

# Lineamientos Programa

# emtelco points

Gerencia de Experiencia  
al Colaborador

Ubicación: calle 14 N° 52 A 174 / Código Postal 050024 / Correspondencia: calle 14 N° 52A - 174, Sede  
Olaya, Medellín Teléfono: +57 (4) 389 7000 / Sede Bogotá carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2  
C.C. Floresta Outlet / Teléfono: + 57 (1) 486 3500

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivo .....	3
3. Alcance.....	3
4. Descripción del programa.....	3
5. Política del reconocimiento.....	4
<b>5.1. Reconocimientos</b> .....	4
<b>5.2. Incentivos</b> .....	5
6. Reporte de points disponibles .....	6
Términos y Condiciones .....	7
1. Definiciones.....	7
2. Beneficiarios.....	7
3. Condiciones generales .....	8
4. Metodología de asignación de points .....	9
5. Redención o uso de points en el programa.....	10
6. Aliados.....	10
8. Cambios y garantías de productos y servicios.....	11
9. Canales de atención .....	13
Atención de las PQRS .....	13
Aceptación política de tratamiento de datos.....	14
Aceptación política de confidencialidad .....	14

## 1. Introducción

---

Desde la Vicepresidencia de Talento Humano trabajamos con pasión por el desarrollo integral y calidad de vida de los colaboradores; por eso, **creamos experiencias inspiradoras para enamorarte y recordarles que son el corazón de nuestra compañía.** Establecemos esta política que enmarca una de las diferentes estrategias, que te hará vibrar y elegirnos siempre.

## 2. Objetivo

---

Reconocer a quienes con esfuerzo, constancia y dedicación día tras día nos ayudan a transmitir nuestra promesa de marca, cumplir nuestros objetivos y demostrar la excelencia en nuestros servicios. **Este reconocimiento se realiza a través de una plataforma llamada emtelco points** en la cual el colaborador puede acumular puntos (points) y redimirlos en el productos, servicios o experiencias que desee.

## 3. Alcance

---

Todos los colaboradores de la compañía tanto operativos como administrativos que **estén vinculados directamente con emtelco por medio de un contrato laboral.**

## 4. Descripción del programa

---

El programa emtelco points nace como una decisión unilateral de emtelco, con el fin **de exaltar la labor de los colaboradores a través de la acumulación y redención de puntos** en un amplio portafolio, definido de acuerdo a las necesidades, gustos, hobbies y servicios de nuestra organización.

Nuestra estrategia de reconocimiento e incentivos tiene como objetivo **motivar a todos los colaboradores de la compañía para el logro de los objetivos y fomentar su participación en las diferentes estrategias y actividades de la organización**, con el fin de promover su desarrollo y bienestar integral.

**Los beneficios y la política se encuentran publicados en la página web [emtelco.points.co](http://emtelco.points.co) y en la intranet corporativa de emtelco.** Esta política contiene los términos y condiciones generales que rigen el programa emtelco points, delimitando y aclarando las condiciones bajo las cuales los colaboradores pueden registrarse y participar.

El programa emtelco points es un plan de acumulación y/o redención de puntos, otorgado por mera liberalidad de Emtelco S.A.S, teniendo en cuenta que es un plan de incentivos, no remunera directamente el servicio prestado, **por lo que los puntos o su equivalente en dinero frente a los productos ofrecidos dentro de la estrategia , no es, ni se considerará salario en ningún caso**, ni hará parte de la base salarial para la liquidación y pago de prestaciones sociales, extralegales, seguridad social, parafiscales o cualquier otro concepto laboral.

## 5. Política del reconocimiento

---

La estrategia cuenta con dos escenarios, reconocimientos e incentivos. A continuación, se detallan cada uno de ellos:

### 5.1. Reconocimientos

Se reconoce a los colaboradores que de manera **mensual, semestral y anual cumplen con los indicadores** de acuerdo a la siguiente información:

- **Mensual:** Creadores de Experiencia de operación, Lideres CX, Operaciones BPO Presencial, Operación I&R, áreas de apoyo (Mesa de Ayuda, Gestores de Aprendizaje, P&C y Técnicos de Aseguramiento). Para operaciones de Contact Center con modelo de medición 360 y modelo de desempeño, la información de los reconocidos será reportada por la Gerencia de Gestión y control, se reconocen los Creadores de Experiencia y personal operativo con un cumplimiento igual o superior al 109% en el resultado de la medición 360. Y los Lideres CX que se encuentran en la categoría de elite en el resultado del modelo de desempeño, la información de operaciones presenciales y áreas de apoyo será validado con el Gerentes de cada área.
- **Semestral:** Creadores de Experiencia de operación, Lideres CX, Operaciones BPO Presencial, Operación I&R y áreas de apoyo (Mesa de Ayuda, Gestores de Aprendizaje, P&C y Técnicos de Aseguramiento) y personal administrativo, los dos últimos son reportados por el líder del área correspondiente.
- **Anual:** Creadores de Experiencia de operación, Lideres CX, Operaciones BPO Presencial, Operación I&R y áreas de apoyo (Mesa de Ayuda, Gestores de Aprendizaje, P&C, Técnicos de Aseguramiento) y personal administrativo. Para reconocimientos semestrales y anuales se contemplará el consolidado de los reconocimientos mensuales con el fin de reconocer aquellos colaboradores con mayores meses de cumplimiento.

Para aquellas áreas u operaciones que no cuenten con modelo de cumplimiento, **se asignan cupos de manera proporcional a la cantidad de colaboradores con los cuales cuente la operación para realizar los reconocimientos mensuales, semestrales o anuales**, estos deberán ser reportados a la Gerencia de Experiencia al Colaborador de acuerdo a los cupos asignados para poder realizar el cargue de points.

## 5.2. Incentivos

Desde la plataforma de emtelco points **se reconocerán la participación según las actividades, planes o estrategias que cada una de las Vicepresidencias y Gerencias desarrollan para motivar a sus equipos de trabajo**, contando con la posibilidad de migrar los diferentes reconocimientos que manejan las áreas y operaciones, para lo cual se requiere:

- 5.2.1. Validación de la Vicepresidencia y/o Gerencia:** cada área debe realizar la validación del presupuesto para poder establecer el monto mensual, semestral o anual que se asignará al programa de emtelco points.
- 5.2.2. Presupuesto:** la Vicepresidencia y/o Gerencia debe realizar **el traslado presupuestal a la RR 1222000243 con los recursos que asignará** al programa de emtelco points para las diferentes actividades.
- 5.2.3. Compra de points:** la Vicepresidencia de Talento Humano realiza la adición del presupuesto trasladado por la Vicepresidencia y/o Gerencia correspondiente al contrato, una vez asignados los recursos se procede a realizar la compra de points, **el costo de cada points es de \$1.000, este valor es para manejo interno de las áreas** teniendo presente que los colaboradores solo ven en la plataforma el concepto de points.
- 5.2.4. Asignación de points:** cada Vicepresidencia y/o Gerencia asignará una persona que será la encargada de **reportar a la persona designada por la Vicepresidencia de Talento Humano al Colaborador encargado del programa**, a través de correo electrónico, los datos de las personas a las cuales se les deben cargar points, relacionando:
  - Cédula
  - Nombre Completo.
  - Cantidad de points otorgados.
  - Motivo del incentivo, el cual corresponde al asunto del correo que le llegara al colaborador al momento de la Notificación del cargue de points.

Con esta información **se procederá al cargue de points en la cuenta individual del colaborador** y se descontará del total de points disponibles para la Vicepresidencia y/o Gerencia, de acuerdo a los recursos trasladados.

**Importante:** la gestión, organización y seguimiento de las actividades será de manejo exclusivo de cada Vicepresidencia y/o Gerencia, la Gerencia de Experiencia al colaborador únicamente gestionará la compra y asignación de points, teniendo presente que el programa emtelco points es un plan de acumulación y/o redención de puntos.

## 6. Reporte de points disponibles

---

Desde la Gerencia de Experiencia al Colaborador se estará enviando **dentro de los primeros 10 días calendario del mes el reporte de los points cargados y los points disponibles** del mes inmediatamente anterior para cada una de las Vicepresidencias y/o Gerencias.

## Términos y Condiciones

El programa **emtelco points**, nace como una decisión unilateral de emtelco, con el fin de exaltar a los colaboradores a través de la acumulación y redención de puntos en un amplio portafolio, definido de acuerdo a las necesidades, gustos, hobbies y servicios de nuestra organización.

Nuestra estrategia de reconocimiento e incentivos tiene como objetivo **motivar a todos los colaboradores de la compañía para el logro de los objetivos y fomentar su participación** en las diferentes estrategias y actividades de la organización, con el fin de promover su desarrollo y bienestar integral.

Los beneficios y la política se encuentran publicados en la página web [emtelco.points.co](http://emtelco.points.co) y en la intranet corporativa de emtelco. Esta política contiene los términos y condiciones generales que rigen el programa **emtelco points**, delimitando y aclarando las condiciones bajo las cuales los colaboradores pueden registrarse y participar.

El programa **emtelco points** es un plan de acumulación y/o redención de puntos, otorgado por mera liberalidad de Emtelco S.A.S, teniendo en cuenta que es un plan de incentivos, **no remunera directamente el servicio prestado**, por lo que los puntos o su equivalente en dinero frente a los productos ofrecidos por los proveedores, **no es, ni se considerará salario en ningún caso, ni hará parte de la base salarial** para la liquidación y pago de prestaciones sociales, extralegales, seguridad social, parafiscales o cualquier otro concepto laboral.

### 1. Definiciones

**Points:** son los puntos que se otorgan de manera mensual y se acumulan en la cuenta de cada colaborador, permitiéndole acceder a los beneficios otorgados por el programa **emtelco points**.

**Plataforma:** herramienta por medio de la cual se gestiona el sistema de acceso, acumulación y redención de puntos.

**Aliado:** productor o distribuidor de los bienes que hacen parte del Catálogo donde puedes redimir tus puntos.

**Proveedor:** como operador de la plataforma, Multisponsor S.A.S.

**Usuario:** colaborador que hará uso del programa **emtelco points**.

### 2. Beneficiarios

Harán parte del programa **todos los colaboradores que tengan vínculo laboral para emtelco:**

operaciones de Contact Center, operaciones de servicios presenciales, Instalaciones y Reparaciones, áreas de apoyo a la operación (Mesa de ayuda, Gestión y Control, Formación y Aseguramiento CX) y colaboradores administrativos.

En emtelco, nos reservamos el derecho de modificar y/o ampliar la cobertura del programa **emtelco points** a otros segmentos de la compañía.

### 3. Condiciones generales

- Con la aceptación de este documento, **como colaborador declaro conocer y aceptar los lineamientos establecidos por la compañía** para la estrategia de emtelco points, los cuales están publicados en la plataforma del programa, en la intranet y en Conexión.
- El programa emtelco points es un plan de acumulación y/o redención de puntos, otorgado por mera liberalidad de Eritelco S.A.S, teniendo en cuenta que es un plan de incentivos, **no remunera directamente el servicio prestado, por lo que los puntos o su equivalente en dinero frente a los productos ofrecidos dentro de la estrategia , no es, ni se considerará salario en ningún caso**, ni hará parte de la base salarial para la liquidación y pago de prestaciones sociales, extralegales, seguridad social, parafiscales o cualquier otro concepto laboral.
- Esta estrategia está dirigida para los colaboradores de la compañía tanto operativos como administrativos que estén **vinculados directamente con emtelco por medio de un contrato laboral**.
- El programa **emtelco points** está destinado a los colaboradores de Eritelco S.A.S, otorgado por mera liberalidad del empleador, sin embargo, **la participación de los trabajadores en el mismo es voluntaria, así como su registro y aceptación de los términos y las condiciones**; así mismo, como se mencionó anteriormente, este plan de puntos no constituye carácter salarial y prestacional, toda vez que no tiene como fin remunerar la prestación del servicio, en los términos y condiciones definidos por el Artículo 128 del C.S.T.
- Todos los colaboradores definidos para participar en el programa **emtelco points** que deseen hacer uso del programa de acumulación de **points, deberán registrarse de manera gratuita y voluntaria por medio de la plataforma [emtelco.points.co](https://emtelco.points.co)**
- **El uso y manejo de la clave es personal**. No debe compartirse la clave de acceso ya que esta, es de uso exclusivo del colaborador para el acceso a la plataforma y la redención de los **points**. El usuario y clave inicial será el número de cédula del colaborador y al momento del primer ingreso, se solicitará cambio de clave a través de la autenticación con el correo

registrado en conexión.

- En caso de bloqueo u olvido de la clave, **el sistema permite recuperarla con un mensaje enviado al correo electrónico** registrado en la plataforma.
- El programa de acumulación de puntos emtelco points **es voluntario, si es deseo del colaborador manifestar su retiro, lo podrá realizar a través del buzón: [experienciaalcolaborador@emtelco.com.co](mailto:experienciaalcolaborador@emtelco.com.co)** relacionando nombre, número de cédula y la causa por la cual se solicita el retiro del programa **emtelco points**.
- **Cada colaborador tendrá asignada una cuenta individual de points**, la cual podrá consultar a través de la plataforma emtelco points.

#### 4. Metodología de asignación de points

- Se podrá obtener **points, de acuerdo a las mediciones que se tengan establecidas para cada operación** y/o segmentos de la compañía.
- La información del cargue de los **points** y/o las campañas especiales, **serán notificadas a través de los canales de comunicación habilitados por emtelco** y/o el proveedor que administra la plataforma.
- **Se podrán definir campañas específicas de acumulación de points**, con una vigencia definida, la cual será informada a través de los medios de comunicación dispuestos para el programa **emtelco points**.
- **P&C entregará mes vencido la información de los colaboradores** que cumplen con los indicadores y mediciones establecidas por cada operación.
- Desde la Vicepresidencia de Talento Humano se designará el área para la gestión del programa, la cual **contará con 2 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la información por parte de P&C** para realizar las validaciones pertinentes y el cargue de los points a la cuenta individual de cada colaborador.
- **Se otorgarán points por cumplimiento de acuerdo a la siguiente información**, los cuales serán cargados en la cuenta individual del colaborador:
  1. **Mensual:** Creadores de Experiencia de operación, Líderes CX, Operaciones BPO Presencial, Operación I&R, áreas de apoyo (Mesa de Ayuda, Gestores de Aprendizaje, P&C y Técnicos de Aseguramiento),

2. **Semestral:** Creadores de Experiencia de operación, Lideres CX, Operaciones BPO Presencial, Operación I&R, áreas de apoyo (Mesa de Ayuda, Gestores de Aprendizaje, P&C y Técnicos de Aseguramiento) y personal administrativo, los dos últimos serán reportados por el líder del área correspondiente.
  
3. **Anual:** Creadores de Experiencia de operación, Lideres CX, Operaciones BPO Presencial, Operación I&R, áreas de apoyo (Mesa de Ayuda, Gestores de Aprendizaje, P&C y Técnicos de Aseguramiento) y personal administrativo, los dos últimos, serán reportados por el líder del área correspondiente.

Para reconocimientos semestrales y anuales **se contemplará el consolidado de los reconocimientos mensuales** con el fin de reconocer aquellos colaboradores con mayores meses de cumplimiento.

## 5. Redención o uso de points en el programa

- **En la plataforma se relacionan los productos, bonos o servicios** con sus correspondientes valores en points para su redención y uso, los cuales contemplan los costos administrativos y de envío.
  
- **El colaborador podrá redimir o usar los points que tenga en su cuenta individual** cargados en la plataforma, seleccionando los productos, bonos y/o servicios de su preferencia y de acuerdo con la disponibilidad y valores definidos en la plataforma.
  
- Los productos, bonos y servicios que se ofrezcan por parte del proveedor, **están sujetos a disponibilidad de inventario, así, como a los términos y condiciones** establecidos al momento de la redención de los points.

## 6. Aliados

El listado de aliados vinculados al programa **emtelco points**, **se encuentran en la plataforma [emtelco.points.co](http://emtelco.points.co) en el banner “Catálogo”** y estarán disponibles para su consulta.

**Emtelco S.A.S, se reserva el derecho a vincular y desvincular** aliados sin necesidad de informar a los beneficiarios del programa.

**El inventario de productos y bonos estará a cargo del proveedor**, igual que las garantías que se otorguen a los mismos.

## 7. Vencimiento de points



Los **points** no tiene fecha vencimiento, sin embargo, **al momento de la finalización del vínculo laboral, por cualquier motivo, tendrás un máximo de un (1) mes calendario** a partir del retiro para la redención de los points que tengas cargados en la cuenta individual.

## 8. Cambios y garantías de productos y servicios

Los bienes dentro del Catálogo de Productos **no serán canjeables, endosables, sustituibles, reembolsables ni redimibles en dinero** o en otros bienes muebles e inmuebles, y/o servicios que no hagan parte del Catálogo. Son intransferibles y no podrá reclamarlos otra persona diferente del colaborador.

Es obligación del aliado asegurar la calidad, idoneidad, seguridad, el buen estado y el funcionamiento de los bienes y servicios ofrecidos a través de la plataforma; por lo tanto, **Emtelco S.A.S, no se hace responsable de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden los aliados**, toda vez que estos son sus fabricantes y/o distribuidores.

**Multisponsor S.A.S. (operador de la plataforma) no es productor o distribuidor de los bienes que hacen parte del Catálogo de Productos**, pero si está obligado, al ser intermediario, de gestionar la calidad o idoneidad de los productos, así mismo, como las garantías que se presenten. **Multisponsor S.A.S.** realizará entre el productor y/o distribuidor y el usuario de la plataforma, un medio para que este último pueda acceder a la garantía de los productos. Cuando el producto seleccionado es despachado, **Multisponsor S.A.S.** le notificará al usuario de la plataforma el estado en el que se encuentra su pedido.

Si en el momento de recibir el producto, el empaque de este se encuentra roto o en mal estado, es deber del usuario de la plataforma no recibir el producto. **En los casos en que el usuario reciba el producto con el empaque roto o en mal estado, tendrá un periodo de 48 horas contadas** desde el momento en el que recibió el producto para informarle a **Multisponsor S.A.S.** el estado en el que recibió el producto o el empaque del mismo, a través de los canales de atención detallados en este documento. Adicional a esta información, se notifica en el empaque del producto con un sticker visible.

En el momento en el que el usuario de la plataforma le notifique lo anteriormente mencionado a **Multisponsor S.A.S.**, **este le indicará al usuario que retire el producto de su caja o empaque para poder verificar su buen funcionamiento.** Cuando el producto funcione correctamente, **Multisponsor S.A.S.** le informará al usuario de la plataforma que puede quedarse con el producto. En caso de que el producto no llegase a funcionar correctamente, **Multisponsor S.A.S.** le indicará al usuario que vuelva a introducir el producto en su empaque para que la empresa de transporte lo recoja y se pueda dar inicio al proceso de

entrega de un nuevo producto.

**El usuario de la plataforma tendrá cinco (5) días desde el momento de recibimiento del producto para comunicarse con Multisponsor S.A.S.**, a través de los canales de atención detallados en este documento para informarle sobre el daño o no funcionamiento del producto. El usuario deberá entregar el producto en su respectivo empaque y con todos sus accesorios. El proveedor o distribuidor procederá a evaluar el estado del producto para verificar si se puede aplicar o no la garantía legal.

Es deber del usuario de la plataforma **leer las instrucciones de uso del producto y aplicarlas en el momento de utilizar el producto.** Todos los daños causados al producto por el mal uso del producto serán culpa exclusiva del Usuario y no le generarán ningún tipo de responsabilidad a **Multisponsor S.A.S.**

**La garantía no cubre los daños del producto que hayan sido causados por la mala manipulación** de este o por la omisión de los protocolos y sistemas de seguridad establecidos en las instrucciones de uso del producto.

**El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al usuario de solicitar la devolución de la totalidad de sus puntos y realizar la devolución del producto recibido,** dentro de un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del momento de la entrega del producto. Para llevar a cabo el trámite del derecho de retracto se le recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- El usuario podrá comunicarse con **Multisponsor S.A.S. a través de los canales de atención dispuestos para este proceso, informando la situación;** En cuyo caso **Multisponsor S.A.S.** le indicará que mantenga el producto en su empaque original para que la empresa de transporte lo recoja y se pueda dar inicio al proceso de reintegro de puntos en la Plataforma.
- **El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso,** con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
- En caso de no recibir respuesta por parte **Multisponsor S.A.S** puedes escalarlo al buzón [experienciaalcolaborador@emtelco.com.co](mailto:experienciaalcolaborador@emtelco.com.co)

## 9. Canales de atención

Para la atención de las **PQRS** se cuenta con los siguientes canales habilitados:

A través de la plataforma: [emtelco.points.co](http://emtelco.points.co)

Correo electrónico: [emtelcopoints@emtelco.com.co](mailto:emtelcopoints@emtelco.com.co)



## Aceptación de la política

Acepto haber leído y entendido **los Términos y Condiciones de uso de programa emtelco points** y, **por ende, declaro que estoy de acuerdo con acogerme a los mismos y cumplir con todas las políticas y lineamientos definidos por la compañía**; Asimismo, acepto que los presentes Términos y Condiciones están sujetos a modificaciones sin previo aviso. En cualquier momento Emtelco S.A.S, podrá suprimir o modificar el programa **emtelco points**, así como sus políticas de acumulación de points. De igual manera, acepto que es una obligación el uso adecuado de la plataforma, no puedo suplantar la identidad de otro usuario y llevar a cabo actividades fraudulentas en el mismo.

## Aceptación política de tratamiento de datos

**Autorizo a Emtelco S.A.S. para la recolección, almacenamiento, transmisión, transferencia, custodia y uso de mis datos personales, en el foco del programa emtelco points** para el registro de los puntos, redención, envío de productos, bonos, tarjetas o servicios redimidos; entrega de información de **productos, bonos, tarjetas y servicios del catálogo o campañas de reconocimiento**; notificaciones de cargue de puntos, estado de envío, cantidad puntos disponibles en el programa, a través de correo electrónico, mensaje de texto y WhatsApp.

Recuerda que, como titular del dato, puedes solicitar la actualización, eliminación, rectificación, oposición y solicitud de prueba de autorización al buzón: [protecciondatos@emtelco.com.co](mailto:protecciondatos@emtelco.com.co).

## Aceptación política de confidencialidad

**Acepto guardar reserva y confidencialidad respecto de cualquier tipo de información que se suministre o de la cual llegare a tener acceso o conocimiento durante el uso del programa emtelco points**, ya sea información de **Emtelco S.A.S.**, o sus clientes corporativos, aliados, proveedores, o demás involucrados, comprendiendo que **no estoy autorizado para difundirla, reproducirla, transmitirla, publicarla, divulgarla o revelarla por cualquier medio** conocido o por conocer a personas en interés propio o de terceros, independientemente de la finalidad perseguida sin que medie autorización previa y expresa del titular de los derechos y/o de **Emtelco S.A.S.**, so pena de los daños y perjuicios que esto genere para la empresa. Se excluye la información que claramente resulte del dominio público o que sea del conocimiento previo del receptor, sin constituir reserva o documento de protección de datos y, cuya revelación no cause agravio o perjuicio alguno a su titular, de conformidad con lo señalado en la ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013.