2020

Memoria de Sostenibilidad

One Link

Team. Culture. Solutions.

2020

Memoria de

Sostenibilidad

One Link

Team. Culture. Solutions.

Contenido

Mensaje alta dirección

Perfil de la organización

Materialidad

1 Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa
1.1 Comunidad
1.2 Ecoeficiencia
1.3 Comunicaciones Increybles®

2 Nuestra gente
2.1 Prácticas Laborales
2.2 Derechos Humanos
2.3 Salud y seguridad en el trabajo

3 Estándares de Seguridad
3.1 Conectividad y Ciberseguridad
3.2 Buen gobierno/ ética y transparencia
3.3 Cumplimiento legal y regulatorio

4 Transformación Digital y Finanzas
4.1 Servicio al cliente
4.2 Innovación y transformación digital
4.3 Cadena de suministro
4.4 Desempeño económico y continuidad operacional

Tabla GRI

Mensaje Alta Dirección

A nuestra comunidad Increyble® [GRI 101-14]

El 2020 fue el año donde se puso a prueba nuestra cultura Increyble®, y con gran alegría podemos decir que estamos preparados, que contamos con equipos competitivos que asumen los retos y los cambios con energía, teniendo siempre como prioridad en todas nuestras decisiones a los Increybles®.

No podemos negar que ha sido un año atípico respecto a lo que estábamos acostumbrados, afortunadamente hemos contado con el apoyo de nuestros aliados para continuar ofreciendo servicios de calidad, teniendo presente nuestro propósito: generar valor a través de la innovación y la cultura de la felicidad.

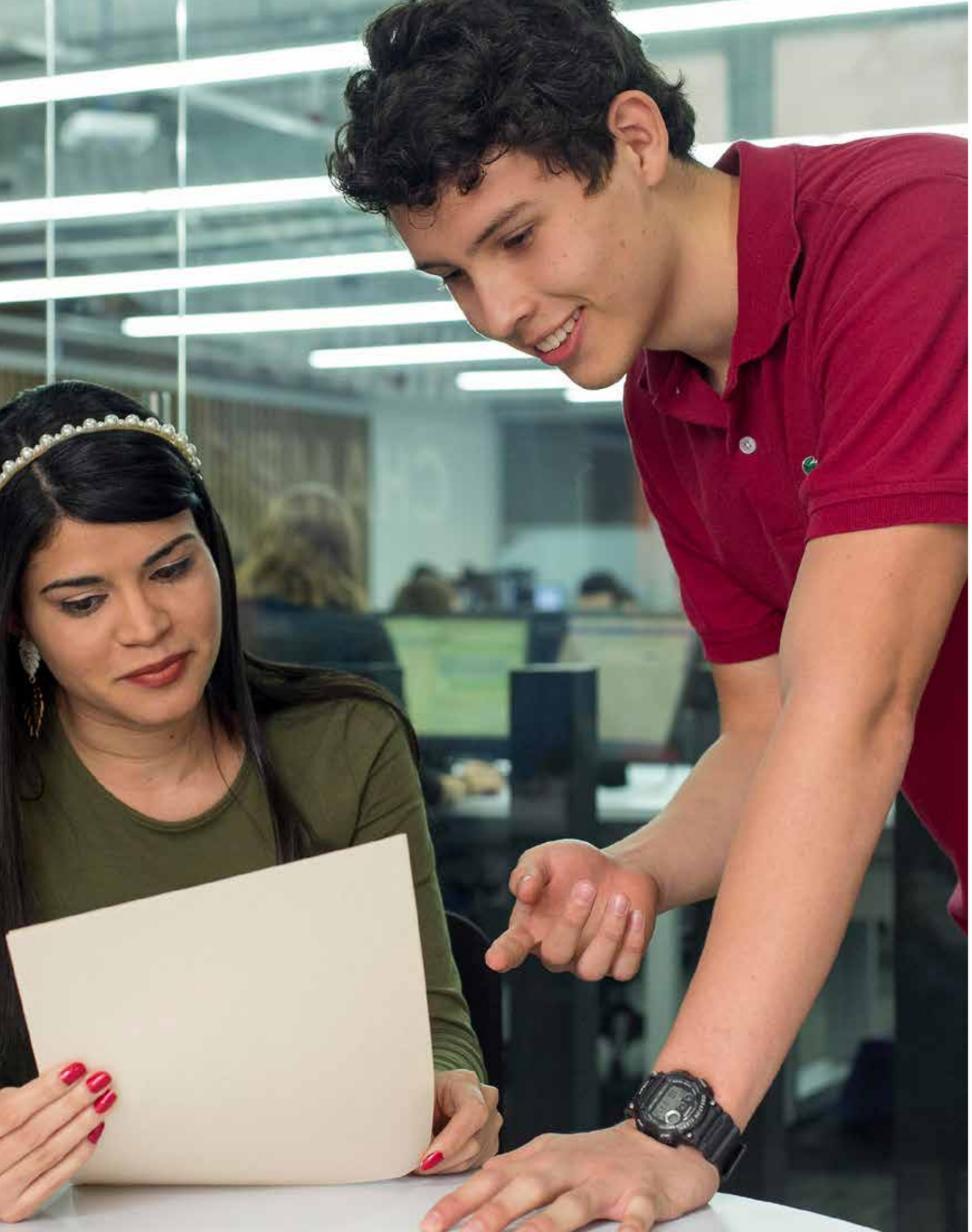
Lo anterior no queda solo en palabras, gracias a nuestra capacidad de adaptarnos y de innovar llevamos el 70% de nuestra operación a trabajar desde casa, siempre con nuestros estándares de calidad para cumplir y exceder los requerimientos de nuestros clientes y usuarios, esto nos permitió en Colombia aumentar la base de nuestros clientes en un 20%, lo que se traduce en la oportunidad de seguir sumando más personas a esta Increyble® familia. A pesar de que algunos de nuestros clientes tuvieron mayores afectaciones este año lo que nos obligaron a disminuir nuestra operación, en OneLink no conocemos el término imposible y restructuramos nuestra operación de tal forma que mantuvimos más de 500 empleos.

Con el fin de continuar difundiendo nuestra cultura Increyble® por todos los rincones donde operamos, implementamos diferentes estrategias para mantener la cercanía y seguir llevando la felicidad a nuestros colaboradores y sus familias.

No hemos disminuido esfuerzos para continuar con nuestra estrategia de sostenibilidad, promoviendo el cuidado al medio ambiente, iniciativas para impulsar la educación en nuestras ciudades de operación, y un buen gobierno corporativo que nos permite tener transparencia y continuar con el desarrollo de procesos que puedan brindarle información a nuestros grupos de interés.

Me enorgullece presentarles a través de esta Memoria nuestra labor en el 2020 y nuestro propósito para el 2021, que es continuar el crecimiento, promoviendo nuestros valores corporativos junto con nuestra cultura Increyble®, teniendo presente nuestra estrategia de sostenibilidad, y sobre todo, un Increyble® servicio para todos nuestros clientes y usuarios.

Paola Andrea Restrepo Meza
Directora Gestión Humana
OneLink Colombia



Sobre la Memoria

Esta Memoria se elaboró de acuerdo con el estándar del Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad esencial. [GRI 102-54] El cual corresponde al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020, y tiene una periodicidad anual. [GRI 102-50] Siendo la primera Memoria de Sostenibilidad de la organización, se establece que se seguirá haciendo de manera anual, esta no cuenta con una verificación externa por parte de un tercero. [GRI 102-51] [GRI 102-52]

La Memoria aborda los resultados de gestión de las operaciones en Colombia. Donde se muestra la gestión frente a los trece temas materiales de la organización. De igual forma, la Memoria representa la comunicación de Pacto Global de Naciones Unidas para el año 2020, el análisis de materialidad abarca a OneLink S.A.S, Getcom Servicios S.A.S, Getcom Colombia S.A.S y Experts Colombia S.A.S. El análisis fue liderado por la Coordinación de Sostenibilidad, quien a su vez construyó la Memoria de Sostenibilidad, ambos procesos fueron validados por la Alta Dirección para garantizar que todos los aspectos materiales quedaran cubiertos. [GRI 102-32]

Con el fin de facilitar la consulta de los indicadores, en los anexos se encuentra la tabla de indicadores GRI, la cual incluye el cumplimiento del Pacto Global y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). [GRI 102-55]

[GRI 102-53] Para compartir sugerencias, opiniones o en caso de tener inquietudes, comunicarse con:
David Cardona Serrano, coordinador de Sostenibilidad
David.cardona@onelinkbpo.com.

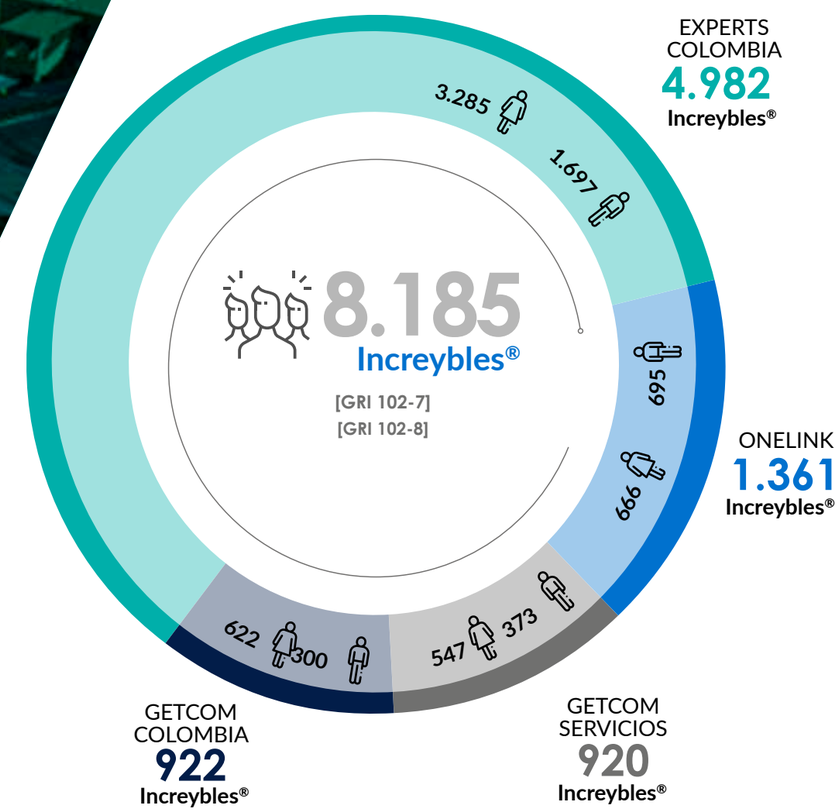
Perfil de la Organización

[GRI 102-3] [GRI 102-4]
[GRI 102-6]

En Colombia estamos ubicados en dos ciudades: en **Medellín** con tres sedes en el Valle de Aburrá y en **Bogotá** con dos sedes.

OneLink es un grupo empresarial multilatino, con más de 15 años de experiencia en el sector de la tercerización de servicios, enfocado en soluciones y soporte de Contact Center. Aportamos a nuestros clientes y usuarios la promoción de la cultura Increyble® en Colombia, Guatemala, El Salvador, México, Nicaragua, Honduras y Brasil por medio del trabajo de más de 12.000 colaboradores. [GRI 102-6]

En nuestras operaciones tenemos la bandera de la innovación en todo lo que hacemos, siempre en búsqueda de la excelencia, lo que nos permite ser líderes en la promoción de la felicidad y solidarizarnos con aquellos que hacen uso de nuestro servicio, esto nos conlleva a la ecuación perfecta para elevar a otro nivel nuestra cultura Increyble®.

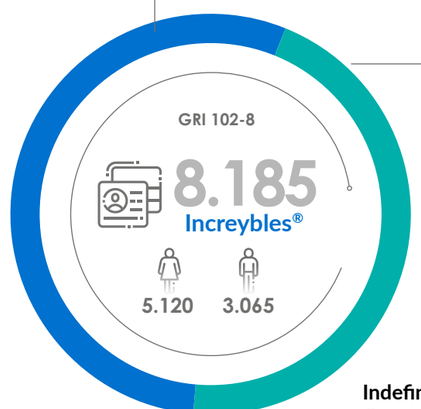


MEDELLÍN

4.475

Increybles®

	2.843	1.632
Indefinido	2.735	1.567
Otros	55	32
Aprendizaje	53	33



BOGOTÁ

3.710

Increybles®

	2.277	1.433
Indefinido	1.453	1.145
Otros	811	281
Aprendizaje	13	7

SECTORES A LOS QUE LES BRINDAMOS NUESTROS SERVICIOS

- Viajes
- Tecnologías Emergentes
- Media & Tecnología
- Retail
- Telecomunicaciones
- Servicios Financieros
- Salud
- Consumo

HITOS DEL 2020 [OL29]

ENERO	MARZO	ABRIL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE
Nuevo cliente del sector de salud	Nuevo cliente del Sector Financiero Trabajo en Casa	Canal Increyble®	Pacto Global	Bienvenido cliente de consumo	Bienvenida de nuevo cliente del sector Retail	Primera ronda virtual de empleo Mall Plaza

Premios a la excelencia de Contact Center
(Mejor categoría en Responsabilidad Social) (Mejor Administración del Capital Humano)

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Consecuente con la decisión de aplicar estándares internacionales que contribuyan a elevar los niveles de competitividad, OneLink ha adoptado diferentes normas, las cuales le permiten administrar integralmente aspectos de calidad, salud y seguridad en el trabajo, medio ambiente, seguridad de la información y gestión de activos.

Además, otras Iniciativas externas, tales como:

- Pacto Global, GRI, ODS.
- Entidades gremiales, como:
- ANDI y BPRO.

[GRI 102-12] [GRI 102-13]

GOBERNANZA [GRI 102-23]

Nuestra junta directiva, con el fin de seguir mejorando y respetando la promesa de valor a sus usuarios, clientes e Increybles®, realiza una revisión constante de la estrategia de la compañía. [GRI 102-14] [GRI 102-18] [GRI 102-23] [GRI 102-29]

A nuestra junta directiva se le realiza una evaluación de desempeño, donde las competencias más altas son: la ética e influencia y la negociación. [GRI102-28]

ÉTICA E INTEGRIDAD [GRI 102-16]

Tenemos como objeto social principal la prestación de servicias de Contact Center, BPO y cualquier otro servicio de soporte; servicios que sean prestados de manera exclusiva, dentro o desde una o varias zonas francas del país.

Valores:

- **La Felicidad:** "Nos encanta lo que hacemos"
- **El Liderazgo:** ¡Empoderamos y desarrollamos las potencialidades de nuestra gente!!
- **La Solidaridad:** ¡Dejamos huella!
- **El Compromiso:** ¡Cumplimos lo que prometemos!
- **La Innovación:** ¡Rompemos esquemas!
- **La Excelencia:** ¡Nos obsesionamos con los mejores resultados!

NUESTRO PROPÓSITO

Revolucionar la industria del BPO a través de la innovación, el espíritu emprendedor y la cultura de la felicidad; generando valor para nuestros asociados, clientes y nuestra comunidad. Este propósito es apoyado por nuestro Código de ética y conducta. [GRI 102-15]

ASUNTOS **MATERIALES**

[GRI 102-40] [GRI-102-42] [GRI 102-44] [GRI 102-47]

Realizamos el análisis de materialidad con el propósito de identificar aquellos asuntos que son relevantes para el logro de nuestra estrategia. A continuación, se presenta el proceso de construcción de este análisis.

GRUPOS DE **INTERÉS**

Nuestros grupos de interés se definieron a través de la revisión por parte de la alta dirección, sobre la influencia que cada actor tiene sobre la operación de nuestra organización

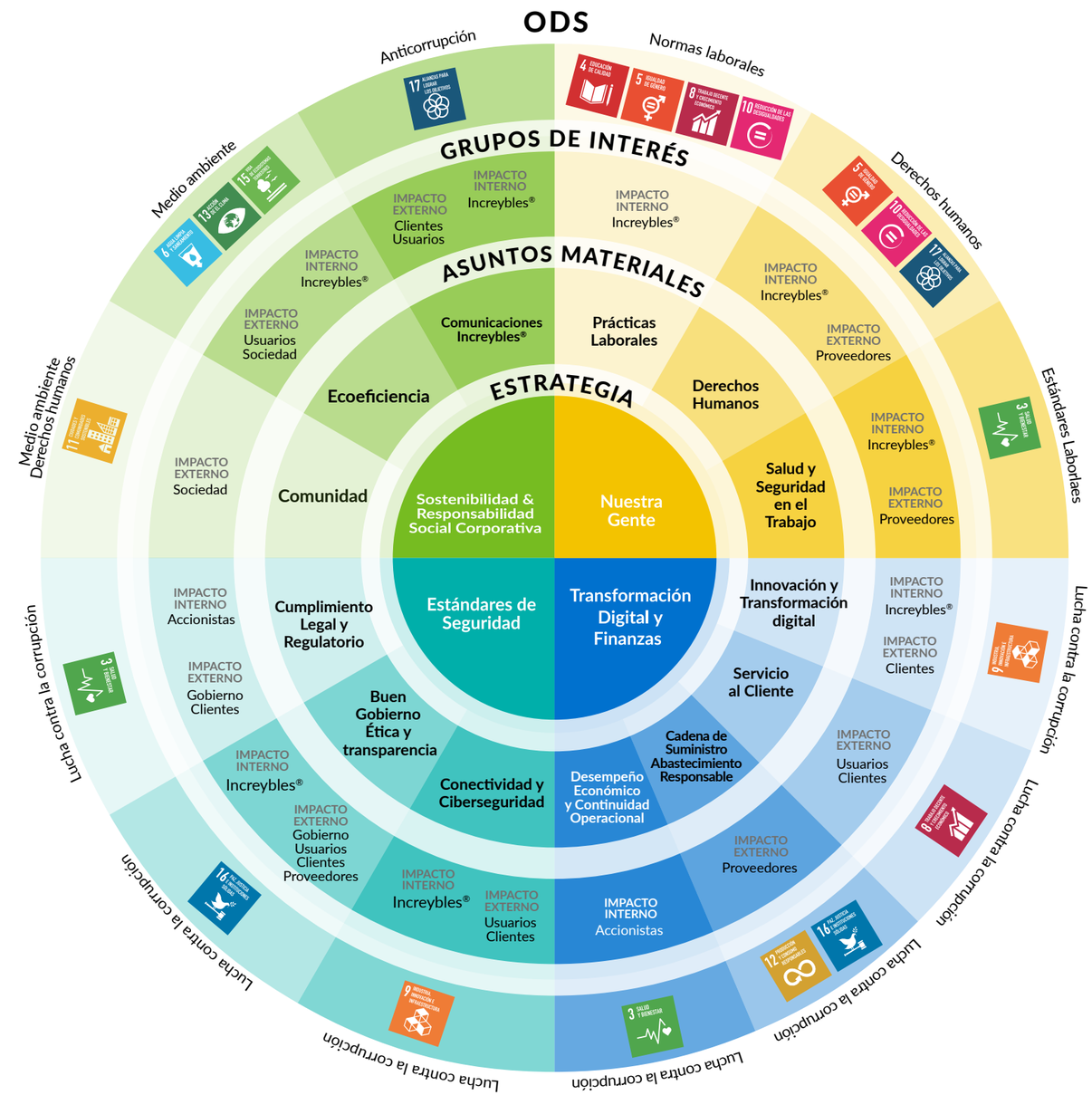
EXTERNO
Usuarios
Clientes
Proveedores
Gobierno
Sociedad

INTERNO
Increybles®
Accionistas

PASOS PARA EL **ANÁLISIS** DE MATERIALIDAD

1. **Definición** de asuntos relevantes.
2. **Validación** interna de asuntos relevantes.
3. **Medición y consulta** con grupos de interés.
4. **Construcción** de la matriz de materialidad.

Se identificaron aquellos asuntos que tienen relevancia, tanto para el negocio como para los grupos de interés.



La matriz de OneLink se compone de los ejercicios de materialidad de las empresas: OneLink S.A.S, Getcom Servicios S.A.S, Getcom Colombia S.A.S y Experts Colombia S.A.S.

El proceso de validación se realizó por medio de sesiones de debate *(focus group)* y cuestionarios en línea a todos nuestros Increybles®, así como consultas a los públicos claves o de interés y miembros de la junta directiva. [GRI-102-43]

El análisis de materialidad determinó **13 asuntos materiales** para la compañía y sus grupos de interés, lo cual lo convierte en una herramienta clave para establecer los temas que constituyen la estrategia de sostenibilidad para OneLink. [GRI 102– 46]

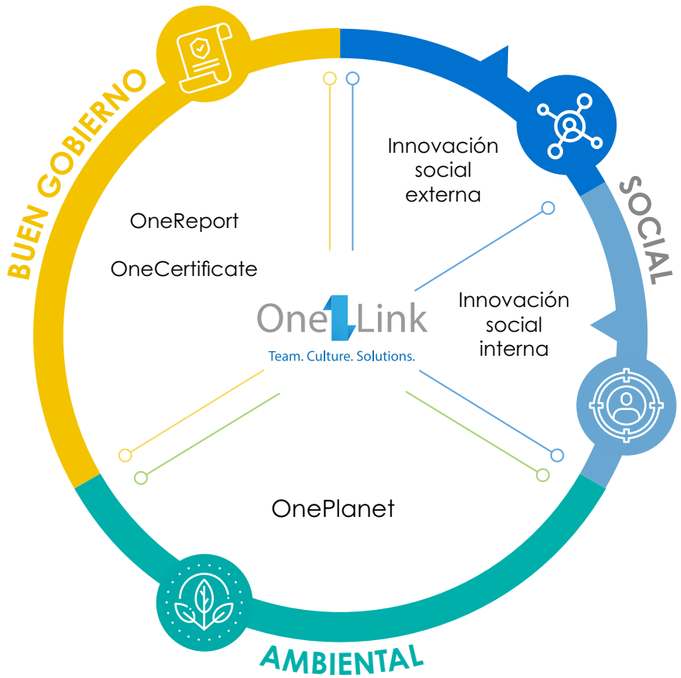
2020 Informe de **Sostenibilidad**

1 Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

Área de Sostenibilidad en OneLink

[GRI 103-1] Desde el área de Sostenibilidad tenemos como propósito desarrollar e implementar estrategias orientadas al cumplimiento de los 5 objetivos macro de la organización, así como la promoción de los valores corporativos y el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, generando valor social, económico y ambiental.

Este objetivo lo materializamos a través de nuestro Modelo de Sostenibilidad, el cual cuenta con tres pilares estratégicos (Social, Ambiental y Buen Gobierno), que abarcan los proyectos. A continuación, profundizaremos en cada uno de estos pilares.



1.1 Comunidad

ESTRATEGIA DE **BUEN GOBIERNO**

Esta estrategia consiste en **generar confianza y transparencia** en los procesos de la organización para todos nuestros grupos de interés, y se hace por medio de dos programas:

- **OneReport:** es la reportería de las prácticas de sostenibilidad de la organización, a través de la Memoria de Sostenibilidad, haciendo una adecuada gestión de la materialidad y los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés.

- **OneCertificate:** es la constante búsqueda de seguir certificándonos en sellos de sostenibilidad.

VER MÁS

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

En nuestra estrategia de Buen Gobierno, como organización buscamos promover los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ESTRATEGIA **SOCIAL** [OL2]

La estrategia social está dividida en Innovación Social Externa e Innovación Social Interna. La diferencia entre ambas es la población que se impacta.

Innovación Social Externa

Promovemos proyectos enfocados a las comunidades generando valor compartido. Los programas que están en esta estrategia, son:

- **OneEducation:** buscamos fomentar el amor por la educación y lo hacemos a través del embellecimiento de la infraestructura de escuelas o instituciones educativas, con el propósito de promover espacios agradables para los estudiantes. Además, alentamos la promoción de programas educativos enfocados en habilidades blandas, orientados al servicio y la atención al cliente. Así mismo, buscamos cerrar las brechas de desigualdad que se presentan en las zonas de influencia donde operamos. Para esto contamos con diferentes aliados que nos apoyan a través de espacios de acompañamiento a los estudiantes de la institución, con el fin de brindarles orientación profesional y capacitaciones para que puedan contar con los requisitos necesarios que exigen las universidades públicas o privadas.

Entre algunas de las actividades sobresalientes que se realizaron durante el 2020, está el apoyo a la Institución Educativa Villa del Socorro, la cual cuenta con más de 4.000 estudiantes, lo que la convierte en una de las Instituciones más densas de Medellín.

Mejoras en infraestructura

[GRI 203-1]

Realizamos el mejoramiento de espacios recreativos como: la placa deportiva (28m de largo, por 15m de ancho); gradas y escalas, donde se invirtieron $29.102.544. Para la realización de este proyecto contamos con el apoyo de 56 Increybles®, los cuales hicieron parte de la transformación de este espacio, promoviendo así nuestro valor de solidaridad.

VER MÁS

Apoyo tecnológico

[GRI 203-1]

Al ser la educación uno de nuestros grandes propósitos, contribuimos con la dotación de herramientas tecnológicas con el apoyo de uno de nuestros clientes, que donaron 67 tabletas, y para lo cual invirtieron $17.584.593; esto es relevante puesto que el 40% de esta población no cuenta con un computador en casa o conectividad, lo que dificulta su proceso de aprendizaje.

OneSociety: abarca los proyectos que no tienen como foco principal la educación, pero impactan positivamente a las comunidades. Buscamos ser el puente para que nuestros Increybles® tengan la oportunidad de donar recursos con el fin de apoyar a nuestra red de aliados. Adicionalmente, ofrecemos un portafolio que permite a los Increybles® participar de los voluntariados que manejamos con diferentes poblaciones: niños, niñas, jóvenes, adultos mayores y animales [OL3].

Durante el año 2020 contamos con

2.801 voluntarios Increybles®

en todas las actividades propuestas;
lo que nos posibilitó impactar a más de

2.000 personas [OL1].

7.981 horas de voluntariado [OL1].

Canal Increyble®
549 Increybles®.

Voluntariado Institución Villa del Socorro
56 Increybles®.

OneKids
10 Increybles®.

Padrinos del Conocimiento
52 Increybles®.

Sembratón
1,936 Increybles®.

Capacitaciones y/o actividades de inclusión laboral
198 Increybles®.

Innovación Social Interna

Al interior de la organización contamos con múltiples proyectos que promueven la cadena de favores y el apoyo al otro, a pesar de que todos nuestros proyectos son relevantes, algunos de los que más orgullosos nos sentimos, son:

Inclusión laboral: el proyecto de inclusión y diversidad laboral tiene como fin dar oportunidades laborales, promoviendo a su vez conciencia y sensibilización en todos nuestros Increybles®. En OneLink capacitamos nuestros equipos de trabajo con el fin de promover la inclusión, de igual forma evaluamos y cerramos brechas con el objeto de contar con los recursos apropiados para contratar las distintas poblaciones. [OL9]

Para ello contamos con alianzas como:

Best Buddies Colombia: desde el 2018 se estableció la alianza con el fin incentivar la inclusión laboral en personas con discapacidad cognitiva.

INCI: en convenio con la Institución Nacional para Ciegos, se han venido evaluando y desarrollando programas que permitan el manejo de las herramientas adecuadas para la contratación de personal con discapacidad visual.

Reto Empléate: en compañía de la Corporación Minuto de Dios, se apoya la generación de empleo a las poblaciones en situación de pobreza, mujeres mayores de 40 años y personas con situación de discapacidad.

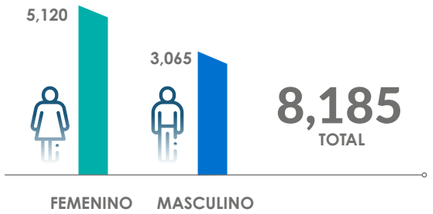
USAID/OIM: con la Organización Internacional de Migrantes USAID y la Corporación Minuto de Dios, se realizan mitigación de barreras y capacitaciones que fortalezcan las habilidades de los Increybles® migrantes de la compañía.

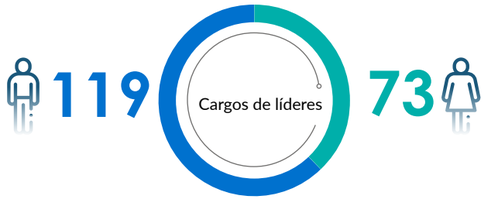
Alcaldía de Medellín: se promueve la empleabilidad en Medellín.

Reca (compensar): en compañía de Red de Empleo con Apoyo, apoyamos la generación de empleo en poblaciones con discapacidad en la ciudad de Bogotá.

Tent Migración: hacemos parte de la red de Tent, quienes nos brindan apoyo en los procesos de contratación de la población migrante.

Equidad de Género: este proyecto consiste en promover la equidad de género y el respeto en todos los ámbitos de la organización, pagos equitativos e igualdad de oportunidades para el crecimiento de las mujeres dentro de OneLink. Aún tenemos un gran camino por recorrer, a pesar de ello estamos orgullosos de que en nuestra organización, el 38% de los cargos de liderazgo[1] están ocupados por mujeres. Nuestra meta para el próximo año es continuar aumentando este porcentaje hasta llegar al 50% de mujeres líderes dentro de la organización.





Además, las distribuciones de las promociones por género son 51% para mujeres y para hombre el 49%.

1. Son las categorías 4, 5, 6, 7

OneKids: desde nuestros valores hemos promovido la cultura de la felicidad al identificar que gran parte de las iniciativas estaban enfocadas exclusivamente a la vida laboral de nuestros Increybles®, y al entender el valor de la familia, decidimos crear un espacio para incentivar la creatividad, promover la cultura y acompañar a nuestras familias Increybles®.

Este programa acompaña a los hijos de los Increybles® con el fin de incentivar la cultura del arte, las habilidades blandas e idiomas como inglés; además de la realización de diagnósticos de situaciones familiares para vincularlos con otros programas de la organización como OneHand. Con este programa hemos impactado a más de 180 niños en Colombia.

En nuestra estrategia Social de Buen Gobierno, como organización buscamos promover los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ESTRATEGIA **AMBIENTAL** [OL2]

Como organización trabajamos en pro de mitigar los impactos ambientales generados y minimizar la huella de carbono. El programa OnePlanet consiste en gestionar, promover e implementar todas las iniciativas en pro del cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos.

Sembratón: esta actividad consiste en realizar anualmente siembras experienciales con el fin de inculcarle a los Increybles® el cuidado y protección del medio ambiente. De igual forma, compensamos nuestra huella de carbono generada por las operaciones. Hemos plantado más de 7.000 árboles desde el comienzo de este proyecto.

En el año 2020 sembramos **5.000** **árboles,** compensando **1.250** **toneladas de CO2** [OL7][OL6]

Uso eficiente de los recursos: consiste en gestionar, capacitar e innovar en el uso eficiente del agua y la energía, así como en la sensibilización de los Increybles® para el buen uso de estos recursos, apoyados con la estrategia de ANNY. Además se mide la generación de CO2.

Anny es una tortuga que proviene del Pacífico colombiano, ella ha pasado por diferentes situaciones adversas, como la muerte de su familia debido a la alta contaminación de plástico que hay en los océanos. El objetivo de Anny es exponer cómo la generación de residuos impacta los ecosistemas marinos y cómo con su historia sensibilizamos sobre la disminución de residuos, el aprovechamiento de los residuos reciclables y la disminución del plástico de un solo uso.

Anny es nuestra mascota del proyecto OnePlanet. Con ella realizamos actividades como socializaciones del "Soy Increyble®" con la disposición adecuada de residuos, uso eficiente y razonable del agua y la energía, movilidad segura y sostenible. De igual manera lo hacemos con la participación en los días mundiales del medio ambiente y en comunicaciones ambientales de la compañía.

En nuestra estrategia ambiental de Buen Gobierno como organización buscamos promover los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible.

1.2 Ecoeficiencia

CONSUMO **ENERGÉTICO** DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

[GRI 103-1] El consumo energético dentro de nuestra organización para Colombia durante el 2020 fue de **3.949.282 kwh.** Atribuyéndole a Medellín un consumo de **3.077.725 KWH** y Bogotá de **871.557 KWH** [GRI 302-1].

De acuerdo con el seguimiento y análisis del consumo de energía, se identifican las actividades que conllevan al ahorro o incremento del recurso, con base en la capacidad instalada, número de colaboradores en sede y cronograma de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

Algunas estrategias implementadas fueron:

1. Proyecto reconversión tecnológica de cambio de luminarias fluorescentes por luminarias tipo LED de bajo consumo de energía, realizado desde el Área de Mantenimiento e Infraestructura.
2. Cálculo de la huella de carbono por consumo de energía eléctrica por medio de factor de emisión (Kg CO2/KWh).
3. Ubicación de personal operativo en zonas estratégicas para facilitar el apagado de luminarias y aires acondicionados en alas de los pisos.
4. Sensores de encendido y apagado para la iluminación en los baños.

Es relevante aclarar que la reducción del consumo se le atribuye también a las nuevas condiciones laborales del año, teniendo en cuenta que el 70% de los colaboradores se encontraron en la modalidad de Trabajo en Casa.

Consumo total de energía
[GRI -302-4]

EMISIONES INDIRECTAS DE **GASES DE EFECTO INVERNADERO** (ALCANCE 2) [GRI 305-2].

Durante el año 2020 emitimos 501,77 Ton de CO2 derivados del consumo de la electricidad de la compañía. El factor de emisión fue 0,13Kg CO2/KWh, extraído de la Unidad de Planeación Minero-Energética de Colombia.

501,77 CO2

Factor de emisión:

0,13Kg CO2/KWh

EXTRACCIÓN DE **AGUA**

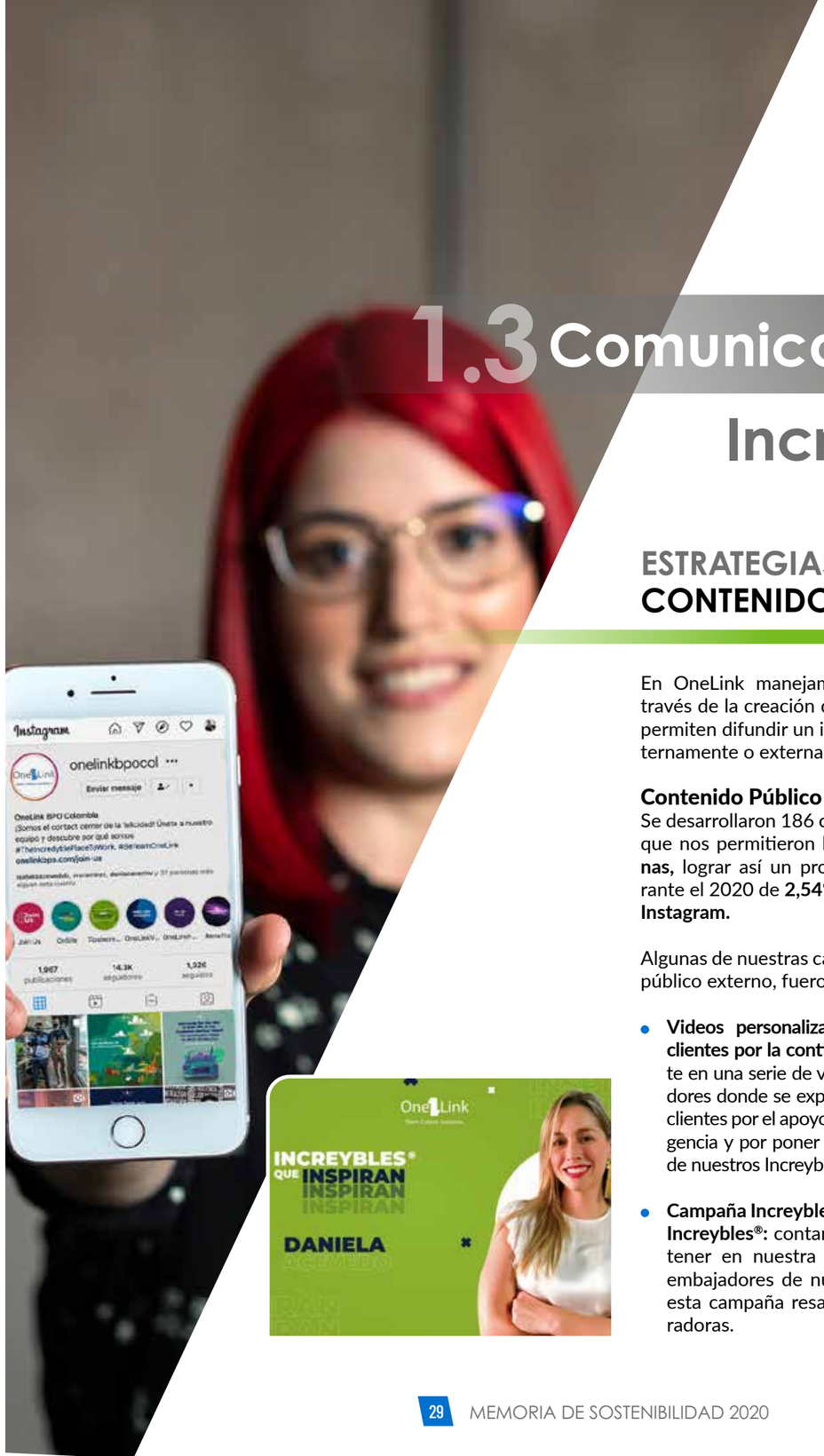
[GRI 303-3]

OneLink toma sus aguas del acueducto para suplir las necesidades de sus operaciones. El consumo dentro de nuestra organización para Colombia durante el 2020 fue de 29.062 m³, atribuyéndole a Medellín un consumo de 23.230 m³ y Bogotá de 5.832 m³.

29.062 m³

Consumo en Medellín: **23.230** m³

Consumo en Bogotá: **5.832** m³



1.3 Comunicaciones Increybles®

ESTRATEGIAS DE **CONTENIDO** [OL8]

En OneLink manejamos distintas iniciativas a través de la creación de campañas creativas que permiten difundir un impacto positivo, ya sea internamente o externamente.

Contenido Público Externo

Se desarrollaron 186 campañas en redes sociales que nos permitieron llegar a más **65 mil personas,** lograr así un promedio de interacción durante el 2020 de **2,54% en Facebook y 3,44% en Instagram.**

Algunas de nuestras campañas significativas para público externo, fueron:

- **Videos personalizados de agradecimiento a clientes por la contingencia COVID-19:** consiste en una serie de videos de nuestros colaboradores donde se expresa el agradecimiento a los clientes por el apoyo brindado durante la contingencia y por poner como prioridad el bienestar de nuestros Increybles®.
- **Campaña Increybles® Que Inspiran/ Historias Increybles®:** contamos con la oportunidad de tener en nuestra comunidad colaboradores embajadores de nuestra cultura, a través de esta campaña resaltamos sus historias inspiradoras.

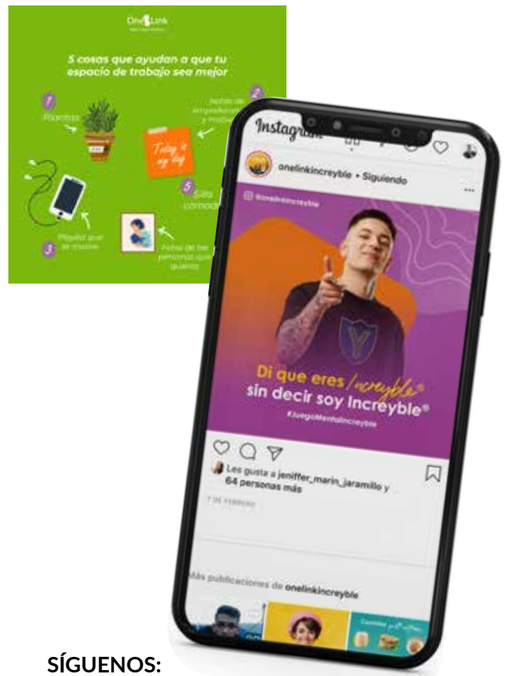
- **Campaña Incredyble® Wall:** esta estrategia resalta la labor de las áreas de soporte de la organización, las cuales durante la contingencia estuvieron trabajando incansablemente para asegurar el bienestar de nuestros colaboradores y el funcionamiento de la compañía.

- **Frases Increybles®:** son frases motivacionales relacionadas con nuestra cultura corporativa.

- **Campaña Significado Increyble® de OneLink:** por medio de videos resaltamos el sentido de pertenencia de nuestros Increybles® por la compañía, en ellos se mencionan todos los beneficios de hacer parte de la familia OneLink.

- **Campaña ¿Qué es ser feliz?:** la felicidad es uno de nuestros valores corporativos y aquí resaltamos qué significa este valor para nuestros colaboradores.

- **OneLink Talks:** por medio de nuestras redes sociales promovemos una serie de podcast que promueve el liderazgo.



SÍGUENOS:

- www.OneLinkbpo.com
- OneLink BPO Colombia
- @Onelinkbpocol
- @Onelinkbpo
- OneLink BPO
- OneLink BPO

Contenido Público Interno

Este contenido va dirigido a todos nuestros Increybles®, en el 2020 se desarrollaron **212 campañas** que apoyaron la gestión de las áreas de la compañía y nuestra cultura organizacional. A continuación, mencionaremos las estrategias más sobresalientes.

- **Campaña Prevención y Protocolo COVID-19:** se realizaron diferentes comunicados y socializaciones con el fin de sensibilizar acerca de las medidas preventivas y todos los protocolos de Bioseguridad dentro de la compañía.

- **Campaña de Agradecimiento Increybles® y cuentas:** son campañas personalizadas donde se resalta la labor de nuestros Increybles® en las diferentes cuentas y áreas de OneLink.

- **Comunicados Informativos:** este espacio nos permite informar a todos nuestros Increybles® sobre los programas, inscripciones y campañas de beneficios que se realizan en la compañía, algunas de ellas son:
  - Programas de ayudas psicológicas.
  - Inscripciones a programas de registro en las plataformas oficiales de Medellín y Bogotá.
  - Información sobre el Fondo de Empleados.
  - Información relevante sobre las actividades de todas las áreas de la compañía (newslatters corporativo).

Además, manejamos un CALENDARIO GH, donde invitamos a todos nuestros Increybles® a participar activamente de todas las actividades propuesta por las áreas de Gestión Humana.

2 Nuestra Gente

2.1 Prácticas laborales

Desde el comienzo de la experiencia en OneLink buscamos que todas las personas vivan la Cultura Increyble®, para ello contamos con un equipo del área de Atracción de Talento, la cual tiene la misión de llevar a cabo los procesos de reclutamiento según las necesidades del cliente.

Creemos que el talento es más que solo capacidades, y consideramos que la buena actitud, partiendo de nosotros, debe ser lo que nos agrupa y fortalece.

ATRACCIÓN DE **TALENTO**

1. Registro y solicitud de Increybles®

→ **2.** *Social Media*
Portales de empleo
Job Fair
Open house
Referido interno
Referidos externos
Publicidad
Rehiress

→ **3.** Citación y presentación Increybles®

→ **4.** Bienvenida e inducción a Increybles®
Oferta y condición de la oferta.

→ **5.** Aplicación de pruebas técnicas y psicotécnicas
Formatos
Evaluación del idioma

→ **6.** Proceso entrevista Increybles®
Cotejo de seguridad
PEACE

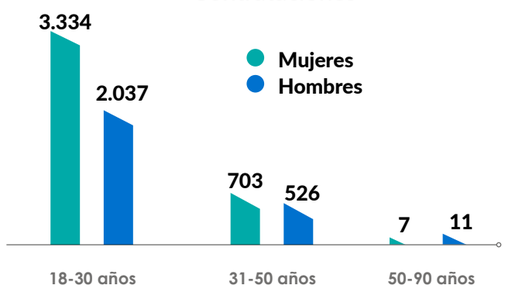
→ **7.** *Rol Playing Game*
Entrevista Clínica
Assesment Center

→ **8.** Exámenes médicos
Validación de referencias

→ **9.** Formación
Contratación
Periodo de *Nesting*

NUESTROS Increybles®

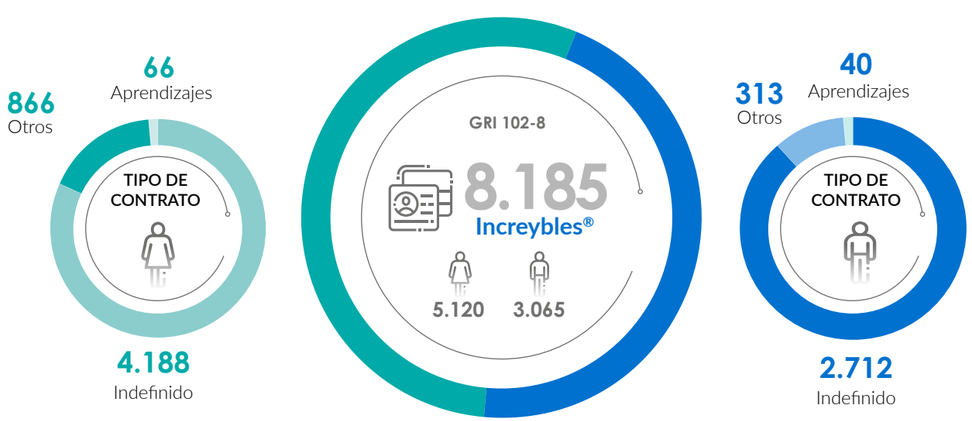
Contrataciones



En OneLink la distribución de nuestros Increybles® se clasifica en 7 categorías laborales. [GRI 405-1]

1. Asesores
2. Auxiliares, técnicos y mensajeros
3. Supervisores, analistas, formadores y especialistas
4. Coordinadores
5. Jefes
6. Gerentes
7. Directores VPs

Nuestra operación no cuenta con media jornada, todos nuestros Increybles® trabajan jornada completa. [GRI102-8]



	Categoría Laboral 1	Categoría Laboral 2	Categoría Laboral 3	Categoría Laboral 4	Categoría Laboral 5	Categoría Laboral 6	Categoría Laboral 7
Total de empleados	**6.534**	**158**	**1.194**	**105**	**15**	**58**	**14**
Edad 18-30 años	5.234	115	743	41	2	5	0
Edad 31-50 años	1.283	43	449	64	13	51	12
Edad 50 en adelante	17	0	2	0	0	2	2

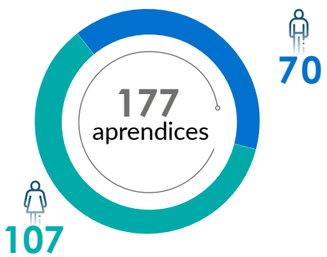
Mujeres

	Categoría Laboral 1	Categoría Laboral 2	Categoría Laboral 3	Categoría Laboral 4	Categoría Laboral 5	Categoría Laboral 6	Categoría Laboral 7
Total de mujeres	**4.318**	**85**	**578**	**41**	**7**	**21**	**4**
Porcentaje de mujeres	66%	54%	48%	39%	47%	36%	29%
Edad 18-30 años	3.457	61	358	18	2	2	
Edad 31-50 años	850	24	220	23	5	19	4
Edad 50 en adelante	11	0	0	0	0	0	0

Hombres

	Categoría Laboral 1	Categoría Laboral 2	Categoría Laboral 3	Categoría Laboral 4	Categoría Laboral 5	Categoría Laboral 6	Categoría Laboral 7
Total de hombre	**2.216**	**73**	**616**	**64**	**8**	**37**	**10**
Porcentaje de hombre	34%	46%	52%	61%	53%	64%	71%
Edad 18-30 años	1.777	54	385	23	0	3	0
Edad 31-50 años	433	19	229	41	8	32	8
Edad 50 en adelante	6	0	2	0	0	2	2

Nuestra alta dirección está conformada desde la categoría laboral 5 (jefes), hasta la 7 (vicepresidentes). El 92% son de nacionalidad colombiana. [GRI 202-2]



En nuestra familia OneLink apoyamos la generación del primer empleo, en el año 2020 contratamos 177 aprendices, siendo **107 mujeres y 70 hombres** [OL12].

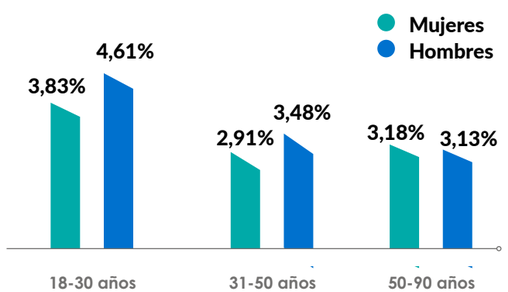
En OneLink creemos firmemente en la igualdad, para ello trabajamos constantemente en reducir las diferencias salariales entre hombres y mujeres. El salario lo asignamos acorde al cargo que ocupa el Increyble®, las funciones que desempeña y las competencias específicas de su labor. El ratio salarial y la remuneración para el año 2020 se distribuye de la siguiente manera [GRI 405-2].

	EXPERTS COLOMBIA S.A.S	GETCOM COLOMBIA S.A.S	ONELINK S.A.S	GETCOM SERVICIOS S.A.S
		Categoría laboral 1		
Ratio salario	1,16	1,21	1,19	1
		Categoría laboral 2		
Ratio salario	1,18	1,05	0,96	*
		Categoría laboral 3		
Ratio salario	1,07	1,21	1,18	0,92
		Categoría laboral 4		
Ratio salario	1	0,99	1,19	*
		Categoría laboral 5		
Ratio salario	0,94	1,27	*	*
		Categoría laboral 6		
Ratio salario	0,9	1,02	1,27	1,25
		Categoría laboral 7		
Ratio salario	1,18	1,12	1,23	*

***No contamos con personal (hombre o mujer) para realizar el cálculo del ratio.**

Tasa de rotación

Nos sentimos orgullosos por nuestra tasa de rotación para el 2020, la cual cerró en **3,68%.** Atribuyéndole un **2,3% a las mujeres y un 1,61% a los hombres.**



Aunque es todo un reto mejorar estas cifras, creemos firmemente que con nuestras prácticas Increybles® podemos hacerlo.

CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL Increyble® [OL13]

El 2020 fue un año diferente, un año para reflexionar y agradecer que continuamos siendo parte de este equipo Increyble®. Nos reinventamos y la virtualidad no fue impedimento para continuar haciendo la diferencia y viviendo nuestra cultura de la felicidad todos los días, las plataformas digitales se convirtieron en nuestras mejores aliadas y aprendimos a cuidarnos de manera presencial para seguir adelante [OL13].

¡Nuestros Increybles® son nuestra razón de ser, a través de las actividades del área de **Cultura & Vida** se logró una participación de **196.456 actividades,** lo que significa una cobertura del **55,9%.**

- **Ejecutamos 784 actividades en lo corrido del año, tales como:** lanzamientos de cuentas, celebraciones de aniversarios de los clientes y T*op Performer.* Esto nos hacen sentir orgullosos del crecimiento imparable, lo que nos motiva a seguir trabajando con compromiso y excelencia.
- Tenemos toda una semana dedicada para los Increybles® con nuestro *Customer Service Week*, impactando a **7.895 Increybles®.**
- Seguimos reconociendo la labor de **422 Increybles®** por medio de la Carpeta de Servicio Increyble®, la cual destaca el buen desempeño de sus funciones y muestra su compromiso al llevar el valor de la excelencia.
- Realizamos nuestra celebración de Carpeta de Quinquenios, donde aplaudimos la perseverancia y compromiso de **86 Increybles®** que nos han acompañado por cinco años en nuestra familia OneLink.

¡Pero nuestras **iniciativas** van más allá de los indicadores y los temas operativos

Lo mejor de ser un Increyble® es contar con los mejores beneficios e iniciativas todos los días.

6.321 Increybles®

participaron en nuestro relanzamiento de beneficios.

- Manejamos una **tarjeta beneficio,** con nuestro programa OneTrend, donde cada Increyble® puede consultar todas las tiendas aliadas y los descuentos que puede obtener, contamos con más de **40 beneficios en las líneas de: salud y belleza, recreación, educación y alimentos.**
- Al finalizar el año, **8.200 familias de nuestros Increybles® recibieron la ancheta navideña** para compartir los mejores momentos en las fechas especiales. Además **24.945** se entregaron **24.945 bonos de dotación.**
- El ámbito personal es fundamental para la familia OneLink y por eso creamos espacios como ***Follow the Yellow Road,*** donde invitados líderes en sus profesiones, comparten sus experiencias de vida para motivar a todos nuestros Increybles®. Queremos agradecer a todos los invitados por participar de los talleres e impactar la vida de más de **2.500 Increybles®,** al retarlos a adquirir las mejores prácticas para sus vidas.
- En OneLink siempre buscamos la innovación en cada una de las actividades, por ello en el año 2020 surgió nuestro propio canal interno de Instagram **@onelinkincreyble.** Un espacio diseñado por nosotros y para nosotros en donde vivimos la cultura Increyble® saliendo de la rutina, aprendiendo, interactuando y conociendo nuestra región como la familia que somos. Este espacio permite establecer vínculos de comunicación entre los Increybles® y nuestras áreas de apoyo. En el segundo semestre del año realizamos de gestionaron **1.551 consultas generales.**
- Realizamos actividades culturales, de salud, bienestar y entendimiento, de acuerdo con los intereses generales de los Increybles®.

En nuestra familia contamos con diferentes programas que nos permiten compartir, ayudar y mejorar la calidad de vida de los Increybles®.

One hand

One you

One Xperience

One Health

One Trip

One

One Person

One Movie

One Shop

Uncafé con tu Líder

Incredyble TALENT SHOW

ONE PRISMA
Fondo de Empleados de la Industria de Contact Centers y BPO

Con nuestro **fondo de empleados** manejamos grandes beneficios para todos nuestros Increybles®, ya sea en temas de ahorros o de compras.

Work Café

Es un espacio para conversar sobre un tema en común entre los equipos, de acuerdo con conocimientos previos, pretende que los participantes construyan respuestas conjuntas, según sus vivencias y experiencias dentro de la compañía y el servicio al cual pertenecen, permitiendo el diagnóstico para la puesta en marcha de **planes de acción que nos posibiliten interactuar con los equipos de trabajo.**

En el equipo de gestión humana, manejamos espacios como:

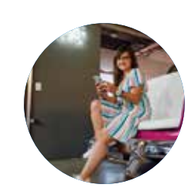
Open Cards
Las sesiones bajo esta metodología facilitan diagnosticar, conocer y profundizar en temas en el marco del trabajo con las personas, y en un espacio de diálogo abierto, participativo y constructivo.

Risk of Leaving
La herramienta *Risk of leaving*, nos ayuda a canalizar la información que los lideres identifican tempranamente sobre el riesgo de salida de nuestros Increybles®. Desde la información allí depositada se generarán planes de acción que serán ejecutados por el equipo de analistas de GH, dando prioridad a los casos que así lo requieran.

¡Juntos seguiremos haciendo de OneLink The Incredyble® Place to Work!

Contamos con espacios de esparcimiento para todos nuestros Increybles®:

Cancha



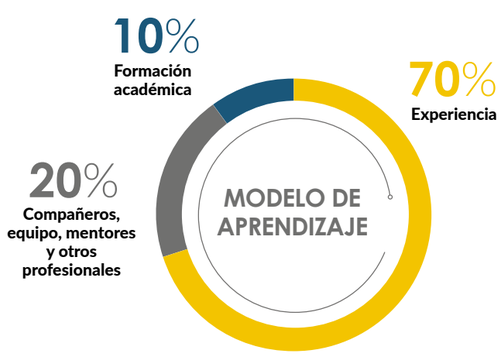
Game Room

Gym

DESARROLLO Increyble®

En OneLink adoptamos la propuesta pedagógica SER: una pedagogía de toma de conciencia para poder compartir caminos hacia un BIEN HACER, de esta forma se aplica el modelo de aprendizaje 70/20/10. El área de Aprendizaje y Desarrollo ha diseñado actividades de formación orientadas al aprendizaje significativo y vivencial, promoviendo el autoaprendizaje por medio de la plataforma virtual One University, de tal modo que el conocimiento aprendido sea un proceso de resignificación conceptual dentro de las labores desarrolladas en la organización.

El modelo 70/20/10 afirma que el aprendizaje más efectivo se produce cuando las personas dedican el 10% de su tiempo a cursos de formación académica; el 20% a aprender a través de otras personas: compañeros, miembros del equipo, mentores y otros profesionales (exposición); y el 70% a aprender a través de la experiencia en el trabajo y la resolución de los problemas.



Por medio del portafolio de capacitaciones, intervenciones y ofertas formativas, con el área de A&D (Aprendizaje y Desarrollo) buscamos impactar el 10% del desarrollo de los Increybles®, de tal manera que este recurso sea el "motor" que genere la concientización y la necesidad de aprender en cada uno de los Increybles® de la organización.

One University en este espacio le brindamos la información de la organización a los nuevos Increybles®, desde la estructura corporativa, pasando por nuestra historia hasta lo que significa nuestra cultura Increyble®.

Está conformada por las siguientes Facultades: [GRI 404-2]

- **Inducción Corporativa:** en este curso nos damos a conocer como compañía, los estudiantes Increybles® pueden conocer todo lo relacionado a OneLink: la estructura corporativa, su historia, la cultura Increyble®.
- **Facultad Operativa:** desde nuestra estrategia, buscamos desarrollar en nuestros Increybles® habilidades operativas que les permitan adquirir conocimientos claves de los procesos internos, a través de espacios de formación de calidad para potenciar su desarrollo profesional y la ventaja competitiva de la compañía.
- **Facultad Gestión Increyble®:** nuestros Increybles® en esta facultad encontrarán cursos y programas que son parte fundamental de la gestión y de los procesos claves de OneLink.
- **Facultad Felicidad:** propiciamos y enseñamos a vivir el valor de la felicidad dentro de OneLink, fortaleciendo la cultura Increyble®.
- **Facultad Liderazgo:** en esta facultad desarrollamos líderes alineados con nuestro modelo de competencias, promoviendo las mejores prácticas, brindado herramientas que les permitan gestionar equipos de trabajo eficientes para lograr los resultados óptimos esperados.
- **Facultad Desarrollo De Competencias:** desarrollamos las capacidades que son requeridas para los puestos de trabajo, enfocándonos en un modelo de gestión que nos permita conectar a nuestros Increybles® con los objetivos de la compañía, garantizando el cumplimiento de las estrategias y la construcción de una cultura organizacional orientada a la competitividad.

[GRI 404-1]

One University Colombia

Linkedin

- **OneLink Academy:** partiendo de nuestra estrategia, buscamos complementar la formación con programas certificados, alianzas educativas, *Language Studio* (aprendizaje de idiomas).

Language Studio: Evaluamos el nivel de inglés para las cuentas bilingües, trabajando junto con el equipo de Atracción de Talento, llevando a cabo LOC. Además, desarrollamos y potenciamos las habilidades de un segundo idioma para nuestros Increybles®.

Medellín

Amount of waves	Graduated trainees	Total hours	Inversion
16	162	3.680	**$ 54.456.640**

Bogotá

Amount of waves	Graduated trainees	Total hours	Inversion
6	37	1.510	**$ 25.499.370**

Total inversión $ 79.956.010

Manejamos estrategias como los **Talleres Expertos,** que son espacios de aprendizaje especializados disponibles para toda la comunidad de Increybles®. A través de estos, cada líder de equipo o Increyble® puede aprender de la mano de expertos en diferentes habilidades y temas de alto impacto a la labor, para ello se forman en las siguientes competencias:

- **Habilidades Comunicativas:** habilidades comunicativas, redacción y ortografía, negociación y comunicación asertiva.
- **Habilidades del Servicio:** orientación al servicio, pasión Increyble®, compromiso con la excelencia, orientación a los resultados, empatía en el servicio y habitos en trabajo en casa.
- **Habilidades Sociales:** trabajo en equipo, principios de liderazgo, empatía, cortesía, *LoveMark*, *OneXperience*, *OneTalk*, el tipo correcto de ignorancia, relaciones interpersonales.
- **Habilidades del Pensamiento:** conocimiento de emociones, adaptación al cambio, gestión del tiempo, atención al detalle, activa tu mente, creatividad e innovación, autocontrol, manejo de estrés laboral.
- **Habilidades Intelectuales:** inteligencias múltiples y estilos de aprendizaje, pensamiento analítico, resolución de conflictos y elaboración de hojas de vida.
- **Habilidades Comerciales:** manejo de clientes difíciles, marca diferenciadora.

[GRI 404-1]
En el año 2020 se formaron

2.750
Mujeres

104.463
horas

1.459
Hombres

Bogotá	Categoría laboral 1	Categoría laboral 2	Categoría laboral 3	Categoría laboral 4	Categoría laboral 5	Categoría laboral 6	Categoría laboral 7
Número de MUJERES	509	8	122	4	0	6	0
Horas de formación MUJERES	1.059	14	1.069	96	0	151	0
Media de horas de formación MUJERES	2,08	1,7	8,7	24	0	25,8	0
Número de HOMBRES	215	2	88	11	1	3	0
Horas de formación HOMBRES	354	2 h	95	268	1	72	0
Media de horas de formación HOMBRES	1,6	1	1,08	24,3	1	24	0

Medellín	Categoría laboral 1	Categoría laboral 2	Categoría laboral 3	Categoría laboral 4	Categoría laboral 5	Categoría laboral 6	Categoría laboral 7
Número de MUJERES	2.002	2	84	8	2	2	1
Horas de formación MUJERES	4040	2	170	146	48	5	2
Media de horas de formación MUJERES	2	1	2	18	24	2,5	2
Número de HOMBRES	1.015	3	101	16	2	2	0
Horas de formación HOMBRES	2.352	3	236	224	3	48	0
Media de horas de formación HOMBRES	2,3	1	2,3	14	1,5	24	0

En el 2020 se invirtieron un total de **$ 383.285.486** en formación para nuestros Increybles®

1. La medición se realiza por horas.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Increyble® [GRI 404-3]

En el 2020 realizamos

425 evaluaciones del desempeño y de desarrollo profesional

218 Mujeres

207 Hombres

Categoría 3 hasta la 7

Colaboradores que han recibido una evaluación de desempeño y desarrollo profesional

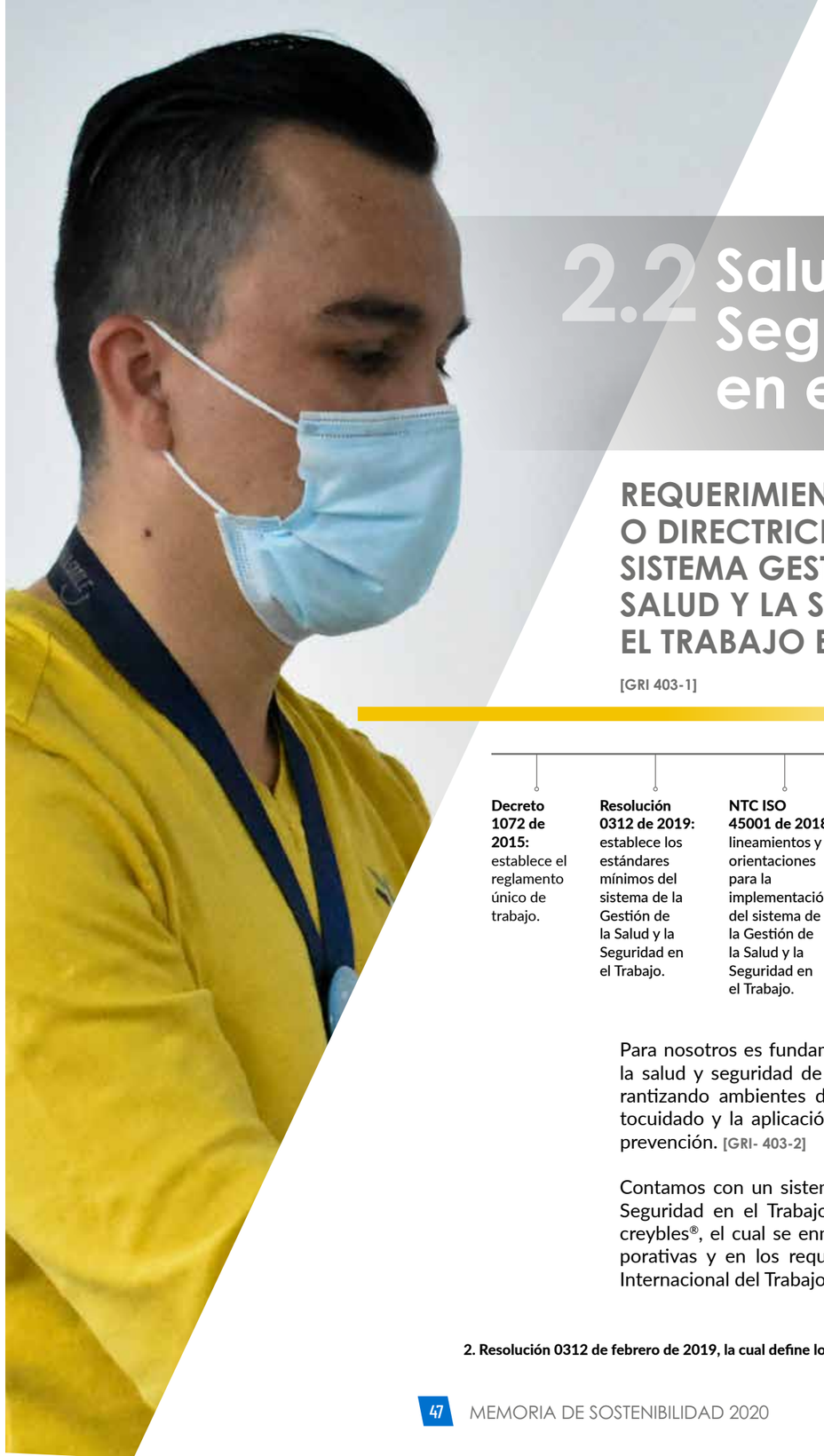
Categoría laboral 3	Categoría laboral 4	Categoría laboral 5	Categoría laboral 6	Categoría laboral 7
294	80	6	34	11

LÍNEA ÉTICA

En el 2020 se reportaron 49 casos a la línea ética, siendo 4 de ellos casos de discriminación. 13 casos no requirieron planes de acción y 36 se intervinieron mediante retroalimentaciones para reforzar los valores de la compañía, en algunos casos se dio la terminación de contrato por el nivel de gravedad. [GRI 406-1]

SATISFACCIÓN DEL Increyble®

La satisfacción y el nivel de compromiso en OneLink se mide por medio de una encuesta llamada ESAT, esta se realiza de forma anual. Para el año 2020 se obtuvo un resultado de 87,57% a nivel Colombia. Esta encuesta nos muestra los niveles de satisfacción por cuentas de soporte, permitiéndonos identificar oportunidades de mejora, con el fin de prestar un servicio Increyble®. [OL10]



2.2 Salud y Seguridad en el Trabajo

REQUERIMIENTOS LEGALES O DIRECTRICES DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO EN ONELINK.

[GRI 403-1]

Decreto 1072 de 2015:	Resolución 0312 de 2019:	NTC ISO 45001 de 2018:	OHSAS 18001:2007:	Guía Técnica Colombiana GTC: 45
establece el reglamento único de trabajo.	establece los estándares mínimos del sistema de la Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.	lineamientos y orientaciones para la implementación del sistema de la Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.	orientación para la implementación del sistema de la Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.	

Para nosotros es fundamental proteger y prevenir la salud y seguridad de nuestros Increybles®, garantizando ambientes de trabajo seguros, el autocuidado y la aplicación de buenas prácticas de prevención. [GRI- 403-2]

Contamos con un sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo aplicable a nuestros Increybles®, el cual se enmarca en las políticas corporativas y en los requisitos de la Organización Internacional del Trabajo y la Ley colombiana[2].

2. Resolución 0312 de febrero de 2019, la cual define los estándares mínimos del SG-SST.

Ocurrencia de accidentes o incidentes [GRI 403-9]

95	0,13%	765.050.624	0
Lesiones por accidente laboral registradas	***Tasa de lesiones por accidente laboral registradas**	**Horas trabajadas**	**Fatalidades de empleados y contratistas**

Contamos con un indicador de severidad de accidentalidad del **0,3%.** [OL14]

Además, para el 2020 **no se reportaron enfermedades laborales calificadas.** [GRI 403-10]

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral, son:

1. Caídas al mismo nivel.
2. Golpe, contusión o aplastamiento.
3. Torcedura o esguince, desgarro muscular, hernia o laceración de tendón sin herida.
4. Trauma superficial.

Las principales consecuencias de los accidentes presentados en el año 2020 fueron por causas:

1. **Físicas:** iluminación, ruido en el entorno, radiaciones no ionizantes.
2. **Seguridad:** locativos, accidente de tránsito, conducción o transporte en vehículo.
3. **Biomecánico:** posturas, movimientos repetitivos de miembros superiores, uso prolongado de la voz, trabajo en alturas.
4. **Psicosocial:** gestión organizacional.
5. **Fenómenos naturales:** tormentas eléctricas, inundaciones, sismos.

Desde el área de HSE se identificaron, se valoraron y determinaron los controles pertinentes para la mitigación de dichos peligros.

1. Mediciones de higiene ambientales, exámenes médicos de preingreso y periódicos.
2. Subcontratación del servicio de transporte urbano con un proveedor que cumpla con el PESV y habilitado por el Ministerio de Transporte y con vehículos capacitados.
3. Garantizar las pausas activas.
4. Realizar medición de Riesgo psicosocial, de acuerdo con lo establecido legalmente.
5. Garantizar la ejecución del simulacro anual, divulgar procedimientos de emergencias, continuar con la capacitación y formación de la brigada de emergencias y actualizar análisis de vulnerabilidad de acuerdo con lo planeado en el plan de trabajo anual.

Una de las **estrategias para garantizar la calidad de estos procesos,** es realizar una revisión por medio de una matriz para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, ejecutándose con frecuencia los siguientes pasos:

1. **Evaluación de los parámetros:** se evalúan lugares, procesos, actividades, tareas rutinarias y tipo de riesgo.
2. **Métodos de control existentes:** indicar las condiciones de materialización del riesgo en la fuente, el medio y la persona.
3. **Evaluación del riesgo:** la evaluación de los riesgos corresponde al proceso de determinar la probabilidad de materialización de eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias, mediante el uso sistemático de la información disponible; los parámetros que se evalúan son: Nivel de Deficiencia (ND), Nivel de Exposición (NE), Nivel de Probabilidad (NP), Nivel de Interpretación (NI), Nivel de Consecuencia (NC), Nivel de Riesgo (NR), Aceptación del Riesgo.
4. **Medidas de Intervención:** adoptamos las medidas de eliminación, sustitución, control de ingeniería, controles administrativos, señalización y emergencia, elementos de protección personal.

Los resultados arrojados de esta matriz nos permiten prevenir la materialización de riegos y la ocurrencia de incidentes y accidentes de trabajo, garantizando un control de las zonas con mayor vulnerabilidad, generando a su vez ambientes de trabajo confortables y seguros para nuestros Increybles®.

!

Algunas medidas tomadas para la eliminación de peligros laborales y minimizar los riesgos, fueron:

1. Mantenimiento preventivo a los conductos de aires acondicionados.
2. Seguimiento a los controles preventivos.
3. Continuar con el mantenimiento establecido a redes eléctricas.
4. Mantener los controles requeridos con el personal del contratista.
5. Mantener los controles de exámenes médicos, formación y entrenamiento, de acuerdo con su fecha de caducidad.
6. Implementación de estándares para la manipulación de sustancias químicas.
7. Implementación de estándares para uso adecuado de herramientas manuales.

Además, contamos con: botiquín de primeros auxilios, vehículos, extintores, elementos de protección personal, camillas de herramientas y equipos de trabajo, desfibrilador externo automático, áreas de desinfección, control de temperatura al ingreso. Tenemos también puntos de atención de primeros auxilios, médico y enfermero empresarial, brigadistas de emergencias y con área protegida (EMI). [GRI 403-3] [GRI 403-6]

En OneLink manejamos diferentes mecanismos de participación para nuestros Increybles®

[GRI 403-4]

COPASST

Están conformado por los Increybles® elegidos por medio de votación libre y por colaboradores asignados por el representante legal, estos manejan responsabilidades como:

1. Proponer a la administración de la empresa o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.

2. Proponer y participar en actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo dirigidas a todos los Increybles® o establecimientos de trabajo.

3. Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de seguridad y salud en el trabajo en las actividades que estos adelanten en la empresa y recibir por derecho propio los informes correspondientes.

4. Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar la empresa, de acuerdo con el reglamento de higiene y seguridad industrial y las normas vigentes; promover su divulgación y observancia.

5. Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, proponiendo al empleador las medidas correctivas para evitar sus ocurrencias. Evaluar los programas que se hayan realizado.

6. Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, las máquinas, los equipos, los aparatos y las operaciones realizadas por los Increybles® en cada área o sección de la empresa, e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.

7. Servir como organismo de coordinación entre OneLink y sus Increybles® en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional.

8. Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales.

10. Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen, el cual estará en cualquier momento a disposición de todos los Increybles® y las autoridades competentes.

En OneLink incentivamos espacios donde se **fomenta la salud,** realizando jornadas de donación de sangre, charlas comunicativas sobre temas de seguridad y salud en el trabajo y actividades de promoción y prevención. **[GRI 403-6]**

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

El CCL está conformado por los Increybles® elegidos por medio de votación libre y por los Increybles® asignados por el representante legal, manejan responsabilidades como:

1. Ejercer su rol como comité de convivencia laboral durante un periodo de 2 años corridos a partir del diligenciamiento del acta de apertura.

2. Garantizar la confidencialidad de los casos tratados en el comité de convivencia.

3. Participar de los procesos de formación en temas relacionados con la convivencia laboral, prevención del acoso laboral y promoción de la sana convivencia.

Proceso de notificación e investigación de accidentes o incidentes

Cada Increyble® puede notificar situaciones de peligro laboral mediante la información inmediata a su jefe o directamente al área de HSE, con el fin de que se pueda brindar una gestión oportuna y prevenir incidentes o accidentes a futuro.

Con el apoyo del área de HSE procedemos a investigar sobre el accidente o incidente de trabajo con el fin de identificar cuáles fueron las causas y proponemos controles para evitar la ocurrencia de nuevos eventos.

Para esto el analista de HSE y el equipo investigador se basan en la información que proporciona el Increyble® o los involucrados en el presunto accidente o incidente de trabajo, después se visita el área donde ocurrió el evento con el fin de recolectar evidencia que ayude con el proceso de investigación.

El analista registra la información recolectada y la consolida en una matriz de presunto accidente o incidente de trabajo. Este proceso se debe realizar en un plazo de (15) quince días calendario, después de la ocurrencia del accidente o incidente de trabajo.

Una de nuestras estrategias se llama la Lección Aprendida, en ella se establece que el analista debe entregar al Increyble® el ejemplo de lo que no se puede realizar y cómo se pueden prevenir los accidentes o incidentes de trabajo, de acuerdo con dicha información el Increyble® socializa el suceso con su equipo de trabajo y sensibiliza a sus compañeros mediante las diferentes formas de prevención.

3 Estándares de Seguridad

3.1 Conectividad y Ciberseguridad

En OneLink manejamos estrategias como la evaluación de ambientes de seguridad y desarrollo de escaneos de vulnerabilidades, implementando a su vez controles que permitan mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. Las vulnerabilidades se atendieron y se dieron solución en un 100% y un 97,5% en el seguimiento de riesgos. [OL21][OL30]

91%

Porcentaje de incidentes resueltos dentro del tiempo de resolución establecido

91%

Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del tiempo de resolución establecido

CONTROLES DE **SEGURIDAD**

Nuestra seguridad integral está enmarcada en una gestión basada en controles de seguridad, que posibilita el mejoramiento de nuestra operación y al mismo tiempo fortalece la confianza de nuestros clientes. A través de la gestión estratégica de las situaciones que potencialmente puedan afectar la seguridad de la información y privacidad en la compañía, manejamos indicadores que nos ayudan a medir la efectividad y los tiempos pertinentes para resolver los incidentes. [OL27]

NUESTRO **FUTURO**

Para el próximo año tenemos como meta mejorar los servicedesk, el cual nos permita tener una mesa de ayuda regional, con el fin de solucionar requerimientos desde cualquier país donde se opera.

3.2 Buen Gobierno / Ética y Transparencia

En OneLink manejamos estrategias de continuación de negocio y de contingencia para las operaciones, permitiéndonos continuar con el debido proceso. [OL32]

100%
de las cuentas implementaron estrategias de recuperación

100%
de las operaciones cuentan con estrategias de plan de negocio.

206
riesgos identificados

Nuestro Futuro

META

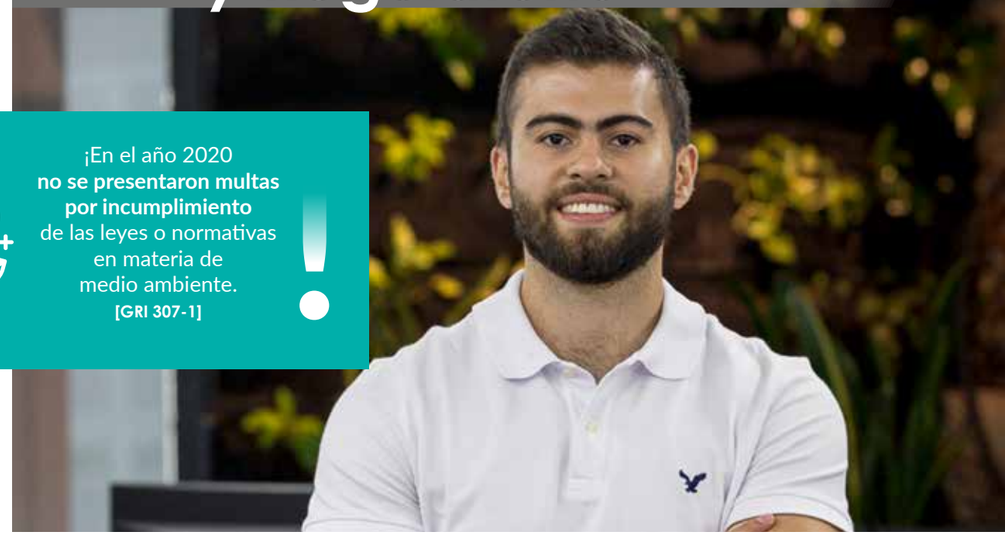
Mantener la certificacion 22301
AÑO DE CUMPLIMIENTO
2020

Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Durante 2020, no se presentaron incidentes confirmados en relación con casos de corrupción y soborno. Así mismo, nuestra tolerancia es "cero" con la corrupción y brindamos capacitación en el onboarding anualmente, abarcando a más del 91% de la población (capacitación en código de ética y política anticorrupción). [GRI 205-3][GRI 206-1]

La transparencia es uno de nuestros principales motores, por ello se realizaron campañas de comunicación sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción, con un alcance **75,8%** de nuestros Increybles®. [GRI 205-2]

3.3 Cumplimiento Legal y Regulatorio



¡En el año 2020 **no se presentaron multas por incumplimiento** de las leyes o normativas en materia de medio ambiente. **[GRI 307-1]**

4 Transformación Digital y Finanzas

4.1 Innovación y transformación digital

29
requerimientos de nuevos clientes

55
Nuevos proyectos digitales

99,4%
reportes de incidentes resueltos

Con el apoyo de nuestra área de Gestión de Proyectos PMO, en el 2020 se recibieron **29 requerimientos** por parte de nuestros clientes sobre nuevas tecnologías, realizándose un total de **55** nuevos proyectos digitales, para un total del **27%** de todo el portafolio gestionado en el año. [OL18]

Ofrecemos servicios de calidad a nuestros clientes, es por eso que se respondieron los reportes de incidentes tecnológicos mayores en un **99,4 %.** [OL17]

Increybles® trabajando en casa con apoyo tecnológico

Nuestro propósito es cuidar a nuestros Increybles® y continuar brindando un excelente servicio a nuestros clientes y usuarios, para ello hemos apoyado a **71,9 %** de Increybles® de nuestra operación, con apoyo tecnológico en casa. [OL35]

Servicios tecnológicos

En OneLink buscamos la satisfacción de nuestros Increybles®, siendo ellos la razón de ser y la vía para alcanzar el propósito. El equipo de Increybles® en su mayoría son jóvenes nativos digitales, lo que crea personas dinámicas, adaptables y con una alta necesidad de conectividad, para ello contamos con Partner, una plataforma móvil y web que nos permite estar en cercanía y en interacción con los Increybles®.

Partner® nos permite mostrar las actividades y eventos internos de la organización, beneficios y colillas de pago, además de la interacción con nuestro **Chatbot Lucy.**

Lucy nos permite realizar consultas rápidas a diferentes requerimientos de los Increybles®: hacia el área de Gestión Humana (Atracción de talento, Relaciones laborales, Contratación, Plan carrera, Desarrollo humano, Cultura y Vida, HSE, Sostenibilidad y Analistas GH); y hacia el área de Nómina, buscando mejorar la experiencia de nuestros colaboradores en sus gestiones administrativas, así como la reducción de tiempos de respuesta en la mismas, y a su vez, alinearnos con la estrategia de transformación digital de la compañía. [OL19]

4.2 Servicio al Cliente [GRI 102-6]

Servicio al Cliente:

Nuestra cultura Increyble® y la comprensión de la trayectoria del cliente se combinan para proveer la mejor experiencia en atención, siendo a la vez rentables. Garantizamos la mejor experiencia en cada interacción, alcanzando alianzas galardonadas que brindan la más alta calidad en el servicio, CSAT, NPS y lealtad de cliente, lo que finalmente lleva a maximizar el valor en el tiempo de los consumidores de nuestros clientes.

En OneLink, nuestro equipo experto se encuentra capacitado para diseñar y mejorar las indagaciones sobre productos y servicios, los métodos de resolución de quejas, las encuestas de retroalimentación de los consumidores y a llevar un consistente nivel de servicio, sin importar la ubicación del programa o servicio.

Contacto y atención humana combinados con tecnología eficiente

Resolución de problemas en el primer contacto

Soporte Técnico:

Nuestros agentes de soporte técnico están ampliamente capacitados para proveer el mejor soporte técnico en su clase, en un mundo en donde la tecnología evoluciona continuamente. Con nuestro equipo de especialistas calificados, brindamos servicios de soporte a través de los canales preferidos por sus consumidores, sin importar si es por voz, chat, email, SMS, todo ello dentro de una aplicación o por redes sociales. Nuestros sistemas y métodos de entrenamiento proveen un conocimiento a la vanguardia de nuestros Increybles®, ya sea que se encuentren en la sede o trabajando desde sus casas. Los Increybles® pueden ver los videos y actualizaciones más recientes en un ambiente asíncrono, asegurando que se encuentran al día en los últimos requerimientos del cliente. Algunas de nuestras soluciones incluyen:

- **Soporte Credenciales:** Token seguros
- **Resolución de problemas:** Inconvenientes con hardware
- **Inconvenientes con email:** Resolución de quejas sobre facturas
- **Resolución de problemas de producto**: Análisis de Big Data
- **Emisión de tickets de asistencia:** Procesos de transacción
- **Restablecimiento de contraseñas:** Análisis de cuentas

Ventas y Retención:

Como aliados estratégicos de nuestros clientes, trabajamos para mejorar y aumentar las tasas de conversión, así como para ampliar y cruzar las ventas, de esta forma ayudamos a impulsar ingresos adicionales a través de la ejecución de procesos comprobados. Los agentes de venta de OneLink están específicamente entrenados con técnicas de ventas demostradas en cómo enfrentar objeciones y cerrar ventas.

Nuestros equipos de liderazgo experimentados trabajan de cerca con nuestros clientes para desarrollar programas personalizados, actualizar y mejorar discursos de venta y ajustar las objeciones para así maximizar cada interacción. Adicionalmente, nuestros equipos de desarrollo impulsan el potencial de venta de nuestros Increybles®, brindándoles información sobre los consumidores en tiempo real durante el transcurso de la llamada, empoderando a nuestros equipos de venta con la más reciente información acerca de la persona a la cual le están prestando el servicio.

Moderación de Contenido:

Ayudamos con el lanzamiento, la creación y la moderación de los contenidos para los consumidores en diferentes plataformas. Con una configuración predeterminada de reglas y lineamientos para las comunicaciones generadas por los usuarios, gestionamos contactos directos e indirectos con los consumidores. A través de nuestros procesos de moderación de contenido, ayudamos a proteger la integridad de la marca y la experiencia del usuario.

Desde un punto de vista legal y siguiendo los parámetros de nuestros clientes, podemos generar alertas sobre consumidores con comportamientos repetitivos en lo referente a contenido no autorizado.

En OneLink, la protección de tu marca viene en muchas formas

Redes Sociales:

Con los Increybles® de redes sociales de OneLink, el cliente contará con un equipo de expertos entrenados para conectar su marca con los consumidores de los canales de redes sociales, añadiendo valor, relaciones con los consumidores, lealtad de consumidor y fidelidad de marca.

Destacando y protegiendo tu marca

Los consumidores tienen más poder que nunca para influenciar la imagen y marca. Por este motivo, cada interacción es importante. Debido a esto, sentimos que hoy en día es más significativo que los Increybles® que seleccionamos para nuestros programas de redes sociales sean cuidadosamente minuciosos y emocionalmente inteligentes. Por medio de una combinación entre nuestros Increybles® y consultores de experiencia de atención al cliente, convertimos a los consumidores en embajadores de nuestros clientes.

4.3 Cadena de Abastecimiento responsable

En OneLink manejamos un compromiso con nuestros proveedores, con prácticas transparentes y equitativas en la compra de bienes y servicios para la compañía. [GRI 102-9] [GRI 102-10]

Tipos de proveedores
Aseo, seguridad, tecnología, actividades motivacionales, transporte, alimentación, mantenimiento, asesorías, capacitaciones

190
proveedores en nuestra cadena de abastecimiento.

Ubicación geográfica de los proveedores
95% de Colombia,
5% es del Salvador
(Servicios de TI)

4.4 Finanzas Desempeño Económico y Continuidad Operacional

Consolidado

Valor generado

Ingresos operacionales
309.919.725.931

Ingresos por inversiones financieras
247.448.801

Valor distribuido

Gastos operativos
-85.430.743.149

Aportes a empleados
-202.231.780.614

Inversiones en la comunidad
-114.151.537

Aportes al gobierno
-8.109.648.814

Valor económico retenido
14.280.850.617

TABLA GRI [GRI 102-45]

N°	Nombre del contenido GRI / Propio	Unidades	Respuesta	Información Asociada	ODS
102-1.	Nombre de la organización	Descriptivo	OneLink Holdings		
102-2.	Actividades, marcas, productos y servicios	Descriptivo	Contact Center OneLink S.A.S, Getcom Servicios S.A.S, Getcom Colombia S.A.S y Experts Colombia S.A.S.		
102-3.	Ubicación de la sede	Descriptivo	Colombia		
102-4.	Ubicación de las operaciones	Descriptivo	Colombia / El Salvador Nicaragua / México / Brasil Guatemala / Honduras		
102-5.	Propiedad y forma jurídica	Descriptivo	Por temas de confidencialidad no se menciona.		
102-6.	Mercados servidos	Descriptivo	Colombia / El Salvador Nicaragua / México Guatemala / Estados unidos y Latinoamérica		
102-7.	Tamaño de la organización	Descriptivo	Por temas de confidencialidad no se mostrará la capitulación		
102-8.	Información sobre empleados y otros trabajadores	Descriptivo	Pg		
102-9.	Cadena de suministro	Descriptivo	Pg		
102-10.	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Descriptivo	Pg		
102-11.	Principio o enfoque de precaución	Descriptivo	Pg		
102-12.	Iniciativas externas	Descriptivo	Pacto Global / EFR		
102-13.	Afiliación a asociaciones	Descriptivo	ANDI / BPRO		
102-14.	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Descriptivo	Pg		
102-16.	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Descriptivo	Pg		
102-18.	Estructura de gobernanza	Descriptivo	Por temas de confidencialidad no se menciona.		

N°	Nombre del contenido GRI / Propio	Unidades	Respuesta	Información Asociada	ODS
102-21.	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Descriptivo	Pg		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Descriptivo	Por temas de confidencialidad no se menciona.		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Descriptivo	Pg		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientalesy sociales	Descriptivo	Pg		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Descriptivo	Pg		
102-40	Lista de grupos de interés	Descriptivo	Pg		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Descriptivo	Pg		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Descriptivo	Pg		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Descriptivo	Pg		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Descriptivo	Pg		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Descriptivo	Pg		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Descriptivo	Pg		
102-47	Lista de temas materiales	Descriptivo	Pg		
102-48	Reexpresión de la información	Descriptivo	No se han presentado informes anteriores		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Descriptivo	No se han presentado informes anteriores		
102-50	Periodo objeto del informe	Descriptivo	1° de enero y el 31 de diciembre de 2020		
102-51	Fecha del último informe	Descriptivo	No se han presentado informes anteriores		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Descriptivo	Anual		

N°	Nombre del contenido GRI / Propio	Unidades	Respuesta	Información Asociada	ODS
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Descriptivo	David Cardona Serrano, Coordinador de Sostenibilidad David.cardona@onelinkbpo.com.		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Descriptivo	Pg		
102-55	Índice de contenidos GRI	Descriptivo	Pg		
102-56	Verificación externa	Descriptivo	Se hace omisión pues no se verifica por un tercero		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Descriptivo	Pg		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Descriptivo	Pg		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Descriptivo	Pg		
	Sostenibilidad & Responsabilidad Social Corporativa				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Descriptivo	Pg	Solidaridad	9
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Descriptivo	Pg	Compromiso	11
302-4	Reducción del consumo energético	Descriptivo	Pg	Compromiso	11
303-3	Extracción de Agua	Descriptivo	Pg	Compromiso	6
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Descriptivo	Pg	Compromiso	11
OL1	Número de beneficiarios de la inversión social	Descriptivo	Pg	Solidaridad	10
OL2	Descripción de las líneas y proyectos de inversión social e inversión en cada una	Descriptivo	Pg	Solidaridad	N/A
OL3	Voluntariados	Descriptivo	Pg	Solidaridad	17
OL6	Número de árboles plantados	Descriptivo	Pg	Compromiso	15
OL7	Compensación de la Huella de Carbono	Descriptivo	Pg	Compromiso	11

N°	Nombre del contenido GRI / Propio	Unidades	Respuesta	Información Asociada	ODS
OL8	Estrategias de Contenido	Descriptivo	Pg	Innovación	N/A
OL9	Inclusión y Diversidad	Descriptivo	Pg	Compromiso	5 8
	Nuestra Gente				
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Descriptivo	Pg	Felicidad	8
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Descriptivo	Pg	Liderazgo	5 8 10
402-1	Plazos de aviso minimos sobre cambios operacionales	Descriptivo	Pg	Compromiso	8
403-1	Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo	Descriptivo	Pg	Compromiso	8
403-10	Dolencias y Enfermedades Laborales	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
403-2	Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de Incidentes	Descriptivo	Pg	Excelencia	3 8
403-3	Servicio de Saludo en el Trabajo	Descriptivo	Pg	Compromiso	3 8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Descriptivo	Pg	Compromiso	8
403-9	Lesiones por Accidente Laboral	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Descriptivo	Pg	Excelencia	4 8 10
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Descriptivo	Pg	Solidaridad	8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Descriptivo	Pg	Excelencia	8 10
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Descriptivo	Pg	Compromiso	5 8

N°	Nombre del contenido GRI / Propio	Unidades	Respuesta	Información Asociada	ODS
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Descriptivo	Pg	Compromiso	5 8 10
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Descriptivo	Pg	Compromiso	5 8
OL10	Satisfacción del Increyble® (Clima Organizacional-Maybe EFR)	Descriptivo	Pg	Excelencia	8 8
OL11	Monto de inversión de los Increybles®	Descriptivo	Pg	Innovación	4
OL12	Número de increybles® que están realizando sus prácticas	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL13	Índice de calidad de vida laboral	Descriptivo	Pg	Felicidad	8
OL14	Indice de severidad, incidencia y mortalidad laboral frente a la accidentalidad	Descriptivo	Pg	Compromiso	3 8
OL15	Porcentaje de margen de precisión	Descriptivo	Pg	Compromiso	8
	Estándares de Seguridad				
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Descriptivo	Pg	Excelencia	16
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Descriptivo	Pg	Excelencia	16
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Descriptivo	Pg	Excelencia	16
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Descriptivo	Pg	Compromiso	16
OL21	Gestión de Vulnerabilidad	Descriptivo	Pg	Excelencia	8 16
OL27	Controles de seguridad	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL30	Gestión de riesgo	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL32	Continuidad del negocio	Descriptivo	Pg	Excelencia	16

N°	Nombre del contenido GRI / Propio	Unidades	Respuesta	Información Asociada	ODS
	Transformación Digital y Finanzas				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL17	Disponibilidad de enlaces de internet	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL18	Personalizacion de los servicios	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL19	Nuevos Servicios Tecnológicos	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL25	Tasa efectiva de impuestos	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL28	Monto de inversión para la innovación	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL29	Número de nuevos clientes	Descriptivo	Pg	Excelencia	8
OL35	Porcentaje de Increybles® en Trabajando en Casa con apoyo tecnológico	Descriptivo	Pg	Compromiso	8

ISO 9001 · ISO 14001 · OHSAS 18001 · ISO 45001 · ISO 22301 · ISO 27001

AICPA SOC · PCI DSS COMPLIANT · HIPAA COMPLIANCE

One Link
Team. Culture. Solutions.