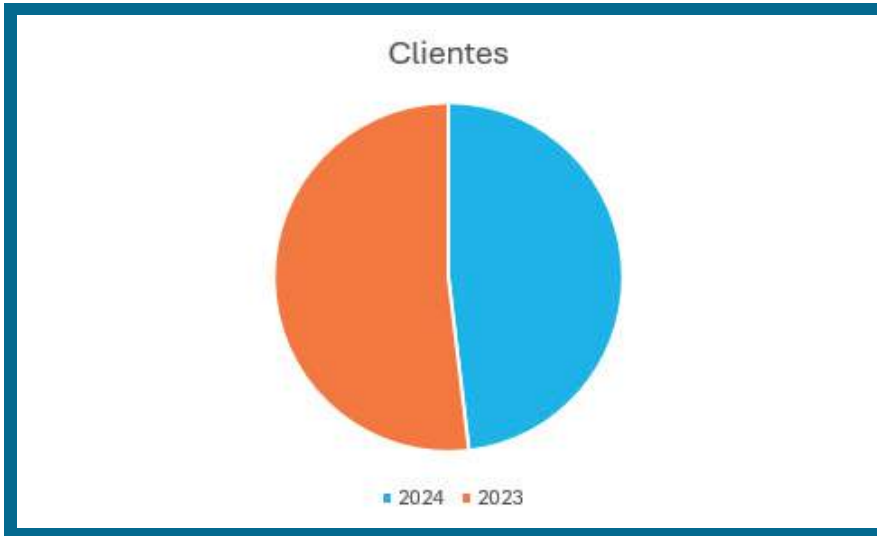
## OBJETIVOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

- Identificar y valorar los riesgos y oportunidades financieras derivados de factores de sostenibilidad, incluyendo los relacionados con el cambio climático.
- Demostrar el valor económico generado y distribuido a través de prácticas sostenibles, utilizando datos concretos de la empresa.
- Evidenciar los ingresos generados por productos o servicios con atributos de sostenibilidad.
- Facilitar la toma de decisiones informada para nuestros grupos de interés y la alta dirección.
- Cumplir con las expectativas de divulgación y los marcos de referencia nacionales.



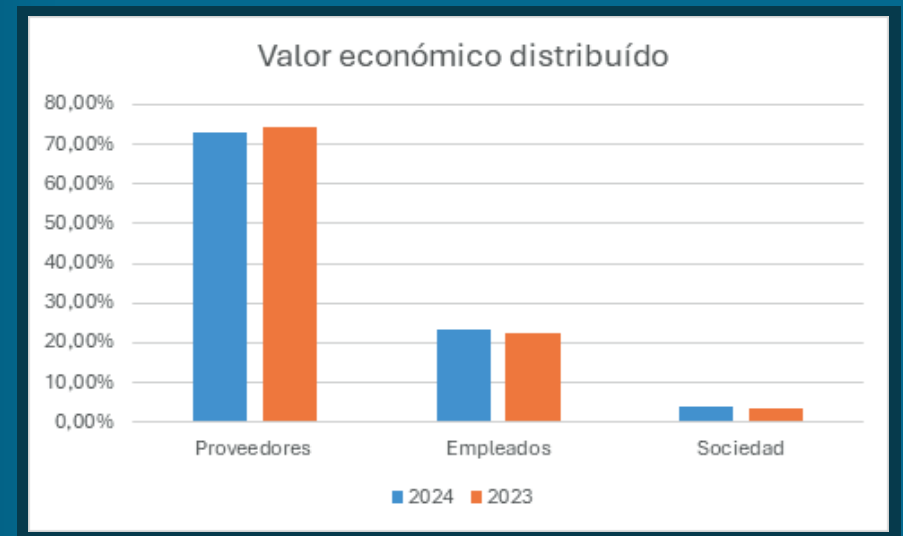


# VALOR ECONÓMICO GENERADO



| MATRIZ DE VALOR ECONÓMICO GENERADO |  |      |
|------------------------------------|--|------|
| Grupos de Interés                  | Concepto   | %    |
| Clientes                           | Ventas de equipos y partes electricos, telecomunicaciones, prestación de servicios y otros ingresos. | 100% |
| Valor económico generado           |  | 100% |

# VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



| MATRIZ DE VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO |  |      |
|---------------------------------------|--|------|
| Grupos de Interés                     | Concepto   | %    |
| Proveedores                           | Compras de materias primas y servicios               | 69%  |
| Proveedores                           | Inversión act. Fijos                                 | 0%   |
| Proveedores                           | Compras de servicios y otros de consumo insitucional | 4%   |
| Empleados                             | Sueldos, salarios y otros                            | 23%  |
| Sociedad                              | Impuestos  | 4%   |
| Accionistas                           | Pago de dividendos                                   | 0%   |
| Accionistas                           | Deuda bancaria e intereses                           | 0%   |
| Valor económico distribuido           |  | 100% |



Este anexo financiero ha sido preparado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante NIIF), emitidas por Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (en adelante, IASB), así como las interpretaciones emitidas por el Comité de Interpretaciones (en adelante, CINIIF), y representan la adopción integral, explícita y sin reservas de las referidas normas internacionales aprobadas en Colombia, mediante la Ley 1314 de 2009, Decreto 2784 de 2012 y los decretos únicos reglamentarios 2420 y 2496 de Diciembre de 2015, y Decreto único 2483 del 28 de Diciembre del 2018.

Este anexo cubre las operaciones de ITELCA SAS en Colombia durante el periodo ENERO 01 DE 2024 a DICIEMBRE 31 DE 2024. Algunas estimaciones pueden ser necesarias donde la data exacta no está disponible, y estas se indicarán claramente.

# CONFIDENCIALIDAD DIGITAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

[GRI: 418-1]

Garantizamos la protección y el manejo responsable de los datos mediante un sistema robusto de seguridad, respaldado por metodologías especializadas y una matriz de riesgos actualizada. Este enfoque nos permite implementar controles proactivos que aseguran el uso adecuado de la información en todas nuestras operaciones.

## Nuestras principales acciones incluyen:

- Monitoreo continuo mediante herramientas tecnológicas avanzadas para la detección y prevención de amenazas.
- Auditorías periódicas, tanto internas como externas, bajo el estándar ISO 27001:2022, que validan el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad.
- Protección perimetral para resguardar nuestra infraestructura digital contra accesos no autorizados.
- Análisis de vulnerabilidades para identificar y corregir posibles brechas de seguridad.
- Seguimiento al plan estratégico de ciberseguridad, asegurando la alineación con los objetivos corporativos.
- Indicadores de desempeño que miden la eficacia de nuestras medidas de seguridad.
- Cumplimiento regulatorio, incluyendo reportes obligatorios ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Políticas claras de seguridad de la información, comunicadas y reforzadas en toda la organización.
- Acuerdos de confidencialidad y seguridad con proveedores, garantizando que terceros alineen sus prácticas con nuestros estándares.
- Protección antimalware con soluciones actualizadas para neutralizar riesgos como ransomware, spyware y otras ciberamenazas.

Adicionalmente, fomentamos una cultura de conciencia en ciberseguridad mediante capacitaciones periódicas, simulacros de phishing y protocolos de respuesta a incidentes, asegurando que todo el equipo contribuya activamente a la protección de los datos.

### **Beneficios de este enfoque:**

- Prevención de brechas que podrían afectar la operación o reputación.
- Confianza de clientes y aliados al demostrar compromiso con la privacidad.
- Adaptabilidad ante nuevas amenazas gracias a revisiones constantes.





# GESTIÓN DE NUESTRA OPERACIÓN

# EVALUACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE VENTAS POR LA LINEA DE NEGOCIO

El total de ventas muestra un crecimiento notable del 98%, pasando de COP\$ 29.894,66 miles de millones en 2023 a COP\$ 59.224,51 miles de millones en 2024, lo que indica un año altamente positivo a pesar de los desafíos económicos de Colombia en 2024.

El crecimiento general del 98% muestra un desempeño sobresaliente, especialmente considerando los desafíos macroeconómicos de Colombia en 2024, como la presión inflacionaria y la adaptación a políticas económicas gubernamentales.

| LÍNEA DE NEGOCIO                | VARIACIÓN (%) |
|---------------------------------|---------------|
| 1. INFRAESTRUCTURA Y DATACENTER | ▲ +258%       |
| 2. SMART CITIES                 | ▲ +14.378%    |
| 3.NETWORKING                    | ▼ -0,03%      |
| 4. CIBERSEGURIDAD               | ▼ -64%        |
| 5. SERVICIOS PROFESIONALES      | ▲ +0,84%      |
| 6.INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA       | ▲ +2.227%     |
| ➡ TOTAL VENTAS COP\$ MM         | ▲ +98%        |

**Infraestructura y Datacenter:** Incremento del 258%

- Este crecimiento refleja la acelerada digitalización del país y la necesidad de robustecimiento de infraestructuras tecnológicas.
- El contexto de la recuperación post-pandémica continuó impulsando inversiones en centros de datos.

**Smart Cities:** Incremento extraordinario del 14.378%

- Este crecimiento excepcional sugiere proyectos importantes ganados en el sector público.
- Obedece a iniciativas gubernamentales para modernizar ciudades y sus sistemas de emergencia ciudadana.
- Coincide con la tendencia de gobiernos locales de implementar tecnologías para seguridad y gestión urbana.

**Networking:** Ligera disminución del 0,03%

- Esta línea se mantuvo prácticamente estable, lo que indica un mercado maduro.
- Las inversiones en redes se mantuvieron constantes durante el año.

**Ciberseguridad:** Descenso significativo del 64%

- Esta caída refleja la poca experiencia y enfoque que se tiene en este tema y advierte la necesidad de enfocar recursos para potenciar este tipo de soluciones y servicios, teniendo en cuenta el contexto global de aumento de amenazas cibernéticas.

**Servicios Profesionales:** Leve incremento del 0,84%

- Esta línea muestra estabilidad, representando una base sólida de ingresos recurrentes.
- Continúa siendo la línea con mayor volumen absoluto de ventas.

**Integración Tecnológica:** Crecimiento extraordinario del 2227%

- Este incremento sugiere la ejecución de grandes proyectos de transformación digital, integrando sistemas existentes con nuevas tecnologías.



# CONTEXTO SECTORIAL COLOMBIANO EN 2024:

**Sector Telco:** Impulsó las líneas de infraestructura y networking con la continua expansión de redes 5G en Colombia y la iniciativa de cobertura en zonas rurales y de difícil acceso a la tecnología.

**Gobierno:** El alto crecimiento en Smart Cities sugiere importantes contratos gubernamentales, vinculados a programas de modernización territorial y enfoque ciudadano.

**Educación:** La necesidad continua de infraestructura digital post-pandemia contribuyó al crecimiento en datacenters e integración tecnológica.

**Utilities:** Las empresas de servicios públicos invirtieron en infraestructura y smart cities para optimizar operaciones.

**Industria y Comercio:** La recuperación económica de estos sectores impulsó inversiones en infraestructura tecnológica e integración.

**Sector Financiero:** Este sector tradicionalmente inversor en tecnología contribuyó al crecimiento en infraestructura y servicios profesionales.







# USO DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS EN ACCIÓN

[GRI: 3-3]

Durante 2024, los recursos destinados a I+D+i fueron orientados de la siguiente manera:

# 1. CREACIÓN DEL LABORATORIO DE PRUEBAS ALE:

Como iniciativa para fortalecer el conocimiento experimentado, se indica en el año 2024 con la implementación del laboratorio de pruebas con equipos de networking (switches y access point), el cual sirve para:

- Realizar maquetas de pruebas antes de implementación final en los clientes.
- Probar nuevas configuraciones o funcionalidades en los equipos.
- Implementar demos de funcionalidades para los clientes.
- Realizar pruebas de concepto.
- Fomentar la capacitación y el conocimiento práctico de nuestros ingenieros.



Laboratorio de Networking (Switches y Access Points)

# 2. MONTAJE DEL NOC/SOC DE ITECA:

Implementación de un centro de monitoreo de infraestructura y ciberseguridad que permita ofrecer servicios gestionados, mediante una plataforma de NoC (Network Operations Center) y SoC (Security Operations Center) que satisfaga las necesidades de los clientes de Itelca en cuanto a sus necesidades de continuidad operativa y seguridad cibernética.



Centro de Monitoreo NSOC de Itelca

### 3. CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN VERTIV:

Como parte del selecto grupo de Canales Platinum de Vertiv, se participó en el programa de certificación Vertiv Elite Academy, que garantiza la excelencia en la implementación de soluciones Vertiv.



Certificación en el Programa Vertiv Elite Academy

### 4. PARTICIPACIÓN EN EL EVENTO DE CANALES VERINT ENGAGE 2024 – THE CX AUTOMATION CONFERENCE:

Se participó en este evento de uno de nuestros aliados tecnológicos en temas de Experiencia de Usuario, con los siguientes objetivos de participación:

- Conocer el ecosistema de Verint como fabricante y su apoyo dentro de la región
- Interactuar con otros funcionarios, partners y clientes finales
- Afianzar el conocimiento sobre el portafolio y las diferentes soluciones de Verint
- Identificar oportunidades de la mano del fabricante, que generen valor para nuestros clientes
- Transmitir el conocimiento del portafolio y soluciones de Verint y su aplicabilidad dentro de la operación de algunos clientes.
- Evidenciar la aplicabilidad, pertinencia y valor de las soluciones de Verint a través de los diferentes casos de éxito en Latam, en diferentes sectores.
- Mostrar cómo se pueden solucionar necesidades actuales, mediante las soluciones expuestas.

# CULTURA E INNOVACIÓN ITELCA SAS

En un mundo en constante cambio, la innovación se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito de las organizaciones. Una cultura de innovación permite a las empresas adaptarse rápidamente a las nuevas tendencias, anticiparse a las necesidades del mercado y diferenciarse de la competencia.



En ITELCA SAS creemos firmemente en el potencial de nuestros colaboradores para mejorar e innovar en los procesos de la compañía. Por esta razón, durante 2024 desarrollamos diversas iniciativas orientadas a fomentar una cultura de innovación.

Entre estas, destacamos la creación de dos campañas dirigidas a sensibilizar y motivar al equipo sobre la importancia de adoptar una mentalidad innovadora. Estas campañas buscan generar confianza y reforzar la idea de que todos, desde nuestros respectivos roles, podemos ser parte activa en el fortalecimiento y crecimiento de la innovación en ITELCA

## Campaña 1: La Innovación

Esta campaña tuvo un enfoque formativo y de concientización, abordando los pilares fundamentales para consolidar una cultura innovadora. A lo largo de 11 etapas, se trataron temas como:

1. Introducción a la Innovación
2. Importancia de la Innovación
3. Fomento a la Creatividad
4. Colaboración Interdisciplinaria
5. Aprendizaje Continuo
6. Tolerancia al Fracaso
7. Toma de Riesgos
8. Experimentación
9. Evaluación de Ideas
10. Reconocimiento a la Innovación
11. Líderes Innovadores

## Campaña 2: Centrados en el Cliente

Enfocada en fomentar la innovación con una mirada hacia la experiencia del cliente, esta campaña buscó fortalecer la empatía, el pensamiento centrado en el usuario y la mejora continua. Las temáticas abordadas incluyeron:

1. El viaje del cliente con ITELCA
2. ¿Quién es tu usuario? Descúbrelo ahora
3. Prototipa y aprende: ¡No tengas miedo!
4. Escucha a tus clientes: ¡La clave del éxito!
5. La innovación nace de la colaboración
6. Mide y mejora: ¡Los datos no mienten!
7. Empatiza y conecta: La clave del éxito
8. Menos es más: Simplifica tu experiencia
9. Celebra los éxitos de tu equipo
10. Nunca dejes de aprender: Mantente actualizado

# DIFUSIÓN Y APOYO COMPLEMENTARIO

Para garantizar el alcance y la apropiación de las campañas de innovación, se implementaron diversas estrategias de comunicación y apoyo, utilizando canales accesibles y atractivos para todos los colaboradores.

## Difusión de Contenidos

- Creación de publicaciones, videos y reels con mensajes clave de cada etapa de las campañas.
- Envío semanal de contenido a través del correo corporativo.
- Disponibilidad permanente del material en la Intranet, facilitando su consulta en cualquier momento.

## Apoyo Adicional

- Producción de podcasts con contenidos tecnológicos explicados de manera accesible, dirigidos a un público general.
- Participación activa de colaboradores en la creación y difusión del contenido, promoviendo el sentido de pertenencia y fortaleciendo la cultura organizacional.

Estas acciones permitieron reforzar el mensaje de innovación de forma dinámica y continua, integrando a toda la organización en un proceso de aprendizaje colaborativo.



Podcast “Hablemos de Tecnología” en Cultura de Innovación

# DIAGNÓSTICO DE CULTURA Y CAPACIDADES DE INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

Realizar un análisis exhaustivo sobre el proceso de apropiación de la innovación actualmente en ITELCA SAS, identificando fortalezas, áreas de oportunidad y puntos clave a abordar, a través de la realización de una encuesta en diferentes roles de la organización.

## Estrategias Desarrolladas:

### Diagnóstico de Cultura y Capacidades de Innovación

Con el propósito de obtener un diagnóstico más profundo sobre nuestras capacidades y cultura de innovación actual, se plantea utilizar la herramienta desarrollada por Jay Rao y Joseph Weintraub en el artículo "¿How Innovative Is Your Company Culture?" del MIT Sloan Management Review.



## Aspectos Evaluados:

- **Valores:** estudia el espíritu emprendedor, la creatividad y el aprendizaje continuo.
- **Comportamientos:** analiza cómo los líderes energizan a la organización en torno a la innovación, comprometen a los empleados y los habilitan eliminando barreras.
- **Clima:** explora la seguridad psicológica, la colaboración entre áreas y con agentes externos, y la simplicidad o ausencia de burocracia.
- **Recursos:** evalúa la calidad de los sistemas, personas y financiamiento aplicados a los proyectos de innovación.
- **Procesos:** investiga cómo se generan, evalúan y seleccionan las ideas, así como el proceso de desarrollo, prototipado y lanzamiento de los proyectos.
- **Éxito:** mide el impacto de la innovación sobre los resultados del negocio y percepción de clientes, así como las capacidades desarrolladas en la empresa.

Esto permite obtener un diagnóstico detallado, identificando tanto los puntos fuertes como las oportunidades de mejora, así como posibles brechas, inconsistencias o cuellos de botella en capacidades clave requeridas para el escalamiento y arraigo de la innovación.

Una vez obtenidos los resultados, se calcula un índice llamado “Cociente de Innovación” que refleja el estado actual en un valor numérico. El modelo también permite filtrar los datos por segmentos, para detectar diferencias en la percepción de distintos grupos y así diseñar iniciativas focalizadas, que permitan orientar la estrategia de transformación.



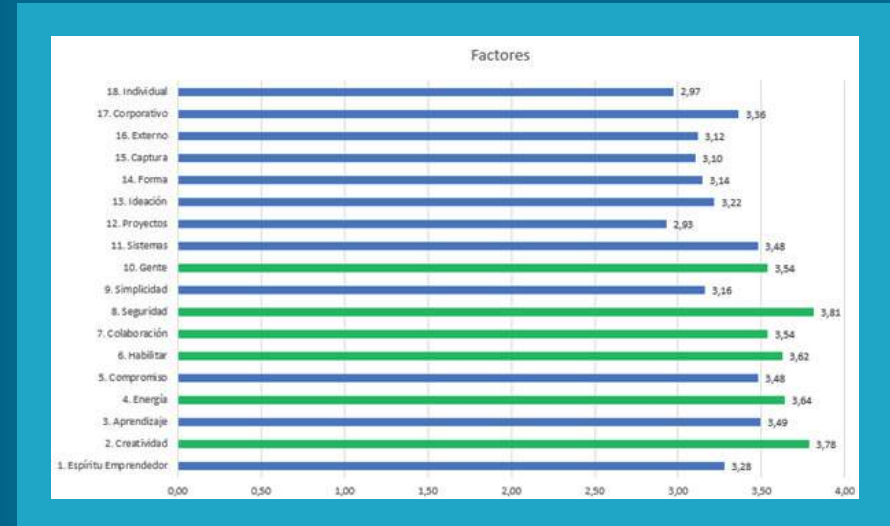
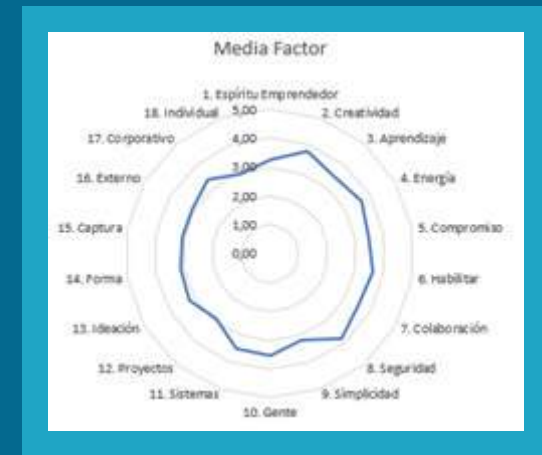


Resultados de Evaluación de Cultura de Innovación en Itelca año 2024

**Valores:** estudia el espíritu emprendedor, la creatividad y el aprendizaje continuo.

**Comportamientos:** analiza cómo los líderes energizan a la organización en torno a la innovación, comprometen a los empleados y los habilitan eliminando barreras.

**Clima:** explora la seguridad psicológica, la colaboración entre áreas y con agentes externos, y la simplicidad o ausencia de burocracia.



Resultados de Evaluación de Cultura de Innovación en Itelca año 2024

Internamente, nuestros Valores, Comportamiento y Clima están alineados con los objetivos. Sin embargo, debemos fortalecer nuestra proyección externa en Recursos, Procesos y Éxito. Estos temas, abordados en la planeación estratégica, se integrarán en los objetivos de desarrollo para 2025.

# IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE “JORNADAS DE IDEACIÓN”

A partir del diagnóstico y los Buyer Persona (desarrollados por vertical), se generaron espacios de ideación con grupos focales interdisciplinarios. El objetivo fue proponer soluciones innovadoras para las necesidades y desafíos identificados en los sectores clave de nuestro portafolio.



- **Sesiones de Ideación**

Se organizaron sesiones de lluvia de ideas para generar nuevas propuestas e iniciativas innovadoras dentro de la organización. Estas sesiones buscaron resolver los desafíos identificados en los Buyer Persona de cada vertical de negocios.

- **Programa de Mentorías**

Se fomentaron actividades de mentoría entre líderes innovadores y colaboradores para compartir conocimientos y habilidades. A lo largo del año, se realizaron reuniones de generación de ideas con los equipos y personas de Operaciones, Preventa, Comercial y Mercadeo, con el fin de escuchar su visión y propuestas para fortalecer el portafolio.

Dentro de estas actividades se identificaron soluciones como:

- Desarrollos de aplicaciones para Seguridad Ciudadana
- Sistemas de Gestión y Monitoreo de Alertas Tempranas
- Fortalecimiento de un laboratorio de pruebas
- Servicios Profesionales enfocados en Sector Pymes
- Servicios de Monitoreo NoC y SoC

- **Aprendizaje Ágil**

Se fomentó el desarrollo de la experimentación constante para acelerar el aprendizaje e implementación de nuevas ideas. Como iniciativa para fortalecer el conocimiento experimentado, en el año 2024 se implementó un laboratorio de pruebas con equipos de networking (switches y access point), el cual sirvió para:

- Realizar maquetas de pruebas antes de la implementación final en los clientes
- Probar nuevas configuraciones o funcionalidades en los equipos
- Implementar demos de funcionalidades para los clientes
- Realizar pruebas de concepto
- Fomentar la capacitación y el conocimiento práctico de nuestros ingenieros

- **Reconocimiento**

El reconocimiento a la Innovación se implementó para poner en valor y estimular un ambiente de colaboración, aprendizaje y experimentación. Buscó reconocer la labor y contribución de equipos o personas en la solución de necesidades de clientes, desarrollo de nuevas soluciones o proposición de acciones de transformación. Esta iniciativa reconoció y premió a las personas o equipos cuyas ideas se materializaron en proyectos que generaron beneficios para la compañía.

# INNOVACIONES IMPLEMENTADAS Y SU EVALUACIÓN DE IMPACTO

En línea con lo expuesto anteriormente sobre la asignación de recursos, se destacan dos proyectos que, desde 2024, han evolucionado a partir de iniciativas generadas en los grupos de ideación, y que continúan recibiendo apoyo para su consolidación.

## A. Proyecto de Implementación de un Centro de Monitoreo de Infraestructura de Red (NoC) y Seguridad Cibernética (SoC)

Surge como una iniciativa de investigación para desarrollar esta solución de monitoreo. Se realiza todo el proceso de investigación con el análisis de mercado, los posibles proveedores y toda la documentación de propuesta a alcance. Finalmente, se decide su implementación y materialización y toda la estrategia de difusión para el Q2/2025.

Estos servicios no solo mejorarán la seguridad y eficiencia operativa, sino que también contribuirán a una estrategia empresarial más sostenible, alineando la tecnología con principios de uso responsable de recursos.



Definición e Imagen de Referencia para implementación de NSOC



Documentación desarrollada para la Solución de NSOC



Diseños e Implementación física del NSOC

Estos servicios que se prestarán desde el NoC/SoC pueden contribuir a la sostenibilidad empresarial de nuestros clientes, desde varios aspectos, así:

## 1. Eficiencia Energética y Recursos

- **Optimización de infraestructura:** El SoC realiza mantenimiento preventivo, actualizaciones de software y parches de seguridad, lo que ayuda a mantener los sistemas tecnológicos funcionando de manera más eficiente.
- **Reducción del consumo energético:** Un NoC y SoC bien gestionados pueden identificar y eliminar ineficiencias en la red y sistemas, lo que reduce el consumo innecesario de energía.

## 2. Gestión de Riesgos y Continuidad

- **Prevención de incidentes:** El monitoreo continuo 24/7 y la detección temprana de amenazas previenen interrupciones que podrían generar desperdicio de recursos.
- **Análisis de causas raíz:** Los especialistas identifican problemas sistémicos, permitiendo soluciones que mejoran la resiliencia y reducen el desperdicio.

#### 4. Reducción de Impacto Ambiental Indirecto

- **Minimización de interrupciones:** Un SoC eficiente reduce los tiempos de inactividad, lo que indirectamente disminuye el consumo energético y los recursos asociados con la recuperación de sistemas.
- **Respuesta automatizada:** Las capacidades de IA y ML para detectar y mitigar amenazas reducen la intervención manual, optimizando procesos.

#### 5. Gestión Responsable

- **Supervisión centralizada:** La gestión unificada de políticas de seguridad y usuarios promueve un uso más consciente y controlado de los recursos tecnológicos.
- **Planificación estratégica:** La coordinación de ventanas de mantenimiento permite una gestión más planificada y eficiente de los recursos.

#### B. Proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Alertas Tempranas para tema Ambientales

Surge como una iniciativa de investigación para desarrollar esta solución de monitoreo ambiental que permita la prevención de desastres naturales, enfocando principalmente en los temas de:

- Incendios Forestales
- Fenómenos de Movimiento de Masa
- Lluvias Torrenciales e Inundaciones
- Alarmas Comunitarias
- Centro de Control y Monitoreo
- Sistema de Información y Gestión de Riesgos
- Socialización Comunitaria, Procedimientos y Protocolos

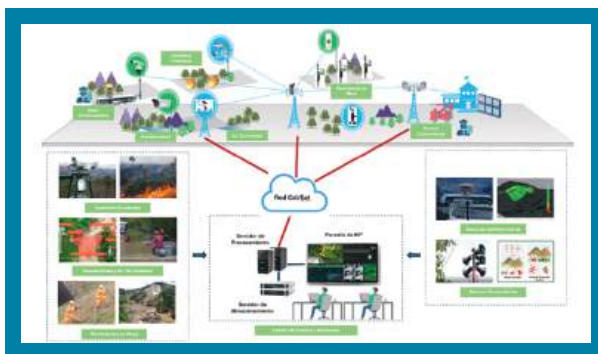


Diagrama de Sistema de Gestión de Alertas Tempranas

#### 1. Contribuciones a la sostenibilidad ambiental

- Protección de ecosistemas:** Al monitorear y prevenir incendios forestales, se preservan bosques que son fundamentales para la captura de carbono y la biodiversidad.
- Conservación de recursos naturales:** La detección temprana de desastres como movimientos de masa o inundaciones permite intervenir antes de que se produzca una degradación ambiental severa.
- Reducción del impacto ambiental:** La prevención de desastres evita la contaminación secundaria (como vertidos tóxicos tras inundaciones o emisiones por incendios).

#### 2. Contribuciones a la sostenibilidad social

- Protección de comunidades vulnerables:** Las alarmas comunitarias aumentan la resiliencia social frente a eventos climáticos extremos.
- Prevención de pérdidas humanas:** La detección temprana salva vidas en zonas de riesgo.
- Fortalecimiento de capacidades locales:** Este tipo de sistemas empodera a las comunidades con información que les permite actuar proactivamente.

#### 3. Contribuciones a la sostenibilidad económica

- Reducción de costos por desastres:** La prevención es significativamente más económica que la recuperación tras un desastre.
- Protección de infraestructura:** Preserva inversiones en infraestructura pública y privada.
- Optimización de recursos gubernamentales:** El centro de control y monitoreo permite una asignación más eficiente de recursos de emergencia.

Estos proyectos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aportándole a los ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), el ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres), y el ODS 13 (Acción por el clima). Si bien el ODS 11 y ODS 15 no forma parte de nuestros objetivos prioritarios, su aplicación resulta relevante de manera transversal, ya que nuestro enfoque integra tecnología y gestión sostenible tanto de recursos naturales como humanos.

# ALIANZAS RESPONSABLES CON PROVEEDORES

[GRI 3-3, GRI: 2-6, GRI: 413-1]

En nuestros procesos de selección de proveedores, priorizamos aquellos que demuestren sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

Algunos de nuestros Partners cuentan con iniciativas en sostenibilidad, lo que significa que tienen una relación más estrecha con nuestra empresa en términos de sostenibilidad y colaboración.



Los siguientes proveedores no están formalmente asociados como partners pero siguen buenas prácticas ambientales y de responsabilidad social.



# SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL EN LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO 2024-2025

En el marco de la sostenibilidad y la gestión integral aplicada a las oportunidades de negocio, el equipo de ingenieros de preventa desarrolló una gestión enfocada en el uso eficiente de recursos durante los años 2024; En él se incorpora la inclusión, cuando es pertinente, de los componentes Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Sociales dentro del desarrollo de oportunidades de negocio. Estos elementos no solo aportan valor agregado en determinadas propuestas para los clientes finales y usuarios de las tecnologías, sino que también fortalecen una evaluación integral de las oportunidades, alineada con las tendencias globales de sostenibilidad. Su integración responde al compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible, tanto en relación con nuestros clientes como con los proveedores internos.





# COMPONENTE AMBIENTAL

## Análisis de Impacto Ambiental en Oportunidades de Negocio

| Categoría de Impacto                | Oportunidades 2024 | % del Total | Oportunidades 2025 | % del Total |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Reducción de huella de carbono      | 42                 | 15.2%       | 17                 | 18.7%       |
| Eficiencia energética               | 78                 | 28.3%       | 23                 | 25.3%       |
| Optimización de recursos            | 97                 | 35.1%       | 34                 | 37.4%       |
| Gestión de residuos electrónicos    | 31                 | 11.2%       | 8                  | 8.8%        |
| Sin impacto ambiental significativo | 28                 | 10.1%       | 9                  | 9.9%        |

## Correlación entre Impacto Ambiental y Tasa de Éxito

| Categoría de Impacto                | Tasa de Éxito 2024 | Tasa de Éxito 2025 |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Reducción de huella de carbono      | 37.5%              | 29.4%              |
| Eficiencia energética               | 41.2%              | 21.7%              |
| Optimización de recursos            | 32.8%              | 14.7%              |
| Gestión de residuos electrónicos    | 25.4%              | 12.5%              |
| Sin impacto ambiental significativo | 18.2%              | 0%                 |

En el análisis de las oportunidades de negocio 2024-2025, se identifica un potencial significativo para fortalecer la integración del componente ambiental en las soluciones tecnológicas ofrecidas por ITELCA SAS. Las propuestas que incorporan eficiencia energética y reducción de huella de carbono han mostrado una participación destacada, lo que refleja un interés creciente tanto por parte de los clientes como de la compañía en mantener una oferta alineada con los principios de sostenibilidad. ITELCA SAS, encuentra los presentes retos.

Primero, fortalecer las propuestas con enfoque sostenible, consolidando aquellas iniciativas que incluyan tecnologías limpias, eficiencia energética y beneficios ambientales tangibles. Esto permitirá a ITELCA SAS diferenciarse en el mercado y responder de forma proactiva a las expectativas de los clientes en materia ambiental.

Segundo, implementar métricas de impacto ambiental, desarrollando indicadores específicos que permitan cuantificar el aporte de cada solución. Algunas métricas sugeridas incluyen la reducción estimada de emisiones de CO<sub>2</sub>, el ahorro energético asociado a las tecnologías utilizadas, la disminución en el consumo de recursos naturales durante las fases de ejecución e implementación, y la evaluación del ciclo de vida de los equipos en términos de operación y vida útil.

Finalmente, se plantea como tercera línea de acción explorar oportunidades en economía circular, incorporando este enfoque en el diseño de soluciones y modelos de negocio. Sectores como telecomunicaciones y servicios públicos ofrecen un alto potencial, especialmente con Nuestros Clientes estratégicos, quienes podrían beneficiarse significativamente de iniciativas orientadas a la reutilización, reciclaje, y prolongación del valor de los activos tecnológicos.

Estas recomendaciones buscan reforzar el compromiso ambiental de ITELCA SAS y generar ventajas competitivas sostenibles en un mercado cada vez más orientado a la responsabilidad ambiental y social.

# COMPONENTE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)

## Integración de SST en las Oportunidades de Negocio

| Elemento SST                                       | Oportunidades 2024 | % del Total | Oportunidades 2025 | % del Total |
|--|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Automatización de procesos de alto riesgo          | 63                 | 22.8%       | 24                 | 26.4%       |
| Monitoreo remoto/local de condiciones de seguridad | 89                 | 32.2%       | 31                 | 34.1%       |
| Capacitación y prevención                          | 45                 | 16.3%       | 19                 | 20.9%       |
| Ergonomía y bienestar laboral                      | 37                 | 13.4%       | 12                 | 13.2%       |
| Sin componente SST significativo                   | 42                 | 15.2%       | 5                  | 5.5%        |

## Análisis por Sector y Cliente

| Sector             | % Oportunidades con Componente SST Fuerte |
|--------------------|---|
| Telecomunicaciones | 87.2%                                     |
| Educación          | 72.5%                                     |
| Seguridad Pública  | 93.8%                                     |
| Servicios Públicos | 81.3%                                     |
| Salud              | 89.5%                                     |

Uno de los principales retos para ITELCA SAS en el componente de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) durante el periodo 2024-2025 es el de integrar este enfoque de manera más estratégica en las oportunidades de negocio. Esto implica visibilizar los beneficios a través de casos de éxito por sector, destacando resultados concretos en la mejora de condiciones laborales y reducción de riesgos; adaptar las propuestas técnicas al perfil de riesgo específico de cada proyecto, considerando factores como la reducción de exposición a riesgos físicos, la disminución de la carga cognitiva y emocional, la mejora en ergonomía en campo y la inclusión de sistemas de alerta temprana; y, finalmente, incorporar métricas que permitan cuantificar el impacto en SST, como la reducción proyectada de la accidentalidad, el cumplimiento normativo y el ahorro en costos por incidentes laborales. Superar estos retos fortalecerá la propuesta de valor de la compañía y reafirmará su compromiso con entornos de trabajo más seguros y sostenibles.

# COMPONENTE SOCIAL Y VALOR PARA USUARIOS FINALES

## Impacto Social de las Oportunidades de Negocio

| Dimensión de Impacto                    | Oportunidades 2024 | % del Total | Oportunidades 2025 | % del Total |
|---|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Accesibilidad a la información          | 59                 | 21.4%       | 23                 | 25.3%       |
| Desarrollo de nuevas habilidades        | 75                 | 27.2%       | 28                 | 30.8%       |
| Mejora en calidad de servicios públicos | 83                 | 30.1%       | 25                 | 27.5%       |
| Generación de empleo calificado técnico | 31                 | 11.2%       | 9                  | 9.9%        |
| Reducción de brechas digitales          | 28                 | 10.1%       | 6                  | 6.6%        |

## Alineación con otros Objetivos de Desarrollo Sostenible

| Principal                               | Oportunidades 2024 | % del Total | Oportunidades 2025 | % del Total |
|---|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Salud y Bienestar                       | 37                 | 13.4%       | 14                 | 15.4%       |
| Educación de Calidad                    | 62                 | 22.5%       | 19                 | 20.9%       |
| Trabajo Decente y Crecimiento Económico | 73                 | 26.4%       | 25                 | 27.5%       |
| Industria, Innovación e Infraestructura | 84                 | 30.4%       | 29                 | 31.9%       |
| Ciudades y Comunidades Sostenibles      | 20                 | 7.2%        | 4                  | 4.4%        |

## 3.3. Análisis de Valor para Usuarios Finales

| Tipo de Valor  | Oportunidades 2024 | Tasa de Éxito | Oportunidades 2025 | Tendencia |
|--|--------------------|---------------|--------------------|-----------|
| Mejora en experiencia de usuario por medio de tecnología | 95                 | 39.2%         | 37                 | Creciente |
| Reducción de tiempos de respuesta en sus procesos        | 84                 | 36.7%         | 29                 | Estable   |
| Personalización de servicios                             | 61                 | 34.4%         | 26                 | Creciente |
| Transparencia contractual                                | 36                 | 41.9%         | 18                 | Creciente |

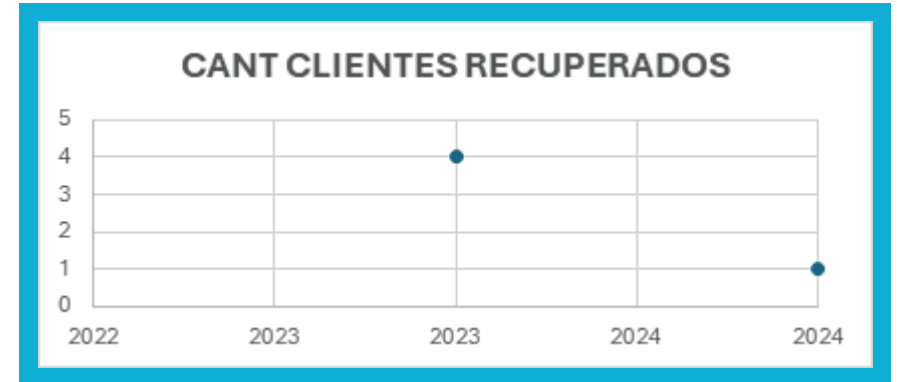
# CLIENTES, SOSTENIBILIDAD Y VALOR: CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS Y NUEVAS OPORTUNIDADES

[GRI: 2-6]

A continuación, se detalla el comportamiento de los clientes durante este periodo



En 2024 logramos mantener la dinámica de recuperación de clientes, reactivando relaciones con entidades del sector educativo, salud y servicios públicos, representando el 4,34% del total de clientes atendidos en el año. Esta gestión da continuidad a los avances de 2023, cuando se reincorporaron clientes estratégicos de sectores como educación superior, aseguramiento y servicios municipales.



En comparación, durante 2023 se realizaron ventas a nuevos Clientes, que representaron el 28,5% del total de clientes atendidos ese año.



# LOGROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS POR ITELCA SAS

| Línea de negocio             | Participación en ventas (%) | Tiempo de existencia |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Infraestructura y Datacenter | 33,27%                      | 37 años              |
| Smart Cities                 | 14,98%                      | 18 años              |
| Networking                   | 8,88%                       | 30 años              |
| Ciberseguridad               | 0,07%                       | 17 años              |
| Servicios Profesionales      | 31,79%                      | 37 años              |
| Integración Tecnológica      | 11%                         | 37 años              |

Durante el período analizado, la distribución porcentual de ventas por la línea de negocio se ubicó de la siguiente manera: Infraestructura y Datacenter 33,27%, Servicios Profesionales 31,79%, Smart Cities 14,98%, Integración Tecnológica 11%, Networking 8,88% y Ciberseguridad 0,07%. Estos datos permiten evaluar el balance del portafolio y su alineación con las estrategias corporativas. En la sección **“EVALUACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE VENTAS POR LA LÍNEA DE NEGOCIO”** se profundiza en la comparación de estos indicadores entre los años 2023 y 2024




# CLIENTES QUE CRECEN CON NOSOTROS

Gracias al profundo conocimiento que los Gerentes de Negocio han desarrollado a lo largo de cada relación comercial, hemos podido diseñar estrategias efectivas para atender necesidades específicas, fortaleciendo vínculos de largo plazo. Actualmente, contamos con relaciones comerciales que superan los 15, 17, 20, 28 y 30 años, reflejo de la confianza sostenida y del valor que brindamos de manera constante a nuestros aliados.

# EXPERIENCIAS ÚNICAS Y CONFIABLES

[GRI: 3-3; GRI: 2-25]



Durante el año 2024, el área de Mercadeo de ITELCA SAS consolidó una gestión estratégica enfocada en fortalecer el posicionamiento de marca, apoyar la labor comercial y construir relaciones más cercanas con los clientes. Esta labor se desarrolló en coherencia con los compromisos de sostenibilidad de la organización, especialmente con los ODS priorizados por ITELCASAS: Igualdad de género (ODS 5), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Reducción de desigualdades (ODS 10), Acción por el clima (ODS 13) y Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

La implementación de una estrategia 360°, centrada en la eficiencia, la empatía y la innovación, permitió consolidar una gestión de mercadeo orientada a resultados con alto impacto social, ambiental y económico. Las campañas, contenidos y canales se desarrollaron bajo principios de responsabilidad, inclusión y digitalización.

# PRESENCIA, IGUALDAD Y CONEXIÓN: BALANCE DE EVENTOS 2024

Durante 2024, el área de Mercadeo lideró la organización de eventos presenciales estratégicos, tanto de forma directa como en colaboración con aliados y partners tecnológicos. Estas actividades fueron concebidas para generar espacios de conexión auténtica, transferencia de conocimiento y posicionamiento de marca en sectores clave.

En coherencia con nuestro compromiso con la igualdad de género (ODS 5), se promovió de manera activa la participación equitativa de mujeres y hombres en los contenidos audiovisuales, eventos y piezas promocionales, resaltando su rol dentro de la compañía. Asimismo, se garantizó el uso de un lenguaje inclusivo y representativo, evitando estereotipos de género en todas nuestras campañas.

Gracias a una planificación rigurosa, una adecuada segmentación de audiencias y un acompañamiento cercano durante la convocatoria, se alcanzó un 90 % de asistencia frente a lo proyectado, lo cual refleja el alto nivel de interés y compromiso de nuestro público objetivo.

## **Estos eventos permitieron:**

- Reforzar la relación con nuestros clientes actuales mediante experiencias cercanas y personalizadas.
- Posicionar a Itelca como un referente en soluciones tecnológicas integradas.
- Identificar nuevos prospectos y oportunidades comerciales, fortaleciendo así nuestro funnel de conversión y el vínculo con el mercado.
- Los espacios presenciales continúan siendo un pilar fundamental dentro de nuestra estrategia de relacionamiento, complementando los canales digitales y generando valor tangible en la consolidación de vínculos basados en la confianza y la colaboración.



## ROOFTOP ITELCA 2024

## EVENTO SOBRE EL FUTURO DE LAS REDES LAN

## VERINT ENGAGE 24

## ANDICOM 2024

## SMART CITY EXPO BOGOTÁ



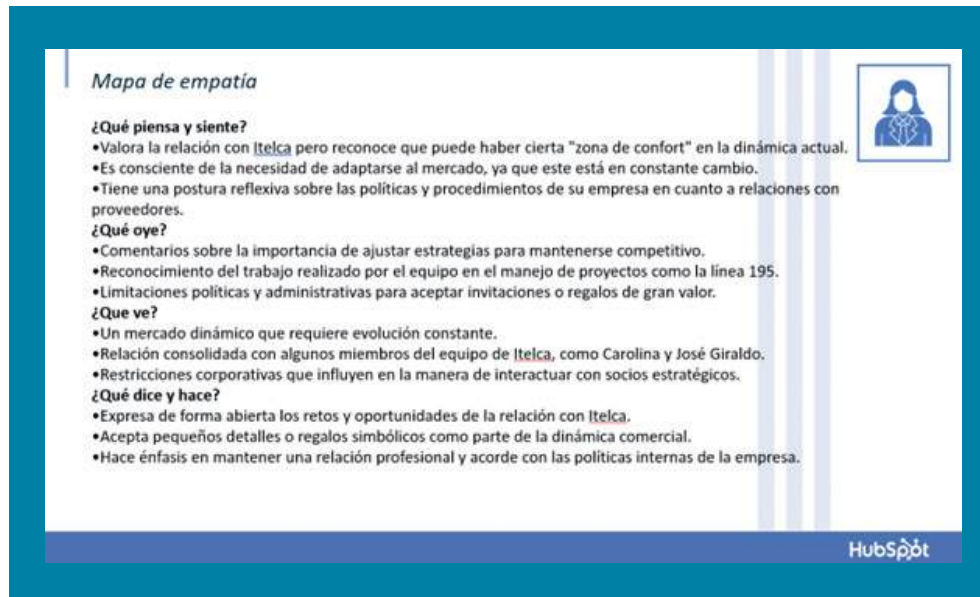
# PARTICIPACIÓN DE GÉNERO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN



# SOLUCIONES PENSADAS DESDE LA DIVERSIDAD DE NUESTROS CLIENTES

Con el objetivo de ofrecer soluciones tecnológicas verdaderamente centradas en el cliente, se implementaron herramientas como los mapas de empatía y el desarrollo de perfiles buyer persona. Estas metodologías permitieron comprender en profundidad las necesidades, motivaciones y contextos de clientes diversos, sin importar su ubicación geográfica, tamaño organizacional o nivel de madurez tecnológica.

Complementariamente, se desarrolló una estrategia de contenidos digitales accesible desde múltiples canales, lo que facilitó la inclusión de empresas en distintas etapas de desarrollo dentro del ecosistema de soluciones de Itelca. Esta combinación de entendimiento profundo del cliente y accesibilidad digital aseguró una experiencia más personalizada, relevante y alineada con las realidades del mercado.



**Mapa de empatía**

**¿Qué piensa y siente?**

- Valora la relación con **Itelca** pero reconoce que puede haber cierta "zona de confort" en la dinámica actual.
- Es consciente de la necesidad de adaptarse al mercado, ya que este está en constante cambio.
- Tiene una postura reflexiva sobre las políticas y procedimientos de su empresa en cuanto a relaciones con proveedores.

**¿Qué oye?**

- Comentarios sobre la importancia de ajustar estrategias para mantenerse competitivo.
- Reconocimiento del trabajo realizado por el equipo en el manejo de proyectos como la línea 195.
- Limitaciones políticas y administrativas para aceptar invitaciones o regalos de gran valor.

**¿Qué ve?**

- Un mercado dinámico que requiere evolución constante.
- Relación consolidada con algunos miembros del equipo de **Itelca**, como Carolina y José Giraldo.
- Restricciones corporativas que influyen en la manera de interactuar con socios estratégicos.

**¿Qué dice y hace?**

- Expresa de forma abierta los retos y oportunidades de la relación con **Itelca**.
- Acepta pequeños detalles o regalos simbólicos como parte de la dinámica comercial.
- Hace énfasis en mantener una relación profesional y acorde con las políticas internas de la empresa.

HubSpot



**ITELCA**

**Necesidades y Desafíos de un director de TI**

**INFRAESTRUCTURA Y DATACENTER**

**Planificación y Diseño Adecuado**  
El director de TI debe planificar cuidadosamente la infraestructura para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la empresa. Esto implica considerar la escalabilidad, la seguridad y la eficiencia.

**Gestión de Riesgos**  
La implementación de infraestructura conlleva riesgos como interrupciones del servicio, pérdida de datos o vulnerabilidades de seguridad. El director de TI debe mitigar estos riesgos y tener planes de contingencia.

**Integración con Sistemas Existentes**  
Muchas empresas ya tienen sistemas en funcionamiento. El desafío radica en integrar la nueva infraestructura con los sistemas existentes sin causar interrupciones ni conflictos.

**Presupuesto y Recursos Limitados:**  
Las empresas medianas a menudo tienen restricciones presupuestarias. El director de TI debe encontrar soluciones efectivas dentro de estos límites.

**Selección de Tecnologías Apropiadas**  
Elegir las tecnologías correctas es crucial. El director de TI debe evaluar opciones de hardware, software y servicios en la nube para garantizar que se alineen con los objetivos empresariales.

**Seguridad de la Información**  
Proteger la infraestructura y los datos es fundamental. El director de TI debe implementar medidas de seguridad, como firewalls, cifrado y autenticación, para evitar amenazas cibernéticas.

**Eficiencia y Escalabilidad**  
La infraestructura debe ser eficiente en términos de recursos y escalable para adaptarse al crecimiento de la empresa. El director de TI debe equilibrar estas necesidades.

**Incentivos Fiscales y Financiamiento**  
El Director de TI debe explorar opciones disponibles en la región.

## CASOS DE ÉXITO

Alcatel-Lucent Enterprise ITELCA

### CIBERSEGURIDAD EMPRESARIAL

**CÁLIDDA PERÚ**  
Caso de Éxito

**NUESTRO CLIENTE**

Cálidda distribuye gas natural en Lima y Callao, ofreciendo servicios a hogares, comercios e industrias. También gestiona pagos, cambios de titularidad y consultas de facturación en línea.

**DESAFÍO:** Cálidda requería actualizar y mantener su sistema de videowall en sus centros de control, para asegurar una supervisión precisa y en tiempo real de sus operaciones.

**SOLUCIÓN:** Se instaló un nuevo videowall con monitores de 55 pulgadas y controlador Datapath, junto con un software de gestión y soporte técnico semestral para mantener la operación continua del sistema.

**RESULTADO:** Los centros de control de Cálidda ahora cuentan con una visualización clara y mejorada de sus operaciones. Esto ha optimizado el monitoreo de procesos.

Sede Principal  
Calle 94 # 4723  
La Castellana  
Bogotá, CO  
011 219 4100  
437 31020015

## POST

**IA, IoT y Ciberseguridad**  
Un enfoque integral

MAYO 23 09 AM

Webinar dirigido al sector educativo

ITELCA Alcatel-Lucent Enterprise

**¡NO TE LO PIERDAS!**

Únete a nuestro webinar sobre **Revolución Térmica** y aprende todo sobre enfriamiento de líquido para Data Centers

Miércoles 25 de septiembre  
10:00 am  
(Link de registro en la descripción)

ITELCA VERTIV

## WHITE PAPER

Soluciones Para La Policia

ITELCA

¡Protégete con Nuestras Soluciones De tecnología crítica!

ITELCA

**MONITOREO Y PROTECCIÓN DE LAS REDES EN LAS PYMES**

Cómo proteger tu negocio con NDC y SOC

Mejoramos la eficiencia de su empresa y la experiencia de sus clientes y colaboradores con soluciones tecnológicas

## MINIATURAS DE YOUTUBE

Webinar

**¿PROBLEMAS DE RED? LA IA TIENE LA SOLUCIÓN**

JUEVES, 15 AGOSTO 10:00 AM (COL)

**SPEAKER:**  
Juan Durán, Business Developer CALA, Alcatel-Lucent Enterprise

¡Regístrate, participa y tendrás la oportunidad de ganar premios!

ITELCA Alcatel-Lucent Enterprise

# CIFRAS CLAVE DE LA GESTIÓN COMERCIAL ÉTICA

La tercerización de los servicios de contacto comercial se llevó a cabo bajo estrictos criterios éticos, asegurando condiciones laborales dignas para todos los involucrados. Esta gestión, en conjunto con estrategias de mercadeo enfocadas en resultados, generó un impacto económico tangible, evidenciado en la consecución de 142 citas comerciales, la captación de 1063 nuevos contactos, un alcance de más de 260.000 personas a través de diversas campañas y 9.276 clics en anuncios estratégicamente diseñados.





# COLABORACIÓN Y CO-CREACIÓN

Durante 2024, se fortalecieron las alianzas con clientes, prospectos y aliados estratégicos a través de contenidos colaborativos, eventos virtuales y campañas educativas, fomentando relaciones más cercanas y alineadas con los principios de sostenibilidad. Las campañas digitales integraron materiales co-creados entre áreas clave como Tecnología, Ventas y Diseño, consolidando un modelo de trabajo interfuncional que optimiza recursos y favorece la innovación. Además, se mantuvo una comunicación constante con proveedores de servicios digitales y expertos externos, lo que permitió mejorar la ejecución de las campañas, garantizando un enfoque sostenible en todas las acciones implementadas.

# MÉTRICAS DE ENGAGEMENT DIGITAL

## PRESENCIA DIGITAL IMPACTANTE:

- 3.357 seguidores LinkedIn (+253)
- 260K alcance campañas
- 9.276 clics estratégicos
- 150 leads por WhatsApp

## CONTENIDO DE VALOR:

- Whitepapers
- Videos profesionales
- Casos de éxito
- Brochures

## GESTIÓN COMERCIAL:

- 142 citas comerciales
- 1.063 contactos nuevos

## RELACIÓN Y PARTICIPACIÓN:

- Eventos Clave
- 5+ webinars
- Lanzamientos
- Espacios colaborativos

# EXPERIENCIA AL CLIENTE



En Itelca, nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos. Cada proyecto, cada solución y cada servicio que entregamos están impulsados por un compromiso inquebrantable con la calidad, la responsabilidad y la mejora continua. En Itelca no solo cumplimos, superamos expectativas.

Trabajamos con una cultura basada en la excelencia operacional y en el cumplimiento riguroso de los cronogramas y compromisos adquiridos. Sabemos que para nuestros clientes, el tiempo y la confiabilidad son clave, y por eso actuamos con eficiencia, planificación y transparencia.

Nuestra cercanía y acompañamiento constante reflejan una filosofía de servicio que va más allá de lo técnico. Escuchamos, entendemos y aportamos soluciones a la medida, fortaleciendo relaciones de largo plazo y generando valor real.

Además, nuestro equipo técnico y comercial está alineado con los más altos estándares de calidad, lo que nos permite entregar propuestas robustas, pertinentes y diseñadas para resolver desafíos complejos de manera efectiva.

Los resultados obtenidos en las últimas mediciones de satisfacción no hacen más que confirmar lo que nos mueve desde el primer día: hacer las cosas bien, con excelencia, y siempre pensando en el éxito de nuestros clientes.

Porque en Itelca, no solo entregamos servicios: construimos confianza.





## CASOS DE ÉXITO

En Itelca, nuestros casos de éxito reflejan el compromiso, la innovación y la capacidad técnica que ofrecemos a nuestros clientes. A lo largo de los años, hemos desarrollado proyectos emblemáticos que han generado valor tangible y sostenido para diversas organizaciones.



Caso de Éxito

## NUESTRO CLIENTE

Cálidda distribuye gas natural en Lima y Callao, ofreciendo servicios a hogares, comercios e industrias. También gestiona pagos, cambios de titularidad y consultas de facturación en línea



**DESAFÍO:** Calidda requería actualizar y mantener su sistema de videowall en sus centros de control, para asegurar una supervisión precisa y en tiempo real de sus operaciones.



**SOLUCIÓN:** Se instaló un nuevo videowall con monitores de 55 pulgadas y controlador Datapath, junto con un software de gestión y soporte técnico semestral para mantener la operación continua del sistema.



**RESULTADO:** Los centros de control de Calidda ahora cuentan con una visualización clara y mejorada de sus operaciones. Esto ha optimizado el monitoreo de procesos.

Sede Principal  
Calle 94 # 47-25  
La Castellana,  
Bogotá, CO  
(571) 219 4100  
+57 3102592975

## Caso de Éxito

# BANCO AGRARIO

**Nuestro Cliente:** El Banco Agrario de Colombia ofrece servicios financieros enfocados en el sector rural y agropecuario, incluyendo créditos, cuentas de ahorro, y pagos de subsidios. También tiene productos digitales para facilitar el acceso bancario en áreas rurales y urbanas.

**Desafío:** El Banco Agrario necesitaba implementar un sistema de videovigilancia CCTV en sus oficinas a nivel nacional para reforzar la seguridad de sus instalaciones, empleados y clientes en más de 800 sedes en Colombia.

**Solución:** Se diseñó e instaló un sistema CCTV integral, con cámaras de alta resolución y almacenamiento centralizado para monitoreo en tiempo real. Además, se capacitó al personal y se desarrolló un programa de soporte y mantenimiento para garantizar el funcionamiento continuo del sistema.

**Resultados:** La implementación del sistema CCTV ha mejorado significativamente la seguridad en las sedes del Banco Agrario, permitiendo una respuesta rápida a incidentes y una vigilancia eficaz de todas las instalaciones. El banco ha experimentado un aumento en la percepción de seguridad, beneficiando tanto a los empleados como a los clientes.

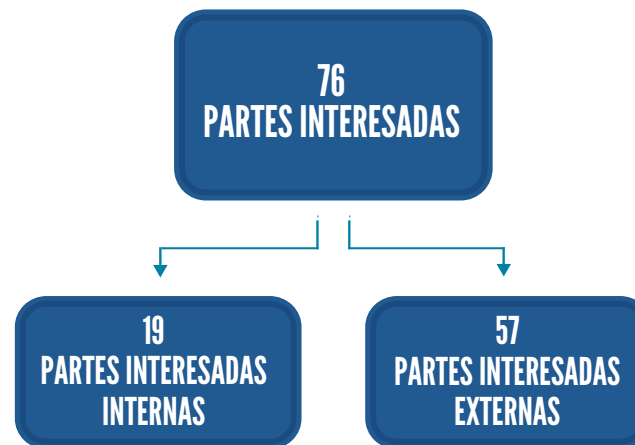
Sede Principal: Calle 94 # 47-25 La Castellana, Bogotá, CO | Contacto: (571) 219 4100 +57 3102592975

ITELCA

# PARTES INTERESADAS

Con respecto a Nuestras partes Interesadas, en Itelca buscamos mantener una relación gana gana. Para esto estamos trabajando en fortalecer el relacionamiento y realizando un acompañamiento tanto para aumentar el valor de nuestras partes interesadas, así como mantener el control hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización.

Desde los procesos responsables se han implementado oportunidades de mejora para Garantizar el mejor servicio. Se implementaron matrices de control de requisitos legales y metodologías de control de Contratistas, proveedores y demás partes interesadas externas.



| TIPO         | 2021     | 2022     | 2023     | 2024     | TOTAL    |
|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Felicitación | 0        | 0        | 1        | 0        | 1        |
| Petición     | 0        | 0        | 2        | 0        | 2        |
| Queja        | 1        | 1        | 3        | 0        | 5        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>8</b> |

# GESTIÓN DE PROYECTOS CON VALOR SOSTENIBLE

[GRI: 203-2]

## TEJIENDO FUTURO:

### Conexiones que perdurarán en la educación rural

En lo profundo de las montañas del departamento de **Caldas**, donde la geografía ha sido históricamente una barrera para el acceso a oportunidades, hoy la conectividad empieza a transformar vidas. Gracias a la articulación de esfuerzos entre múltiples actores del ecosistema tecnológico y bajo el liderazgo del **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)**, se logró llevar **conexión de fibra óptica** a las sedes educativas rurales de las veredas **Soria, Palmichal, Colorados y La Castrillona**.



### ¡PRÓXIMAMENTE!



# NG911: EVOLUCIÓN EN LA RESPUESTA A EMERGENCIAS

Como parte del compromiso con la modernización del Sistema Distrital de Emergencias, nuestra empresa lideró la renovación de la planta telefónica de la Línea 123, totalmente integrada con PremierOne, su plataforma de despacho y gestión de incidentes.

Esta solución de nueva generación cumple con los estándares NENA (National Emergency Number Association), posicionando a Bogotá como ciudad referente en la atención inteligente a emergencias en Latinoamérica.



- Atención más eficiente y precisa
- Integración con PremierOne
- Mejor calidad de audio, disponibilidad y resiliencia
- Cumplimiento de estándares NENA
- Reducción del tiempo de respuesta

**+ 20.000 llamadas diarias**

**Atención especializada conectada en una misma plataforma**

Recepcionistas, despachadores, Policías, Psicólogos, Médicos, Analistas, atención a la mujer, Supervisores y un equipo técnico de soporte 24/7

# PROTEGEMOS LO QUE IMPULSA AL PAÍS

**Un sistema inteligente de videovigilancia para acompañar a los Bancos donde más se necesita.**

En las regiones rurales de Colombia, donde el acceso a herramientas tecnológicas ha sido limitado por el territorio y la dispersión geográfica, Los Bancos dan un paso firme hacia la protección de su gente y sus servicios. A través de una solución integral de videovigilancia inteligente, se ha desplegado una red nacional de seguridad que no solo protege la infraestructura física de 801 sedes, sino que salvaguarda la labor de quienes trabajan cada día por el desarrollo del campo.





# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

[GRI: 3-3]

En los últimos años la transformación digital se ha consolidado como una estrategia fundamental para impulsar la sostenibilidad empresarial en Itelca. Gracias a la implementación de tecnologías de la información innovadoras y soluciones digitales, hemos logrado optimizar nuestros procesos operativos, minimizar nuestro impacto ambiental y fortalecer nuestro compromiso con la responsabilidad social.

En este informe, se presentan las principales iniciativas y contribuciones del área de Tecnologías de la Información durante el año 2024, evidenciando cómo la transformación digital ha sido un pilar clave para alcanzar los objetivos de sostenibilidad de Itelca.

# TRANSFORMANDO LA OPERACIÓN CON EFICIENCIA SOSTENIBLE

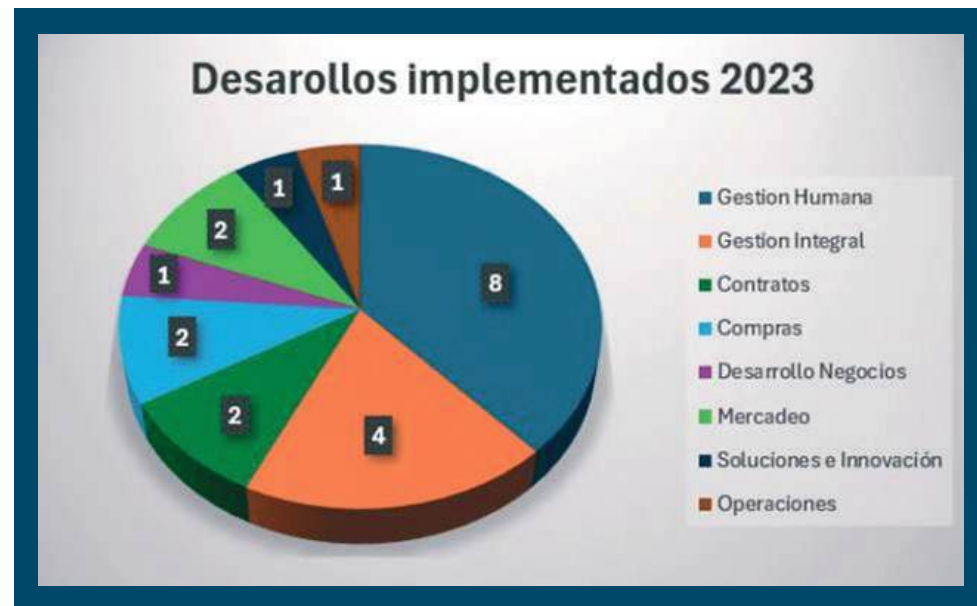
En Itelca, impulsamos la eficiencia operativa y la sostenibilidad a través de un plan continuo de mejora de procesos internos, apalancado en nuestra plataforma de automatización Power Automate. Esta estrategia nos ha permitido optimizar tareas, aumentar la productividad y reducir el consumo de recursos.

Paralelamente, gestionamos un plan de mantenimiento preventivo de nuestra infraestructura tecnológica, enfocado en garantizar la continuidad operativa y reducir riesgos técnicos que puedan afectar el rendimiento de la compañía.

Así mismo, fomentamos el teletrabajo mediante la implementación y mantenimiento de herramientas tecnológicas como Microsoft 365, Azure y redes VPN.

Esta iniciativa no solo mejora la flexibilidad laboral, sino que también contribuye directamente a la disminución de desplazamientos, reduciendo así nuestra huella de carbono y apoyando los objetivos globales de mitigación del cambio climático.

A continuación, compararemos los desarrollos realizados en el año 2023 con los realizados en el año 2024.



# SOLUCIONES DIGITALES PARA COMUNICAR, APRENDER Y CRECER CON RESPONSABILIDAD

## MESA DE AYUDA

Nuestra herramienta de mesa de ayuda Aranda Service Desk, alojada 100% en nube, en la cual nuestros clientes internos y externos acceden para registrar sus solicitudes e incidentes es fundamental para la comunicación, la eficiencia y la responsabilidad.

Durante el año 2024 se registraron 1130 casos en total, se evidencia un pequeño aumento en comparación con los 952 registrados en el 2023.



Se atendieron un total e 1005 casos dentro de los ANS establecidos y 118 fuera de los ANS establecidos.



Comportamiento de registro de casos mes a mes durante el año 2024.



# TECNOLOGÍA RESPONSABLE: ALIANZAS PARA UNA INFRAESTRUCTURA MÁS EFICIENTE

En su compromiso con la eficiencia y la sostenibilidad, Itelca colabora estrechamente con aliados que comparten su visión. Para el año 2024, Itelca continúa seleccionando cuidadosamente a sus socios estratégicos para asegurar que sus operaciones no solo sean robustas y eficientes, sino también respetuosas con el medio ambiente.

La elección de data centers amigables con el ambiente es una prioridad clave para Itelca. Estos centros de datos se distinguen por implementar tecnologías y prácticas que minimizan su huella ecológica, lo que se traduce en:

- **Bajo consumo energético:** Utilizan sistemas de enfriamiento avanzados y servidores de bajo consumo, reduciendo significativamente la demanda de electricidad.
- **Fuentes de energía renovable:** Priorizan el uso de energía solar, eólica o hidroeléctrica para alimentar sus operaciones.
- **Uso eficiente del agua:** Implementan sistemas de enfriamiento que minimizan el consumo de agua o reutilizan el agua de manera efectiva.
- **Gestión de residuos electrónicos (e-waste):** Cuentan con programas para el reciclaje y la disposición adecuada de equipos electrónicos al final de su vida útil.

# CADENA DE VALOR

Durante el año 2024, se evaluó el desempeño de Nuestros proveedores Nacionales e Internacionales. El análisis revela un destacado cumplimiento del 95% en los resultados finales, superando la meta establecida del 90%.

Este desempeño refleja el alto compromiso de nuestros proveedores con los estándares de calidad y puntualidad requeridos por ITELCA, consolidando relaciones comerciales basadas en la confianza y el cumplimiento de objetivos.

Los resultados obtenidos demuestran la efectividad de nuestros procesos de selección y evaluación continua.

Cantidad y monto de compras a proveedor por bienes productos / servicios

## Calificación promedio de proveedores

- PROVEEDOR NACIONAL 93%
- PROVEEDOR DE SERVICIO 92%
- PROVEEDOR INTERNACIONAL 100%
- PROMEDIO TOTAL 95%

## 2. Cantidad y monto de compras a proveedores locales e internacionales

En el 2024, se registró un incremento del 10.15% en órdenes de compra nacionales en comparación con el 2023. Sin embargo, las órdenes de compra internacionales experimentaron una reducción del 17.77% en el mismo período.

A pesar de esta disminución en volumen, el valor total de compras presentó un crecimiento significativo:

Compras nacionales: Aumentaron un 17.95% en valor respecto al 2023.

Compras internacionales: Registraron un incremento del 31.52%, evidenciando un mayor peso económico por transacción.

Este comportamiento sugiere una optimización en las adquisiciones, con un enfoque hacia compras nacionales más frecuentes, pero con operaciones internacionales de mayor valor.



# NUMERO MICROEMPRESAS ADSCRITAS A LA OPERACIÓN



ITELCA SAS mantiene un firme compromiso con el desarrollo económico local, demostrado por la integración de 43 microempresas en su cadena de suministro durante el 2024. Estas empresas, que representan casi una cuarta parte de los proveedores nacionales, fortalecen la sostenibilidad del negocio al fomentar el empleo y el crecimiento de pequeños emprendimientos.

El hecho de que la mayoría de estas microempresas sean contratadas para servicios refleja una estrategia alineada con la generación de valor compartido, priorizando la dinamización de la economía regional.



# NUESTRA GENTE

# CONTRATACIONES DE NUEVOS EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

[GRI: 401 -1]

En nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, nos esforzamos por promover un entorno laboral inclusivo, justo y seguro para todos nuestros colaboradores. A continuación, presentamos algunos de los aspectos destacados relacionados con el empleo durante el año 2024:

**Contratación y empleo:** Hemos generado nuevas oportunidades de empleo, asegurando procesos transparentes y equitativos en la selección de talento.

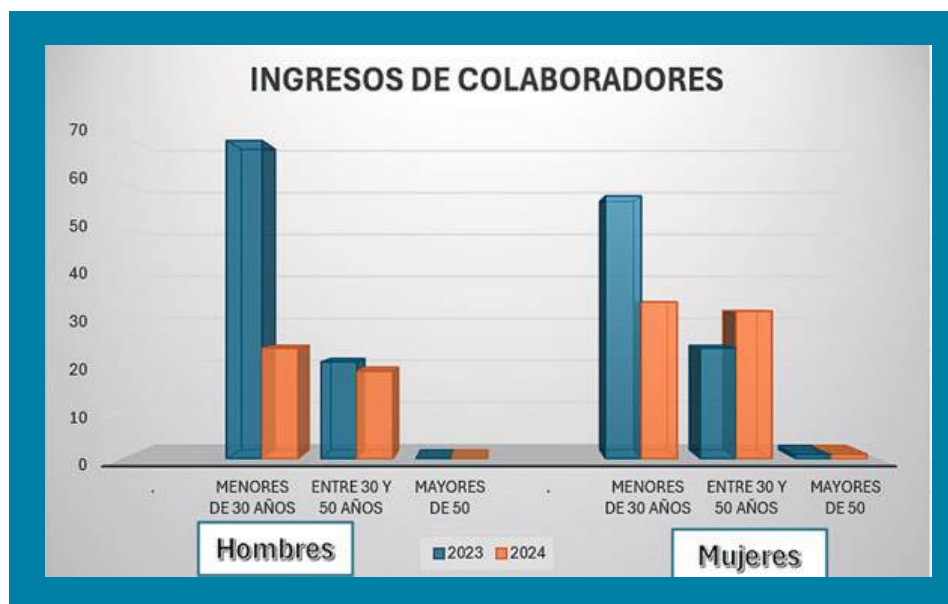
**Condiciones laborales:** Mantenemos un ambiente de trabajo seguro y saludable, cumpliendo con las normativas vigentes y promoviendo la capacitación continua de nuestro equipo.

**Capacitación y desarrollo:** Invertimos en programas de formación para fortalecer las habilidades de nuestros empleados y apoyar su crecimiento profesional.

**Retención y rotación:** Trabajamos en mantener un alto nivel de satisfacción laboral, lo que se refleja en el índice de rotación y un ambiente laborales con estabilidad.

Nos comprometemos a seguir mejorando nuestras prácticas laborales y a mantener una comunicación abierta con nuestros colaboradores para construir un entorno de trabajo cada vez más sostenible y humano.

Es importante identificar y tener los siguientes indicadores de contratación de personal:

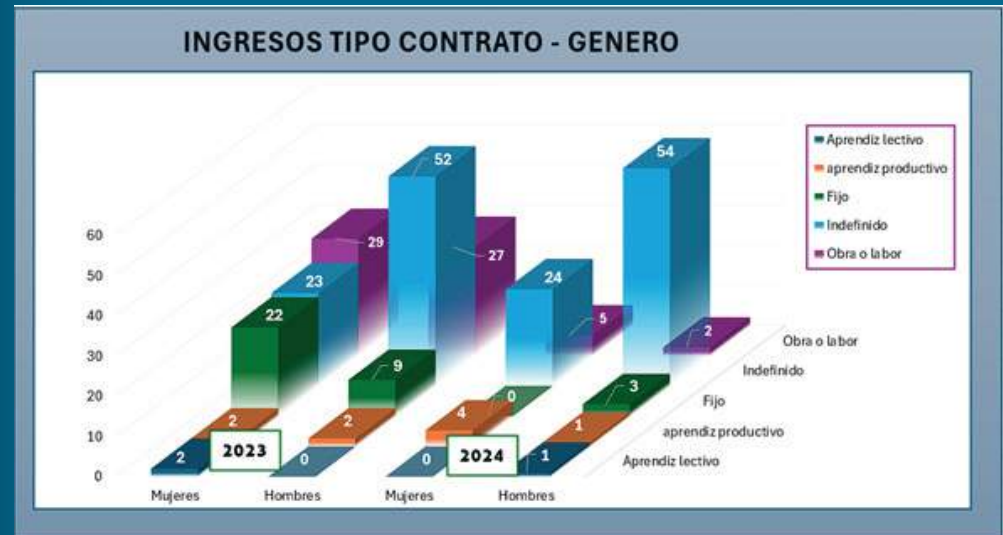


ITELCA es una empresa orientada a proyectos, lo que naturalmente genera variabilidad en sus ingresos y egresos. En consonancia con la naturaleza de nuestros proyectos, promovemos activamente la inclusión de personal diverso, como madres cabeza de familia y personas con discapacidad.

En porcentajes y comparativamente con el año 2023 los ingresos por género y por edad que hemos desarrollado durante el año 2024 fue:

| PARTICIPACIÓN AÑO POR GENERO |      |      |
|------------------------------|------|------|
| HOMBRES                      | 2023 | 2024 |
| Menores de 30 años           | 40%  | 22%  |
| Entre 30 y 50 años           | 12%  | 17%  |
| Mayores de 50 años           | 0%   | 0%   |
| MUJERES                      | 2023 | 2024 |
| Menores de 30 años           | 33%  | 31%  |
| Entre 30 y 50 años           | 14%  | 29%  |
| Mayores de 50 años           | 1%   | 1%   |

Itelca para aportar al proceso de retención de los colaboradores ha venido cambiando su esquema de contratación con la no utilización de empresas temporales y con contratos con característica de contrato a término indefinido, esto ha permitido mejorar el índice de rotación, dando bienestar y mayor estabilidad al colaborador.



# ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

Itelca en el 2023 mantenía proyectos con índice de rotación alto por la característica del proyecto, primero la temporalidad y segundo el manejo de turnos afectando el indicador de rotación. Para el 2024 se finalizan proyectos con un número representativo de colaboradores y se mantiene los colaboradores que laboran de manera transversal a proyectos en procesos de operación o administrativamente.

|                               | TOTAL, ITELCA           |               |              |                          |
|-------------------------------|-------------------------|---------------|--------------|--------------------------|
|                               | TRABAJADORES INICIO AÑO | INGRESOS 2024 | RETIROS 2024 | TRABAJADORES CIERRE 2024 |
| <b>HOMBRES</b>                |                         |               |              |                          |
| menores de 30 años            | 38                      | 24            | 41           | 18                       |
| entre 30 y 50 años            | 42                      | 19            | 23           | 33                       |
| mayores de 50                 | 8                       | 0             | 0            | 10                       |
| <b>MUJERES</b>                |                         |               |              |                          |
| menores de 30 años            | 39                      | 34            | 54           | 11                       |
| entre 30 y 50 años            | 29                      | 32            | 41           | 16                       |
| mayores de 50                 | 6                       | 1             | 3            | 6                        |
| <b>TOTAL, PLANTA PERSONAL</b> | 162                     | 110           | 162          | 94                       |

Al revisar el índice de rotación ITELCA ha sido atractiva para que los colaboradores encuentren un desarrollo profesional que incentiva el crecimiento.

Como practica de reclutamiento nos enfocamos en la tarea y logramos atraer candidatos orientados al desempeño y no nos enfocamos en el género.

Nuestra tasa de rotación se ve afectada por las características y la temporalidad de los proyectos, por eso es importante analizar la planta de personal sin proyectos.







# PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

[GRI: 401-2]

En ITELCA S.A.S. no se maneja personal de tiempo parcial o por medio de temporales; todos los colaboradores cuentan con condiciones laborales homogéneas, sin distinción en cuanto a prestaciones. Todos los colaboradores cuentan con afiliación a ARL, EPS, Caja de Compensación Familiar y Fondo de pensión. La empresa aplica una política de beneficios equitativa y estructurada, dirigida exclusivamente al personal con vinculación directa. Entre estos beneficios se incluyen medio día libre por cumpleaños, día de la familia, licencias remuneradas por grado o matrimonio, vacaciones adicionales según antigüedad y tipo de turno, auxilio para lentes, y la posibilidad de afiliación voluntaria al Fondo de Empleados Colsubsidio. Además, se han implementado procesos de automatización en las actividades de gestión humana con el objetivo de optimizar los servicios internos y mejorar la experiencia del colaborador durante su ciclo de vida laboral en la compañía.

El esquema de contratación de ITELCA es directo con el fin de lograr fidelización del colaborador, los contratos son a término indefinido y ocasionalmente manejamos el contrato obra o labor según las características de los proyectos.

| <b>Permanencia</b>   | <b>% del total al cierre</b> |
|----------------------|------------------------------|
| <b>De 0 a 2 años</b> | 43%                          |
| <b>De 2 a 4 años</b> | 20%                          |
| <b>De 4 a 8 años</b> | 15%                          |
| <b>Mas de 8 años</b> | 22%                          |

La rotación en cargos del CORE de la compañía ocurre entre el 3ro al 5to año de permanencia, por buscar crecimiento profesional y personal que por el tamaño organizacional no se logra un cubrimiento mayor.

# PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

[GRI: 401-3]

En ITELCA S.A.S. nos preocupamos por la salud y el bienestar de nuestro equipo humano. Por ello, aseguramos la afiliación de todos nuestros colaboradores a una Entidad Promotora de Salud (EPS), lo que les permite acceder a servicios médicos generales, atención preventiva y asistencial, así como a beneficios económicos en caso de incapacidad o disminución de su capacidad funcional. Para permisos de citas médicas se maneja en acuerdo con el jefe inmediato.

Con el objetivo de proteger el bienestar integral de nuestros colaboradores, ITELCA S.A.S. ha desarrollado e implementado una política específica de seguimiento para los casos de incapacidad médica superiores a 30 días. Esta iniciativa forma parte del Programa de Reincorporación sociolaboral y se basa en principios de rehabilitación integral, inclusión y respeto por la dignidad humana.



El seguimiento tiene como finalidad asegurar una reincorporación segura, progresiva y adaptada a las capacidades funcionales del trabajador, garantizando un retorno al trabajo en condiciones adecuadas y sin afectar su salud.

Entre las principales acciones que contempla la política se destacan:

- Evaluación médica post-incapacidad obligatoria.
- Diseño de rutas de reincorporación según el diagnóstico: reintegro sin modificaciones, con modificaciones, reubicación temporal o definitiva, o reconversión de mano de obra.
- Seguimiento sistemático según la duración de las recomendaciones médicas:
  - Primer control entre los 10 y 15 días posteriores al reintegro.
  - Seguimientos periódicos (bimensuales, semestrales o anuales) de acuerdo con la temporalidad y severidad del caso.
- Acompañamiento desde áreas de salud mental, trabajo social y apoyo familiar, cuando la situación lo amerita.

Este enfoque no solo garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo, sino que también refleja el compromiso de la empresa con el cuidado y bienestar de su talento humano, priorizando la recuperación funcional, emocional y ocupacional del trabajador.

Como parte de nuestro enfoque en la promoción de la salud laboral, desarrollamos actividades de bienestar dirigidas a todos los niveles de la organización. Estas acciones incluyen jornadas de salud, pausas activas, actividades recreativas y eventos integradores. De igual forma, implementamos estrategias de capacitación y sensibilización frente al riesgo psicosocial, abordando temáticas relevantes como el manejo del estrés, la carga laboral, la comunicación asertiva, resolución de conflictos, fortalecimiento de habilidades socioemocionales y la prevención del acoso laboral. Estas iniciativas están orientadas a fomentar entornos de trabajo seguros, saludables y emocionalmente equilibrados, con un impacto positivo en la calidad de vida y desempeño de nuestros colaboradores.





# DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

[GRI: 405-2;202-2]

En Itelca su estructura organizacional o gobierno corporativo está conformado por la Junta Directiva y maneja tres niveles corporativos Nivel Directivo o Estratégico, Nivel táctico y nivel operativo.

Al definir estos niveles dentro de la organización, nos permite estructurar la jerarquía de decisiones, aclarando roles y responsabilidades, lo cual es fundamental para:

- Optimizar la comunicación interna.
- Facilitar la implementación de estrategias.
- Mejorar la eficiencia operativa.



# DEFINICIONES GENERALES

## 1. Nivel Directivo o Estratégico

Está conformado por los máximos responsables (como gerente general, gerente de áreas y jefe de áreas estratégicas).

**Se destacan las siguientes responsabilidades:**

- Definición de políticas generales.
- Toma de decisiones estratégicas.
- Análisis del entorno y tendencias del mercado.
- Alineación de la organización con la misión y visión.



## 2. Nivel Táctico

Para este nivel tenemos aquellos cargos que integran la parte estratégica con la parte operativa. Está compuesto por **gerencias funcionales** o **jefaturas de área**, responsables de traducir las directrices estratégicas en planes y proyectos concretos a nivel departamental o intermedio.

**Se destacan las siguientes responsabilidades:**

- Diseño y ejecución de planes tácticos.
- Coordinación de equipos de trabajo.
- Asignación de recursos.
- Seguimiento de indicadores de desempeño.
- Reporte de resultados al nivel estratégico.



## 3. Nivel Operativo

Es el nivel donde se ejecutan las tareas diarias y se llevan a cabo las actividades productivas u operativas. Lo integran aquellos cargos que en su tarea diaria no requiere constantes cambios del proceso o toma de decisiones que afecten algún proceso.

**Se destacan las siguientes responsabilidades:**

- Ejecución de tareas específicas y procedimientos.
- Cumplimiento de estándares de calidad y tiempos.
- Retroalimentación sobre problemas en la ejecución.
- Aplicación directa de los recursos asignados.

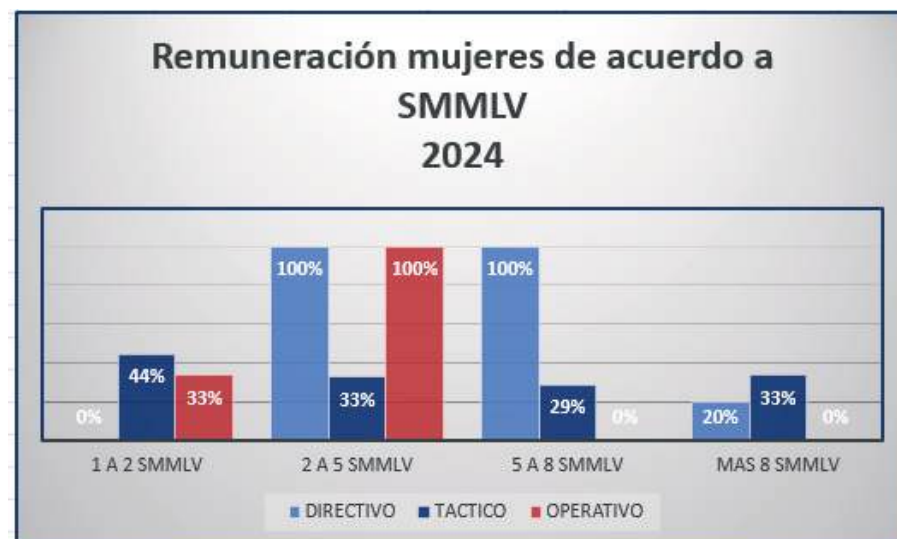
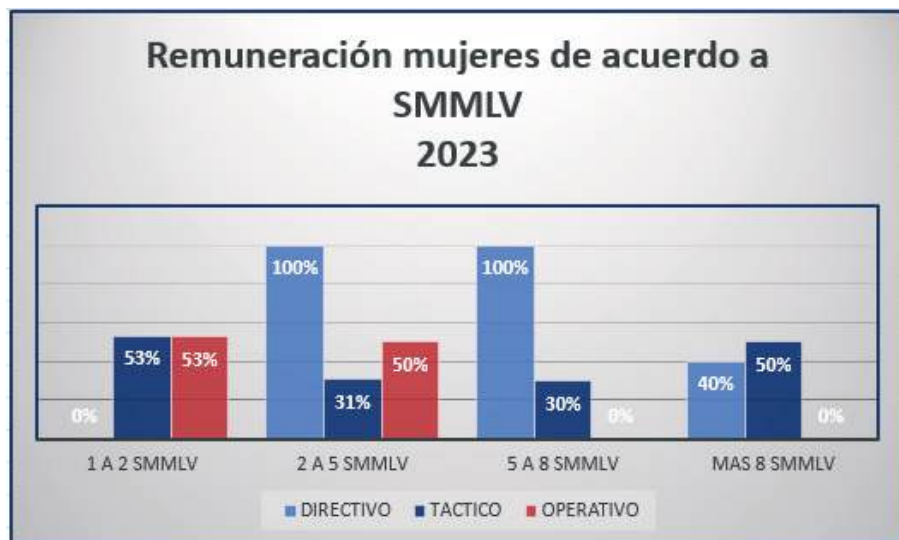


# RATIO SALARIO BÁSICO

[GRI: 402-2;202-1;3-3]

La compañía mantiene el proceso de categorías y se mantiene unas escalas salariales de acuerdo con los niveles, es de resaltar que en algunos cargos se puede ver afectado el rango salarial por las características de los proyectos. El 46% de los colaboradores pertenece al género femenino, el objetivo es mantener equidad de género.

Para el año 2024, se ve un cambio fuerte en el nivel operativo por la finalización de algunos proyectos. El 35% de la planta de personal son del género femenino, este indicador fue afectado por la disminución de proyectos.

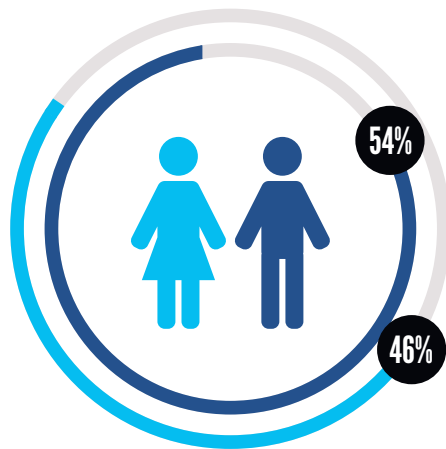


# PORCENTAJE DE MUJERES EN EL PERSONAL

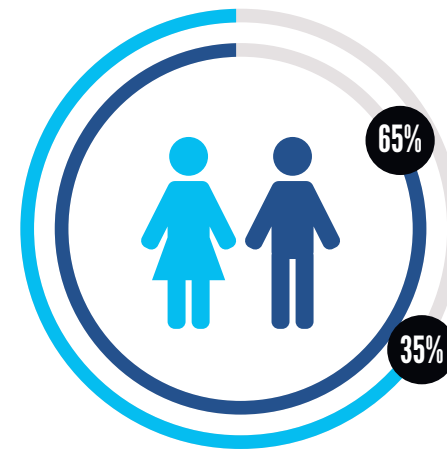
El porcentaje de representación de diversos grupos en nuestra fuerza laboral se presenta a continuación, con el fin de promover la inclusión y la diversidad en el entorno laboral. Se incluyen los porcentajes de mujeres, hombres, personal con discapacidad, entre otros.

Este informe presenta una comparación entre los datos del año 2024 y los del año anterior, con el fin de evaluar los avances en términos de diversidad e inclusión en nuestra organización.

## GÉNERO (2023)



## GÉNERO (2024)



- 2024: El porcentaje de mujeres dentro de nuestra organización en este año era de 35%.
- 2023: El porcentaje de mujeres el año anterior era del 46%.

Comparativa: Se observa una disminución interanual del 46% al 35% en la representación femenina (11 puntos porcentuales). Esta variación se debe principalmente a la conclusión de proyectos temporales que concentraban una importante fuerza laboral femenina en áreas operativas. Dada la naturaleza especializada de estos proyectos y los requerimientos técnicos de nuestras operaciones base, no fue posible la reubicación de este personal



# PORCENTAJE DE HOMBRES EN EL PERSONAL

- 2024: El porcentaje de hombre dentro de nuestra organización en este año era de 65%.
- 2023: El porcentaje de hombres el año anterior era del 54%.

El porcentaje de hombres ha tenido un aumento de porcentaje en comparación con el año pasado. Esta variación está directamente asociada a los requerimientos de perfiles técnicos específicos demandados por los proyectos estratégicos implementados durante el periodo.



**65%**



**54%**

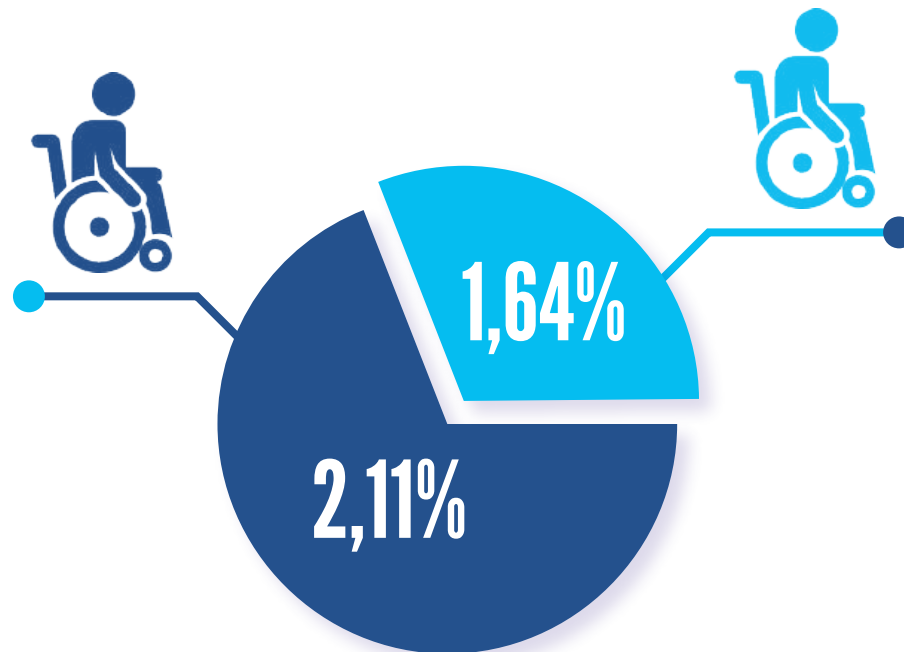
# PORCENTAJE DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD

- 2024: El porcentaje de personas en condición de discapacidad dentro de nuestra organización en este año según certificado emitido por el ministerio del trabajo era de 2,11%.
- 2023: El porcentaje de personas en condición de discapacidad dentro de nuestra organización en este año según certificado emitido por el ministerio del trabajo era de 1,64%.

Durante el período evaluado, se observó una variación en la representación de personas con discapacidad dentro de nuestra fuerza laboral. Esta situación se explica, en parte, por la finalización de uno de los proyectos de la compañía, a pesar de los esfuerzos constantes para promover una contratación inclusiva.

Al comparar los datos actuales con los del año anterior, se identifica una disminución en la participación de ciertos grupos poblacionales, como mujeres, personas con discapacidad y madres cabeza de familia. Esta variación está relacionada con ajustes en la estructura de los proyectos gestionados por Itelca S.A.S., los cuales han impactado el número total de colaboradores.

Reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de un entorno laboral diverso e inclusivo, donde cada persona se sienta respetada, valorada y apoyada. Estamos convencidos de que la diversidad es una fortaleza organizacional, y seguiremos trabajando para que se refleje plenamente en todos los niveles de la compañía.



# PROGRAMAS PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

[GRI: 404-2]

En el marco de la estrategia de bienestar y salud laboral, durante los años 2023 y 2024 se ha fortalecido la formación del personal en temáticas relacionadas con riesgo psicosocial, con el objetivo de sensibilizar y capacitar a los colaboradores sobre factores que afectan su salud mental en el entorno de trabajo. La grafica evidencia un incremento en el promedio de horas de formación por empleado, pasando de 67% en 2023 a 87% en 2024. Este crecimiento es mayormente notable en la población femenina, que alcanzó un promedio de 109% en 2024 frente al 67% del año anterior.

En el caso de los hombres, también se observa una mejora, pasando de 68% en 2023 a 75% en 2024. Al analizar los resultados por categoría ocupacional, se destacan avances importantes en los niveles estratégico (de 129% a 143%) y operativo (de 24,73% a 80,00%), lo cual demuestra un compromiso institucional por fortalecer la cultura de prevención del riesgo psicosocial en todos los niveles de la organización.

En la formación por categoría se percibe que en el nivel estratégico hubo aproximadamente un 1.5 promedio hora de formación por trabajador en 2024 y en 2023 un 1.3 promedio hora de formación por trabajador. A nivel táctico 0.8 promedio hora de formación por trabajador en 2024 y en 2023 un 1.2 promedio hora de formación por trabajador.

| PROMEDIO HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADO  |    |      |     |      |
|--|----|------|-----|------|
| HORAS                                  | 82 | 87%  | 113 | 67%  |
| # TRABAJADORES                         | 94 | 2024 | 168 | 2023 |
| PROMEDIO HORAS FORMACIÓN MUJER         |    |      |     |      |
| HORAS                                  | 36 | 109% | 52  | 67%  |
| # TRABAJADORES                         | 33 | 2024 | 78  | 2023 |
| PROMEDIO HORAS FORMACIÓN HOMBRE        |    |      |     |      |
| HORAS                                  | 46 | 75%  | 61  | 68%  |
| # TRABAJADORES                         | 61 | 2024 | 90  | 2023 |
| PROMEDIO HORAS FORMACIÓN POR CATEGORIA |    |      |     |      |
| ESTRATEGICO                            |    |      |     |      |
| HORAS                                  | 10 | 143% | 9   | 129% |
| # TRABAJADORES                         | 7  | 2024 | 7   | 2023 |
| TACTICO                                |    |      |     |      |
| HORAS                                  | 52 | 84%  | 81  | 119% |
| # TRABAJADORES                         | 62 | 2024 | 68  | 2023 |
| OPERATIVO                              |    |      |     |      |
| HORAS                                  | 20 | 80%  | 23  | 25%  |
| # TRABAJADORES                         | 25 | 2024 | 93  | 2023 |

# FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA EVOLUCIÓN PROFESIONAL

ITELCA para el desarrollo profesional y personal obtuvo el beneficio de la Caja de Compensación Familiar COLSUBSIDIO al programa de Productividad y desarrollo Empresarial generando oportunidad a los colaboradores en los programas de formación pertinentes, flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de las personas, la sociedad y las demandas del mercado laboral, orientados siempre al crecimiento del talento humano y la productividad de la empresa. Estas formaciones se enmarcan en lo estipulado en el Decreto 689 del 24 de junio de 2021, sección 8: Artículo 2.2.6.1.8.2. Capacitación para el fortalecimiento del recurso humano para la productividad. Artículo 2.2.6.1.8.4. Programas de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano [...].

**Pertinencia:** Se identificó de acuerdo con el portafolio de formación para la productividad los cursos de interés para la empresa y de los colaboradores activos, teniendo en cuenta las necesidades de formación de la organización, las metodologías, modalidades y disponibilidad de horarios de los cursos ofertados.

Las formaciones se enfocaron al desarrollo de habilidades blandas y profesionales del interés común. De acuerdo con la programación asignada la compañía otorgó beneficio de Teletrabajo a los participantes para lograr un mayor cubrimiento y aprendizaje de la capacitación.

|             | Femenino      |       | Masculino     |       |
|-------------|---------------|-------|---------------|-------|
|             | Colaboradores | Horas | Colaboradores | Horas |
| Estratégico | 3             | 212   | 2             | 128   |
| Táctico     | 14            | 410   | 41            | 1838  |
| Operativo   | 1             | 40    |               |       |

El total de horas invertidas del género femenino fue un 30% del total de la compañía. Hay que destacar que en el nivel táctico se centra en el género masculino por ser compañía de tecnología y profesión más de técnicos.

# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

[GRI: 404-3]

En ITELCA todos los colaboradores reciben evaluación de desempeño anual, cada cargo se encuentra definido con un perfil de cargo donde está incluido los indicadores de medición de desempeño, estos indicadores tienen un peso en la gestión lo que permite enfocar al colaborador en aportar a los indicadores estratégicos. De igual manera se realiza evaluación 360 de los valores corporativos.



| Valor                  | Definiciones   |
|------------------------|--|
| Calidad de vida        | La empresa ve la importancia de que sus empleados estén tranquilos y felices, promoviendo la estabilidad laboral mediante el reconocimiento a aquellos que responden adecuadamente a los retos profesionales. Los líderes son empáticos y fomentan el entusiasmo en lo que hacen. Los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo.   |
| Desarrollo Profesional | Las personas sienten que en la empresa pueden aprender y enseñar. El entorno de trabajo es innovador y abierto, permitiendo la exploración y creatividad y en él los profesionales pueden ofrecer nuevas ideas y alternativas. Los líderes promueven el crecimiento profesional a partir del conocimiento y la experiencia.  |
| Equidad y Confianza    | <p><b>EQUIDAD:</b> Se aprecia el trabajo de los colaboradores, se escuchan sus ideas y se les compensa adecuadamente por el trabajo que realizan. Los colaboradores son libres en compartir sus puntos de vista. Los líderes son consistentes entre lo que dicen y lo que hacen. No hay sesgos hacia ciertas ideas o tipos de personas.</p> <p><b>CONFIANZA:</b> Los líderes dan a los colaboradores autonomía para realizar su trabajo, confían en que pueden responder adecuadamente a los retos profesionales de su trabajo. Los líderes crean ambientes propicios para la construcción de confianza mutua.</p> |
| trabajo en equipo      | Trabajo en equipo, es compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común. Es trabajar con liderazgo y compromiso compartido, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoran y se respetan todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno es trabajo de todos. En el trabajo en equipo se puede identificar los roles dentro del grupo para que sea de alto desempeño.  |
| Empoderamiento         | <b>EMPODERAMIENTO:</b> Dar autonomía a los colaboradores en la toma de decisiones y el poder actuar sin requerir aprobación, dejar que cada colaborador utilice la intuición, creatividad., con el fin de lograr compromiso, motivación y satisfacción.  |

|                  | 2024      |           |
|------------------|-----------|-----------|
|                  | Hombres   | Mujeres   |
| <b>Directivo</b> | <b>4</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Táctico</b>   | <b>41</b> | <b>21</b> |
| <b>Operativo</b> | <b>16</b> | <b>9</b>  |
| <b>TOTALES</b>   | <b>61</b> | <b>33</b> |

La evaluación se realiza de manera personalizada y se definen planes de mejora para el año siguiente, los jefes inmediatos realizan seguimiento para evaluar cumplimiento y aportan al plan de desarrollo de cada colaborador. Todos los colaboradores deben aprobar la evaluación lo que permite tener aceptación y compromiso de las partes en lo planteado.

Las evaluaciones de desempeño aportan al desarrollo profesional y al clima laboral en lo social y bienestar de los colaboradores esto permite un mejor rendimiento dentro de la organización y acercamiento entre empleador – empleado.



# SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

[GRI: 401, 403, 405]

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de ITELCA S.A.S. es adecuado al alcance de sus actividades corporativas, conforme a los requisitos técnicos, legales, reglamentarios y contractuales establecidos por las partes interesadas, y aplica a todos los procesos de la organización.

El SGSST busca garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo siguiendo los lineamientos legales del Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y otros aplicables, adicionalmente en cumplimiento de la NTC ISO 45001:2018 adaptado al tamaño, características y proyectos propios de ITELCA SAS, logrando condiciones de trabajo y medio ambiente laboral óptimos, con un control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, para la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales, así como la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, mejorando continuamente.

La identificación de los requisitos legales y de otra índole, en seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, seguridad de la información, gestión humana y corporativos, se realizan según se estipula en el "PR-GI-009 Procedimiento de requisitos legales y otros".

A continuación, se presenta el comparativo de cumplimiento de requisitos legales para SST en el año 2024:

| PERIODO        | 0% | 30% | 60% | 80% | 100% | TOTAL      |
|----------------|----|-----|-----|-----|------|------------|
| Marzo 2024     | 0  | 0   | 2   | 14  | 199  | <b>215</b> |
| Junio 2024     | 0  | 0   | 2   | 6   | 210  | <b>218</b> |
| Diciembre 2024 | 0  | 0   | 1   | 2   | 219  | <b>222</b> |





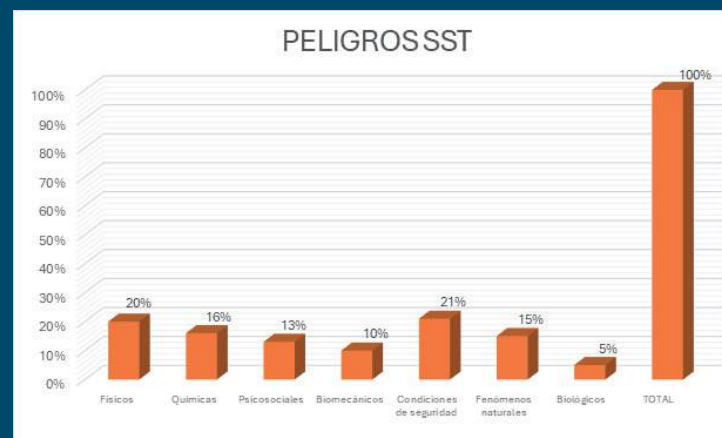
# GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS

La identificación y evaluación sistemática de peligros y riesgos de SST se lleva a cabo mediante site surveys en los diversos proyectos. Este levantamiento detallado por tarea permite la posterior definición e implementación de controles operacionales, destinados a mitigar los riesgos para la salud de los trabajadores (empleados y contratistas).

La metodología utilizada para la identificación de peligros, valoración y evaluación de riesgos está basada en su gran mayoría con la Guía Técnica Colombiana (GTC) 45 última Versión de 2012 con algunas adiciones propias de ITELCA SAS, que utiliza para la gestión de sus riesgos. La identificación de peligros, valoración, evaluación y control de riesgos en seguridad y salud en el trabajo cubre los procesos que se llevan a cabo en la empresa, incluye los riesgos asociados con los cargos, las actividades rutinarias, no rutinarias, de proveedores, contratistas y visitantes, en instalaciones propias y las suministradas por terceros, esto con el fin de establecer los controles operacionales necesarios para prevenir afectación en la salud y seguridad de los colaboradores y contratistas.

La matriz de peligros y sus controles asociados se revisan y actualizan de forma proactiva ante cualquier cambio que implique nuevos peligros (nuevos cargos, procesos, proyectos, instalaciones, maquinaria y equipos), así como tras incidentes, eventos catastróficos o accidentes de trabajo. Adicionalmente, se realiza una revisión anual como mínimo. Este proceso sistemático incluye: clasificación de actividades, identificación de peligros, evaluación de riesgos, definición de criterios de aceptabilidad, elaboración y revisión de planes de acción para el control de riesgos, confirmación de la aceptabilidad del riesgo, y verificación de la efectividad de la valoración y los controles implementados.

## Prevalencia de Peligros en 2024:



El gráfico de barras de 2024 revela que la mayor cantidad de peligros SST identificados corresponden a Condiciones de seguridad (21%, 68 casos), lo que sugiere una alta prevalencia de riesgos físicos en el entorno laboral (mecánicos, eléctricos, locativos, tecnológicos, de tránsito, públicos, alturas y confinados). En resumen, esta distribución resalta la necesidad de enfocar la gestión de riesgos en las áreas con mayor incidencia, sin desatender la importancia de abordar todos los tipos de peligros para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

### Los controles se realizan teniendo en cuenta:

| TIPO DE PELIGRO          | FUENTE    | MEDIO      | TRABAJADOR | TOTALES    |
|--------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| Físicos                  | 6         | 48         | 18         | 72         |
| Químicas                 | 5         | 38         | 13         | 56         |
| Psicosociales            | 0         | 26         | 5          | 31         |
| Biomecánicos             | 7         | 57         | 14         | 78         |
| Condiciones de seguridad | 15        | 146        | 37         | 198        |
| Fenómenos naturales      | 3         | 44         | 7          | 54         |
| Biológicos               | 3         | 25         | 6          | 34         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>39</b> | <b>384</b> | <b>100</b> | <b>523</b> |



El gráfico circular "ESTADO DE LOS CONTROLES" muestra la distribución del estado de implementación de los controles de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). La porción más grande, en color verde, representa el TOTAL DE CONTROLES EN 100%, indicando que una parte significativa de los controles implementados se encuentran en un estado completo de funcionamiento. Una porción mucho menor, en color naranja, señala el TOTAL DE CONTROLES EN 50%, sugiriendo que algunos controles están parcialmente implementados. Finalmente, una porción aún más pequeña, en color azul oscuro, representa el TOTAL DE CONTROLES EN 0%, indicando que una minoría de los controles identificados aún no han sido implementados. En general, el gráfico sugiere que la mayoría de los controles de SST están implementados en su totalidad, con una pequeña proporción en implementación parcial o nula.



# NOTIFICACIÓN DE PELIGROS LABORALES Y PROTECCIÓN ANTIRREPRESALIAS EN ITELCA

La participación de los trabajadores es crucial para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), ya que su amplio conocimiento de las actividades y el entorno laboral enriquece la identificación y evaluación de peligros y riesgos. Este levantamiento se realiza mediante observación directa, entrevistas con el personal, inspecciones y encuestas, considerando el mapa de procesos de ITELCA SAS, las caracterizaciones de cada proceso, el organigrama vigente y los perfiles de cargo, entre otros documentos relevantes.

ITELCA SAS implementó una herramienta, el formulario de “Identificación inicial SGI”, para la identificación temprana de aspectos relevantes en sus proyectos. El ingeniero de proyecto utiliza este formulario para registrar los aspectos significativos en materia de SST, medio ambiente, calidad y seguridad de la información, en concordancia con el alcance de las actividades a ejecutar, posibilitando así la identificación directa de riesgos por parte de los ingenieros y una gestión integrada.

# PARTICIPACIÓN EN LA IDENTIFICACIÓN DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS SST

La gestión de comportamientos, aptitudes y otros factores humanos se realiza a través de dos mecanismos principales: inspecciones para la identificación de actos inseguros y el sistema de "Reportes SST y MA". Este último canal recibe información sobre actos o condiciones inseguras vía correo electrónico, verbalmente o mediante la aplicación, y su gestión se realiza a través de la matriz correspondiente. Este control permite una respuesta oportuna a los reportes internos, la mitigación o eliminación de condiciones inseguras, y la actualización de la matriz de peligros y riesgos al generarse un nuevo control.

Esta metodología ayuda a generar conciencia en los trabajadores sobre el uso de elementos de protección personal, conductas apropiadas y otras actividades que mejoran la calidad laboral, otro factor muy importante que se logra con estos reportes es contar con información valiosa para establecer planes de formación ajustados a las principales necesidades y falencias de la organización, en relación con los peligros y riesgos que se deben disminuir.



# METRICAS SG-SST

[GRI: 403-9]

| 2024   | MUJERES | HOMBRE |
|--|---------|--------|
| TASA DE FALLECIMIENTOS RESULTANTES DE UNA LESIÓN POR ACCIDENTE LABORAL | 0       | 0      |
| TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL CON GRANDES CONSECUENCIAS       | 0       | 0      |
| TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLES                    | 0.69    | 0      |

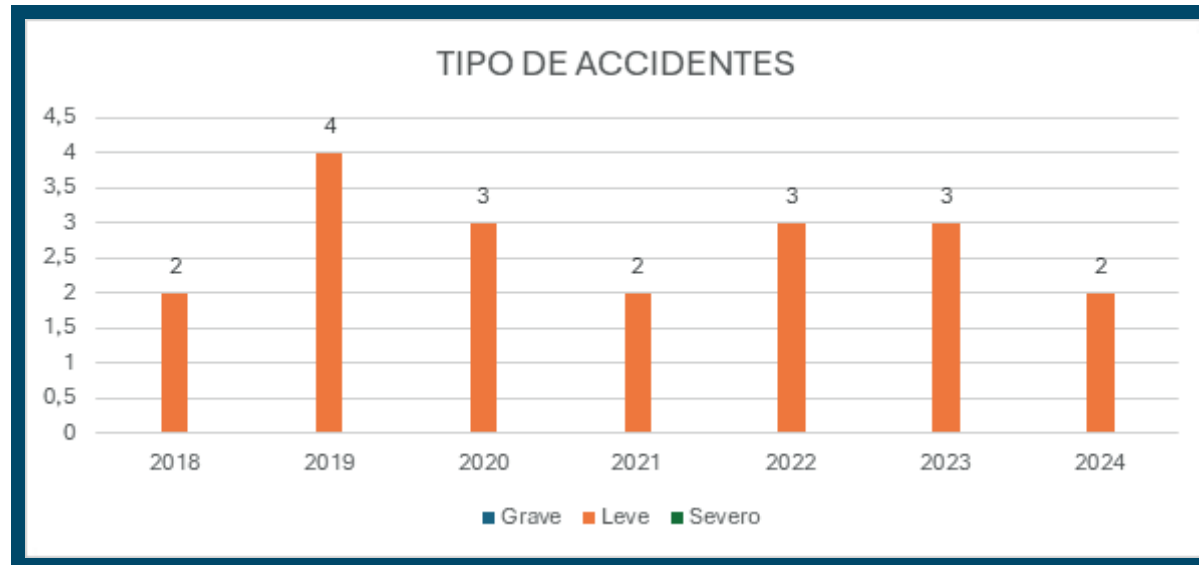
- Indicadores resolución 0312 de 2019

**AUSENTISMO: 1.23%**

**FRECUENCIA ACCIDENTALIDAD: 0.10%**

**SEVERIDAD DE LA ACCIDENTALIDAD: 0.76%**

**TASA MORTALIDAD: 0%**



En ITELCA SAS, todo accidente e incidente laboral debe ser investigado exhaustivamente dentro de los 15 días calendario siguientes a su ocurrencia, utilizando el formato FR-GI-024 (Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo). Esta investigación se llevará a cabo incluso si la ARL no clasifica el evento como grave o no genera días de incapacidad.

El Equipo Investigador de ITELCA SAS está integrado por:

- a. El jefe inmediato o supervisor del afectado.
- b. Un representante del COPASST.
- c. El coordinador SST del área de Gestión Integral.
- d. Cuando el accidente se considera grave o produce la muerte, en la investigación debe participar un profesional con licencia en Salud Ocupacional, propio o contratado.

El proceso de investigación de accidentes o incidentes laborales se inicia con la pronta visita del Equipo Investigador al lugar del suceso para preservar la escena y recolectar evidencias mediante fotografías o planos. Se entrevista al trabajador afectado y a los testigos, se revisan las funciones, equipos, áreas de trabajo habituales y la matriz de peligros y riesgos. En casos fatales, se utiliza el formato de la ARL. Posteriormente, el equipo analiza la información para identificar las causas principales (básicas e inmediatas) basándose en la NTC 3701, determinando así las acciones a seguir.

Las medidas a tomar se basan en la revisión de los controles de riesgo existentes y la aplicación de la jerarquía de controles (eliminación, sustitución, ingeniería, administrativos y EPP), actualizando la matriz de riesgos. Una vez identificadas las causas, se elabora un plan de acción con responsables y fechas en el formato FR-GI-024, distinguiendo entre acciones correctivas y preventivas. Finalmente, el Coordinador SST escala el evento para su registro y seguimiento dentro del sistema de gestión de hallazgos.

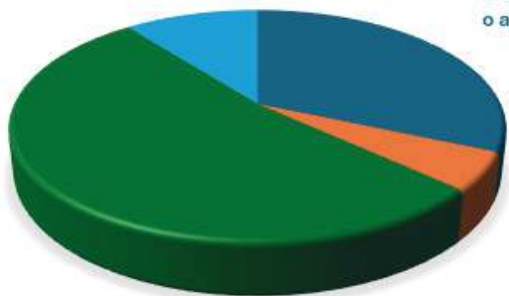
### CLASIFICACIÓN DE LAS LESIONES 2018 A 2024

Exposición o contacto con sustancias nocivas; 2; 10%

Golpe, contusión o aplastamiento; 6; 32%

Lumbago no especificado; 1; 5%

Pisadas, choques o golpes; 10; 53%



| 2024  | MUJERES | HOMBRES |
|---|---------|---------|
| CANTIDAD DE FALLECIMIENTOS RESULTANTES DE UNA DOLENCIA O ENFERMEDAD LABORAL | 0       | 0       |
| CANTIDAD DE CASOS DE DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES REGISTRABLES        | 0       | 0       |

ITELCA SAS implementa programas de vigilancia epidemiológica como un canal estratégico de información que guía las decisiones y acciones para el control de riesgos laborales y el cumplimiento de los objetivos de su programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta herramienta esencial facilita la observación, planificación, ejecución y evaluación de medidas tanto para la promoción de la salud como para el control de riesgos ocupacionales.

Un componente fundamental de estos programas son los exámenes médicos ocupacionales, cuyos resultados obtenidos durante las evaluaciones realizadas en el año 2024 se presentan a continuación.

# PREVALENCIA DE FACTORES DE RIESGO LABORALES

El análisis de las historias clínicas y de las actividades desempeñadas por los trabajadores permitió identificar los principales factores de riesgo percibidos, tanto en sus experiencias laborales previas como en sus condiciones de trabajo actuales. Los resultados evidencian que los factores de riesgo más frecuentemente reportados son:

| RIESGO LABORAL         | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|
| <b>ERGONÓMICOS</b>     | 25%        |
| <b>FÍSICOS</b>         | 22%        |
| <b>MECÁNICOS</b>       | 20%        |
| <b>PSICOLABORALES</b>  | 17%        |
| <b>HUMANOS</b>         | 7%         |
| <b>BIOLÓGICOS</b>      | 7%         |
| <b>ADMINISTRATIVOS</b> | 2%         |
| <b>QUÍMICOS</b>        | 0%         |

Los trabajadores evaluados identifican que sus labores conllevan riesgos ergonómicos y osteoarticulares, los cuales pueden generar accidentes e incapacidades laborales. Para mitigar estos riesgos, a sido fundamental para ITELCA SAS h implementar medidas preventivas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

# POLÍTICAS CORPORATIVAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL Y EL BIENESTAR LABORAL

La Política Integral PL-GI-002 rige todos los sistemas de gestión al estar estos integrados. Adicionalmente, existen políticas específicas en seguridad y salud en el trabajo (SST) que complementan este marco normativo.

- PL-GI-001 Reglamento de higiene y seguridad industrial.
- PL-GI-003 Política de Prevención Del Consumo De Sustancias Psicoactivas.
- PL-GI-006 Política de Seguridad Vial.
- PL-GI-007 Política de Emergencia.
- PL-GH-012 Política de Convivencia Laboral.
- PL-GH-004 Política General de Beneficios.
- PL-GH-009 Política para Teletrabajo.
- PL-GH-011 Política de Desconexión Laboral.





# PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En ITELCA SAS consideramos fundamental la consulta y participación de todos nuestros colaboradores en las actividades del Sistema de Gestión Integral (SGI). Esta participación es particularmente relevante para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), por lo que hemos establecido mecanismos efectivos de representación a través de:

1. El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
2. La Brigada de Emergencia
3. El Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB)

Estos grupos representativos, que incluyen miembros de todos los niveles organizacionales, cuentan con:

- Tiempo laboral asignado
- Capacitación continua
- Recursos necesarios
- Canales de comunicación establecidos

Para garantizar una participación inclusiva, hemos eliminado barreras organizacionales y facilitamos:

- Acceso a informes anuales de gestión
- Actas de reuniones documentadas
- Evidencias de actividades ejecutadas

Nuestro compromiso con la transparencia se refleja en la disponibilidad de toda esta información para consulta por parte de los trabajadores.

# MECANISMOS DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

En ITELCA, el PP-MD-002 Plan de Comunicaciones define los canales oficiales para recopilar inquietudes, propuestas y aportes de los colaboradores en temas relacionados con el Sistema de Gestión Integral (SGI), garantizando su revisión y atención por parte de los responsables designados. Estos mismos medios se utilizan para informar, capacitar, sensibilizar y mantener actualizada a la organización sobre los aspectos clave del SGI, asegurando su comprensión y aplicación a nivel general.

Todos los colaboradores tienen acceso oportuno a información clara, relevante y fácil de entender sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). El equipo responsable del SGSST y el COPASST generan informes periódicos, participan activamente en reuniones mensuales para socializar avances, publican contenido en la intranet corporativa y difunden actualizaciones mediante correos electrónicos, entre otros canales detallados en el PP-MD-002.

Entre los mecanismos de que disponen los trabajadores para oír su voz y asegurar su participación, están las siguientes actividades, las cuales son propiciadas por la organización:

- Realización de la encuesta de percepción del SGI.
- Realización de la encuesta del PESV.
- Realización de encuestas específicas para consulta de los trabajadores.
- Reporte de actos y condiciones inseguras.
- Solicitud de información puntual a través del correo electrónico de gestión integral.
- Publicación de la información en la Intranet en la pestaña del Sistema de Gestión Integral.
- Conformación de los Grupos de Gestión y sus actividades.
- Participación de Gestión Integral en las reuniones mensuales.

Para garantizar la participación activa de los trabajadores, ITELCA ha implementado los siguientes mecanismos:

### 1. Encuestas estructuradas:

- Percepción general sobre el SGI
- Evaluación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV)
- Consultas específicas sobre temas laborales

### 2. Sistema de reportes:

- Canal dedicado para reportar actos y condiciones inseguras
- Solicitudes directas vía correo electrónico de Gestión Integral

### 3. Medios de difusión:

- Publicación actualizada en la Intranet (sección SGI)
- Participación en reuniones mensuales organizacionales

### 4. Estructuras participativas:

- Grupos de Gestión con representación multinivel
- Comités especializados (COPASST, COCOLAB, Brigadas)

### 5. Mecanismos de Formación y Participación:

- Inducción al SGI para nuevos colaboradores
- Formación continua en modalidades presencial y virtual



# RESULTADOS Y ALCANCES DE LAS CAPACITACIONES DEL AÑO

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, fomentamos un entorno organizacional donde los trabajadores son escuchados y activamente involucrados en la toma de decisiones. A través de mecanismos de consulta y participación, se fortalece la gestión integral de la organización, abarcando aspectos sociales, ambientales, de seguridad, salud y gobierno corporativo.

A continuación, se describen los temas en los que los trabajadores son consultados y aquellos en los que participan directamente:

| Temas de Consulta   | Temas de Participación  |
|---|---|
| • Determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.  | • Determinación de los mecanismos para consulta y participación, y la comunicación de información.                                    |
| • Establecimiento de la política integral.  | • Determinación de las partes interesadas.  |
| • Asignación de roles, responsabilidades y autoridades.   | • Identificación de riesgos y oportunidades corporativas.   |
| • Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.  | • Determinación y control de riesgos corporativos.  |
| • Establecimiento de los objetivos de la organización y de cada sistema de gestión (incluyendo SST y PESV), y su planificación. | • Identificación y evaluación de riesgos y peligros (SST y Viales).   |
| • Determinación de controles para contratación externa, compras y contratistas.   | • Determinación de acciones para eliminar/reducir peligros y riesgos SST y Viales.  |
| • Determinación de necesidades de seguimiento, medición y evaluación.   | • Identificación de aspectos e impactos ambientales.  |
| • Planificación e implementación de programas de auditoría.   | • Determinación de controles ambientales.   |
| • Aseguramiento de la mejora continua.  | • Identificación y protección de activos de información.  |
|   | • Identificación de riesgos y vulnerabilidades de seguridad de la información.  |
|   | • Determinación de competencias, formación y evaluación del personal.   |
|   | • Aplicación de medidas de control: procedimientos de trabajo, inspecciones, mantenimiento, etc.                                      |
|   | • Reporte de condiciones o actos inseguros, accidentes, enfermedades laborales, eventos ambientales y de seguridad de la información. |
|   | • Investigación de incidentes, no conformidades y eventos.  |

Actividades de la semana de la salud y registros fotográficos  
Notificación de los resultados de exámenes médicos



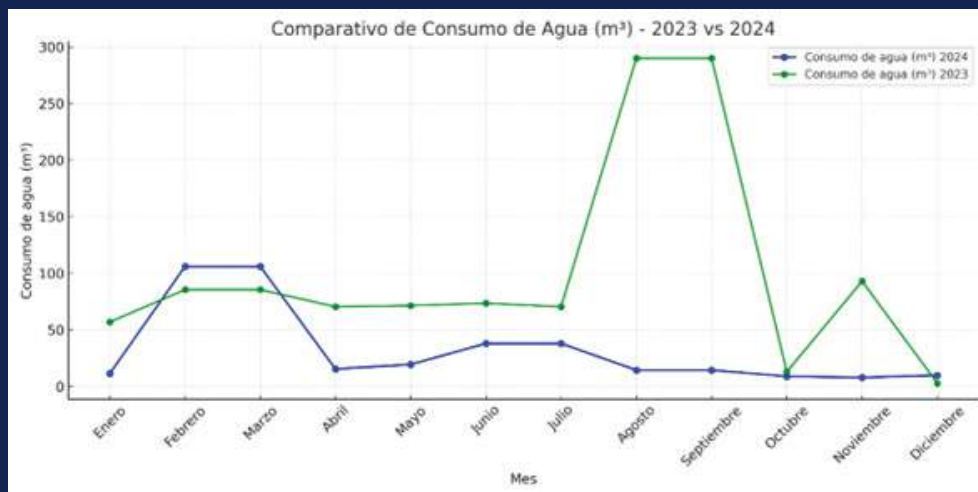
# NUESTRO PLANETA

# CONSUMO DE AGUA

[GRI: 303-5]

Como parte del compromiso con la sostenibilidad ambiental, se realizó un seguimiento detallado al consumo de agua mensual durante los años 2023 y 2024. El análisis evidencia una reducción significativa en el uso del recurso hídrico en 2024, lo cual refleja los esfuerzos implementados para mejorar la eficiencia operativa y promover el uso responsable del agua.

Seguiremos fortaleciendo nuestras estrategias de eficiencia hídrica, incluyendo nuevas tecnologías de ahorro y la medición inteligente del consumo. Esto forma parte de nuestra visión de operar de manera responsable y sostenible con el medio ambiente.



# HUELLA DE CARBONO

[GRI: 305-1; 305-2]

Gracias a la naturaleza de nuestras operaciones, en ITELCA S.A.S. mantenemos una huella de carbono reducida. Evaluamos los alcances 1 y 2, enfocados en el consumo de energía y el escaso uso de combustibles en nuestras instalaciones.

## 5,01 Ton CO<sub>2</sub>e.



# PROGRAMA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

Actualmente ITELCA SAS

[GRI: 306-3]





# PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS



## Residuos especiales (84%):

Este es el tipo de residuo predominante. Es probable que esté compuesto por materiales que, aunque no son peligrosos, requieren un manejo particular, como residuos electrónicos, residuos industriales no peligrosos, textiles contaminados o materiales con características especiales. Esta alta proporción sugiere que el proceso productivo o las actividades principales de la organización generan residuos no convencionales que no pueden disponerse como domiciliarios ni como aprovechables.

## Residuos peligrosos (7%):

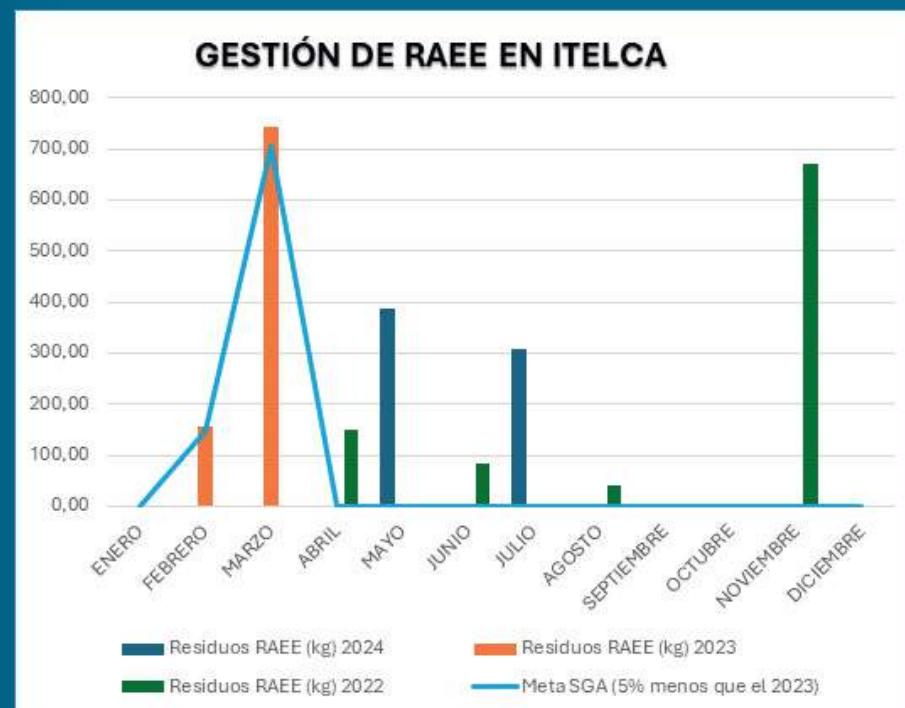
Representan una proporción moderada. Estos residuos podrían estar asociados al uso de productos químicos, aceites, solventes, elementos de limpieza industrial, cartuchos contaminados, entre otros. Su presencia implica una obligación regulatoria más estricta en cuanto a su segregación, almacenamiento temporal, recolección y disposición final.

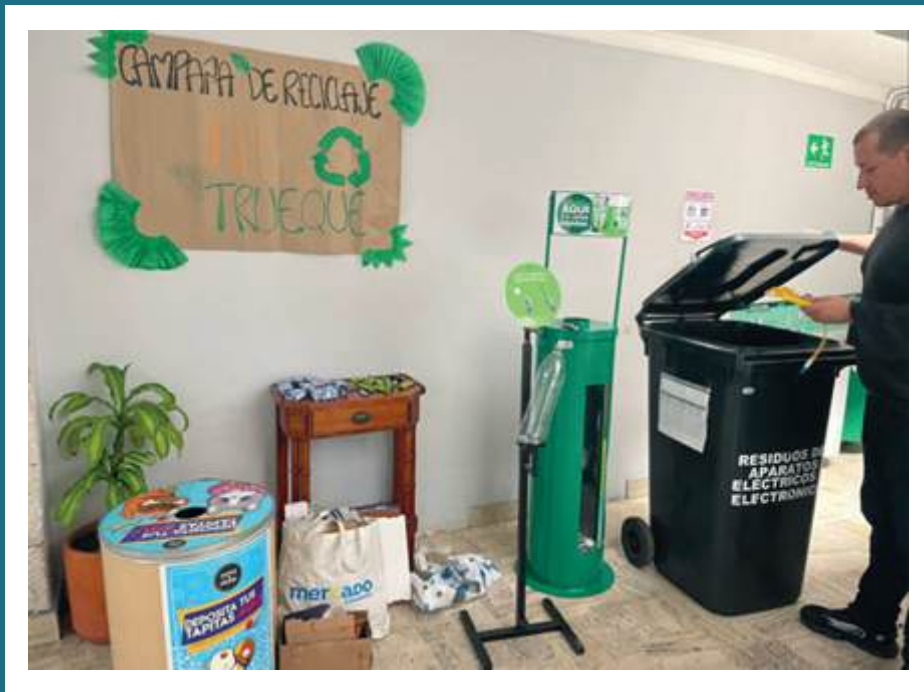
## Residuos aprovechables (5%):

Incluyen papel, cartón, plásticos, metales, vidrio, entre otros. La baja proporción sugiere oportunidades de mejora en la separación en la fuente o que, por la naturaleza de las operaciones, no se generan en grandes cantidades. Aumentar esta proporción podría ser un objetivo en un plan de gestión ambiental.

## Residuos domiciliarios (4%):

Se generan en menor proporción y están relacionados con actividades administrativas o de oficina. Estos pueden incluir restos de comida, empaques y residuos comunes de uso cotidiano.





# CONTENIDO GRI

| ESTANDAR                     | TÍTULO DEL CONTENIDO   | PAGINA |
|------------------------------|--|--------|
| GRI 2-1,2-2,2-3              | DETALLES ORGANIZACIONALES  | 2      |
| GRI 2-22                     | MENSAJE DE GERENCIA  | 3      |
| GRI: 2-12                    | NUESTRA CARTA DE NAVEGACIÓN  | 7      |
| GRI 2-28,2-29,3-1,3-2        | NEGOCIO SOSTENIBLE   | 15     |
| GRI: 3-2                     | TEMAS MATERIALES   | 16     |
| GRI: 2-23,2-24               | GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA  | 17     |
| GRI: 2-26                    | SISTEMA DE DENUNCIAS Y TRANSPARENCIA   | 19     |
| GRI: 205-1,205-2,205-3       | FORTALECIMIENTO DE CUMPLIMIENTO EMPRESARIAL: SAGRILAFT Y PTEE                        | 20     |
| GRI: 2-2,201-1               | GESTIÓN FINANCIERA   | 22     |
| GRI: 418-1                   | CONFIDENCIALIDAD DIGITAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN                               | 25     |
| GRI: 3-3                     | USO DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS EN INNOVACIÓN EN ACCIÓN                               | 31     |
| GRI: 3-3,GRI: 2-6,GRI: 413-1 | ALIANZAS RESPONSABLES CON PROVEEDORES  | 45     |
| GRI: 2-6                     | CLIENTES, SOSTENIBILIDAD Y VALOR: CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS Y NUEVAS OPORTUNIDADES | 50     |
| GRI: 3-3; GRI 2-25           | EXPERIENCIAS ÚNICAS Y CONFIABLES   | 53     |
| GRI: 203-2                   | GESTIÓN DE PROYECTOS CON VALOR SOSTENIBLE  | 66     |
| GRI: 3-3                     | TRANSFORMACIÓN DIGITAL   | 68     |
| GRI: 401-1                   | CONTRATACIONES DE NUEVOS EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL                            | 75     |

|                      |   |     |
|----------------------|---|-----|
| GRI: 401-2           | PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES | 79  |
| GRI: 401-3           | PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES   | 80  |
| GRI: 405-2;202-2     | DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS   | 83  |
| GRI: 402-2;202-1;3-3 | RATIO SALARIO BÁSICO INCLUYE  | 85  |
| GRI: 404-2           | PROGRAMAS PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN             | 89  |
| GRI: 404-3           | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL  | 91  |
| GRI: 401, 403, 405   | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO   | 93  |
| GRI: 403-9           | METRICAS SG-SST   | 99  |
| GRI: 303-5           | CONSUMO DE AGUA   | 108 |
| GRI: 305-1; 305-2    | HUELLA DE CARBONO   | 109 |
| GRI: 306-3           | PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS  | 110 |

The logo for ITELCA, featuring the word "ITELCA" in a bold, italicized, white sans-serif font. To the right of the text is a stylized graphic element consisting of several curved, parallel lines that resemble a flag or a signal, also in white.

***ITELCA***

**2024**