



**REPORTE DE GESTIÓN BIC**

**CLOUDWARE SAS BIC**

**NIT 900.986.567**

**Año de medición 2025**

**Reporte realizado utilizado el estándar sistema  
B versión 6-1.6**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.</b>	5
<b>1.1. OBJETIVO DEL REPORTE.</b>	5
<b>1.2. NOSOTROS</b>	6
<b>1.3. POLITICA</b>	6
<b>1.4. PRINCIPIOS Y VALORES</b>	7
<b>1.5. MISION</b>	8
<b>2. NUESTROS PRODUCTOS</b>	8
<b>TELEFONÍA POR INTERNET.</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>3. ESTÁNDAR UTILIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DEL REPORTE.</b>	9
<b>3.1. OBSERVACIONES GENERALES.</b>	25
<b>PROPOSITO.</b>	26
<b>4. REPORTE POR DIMENSIONES.</b>	26
<b>4.1. MODELO DE NEGOCIO.</b>	26
<b>4.4. PRÁCTICAS AMBIENTALES.</b>	32
<b>CONCLUSIONES</b>	34
<b>4.5. PRÁCTICAS CON LA COMUNIDAD.</b>	35
<b>5. CONCLUSIONES</b>	36
<b>6. ANEXOS</b>	44
<b>6.1. REPORTES DE HUELLA DE CARBONO</b>	44
<b>6.2. CERTIFICADO DE VOLUNTARIADO</b>	46
<b>6.3. CÁMARA DE COMERCIO.</b>	47
<b>6.4. ESTATUTOS.</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>6.5. ORGANIGRAMA.</b>	48

# VIRTUALTELCO

## Carta del Representante Legal

Apreciados proveedores y clientes,

En CLOUDWARE SAS BIC, queremos agradecer la confianza depositada en nosotros durante este año. Nos complace resaltar los avances alcanzados como compañía dedicada a ofrecer soluciones de plantas telefónicas y call centers en la nube bajo un modelo carbono neutro. Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la transformación digital ha sido posible gracias a la colaboración con proveedores líderes globales en comunicaciones unificadas y la confianza de nuestras empresas clientes en Colombia.

Durante este periodo, nos enfocamos en fortalecer la eficiencia operativa, la innovación y la responsabilidad ambiental, para seguir generando valor compartido y relaciones a largo plazo. Renovamos nuestro compromiso con los valores BIC y continuaremos trabajando por el crecimiento sostenible junto a ustedes, impulsando la excelencia y el impacto positivo en cada etapa de nuestra cadena de valor.

Agradecemos su acompañamiento y creemos firmemente en seguir construyendo, juntos, un mejor futuro empresarial y social.

Con aprecio,

Alejandro Torres Aguilera  
Representante Legal

- **INTRODUCCIÓN.**

## **.1. OBJETIVO DEL REPORTE.**

En 2016, nació CLOUDWARE, con la idea de acercar la tecnología a las empresas más pequeñas y los emprendedores, después de trabajar para grandes empresas y ver que a los pequeños les daban productos con menos funciones, para dárselos a menor costo, buscamos como a los pequeños, les damos los mismos productos, pero en envases más pequeños,

El objetivo de este informe es evidenciar cómo ha evolucionado la organización en soportar los compromisos BIC y con apoyar los objetivos de desarrollo sostenible. La organización decidió seguir este camino como un compromiso formal al cambiar los estatutos.

Este documento muestra los resultados obtenidos durante el ejercicio como empresa BIC durante el año 2025.

## **.2. Estándar utilizado.**

El reporte está elaborado con el Estándar Internacional Evaluación de Impacto B. Esta herramienta, desarrollada por B Lab, mide y gestiona el impacto social y ambiental de las organizaciones a través de cinco áreas: Gobernanza, Trabajadores, Clientes, Comunidad y Medio Ambiente. Generalidades de la empresa.

CLOUDWARE SAS BIC surge de la colaboración de un grupo de profesionales y empresas con experiencia en tecnologías de comunicaciones unificadas y servicios en la nube a lo largo de América Latina. Durante más de 24 años, nuestra trayectoria ha estado marcada por la participación en proyectos emblemáticos, como la implementación inicial del sistema de comunicaciones unificadas de Transmilenio y la colaboración con Microsoft en la introducción de soluciones de voz sobre IP (VoIP) en la región.

A lo largo del tiempo, evolucionamos de atender grandes clientes y gobiernos a democratizar el acceso a la tecnología de comunicaciones unificadas para empresas de todos los tamaños, especialmente las pequeñas y medianas. Así, hemos diseñado ofertas flexibles que respondan a las necesidades específicas de nuestros clientes nacionales en el ámbito empresarial.

Guiados por principios de responsabilidad social, ética y sostenibilidad, orientamos nuestras operaciones bajo el modelo de Sociedad BIC. Adoptamos prácticas que generan valor económico, social y ambiental, promoviendo la reducción de la huella de carbono y el uso consciente de la



# VIRTUALTELCO

tecnología. De esta manera, consolidamos nuestra posición como aliado estratégico de las empresas que buscan una transformación digital responsable en Colombia.

## **.3. NOSOTROS**

Virtualltelco es el último nombre con el que se conoce 24 años de historia en el mercado de la VoIP y las comunicaciones unificadas, comenzamos con proyectos de renombre, como el sistema de comunicaciones unificadas con el que nació Transmilenio, para luego junto con Microsoft se pioneros en América latina, empezando con el gobierno mexicano para luego ser proveedor de infraestructura de compañías telefónicas.

Después decidimos acercar esa tecnología de las grandes empresas a empresas de todos los tamaños, en especial las más pequeñas, creando ofertas llenas de características para las más pequeñas.

Nuestro actuar se rige por nuestros valores y principios, los cuales le dan el marco de actuación a nuestra misión.

## **.4. POLITICA**

### **POLITICA GENERAL**

Las acciones que se realicen a nombre de nuestra organización ser registrarán por el principio de igualdad de oportunidades sin ninguna distinción además de un claro respeto a la legislación y normatividad vigente.

### **PROVEEDORES**

Se les dará prioridad a las empresas BIC, Que sean parte del programa compra lo nuestro y tengan una política clara de no discriminación.

Se le dará prioridad a los que tengan facturación electrónica y sus empleados estén contratados formalmente.

Será criterio de desempate, en caso de ser requerido a las empresas locales o que apoyen emprendimientos locales o tengan programas de intraemprendimiento.

## **EMPLEADOS**

El teletrabajo es nuestra principal forma de trabajo, para lo cual se les dará a los empleados equipos de protección y se fomentará el uso de las bicicletas públicas del distrito y de ser necesario transporte de operadores que compensen su huella de carbono.

## **.5. PRINCIPIOS Y VALORES**

Toda organización requiere de unos principios que rijan su comportamiento frente a sus cliente internos y externos además de ser parte de la sociedad donde habita, Estos principios deberán ser respetados por todos los colaboradores de la organización incluyendo a los que no tengan una vinculación directa.

**A) Dignidad de la persona.** Respeto a la naturaleza inherente del ser humano y que le otorga derechos fundamentales irrenunciables e inalienables, de carácter personal, familiar, sociocultural y ambiental, los cuales se deben, reconocer y promover.

**B) Derecho a la diferencia.** Todas las personas tienen derecho a ser diferentes, como expresión de la dignidad humana y los derechos a la igualdad y al libre desarrollo de la personalidad. Las familias, la sociedad, las organizaciones y el Estado deben fomentar el respeto del derecho a la diferencia y establecerán los mecanismos para eliminar la intolerancia, teniendo en cuenta la condición de clase, género, grupo étnico, edad, orientación sexual, identidad de género, salud física o mental, entre otras.

**C) Igualdad.** Se le dará a todas las personas y organizaciones las mismas oportunidades, sin diferencia de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica o cualquier otra condición o situación social, las evaluaciones que se realicen se basar exclusivamente en lo técnico.

**D) Tolerancia.** El reconocer la diferencia como principio de la diversidad y dar las mismas oportunidades a todos los individuos. implica el convivir

# VIRTUALTELCO

sanamente con el diferente, dándole el mismo respeto a todas las individualidades.

**E) Legalidad.** El cumplimiento de la ley en todos los territorios donde operamos y la vigilancia de su cumplimiento por parte de nuestros clientes y proveedores es fundamental dentro de nuestra operación.

**F) No corrupción.** El respeto por la igualdad de oportunidades y la ley, nos da como consecuencia el no permitir ni fomentar cualquier acto de corrupción dentro de nuestra organización o nuestro entorno, sin importar si en otras culturas o territorios, existan prácticas que podamos considerar corruptas sean prácticas habituales o consentidas.

## **.6. MISION**

Con nuestros productos y servicios ayudamos a las empresas a reducir sus costos, mejorando sus comunicaciones con clientes internos y externos, reduciendo sus necesidades de desplazamiento e infraestructura, esto permite mejorar la calidad de vida de los colaboradores de nuestros clientes además de reducir la huella de estos en el planeta.

Hemos redefinido nuestro modelo de negocio para crear valor económico, social y ambiental.

¡Por el bienestar de nuestros trabajadores, la equidad social y la protección del medio ambiente! Ahora tenemos la certificación por parte de la superintendencia de industria y comercio de ser sociedad BIC.

**¡Por el bienestar de nuestros trabajadores, la equidad social y la protección del medio ambiente!**

Ahora tenemos la certificación por parte de la superintendencia de industria y comercio de ser sociedad BIC.

## **.7. Cadena de Valor**

# VIRTUALTELCO

"Nuestra cadena de valor inicia con la adquisición y gestión de tecnología de punta para proveer soluciones de telefonía y call centers virtuales. A través de plataformas en la nube, diseñamos, configuramos e implementamos plantas telefónicas y servicios de call center personalizados para nuestros clientes. Brindamos soporte técnico especializado y asistencia continua, asegurando operaciones eficientes y seguras. Además, todas nuestras actividades operan bajo un modelo carbono neutro, lo que aporta valor ambiental y responsabilidad social a toda la cadena."

- **NUESTROS PRODUCTOS**

- .1. TECNOLOGÍAS EN LA NUBE.**

Muchos están hablando de la nube como la mejor forma de optimizar recursos de TI y de responder de manera rápida, segura y precisa a las necesidades del negocio, pero la evolución de estas tecnologías y la gran cantidad de opciones que ofrece puede dificultar su implantación, así que podemos ayudarlo a ver qué puede aportar esta tecnología a su negocio y cuál de los fabricantes del mercado puede ser su mejor opción ya que contamos con ingeniería en las marcas más importantes del mercado.

- .2. COMUNICACIONES UNIFICADAS.**

En el actual mundo de los negocios la voz ya no es la forma de comunicación dominante, nuevas tecnologías como la mensajería instantánea, el video y la colaboración han tomado gran relevancia y el que se pueda utilizar esta tecnología de manera segura y confiable es una necesidad cada vez más importante.

El uso de estas tecnologías más que una moda debe ser parte fundamental de la estrategia del negocio para responder a sus necesidades de manera adecuada y oportuna, para esto contamos con personal certificado en fabricantes líderes de la industria que le mostraran como estas tecnologías pueden ser un importante apoyo para su negocio.

# VIRTUALTELCO

## .3. TELEFONÍA 3CX.



La Central Telefónica 3CX corre en una máquina Windows y conecta cualquier teléfono SIP software o hardware, y teléfonos inteligentes smartphone iPhone o Android como extensiones. Las líneas externas se conectan, utilizando Gateways VoIP (manteniendo sus líneas PSTN) o con un proveedor VoIP.

### TECNOLOGÍA.

3CX bajo su marca ha adquirido las más grandes e importantes soluciones de telefonía, siendo la empresa poseedora de más tecnología en América y Europa.

Las empresas desarrolladoras de soluciones de telefonía y comunicaciones unificadas más importantes de Europa y América, como PBXINAFASH, ELASTIX y ASKOZIA, ahora son propiedad de 3CX, teniendo uno de los equipos de desarrollo en nómina más importante del mundo occidental.



El tener las mejores características, Un equipo de soporte dedicado y un gran equipo de partners certificados a nivel mundial garantizan una solución rica en funciones, robusta y confiable.

3CX Hace Simple la Administración de Llamadas.

3CX revoluciona la PBX de los entornos de oficina y escritorio, entregando características de comunicaciones unificadas tales como: conferencias de audio y video, ver el estado de presencia del resto de extensiones, mensajería instantánea corporativa, establecer y publicar el estado de su extensión y mucho más. Los usuarios pueden evitar el uso de complicados menús en sus dispositivos, mediante la administración de su extensión y sus llamadas con sólo unos clics en Windows o directamente desde su teléfono inteligente smartphone iPhone o Android.

Muévase a la Central Telefónica 3CX - una PBX IP abierta y estándar basada en Windows que le ofrece funcionalidad superior y flexibilidad a un costo mucho menor.

- Evolucione sus comunicaciones permitiendo a sus empleados cambiar de escritorio a cualquier lugar de la oficina.
- Habilite el teletrabajo permitiendo que sus empleados se lleven su extensión con ellos donde quiera que vayan.

# VIRTUALTELCO

- Reduzca costos de llamadas y globalice su negocio utilizando proveedores VoIP mundiales y uniendo sus oficinas con puentes para tener llamadas gratuitas entre ellas.

La Central Telefónica 3CX reemplaza completamente una PBX por hardware sin la necesidad de cableado telefónico adicional. Soporta teléfonos SIP populares, proveedores VoIP, y líneas PSTN tradicionales. La consola de administración web de 3CX hace fácil la configuración, eliminando la necesidad de mantenimientos costosos.



- Reduzca los costes de llamadas de su compañía y globalice realmente su negocio aprovechando los proveedores VoIP y conectando sus oficinas con llamadas gratuitas entre ellas.
- Aumente la movilidad permitiendo a sus empleados llevar la extensión de su oficina con ellos dondequiera que vayan.
- Aumente la productividad con características de comunicaciones unificadas que le permitirán establecer conferencias telefónicas en cuestión de segundos y ver la presencia de sus compañeros.

3CX Phone System admite teléfonos SIP populares, proveedores de VoIP y líneas PSTN tradicionales. La consola de gestión basada en internet hace que sea fácil de

configurar, eliminando la necesidad de contratar prohibitivos asesores de telecomunicaciones.

## 10 ventajas de 3CX Phone System.

1. Basada en Software: Fácil de instalar & administrar.
2. Bajo costo de adquisición y expansión.
3. Trabaje desde cualquier parte con los clientes iOS & Android.
4. Aproveche la infraestructura de IT & hardware de servidores existente.
5. Ahorre en su facture de teléfono con Troncales SIP & clientes Móviles / Remotos.
6. Videoconferencia integrada utilizando WebRTC.
7. Mejor servicio al cliente con colas de llamadas avanzadas.
8. Intégrese con CRM & Software Contable.
9. Basado en estándares – utilice Teléfonos IP populares, Troncales SIP.
10. Buzones de voz incluidos para todas las extensiones.
11. Grabación de llamadas para todas las extensiones.
12. Preatendedoras ilimitadas, sin necesidad software de terceros.



**COMPRA  
LO NUESTRO**  
www.compralounuestro.co

**ORGULLOSOS  
DE  
NUESTRAS  
EMPRESAS**

# VIRTUALTELCO

## Completo Conjunto de Funciones de Nivel Empresarial.

Mientras que las PBXs tradicionales requieren módulos de hardware adicional y mantenimiento para agregar nuevas funciones como operadora automática o colas de llamadas, todas estas funciones vienen incluidas con la Central Telefónica 3CX estándar. Además, ¡la Central Telefónica 3CX se integra con aplicaciones CRM populares como Salesforce, Microsoft Dynamics, SugarCRM y Sage ACT! o amoCRM.



## Movilidad Sin Precedentes - Lleve Su Extensión a Todas Partes.

3CX es el único en integrar la tecnología PUSH, lo que significa que 3CX puede "despertar" al teléfono cuando llega una nueva llamada VoIP! Ahora los teléfonos inteligentes Android y iPhone se despiertan cuando llega una llamada o mensaje de chat, ahorrando valioso tiempo de la batería, a la vez que permitiéndole estar accesible en su extensión desde cualquier lugar, recortando los costes de la compañía con llamadas a los empleados utilizando VoIP.



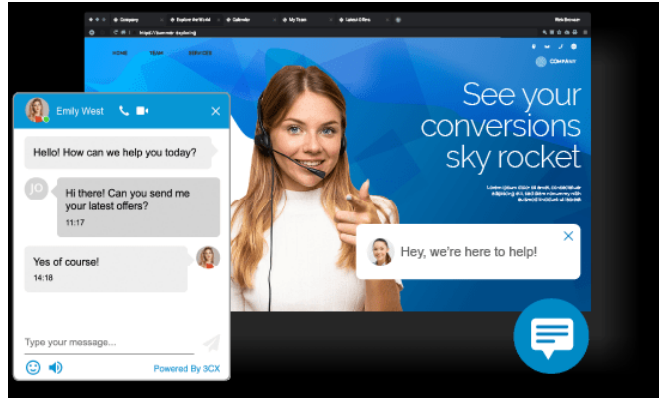
**COMPRA  
LO NUESTRO**  
www.compralonuestro.co

**ORGULLOSOS  
DE  
NUESTRAS  
EMPRESAS**

# VIRTUAL TELCO

## CHAT EN VIVO.

Desde una página web construida con el CMS wordpress, encontrara en wordpress un widget homologado para integrarse con 3CX. Si esta la página en otro CMS como Drupal, Joomla, Squarespace, weebly o wix, encontrara instrucciones específicas, de cómo incluir integración con un Chat en la Página, con su 3CX.



## INTEGRACIÓN CON FACEBOOK.

3CX se puede integrar con Facebook, para que los agentes puedan contestar mensajes que se realicen con la página de Facebook de la empresa, de este se tendrán registros y reportes para mejorar el control de las comunicaciones.

## INTEGRACIÓN CON WHATSAPP.

WHATSAPP actualmente es la plataforma más popular de comunicaciones y 3CX se puede integrar para que las empresas puedan comunicarse de manera seguras, confiable y controlada, un mismo número de WhatsApp puede ser usado por varios agentes y la informacion es de la empresa no del usuario, asi se disminuye el riesgo corporativo de filtraciones o perdida de informacion.



## INTEGRACIÓN SMS/MMS.

A través de operadores de SMS como, Bandwith, flowroute, Hostprofis, Telnix o Twilio. Los agentes podrán enviar SMS o MMS a clientes.



**COMPRA  
LO NUESTRO**  
www.compralonuestro.co

**ORGULLOSOS  
DE  
NUESTRAS  
EMPRESAS**

## **.3.1. TELEFONÍA 3CX WEB MEETING.**

Reuniones en línea & Videoconferencias hechas fáciles con 3CX WebMeeting.



3CX WebMeeting es una solución de videoconferencia fácil de usar que transforma el modo en que se comunica y colabora con clientes y socios de negocios. Ahora puede tener reuniones cara a cara con solo presionar un botón, hacer presentaciones de alta calidad o compartir su pantalla para hacer que se vea claramente lo que quiere

mostrar. 3CX WebMeeting no sólo le ahorrará tiempo y dinero en gastos de viajes, sino que también lo ayudará a cerrar más negocios ya que el tiempo del llamado del cliente es utilizado en forma más productiva.

### **Reuniones En Línea Sin Problemas con WebRTC.**

3CX WebMeeting aprovecha la revolucionaria tecnología de Google, WebRTC. Permite que las comunicaciones de audio y video tengan lugar a través de navegadores de Internet abiertos y estándar sin que los participantes tengan que descargar ningún software adicional o instalar plugins. Programe conferencias o eleve llamadas en curso a conferencias en el momento, con solo unos pocos clics, los participantes pueden iniciar conferencias y unirse sin esfuerzo.

### **Videoconferencias Ricas en Funciones.**

Las conferencias en línea de hoy en día necesitan más que video - las presentaciones deben ser en alta definición y transaccionar como se estuvieran ahí. 3CX convierte automáticamente presentaciones de PowerPoint a documentos HTML5 de modo que la resolución y las transiciones son mostradas perfectamente en la pantalla de los participantes. Comparta su pantalla para hacer demostraciones de software, o lleve a los usuarios a un sitio web en particular utilizando la función de navegación compartida, mientras que las funciones de aula de clases como votación y comentarios le permiten tener a la audiencia comprometida.

**OFICINA SIN LIMITES**  
REALICE LLAMADAS DESDE CUALQUIER LUGAR  
ANDROID, IPHONE, MAC Y WINDOWS

## .3.2. TELEFONÍA 3CX PRO.

Mejore las ventas de su empresa, aumente incluso más la productividad de sus empleados y proporcione mejor servicio al cliente que sus competidores con 3CX Phone System Pro.

La Pro Edition incluye todas las características galardonadas de la edición estándar 3CX Phone System, pero también añade fantásticas características avanzadas de llamadas que se proporcionan para reforzar su servicio al cliente y asegurarse de que su compañía permanece por delante de la competencia.



Características avanzadas de llamada:

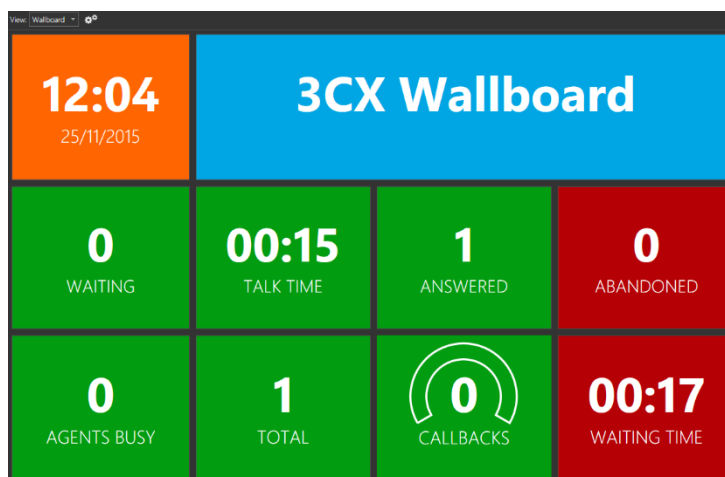
- Nunca pierda una llamada. Sus clientes pueden colgar y aún así mantener su posición en la cola de espera. Se les devuelve la llamada automáticamente cuando llega su turno en la cola de espera.
- Repase cuánto han esperado sus clientes en una cola antes de que sus empleados toman la llamada y vea la cantidad de llamadas respondidas y no respondidas.
- Mejore el servicio al cliente examinando las llamadas con las funciones de Escucha (Listen In), Escucha y susurro (Listen In and Whisper) e Interrupción (Barge In).

Aumente de forma masiva la productividad de sus empleados proporcionando funciones avanzadas de llamada, como estadísticas de llamadas en tiempo real, paneles, alertas SLA, selección de colas de espera y más, La edición Pro también incluye una agenda telefónica continua de Microsoft Exchange e integración IVR.

Características clave de 3CX Phone System Pro:

# VIRTUALTELCO

- Controlar el estado de las colas de espera viendo cuántas llamadas hay en la cola.
- Iniciar y cerrar sesión del personal en las colas de espera.
- Revisión del tiempo que su personal inicia sesión y cierra sesión de las colas de espera.
- Paneles: muestran la cola de espera en tiempo real y las estadísticas de llamada directamente en un monitor.
- Estrategias adicionales de cola de espera:
  - Atención por orden de entrada.
  - La espera más larga.
  - El menor tiempo de atención.
  - Menos respondidas.
  - Búsqueda de tres – Aleatoria.
  - Búsqueda de tres – Priorizada.
- Sea notificado al instante cuando las llamadas han estado en cola de espera más allá del tiempo establecido por el SLA (acuerdo de nivel del servicio).
- Satisfaga los requisitos de su servicio al cliente viendo todas las incidencias de llamada.



## Características principales de PBX:

- Integre la Mensajería unificada del servidor de Microsoft 365 con 3CX Phone System para su buzón de voz y su IVR (Respuesta de voz integrada).
- Integre su agenda telefónica de Microsoft Exchange.
- Vea las instalaciones remotas de 3CX y la presencia de sus compañeros en otras oficinas de todo el mundo.

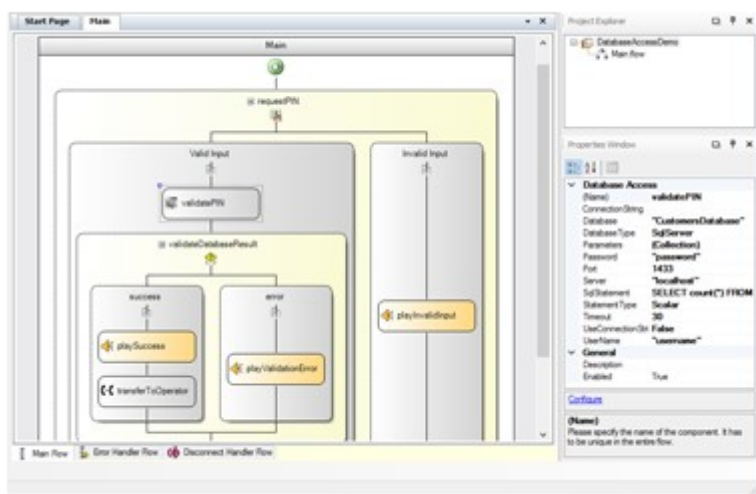
3CX Phone System Pro es una mejora a través solamente de una clave de licencia, lo que significa que lo único que tiene que hacer es adquirir la actualización de nosotros y reactivar 3CX Phone System. Para más información sobre la edición Pro, llámeme hoy.

### .3.3. CALL FLOW DESIGNER 3CX.

Con el Call Flow Designer 3CX (CFD) puede crear fácilmente flujos de llamada complejos y aplicaciones de voz visualmente – sin necesidad de programar o scripts. Por ejemplo, obtenga el número de teléfono de una llamada entrante, valide el número contra una base de datos y enrute la llamada basada en el tipo de cliente. O cree un flujo de llamada que enrute las llamadas basado en una hora del día.

<

La interfaz gráfica le permite incorporar los componentes de su aplicación de voz utilizando arrastrar y soltar – ¡en lugar de escribir scripts o programar! Diseñe visualmente una aplicación en sólo unas horas, en lugar de semanas. Sus flujos de llamada pueden incluir componentes de control tales como condiciones, loops y variables. Cuando un flujo de llamada está listo y probado, simplemente súbalo a 3CX.



No necesita programación – arrastre y suelte, En horas diseñe visualmente aplicaciones incluyendo componentes de control.

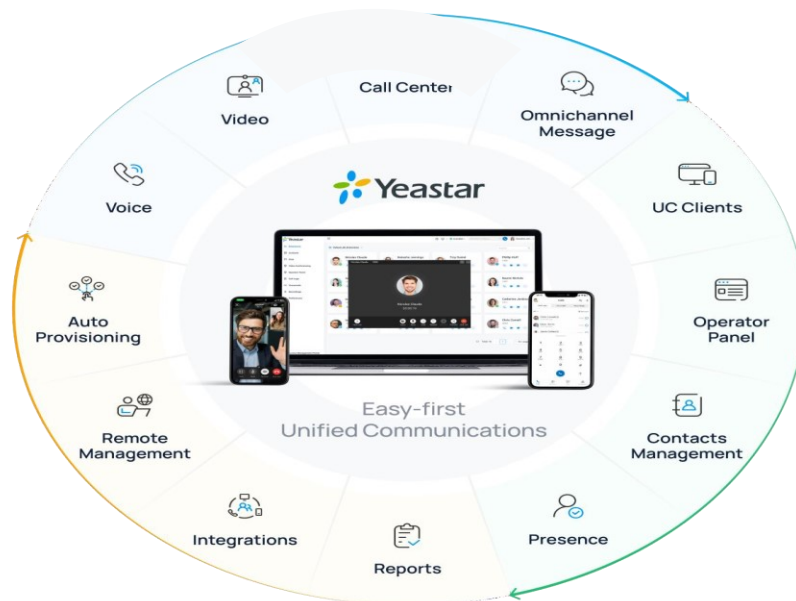
## .4. TELEFONÍA YEASTAR.



Para empresas pequeñas que no requieren de soluciones con grandes capacidades, pero si llenas de funcionalidades, adaptadas a su tamaño.

Una solución en la nube que les permite trabajar de manera flexible sin incurrir en los costos de capacidades que no utilizara, pero si con las funcionalidades que requiere para dinamizar sus procesos.

Con el foco puesto en ofrecer comunicaciones unificadas fáciles de implementar, el sistema telefónico Yeastar Serie P le ayuda a conectar equipos dispersos, mejorar la experiencia del cliente, optimizar la TI y aumentar la eficiencia de los empleados en todos los niveles con todo lo que necesita en un sistema simple.



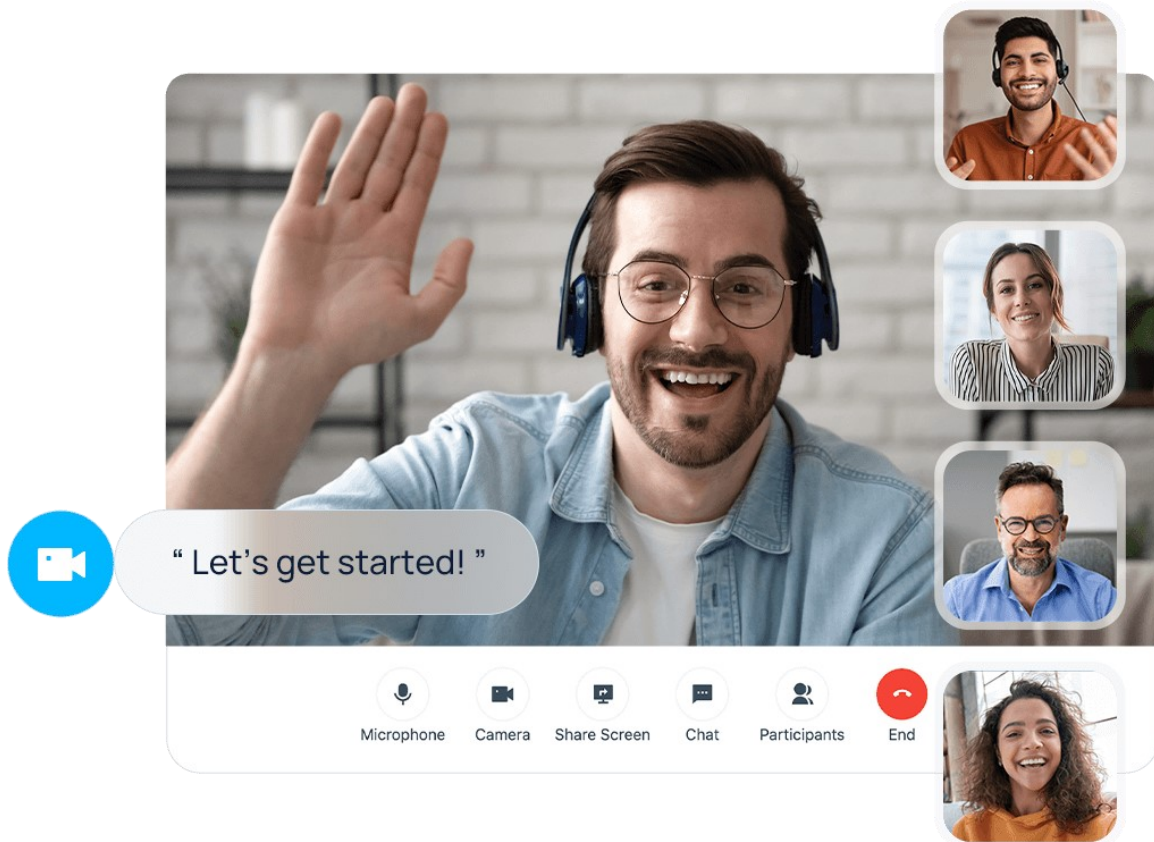
### Videoconferencias web integradas.

Comience sus reuniones al instante con audio y video HD, pantalla compartida, chat durante la reunión y control absoluto.

### Videollamadas.

# VIRTUALTELCO

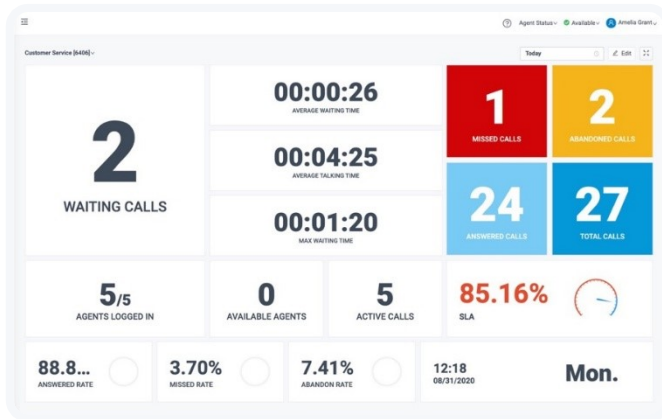
Inicie una nueva llamada o cambie de una llamada de audio a una de vídeo con un solo toque, directamente desde su dispositivo móvil (iOS y Android) o navegador web.



## SOLUCIÓN DE CENTRO DE LLAMADAS INTEGRADA.

Ofrezca servicios al cliente excepcionales con todas las herramientas para agentes y supervisores que les permiten acelerar la resolución de llamadas e impulsan la productividad de los agentes.

# VIRTUALTELCO



## Panel de operaciones en cola.

Gestione las operaciones diarias de su centro de llamadas de manera eficiente a través de una única interfaz.

- Administre el estado de los agentes: iniciar/cerrar sesión, pausar/reanudar.
- Gestione llamadas en cola: arrastrar y soltar, distribuir y transferir.
- Forme a los agentes en tiempo real: haga clic para escuchar, Chatee con los clientes en el canal que ellos prefieran. Utilice mensajes de texto para estrechar las relaciones con los clientes, enviar promociones y notificaciones, y mucho más.
- susurrar, intervenir y supervisar.
- Controle y etiquete los resultados del procesamiento de llamadas perdidas
- Visualice la lista de llamadas activas/en espera en tiempo real.
- Visualice los datos de rendimiento agregados y por agente en tiempo real.

# VIRTUAL TELCO

☰
🔍 Agent Status ✔ Available
📞 Number or Name...
👤 Nicolas Clau...

👤

Today
⌵

85.16%  
SLA

24  
Answered Calls

2  
Abandoned Calls

1  
Missed Calls

00:01:20  
Max Waiting Time

00:00:26  
Average Waiting Time

00:04:25  
Average Talking Time

**📞 Waiting Calls (1)**

Caller	Callee	Status	Time	Details
2001	Customer Service [1000]	Waiting	00:00:16	External, Waiting in Q...
2002	Customer Service [1000]	Ringing	00:00:25	External, Waiting in Q..

**📞 Active Calls (3)**

Caller	Callee	Status	Time	Details
2003	Carlos Mendez [1007]	Talking	00:02:49	External
2004	Rafael Reid [1001]	Talking	00:03:18	External
2005	Sarah Blaese [1002]	Talking	00:04:53	External

**👤 Agent (1/7)**

**Carlos Mendez**  
1007

Static Agents

3  
Answered

0  
Missed

24:19  
Total Talks

**Maria Douglas**  
1008

Static Agents

5  
Answered

1  
Missed

26:30  
Total Talks

**Rafael Reid**  
1001

Logged in 08/31/2020

5  
Answered

0  
Missed

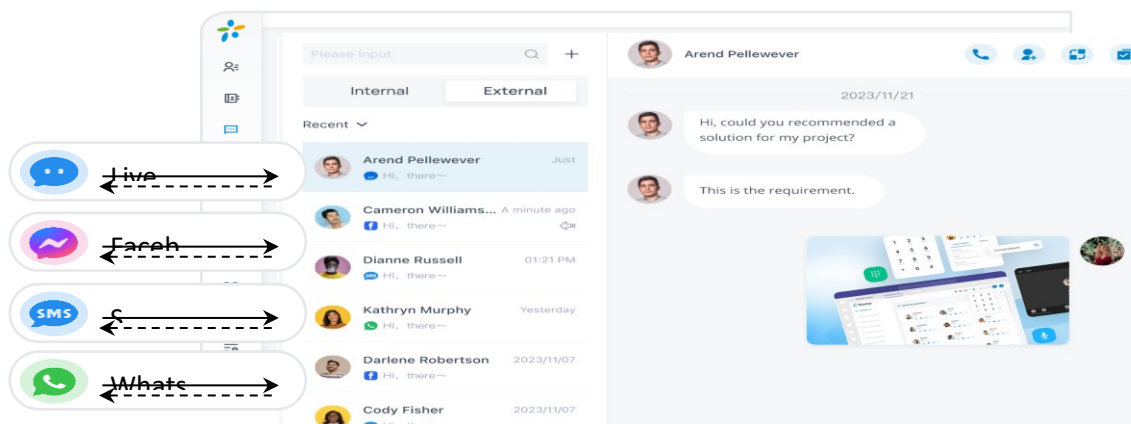
14:54  
Total Talks



# VIRTUALTELCO

## MENSAJERÍA OMNICANAL

- Una única bandeja de entrada para gestionar todo: chat en vivo del sitio web y mensajes de SMS, WhatsApp y Facebook.
- Identificación automática de contactos.
- Colas de mensajes y transferencia de chats.
- Convierta los chats en llamadas de voz con un solo clic.
- Estadísticas y registros de detalles de mensajes centralizados.



## .5. COMUNICACIONES SEGURAS.



Cada vez salen al mercado más plataformas de comunicarnos con nuestros colaboradores y clientes y cobra más realizarlo de manera segura y confiable, por eso la compatibilidad entre estas plataformas y que su comunicación sea segura, es cada vez más importante, En este punto entran los SBC. Máquinas de propósito específico que se encargan de las tareas de seguridad y compatibilidad entre las plataformas, ayudando también a cumplir con las normativas de privacidad, confidencialidad y seguridad a las que están obligadas muchas industrias.

ANYNODE es un proveedor de soluciones alemán especializado en esta necesidad dentro de sus funciones esta:

Compatibilidad con Microsoft teams, para que los usuarios puedan hacer y recibir llamadas de la red pública.

Compatibilidad con zoom phone system. Si tienes los servicios de zoom phone system, puedes conectar tu operador y conservar tu número usando la plataforma zoom.

Especial para escenario de conectividad SIP to SIP donde se requiere grabar, hacer forking, monitoreo, implementar SSO, o realizar alguna manipulación de la estructura del paquete.

## .6. TELEFONÍA POR INTERNET.

Prestamos servicios de telefonía local basados en internet, así que facilitamos a las empresas el transicionar a formas de trabajo híbridas, teletrabajo y reducir sus costos de infraestructura, además de reducir sus costos de operación y su huella de carbono entregando los servicios en plataformas carbono neutro.



- Números telefónicos de Bogotá o celulares, aprovisionados por internet.
- No requieren de complejas reformas locativas.

# VIRTUALTELCO

- No requiere de equipos especiales en sitio.
- Se puede cambiar su capacidad de manera dinámica.
- La cantidad de números que pueda requerir.
- Llamadas locales ilimitadas.
- Compatible con plataformas en sitio, nube privada o nube publica como Amazon o Google.

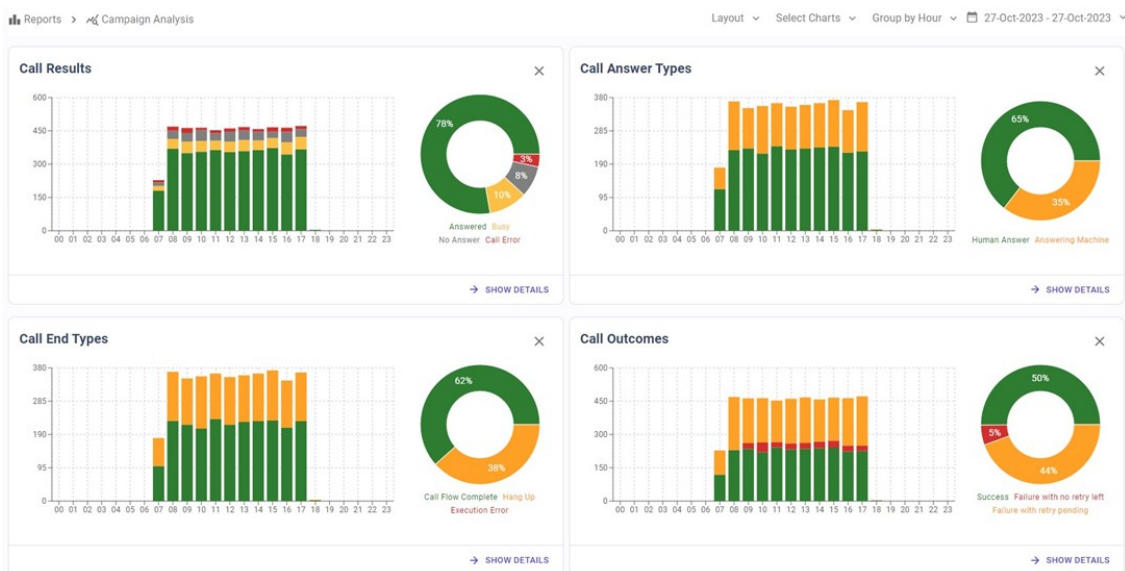
Se puede trasladar sin restricción

## .7. CALL CENTERS.

La plataforma 3CX provee muy buena funcionalidad cuando las empresas requieren de un call center entrante, pero no tienen de manera nativa la funcionalidad de call center saliente, en este paso llega la solución de sip caller, una plataforma de call center en la nube por suscripción que se conecta sin problemas a tu 3CX dándote la funcionalidad saliente que requieres, ya sea un power dialer o un marcador predictivo.



Las llamadas salen con tu propio número, así que las llamadas no son rechazadas por los detectores de spam y cuentas con los informes nativos de 3CX y con los reportes propios de sip caller.





## **.8. TELEFONOS FANVIL.**

Para garantizar la compatibilidad con las diferentes soluciones, usamos los teléfonos FANVIL, no solo por sus características técnicas, sino también por su estética.

## **.9. SERVICIOS PROFESIONALES.**

Para empresas que tienen su infraestructura basada en tecnología de nube o local, les brindamos diferentes niveles de servicio según sus necesidades para que les saque el mayor provecho a su infraestructura tecnológica y puedan enfocar sus esfuerzos en su objeto social.

- **ESTÁNDAR UTILIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DEL REPORTE.**

Se utilizó como estándar de evaluación, el sistema B versión 6. Versión 1.6

La Evaluación de Impacto B es una herramienta desarrollada por B Lab para medir y gestionar el impacto social/ambiental de pequeñas y medianas empresas, basado en los estándares más altos de gestión a nivel mundial en las áreas de Comunidad, Medio Ambiente, Gobernanza, Trabajadores y Clientes, al ser nosotros una empresa pequeña, esta forma de evaluación es adecuada para nuestro tamaño.

## **.1. OBSERVACIONES GENERALES.**

Nuestra organización siempre ha tenido dentro de sus principios, la igualdad ante la ley, la igualdad de oportunidades y la protección del ambiente, El empezar a documentar nos ha permitido ser más conscientes de nuestra situación y así poder definir un camino más claro.

El formalizar nuestros propósitos nos ha facilitado evolucionar en ellos.

## **PROPOSITO.**

Las tecnologías en la nube como herramienta para aumentar la rentabilidad de las empresas en lo económico, en lo social y en lo ambiental es la herramienta que proponemos para empresas de todos los tamaños y en especial para las pequeñas empresas, a las cuales les hemos acercado los costos, para que puedan reducir la brecha tecnología que tienen con las grandes empresas, aumentando su competitividad.

- **REPORTE POR DIMENSIONES.**

Una vez que empezamos a entender el concepto de sociedades BIC pudimos empezar a organizar y documentar nuestra información y para ello empezamos a plasmar en este documento, como empezamos a documentar y declarar nuestros compromisos.

### **.1. MODELO DE NEGOCIO.**



- **Compromisos adquiridos**

En nuestro documento constitutivo hemos plasmado el adquirir bienes o contratar servicios con empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías. Además, dar preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales.

- **Implementación de las actividades.**

**Mantener el criterio de contratación de proveedores locales y extranjeros con empresas que manejan políticas y beneficios ambientales.**

**ORGULLOSOS  
DE  
NUESTRAS  
EMPRESAS**

# VIRTUALTELCO

- Somos parte de la iniciativa compra lo nuestro, así que promovemos de manera expresa el comercio entre empresas locales.

<https://compralonuestro.co/companies/details/42531>



**ORGULLOSOS DE NUESTRAS EMPRESAS**

- Además, al ser una compañía de telefonía y comunicaciones local, nuestros mayores proveedores son otras compañías locales de comunicaciones.
- Nuestros proveedores de servicios contables son 100% propiedad y dirigidos por mujeres.
- Nuestros proveedores de infraestructura monitorean su huella de carbono, entre los cuales están Amazon, Google y Microsoft, estos a su vez nos certifican que lo que nos proveen son carbono neutro, por lo cual podemos afirmar que proveemos carbono neutro.

Para el cumplimiento de este compromiso el 90% de nuestras compras son a empresas Bogotanas.

## **Resultados Evaluación B**

Resultado total 110.5

### **Área de impacto comunidad:**

Resultado comunidad 22.9

Gestión de la cadena de suministro 1.7

Trabajamos de manera constante para ser fieles a nuestros principios y compromisos para mantener y en lo posible mejorar nuestra calificación.

Nuestra organización evalúa que nuestros proveedores cumplan de manera cabal la legislación pertinente a su actividad económica, haciendo énfasis en buenas prácticas de administración, prácticas fiscales, ambientales y laborales.

Además de que se cumplan en la medida de su pertinencia, los estándares internacionales en derechos humanos y prácticas laborales.

Los precios que pagamos a nuestros proveedores de servicios se pactan con ellos, no es una imposición unilateral nuestra.



**ORGULLOSOS DE NUESTRAS EMPRESAS**

## CONCLUSIONES

El comprar a mercados locales, no solo facilita el proceso logístico, sino también el proceso fiscal y nos da el valor adicional de ayudarnos mutuamente entre el ecosistema local, facilitando el desarrollo. Para el siguiente año esperamos profundizar en el conocimiento de los compromisos sociales y ambientales de nuestra cadena de valor.

## .2. GOBIERNO CORPORATIVO.



- **COMPROMISOS ADQUIRIDOS.**

En nuestro documento constitutivo hemos plasmado Divulgar ante sus trabajadores los estados financieros. Expresar la misión de la sociedad en los diversos documentos de la empresa.

- **IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.**

Nuestros estados financieros están disponibles para consulta en nuestra plataforma de colaboración bitrix24 <https://virtualtelco.bitrix24.com/>

**CREAN UN MANUAL PARA SUS EMPLEADOS, CON EL FIN DE CONSIGNAR LOS VALORES Y EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD.**

Nuestro documento publicado de organigrama, (anexo) tiene definidas las funciones de todos los cargos y funciones, en los cuales se expresan los compromisos de cada uno de los cargos con las políticas de la compañía y sus principios.

Además, el documento está disponible desde nuestra plataforma bitrix24. <https://virtualtelco.bitrix24.com/>.

# VIRTUALTELCO

También para promover el desarrollo de las pequeñas empresas damos mayor valor en los procesos de adquisición de bienes y servicios a las empresas que se les haya otorgado el sello plazos justos, nuestro puntaje en ese ranking es de 2.36.

Promovemos que nuestros puedan desarrollar sus emprendimientos y puedan tener sus propias empresas, convirtiéndose en proveedores nuestros.

Promovemos la cultura del teletrabajo, no solo dentro de nuestra organización, sino también en la de nuestros clientes.

## Resultados Evaluación B

### Área de impacto gobernanza:

Resultados gobernanza 14.1

Ética y transparencia 2.4

Manteniendo nuestra practica y estructura hemos mantenido nuestro puntaje .

El nivel superior de gobernanza está constituido por socios y ejecutivos de la organización y las responsabilidades del resto de la organización, están definidas en un organigrama publicado, el cual tiene perfectamente definidas las responsabilidades de cada posición, información que es conocida por todos los miembros de la organización.

## CONCLUSIONES.

La democratización del conocimiento y la transparencia que esto conlleva, nos ayuda a ir todos en un mismo rumbo, así que para el siguiente año aumentaremos las métricas que publicamos para tener más coherencia como organización

## .3. PRÁCTICAS LABORALES.



**COMPRA  
LO NUESTRO**  
www.compralonuestro.co

**ORGULLOSOS  
NUESTRAS<sup>DE</sup>  
EMPRESAS**

# VIRTUALTELCO

- **COMPROMISOS ADQUIRIDOS.**

En nuestro documento constitutivo hemos plasmado Establecer una remuneración salarial razonable para sus trabajadores y analizar las diferencias entre sus empleados mejor y peor remunerados para establecer estándares de equidad. Brindar opciones de empleo que le permitan a los trabajadores tener flexibilidad en la jornada laboral y crear opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración de sus trabajadores.

- **IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.**

Nuestra empresa es 100% teletrabajo, para esto contamos con diversas herramientas tecnológicas, todas licenciadas, como 3cx, Google Workspace, Windows 365 y bitrix24.

Además, promovemos la adopción de estas tecnologías en nuestros clientes.

Promovemos la capacitación de nuestro personal con diferentes plataformas, entre las cuales están

<http://opportunity.linkedin.com>

<https://www.colsubsidio.com/aprende/educacion-continua>

<https://www.ccb.org.co/La-Camara-CCB/Nuestras-sedes/Campus-Virtual>

<https://conectadigital.bancoldex.com/mi-inicio>

<https://platzi.com/>

<https://positivaeduca.co/>

<https://posipedia.com.co/portafolios-positiva-educa/>

<https://www.apps.co/portal/>

<https://sb-auth.skillsbuild.org/signup>

<https://aws.amazon.com/es/education/awseducate/>

<https://www.netacad.com/es>

<https://www.udemy.com/>

<https://academy.xmartek.co/>

<https://mooc.areandina.edu.co/>

## Resultados Evaluación B

# VIRTUALTELCO

## Área de impacto trabajadores:

Resultado 32.5

seguridad financiera 10.4

El 100% de nuestros empleados y colaboradores ganan más del salario mínimo y tienen participación societaria, además de tener planes privados de jubilación, y planes de medicina prepagada.

## Área de impacto comunidad:

Resultado 22.9

Diversidad, equidad e inclusión 4.4

La relación entre la remuneración mas alta y la remuneración mas baja es menor a 2X.

También buscamos promover la empleabilidad de personas de extracciones socioeconómicas menos favorecidas, ayudando a la movilidad socioeconómica y el desarrollo como nación.

## Área de impacto trabajadores:

Resultado 32.5

Satisfacción y compromiso (asalariados) 2.9

Todos nuestros trabajadores tienen lo menos 15 laborales de licencia remunerada, además de licencia parental y tenemos una tasa de rotación de personal inferior al 1%.

Además, les damos oportunidades de capacitación y tienen salarios que les permitan tener un buen nivel de vida respecto a la media de su nivel de formación y ocupación.

## CONCLUSIONES

Dos cosas que aprendimos en este proceso es como el teletrabajo puede mejorar la vida de los colaboradores y su productividad, además de dar opciones de capacitación misional y transversal, por eso esperamos aumentar la oferta de capacitación y los beneficios asociados a esta.

## .4. PRÁCTICAS AMBIENTALES.



- **Compromisos adquiridos**

En nuestro documento constitutivo hemos plasmado Utilizar sistemas de iluminación energéticamente eficientes y otorgar incentivos los trabajadores por utilizar en su desplazamiento al trabajo, medios de transporte ambientalmente sostenibles.

- **Implementación de las actividades**

Nuestra forma de trabajo actual es 100% teletrabajo, ya no tenemos un edificio físico, donde los empleados se tengan que desplazar, logrando virtualmente la movilidad 0, aunque nuestro coworking, están cerca de estaciones de Transmilenio y de estaciones de bicicletas públicas.

A nuestros empleados les hemos dados cascos, rodilleras, coderas y diademas profesionales como equipo de dotación, para facilitar el teletrabajo y la movilidad sostenible.

Para facilitar el teletrabajo, todos nuestros procesos están montados sobre plataformas de nube que habilitan el teletrabajo, para esto tenemos las plataformas 3CX, office365, Google workspaces y bityrix24.

- **Mantener la estrategia de uso de infraestructura compartida para disminuir costos.**

Nuestra infraestructura esta sobre servidores compartidos para disminuir los recursos utilizados y con ello la huella de carbono.

Dentro de nuestros proveedores de infraestructura compartida y a los cuales les monitoreamos su huella de carbono estas:

AMAZON AWS

MICROSOFT 365

GOOGLE WORKSPACE



# VIRTUALTELCO

DIGITAL OCEAN

BITRIX24

- **Monitoreo de huella de carbono.**

Según el reporte de AWS (anexo 6.1) los productos que entregamos son carbono neutro, Así no solo reducimos nuestra huella de carbono, sino ayudamos a nuestros clientes a reducir nuestra huella de carbono.



**COMPRA**  
**LO NUESTRO**  
[www.compralonuestro.co](http://www.compralonuestro.co)

**ORGULLOSOS**  
**NUESTRAS**<sup>DE</sup>  
**EMPRESAS**

## Área de impacto medio ambiente:

Resultado 26.7

gestión ambiental 1.7

Aunque nuestro indicador en este punto se mantuvo constante, hemos mejorado en reducir la creación de residuos y estamos prontos a ofrecer a nuestros clientes, apoyo en la disposición final de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Tenemos con apoyo de fundacompucesco un protocolo de disposición final de residuos.

## Área de impacto medio ambiente:

Aires y clima 5.2

Aunque la matriz energética en Colombia es mayormente hidroeléctrica, fomentamos la auto generación de energía usando energía solar, para la recarga que equipos tecnológicos y sistemas de iluminación de emergencia.

Adicional a esto el consumir energía de instalaciones carbono neutro que generan su energía de fuentes renovables nos ayuda a tener un avance en esta área.

## CONCLUSIONES

Tener la carbono neutralidad como eje de nuestra oferta de valor, nos facilita el cumplimiento de nuestros demás compromisos, además de agregarle valor a nuestros clientes.

El diversificar la matriz energética por energías renovables en nuestra cadena de valor, nos facilita en cumplir con nuestro compromiso y nuestra propuesta de valor.

## .5. PRÁCTICAS CON LA COMUNIDAD.

5



- **Compromisos adquiridos**

En nuestro documento constitutivo hemos plasmado Incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.

- **Implementación de las actividades**

Como parte de los proyectos de voluntariado que puedan tener un impacto en las comunidades que habitamos motivamos a nuestros empleados, para que se vinculen a organizaciones como la junta de defensa civil de Teusaquillo y el sistema notired de redes de apoyo de la policía nacional.

Adicional a esto ahora estamos en el CLGR-CC y el CPL de Teusaquillo y el CTPD, apoyando con nuestro conocimiento el desarrollo de nuestras comunidades.

Las labores de voluntariado que realizan nuestros empleados, las pueden hacer en horario laboral y estas horas serán remuneradas como horas de trabajo normales.

El reglamento de la defensa civil estipula que para que un voluntario mantenga la condición de voluntario activo tiene que prestar 10 horas de servicio mensual así que estamos dedicando a labores de voluntariado mínimo 120 horas al año.

Anexamos certificado en el anexo 6.2

**Área de impacto comunidad:**

Resultado 22.9

Compromiso Cívico y Donaciones 3.0

# VIRTUALTELCO

Nuestra empresa cree en el apoyo a sus comunicados y por eso los empleados pueden realizar trabajos pro bono en diferentes programas de la localidad de Teusaquillo en horarios remunerados, trabajando con organizaciones como la defensa civil de Teusaquillo y el sistema notificado de redes de apoyo de la policía nacional, sumando un mínimo de 120 horas año por empleado, adicional a esto dentro del programa 2125 Teusaquillo se previene y se prepara para las emergencias se le dio capacitación a 150 brigadistas comunitarios y se realizaron sensibilizaciones a más de 300 instituciones en gestión del riesgo en la localidad de Teusaquillo

- **CONCLUSIONES**

El construir con nuestra comunidad no solo nos da herramientas de desarrollo, sino nos ayuda a conocerla, por esto esperamos mejorar nuestras métricas de participación para poder ayudarlos cada vez.

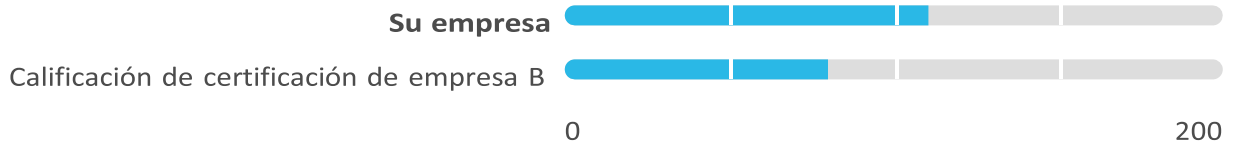
## RESULTADO SISTEMA B.

Puntaje total de Impacto B



virtualtelco

Para la fecha de finalización del año fiscal:  
31 Dec 2025



### Gobernanza

Descubra qué puede hacer su empresa para mejorar las políticas y prácticas relacionadas con su misión, su ética, su responsabilidad y su transparencia.

PREGUNTAS CONTESTADAS

PUNTAJE GENERAL

21/21

14.1



## Trabajadores

Descubra qué puede hacer su empresa para contribuir al bienestar financiero, físico, profesional y social de sus empleados.

PREGUNTAS CONTESTADAS

42/42

PUNTAJE GENERAL

32.5



## Comunidad

Descubra qué puede hacer su empresa para contribuir al bienestar económico y social de las comunidades en las que opera.

PREGUNTAS CONTESTADAS

49/49

PUNTAJE GENERAL

22.9



## Medioambiente

Descubra qué puede hacer su empresa para mejorar su gestión ambiental en general.

PREGUNTAS CONTESTADAS

32/32

PUNTAJE GENERAL

26.7



Cientes

33/33

14.2

Descubra qué puede hacer su empresa para mejorar el valor que aporta a clientes y consumidores directos de sus productos y servicios.



## MÓDULO INICIAL SOBRE LOS ODS



MÓDULO

PUNTAJE

**Módulo Inicial**

**57.9%**

Al comenzar con este módulo, podrá conocer de manera más general el desempeño de la empresa respecto de los derechos humanos, las prácticas laborales positivas, los sistemas de gestión ambiental y las prácticas de buena gobernanza.

# VIRTUALTELCO

## 1 FIN DE LA POBREZA



MÓDULO

### ODS 1 (fin de la pobreza)

PUNTAJE  
**65.4%**

Descubra qué puede hacer su empresa para ayudar a poner fin a la pobreza, por ejemplo, pagar un salario digno, llevar a cabo evaluaciones de posibles prácticas de trabajo forzoso y evaluar riesgos en la cadena de suministro.

## 2 HAMBRE CERO



MÓDULO

### ODS 2 (hambre cero)

PUNTAJE

**23.2%**

Descubra qué puede hacer su empresa para ayudar a poner fin al hambre, por ejemplo, ofrecer acceso a una nutrición adecuada y mejorar el perfil nutricional de los productos alimentarios en el portafolio de la empresa.

## 3 SALUD Y BIENESTAR



MÓDULO

### ODS 3 (salud y bienestar)

PUNTAJE  
**40.1%**

Descubra qué puede hacer su empresa para contribuir a lograr que todas las personas tengan salud y bienestar, por ejemplo, brindar cobertura de salud y programas de salud y seguridad en el trabajo para los empleados.

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



MÓDULO

### ODS 4 (educación de calidad)

PUNTAJE  
**43.2%**

Descubra qué puede hacer su empresa para contribuir a la educación de calidad, por ejemplo, erradicar el trabajo infantil, ofrecer capacitaciones basadas en habilidades, proporcionar acceso a oportunidades educativas y promocionar oportunidades de acceso a la educación superior.



**COMPRA  
LO NUESTRO**  
www.compralonuestro.co

**ORGULLOSOS  
DE  
NUESTRAS  
EMPRESAS**

# VIRTUALTELCO

**5** IGUALDAD DE GÉNERO



MÓDULO

**ODS 5 (igualdad de género)**

PUNTAJE  
**25.2%**

Descubra qué puede hacer su empresa para contribuir con la igualdad de género, por ejemplo, aumentar la representación de mujeres y gestionar las quejas por discriminación de género.

**6** AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



MÓDULO

**ODS 6 (agua limpia y saneamiento)**

PUNTAJE  
**38.9%**

Descubra cómo su empresa puede contribuir a garantizar el derecho de acceso a agua limpia y saneamiento, al asegurarse de que ambos estén disponibles en sus operaciones, en su comunidad y en su cadena de suministro.

**7** ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



MÓDULO

**ODS 7 (energía asequible y no contaminante)**

PUNTAJE  
**81.2%**

Descubra cómo su empresa puede contribuir a promover el uso de energía asequible y no contaminante para todos, por ejemplo, utilizando fuentes de energía renovable de bajo impacto o mejorando su eficiencia energética.

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

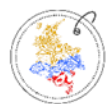


MÓDULO

**ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico)**

PUNTAJE  
**32.0%**

Descubra qué puede hacer su empresa para fomentar el trabajo decente y el crecimiento económico, por ejemplo, pagar un salario digno o garantizar condiciones de trabajo justas tanto en sus operaciones como en la cadena de suministro.



**COMPRA  
LO NUESTRO**  
www.compralonuestro.co

**ORGULLOSOS  
DE  
NUESTRAS  
EMPRESAS**

## 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



MÓDULO

### ODS 9 (industria, innovación e infraestructura)

PUNTAJE  
40.0%

Descubra qué puede hacer su empresa para promover la industrialización sostenible, por ejemplo, mejorar los esfuerzos de investigación y desarrollo alineados con las prioridades de desarrollo sostenible.

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



MÓDULO

### ODS 10 (reducción de las desigualdades)

PUNTAJE  
47.9%

Descubra qué puede hacer su empresa para reducir las desigualdades, por ejemplo, pagar un salario digno, adoptar prácticas de no discriminación en el lugar de trabajo y crear un ambiente de trabajo inclusivo.

## 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



MÓDULO

### ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles)

PUNTAJE  
52.5%

Descubra cómo su empresa puede contribuir al desarrollo de ciudades y comunidades sostenibles, por ejemplo, al promover prácticas de urbanización inclusivas y adoptar estándares de construcción ecológica.

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

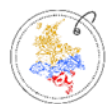


MÓDULO

### ODS 12 (producción y consumo responsables)

PUNTAJE  
65.9%

Descubra qué puede hacer su empresa para fomentar la producción y el consumo responsables, por ejemplo, adoptar principios de la economía circular y evaluar el impacto de sus proveedores respecto del consumo de recursos.



# VIRTUALTELCO

**16** PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



MÓDULO

**ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas)**

PUNTAJE  
**27.9%**

Descubra qué puede hacer su empresa para contribuir con la paz, la justicia y las instituciones sólidas, por ejemplo, promover la transparencia en el sistema de gobernanza y de gestión fiscal de la empresa y adoptar iniciativas de consolidación de la paz en zonas afectadas por conflictos.

**13** ACCIÓN  
POR EL CLIMA



MÓDULO

**ODS 13 (acción por el clima)**

PUNTAJE  
**26.3%**

Descubra qué puede hacer su empresa en relación con la acción por el clima, por ejemplo, realizar evaluaciones de riesgo climático y adoptar medidas de gobernanza frente al cambio climático.

**14** VIDA  
SUBMARINA



MÓDULO

**ODS 14 (vida submarina)**

PUNTAJE  
**40.1%**

Descubra qué puede hacer su empresa para promover la conservación y el uso sostenible de los océanos, los mares y los recursos marinos, por ejemplo, evaluar el impacto empresarial respecto de la salud de los océanos.

**15** VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES



MÓDULO

**ODS 15 (vida de ecosistemas terrestres)**

PUNTAJE  
**32.9%**

Descubra qué puede hacer su empresa para proteger, restaurar y promocionar el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, por ejemplo, adoptar prácticas de uso sostenible de la tierra y evaluar la gestión ambiental.



**COMPRA  
LO NUESTRO**  
www.compralonuestro.co

**ORGULLOSOS  
DE  
NUESTRAS  
EMPRESAS**

- ANEXOS**

## .1. REPORTES DE HUELLA DE CARBONO

### Resumen de emisiones de carbono [Info](#)

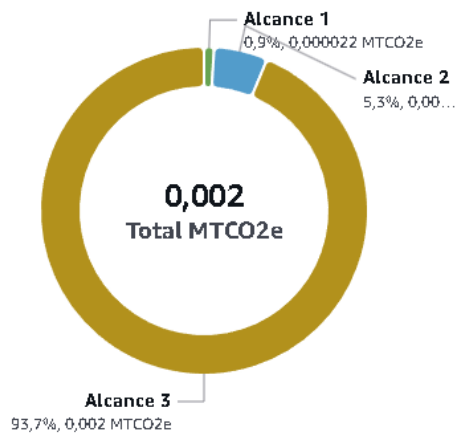
Proporciona las emisiones totales de carbono de AWS calculadas según los métodos basados en el mercado (MBM) y en la ubicación (LBM) y los ahorros estimados derivados del uso de AWS. Los ahorros representan la reducción estimada de las emisiones de carbono gracias a las compras de energía sin carbono por parte de AWS.

Emisiones estimadas según el MBM  
**0,000022** MTCO<sub>2</sub>e

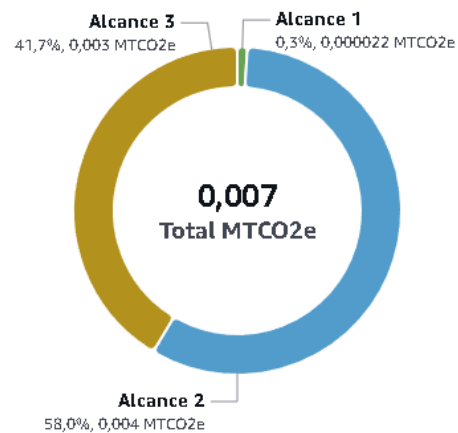
Emisiones estimadas según el LBM  
**0,000022** MTCO<sub>2</sub>e

Ahorros de emisiones estimados  
**0** MTCO<sub>2</sub>e

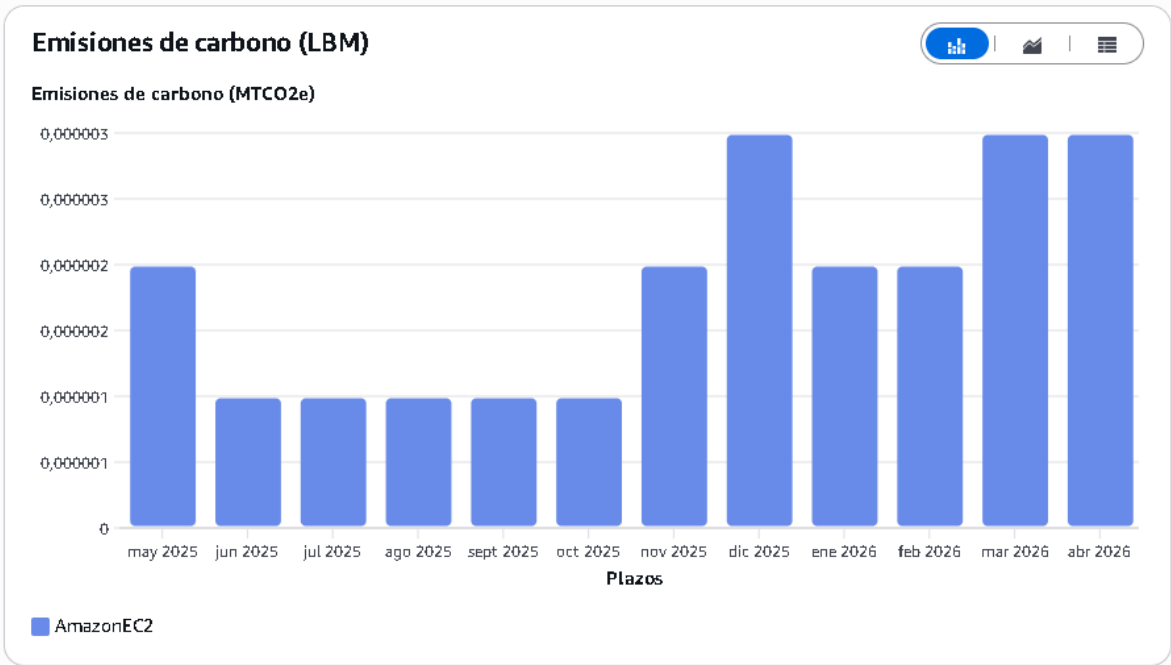
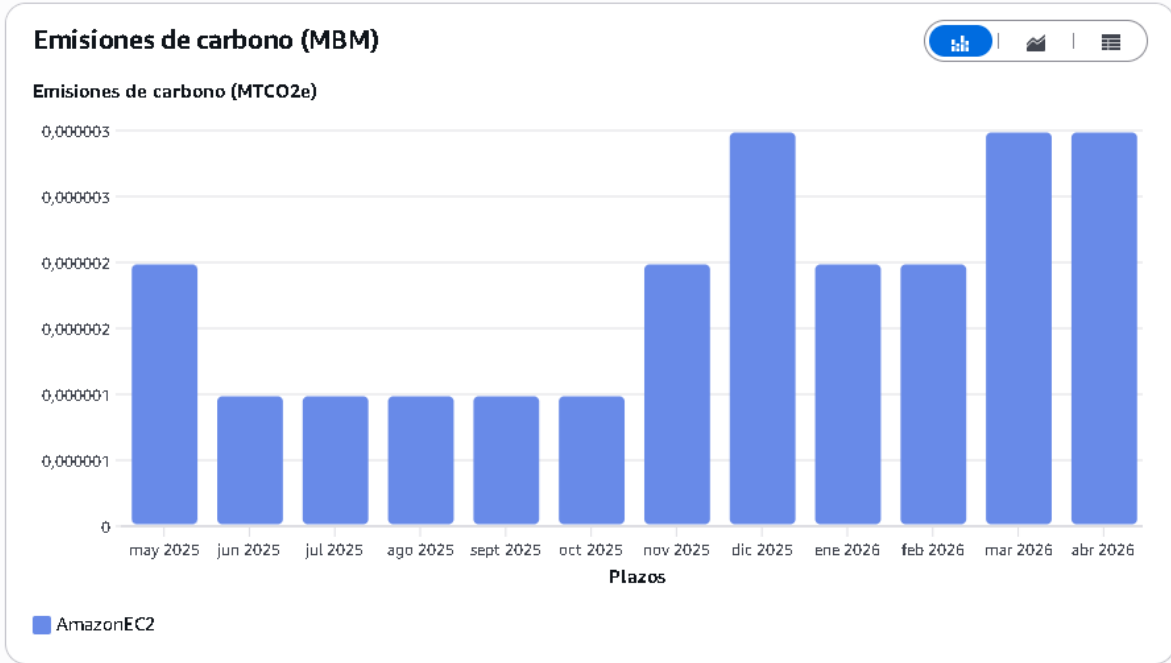
### Emisiones por alcance (MBM) [Info](#)



### Emisiones por alcance (LBM) [Info](#)



# VIRTUALTELCO



## .2. CERTIFICADO DE VOLUNTARIADO



### CERTIFICACIÓN DE VINCULACIÓN DEL VOLUNTARIO

La Defensa Civil Colombiana informa que a la fecha 31/05/2026 a las 13:51:14 se consultó en el Sistema de Información Misional SIM con los siguientes resultados:

Número de documento	79532232
Nombres	ALEJANDRO
Apellidos	TORRES AGUILERA
Seccional u Oficina de Defensa Civil	BOGOTÁ
Nombre de la Organización	TEUSAQUILLO
Número de carnet	20201179532232
Fecha de ingreso a la institución	2020-05-08
Estado	Activo

La información registrada en esta página es reflejo de lo reportado por las Direcciones Seccionales u Oficinas de Defensa Civil en la hoja de vida del voluntario.

Respecto al estado de vinculación reportado, hace referencia a la participación en las actividades de Defensa Civil o los diferentes procesos de la entidad.

Si la información que se encuentra registrada en esta certificación no corresponde al voluntario, comunicarse con la Dirección Seccional u Oficina de Defensa Civil.

Esta consulta está sujeta a los procedimientos internos que cada Dirección Seccional u Oficina de Defensa Civil adelantan, bien sea disciplinarios o por proceso de desvinculación de acuerdo a lo contemplado en el reglamento del voluntario y organizaciones de defensa civil.

Esta consulta es válida por el término de 30 días calendario a partir de su fecha de expedición.

NÉSTOR VICENTE CORTÉS FERNÁNDEZ  
Subdirector Operativo



## **.3. CÁMARA DE COMERCIO.**

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17  
Recibo No. AB26054725  
Valor: \$ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

**CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:**

**NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

Razón social: CLOUDWARE SAS BIC  
Sigla: VIRTUALTELCO  
Nit: 900986567 1 Administración : Direccion Seccional  
De Impuestos De Bogota  
Domicilio principal: Bogotá D.C.

**MATRÍCULA**

Matrícula No. 02706239  
Fecha de matrícula: 6 de julio de 2016  
Último año renovado: 2026  
Fecha de renovación: 19 de mayo de 2026  
Grupo NIIF: Grupo III.

**UBICACIÓN**

Dirección del domicilio principal: Cra 15 88 21 Of 702  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: atorresa@voipers.net  
Teléfono comercial 1: 6017942244  
Teléfono comercial 2: 3016288025  
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cra 15 88 21 Of 702  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación: atorresa@voipers.net  
Teléfono para notificación 1: 6017942244  
Teléfono para notificación 2: 3016288025  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17

Recibo No. AB26054725

Valor: \$ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
Administrativo.

**CONSTITUCIÓN**

Por Documento Privado del 5 de julio de 2016 de Asamblea de Accionistas, inscrito en esta Cámara de Comercio el 6 de julio de 2016, con el No. 02119764 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada CLOUDWARE SAS.

**REFORMAS ESPECIALES**

Por Acta No. 002 del 4 de agosto de 2020 de Accionista Único, inscrito en esta Cámara de Comercio el 4 de septiembre de 2020, con el No. 02612461 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de CLOUDWARE SAS a CLOUDWARE SAS.

Por Acta No. 002 de Accionista Único, del 04 de agosto de 2020, inscrita el 4 de Septiembre de 2020 bajo el número 02612461 del Libro IX, se adicionó la sigla: VIRTUALTELCO

Por Acta No. 003 del 31 de marzo de 2022 de Accionista Único, inscrito en esta Cámara de Comercio el 7 de abril de 2022, con el No. 02813381 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de CLOUDWARE SAS a CLOUDWARE SAS BIC.

**TÉRMINO DE DURACIÓN**

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

**OBJETO SOCIAL**

El objeto social de la sociedad será: 1) El objeto de la sociedad será prestar servicios tecnológicos, de telefonía y comunicaciones unificadas en la nube o alojadas y sus servicios complementarios y cualquier otra actividad lícita, comercial o civil, en Colombia o el

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17

Recibo No. AB26054725

Valor: \$ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
extranjero. 2) La sociedad tiene por objeto todas las actividades propias de las tecnologías de la información y comunicación -TIC's- en cualquiera de sus ramas y extensión, ingeniería, la consultoría asesoría, interventoría, instalaciones, puesta en servicio, análisis técnicos y financieros, prestación, comercialización y venta de servicios básicos y de valor agregado, representaciones nacionales y extranjeras, comercialización y ventas de equipos y repuestos para el campo de las telecomunicaciones, comercial e industrial en general para realizar el objeto social principal, podrá desarrollar, fabricar, importar, exportar, ensamblar, capacitar, dar soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, comprar, vender, distribuir toda clase de mercancías de fabricación nacional o extranjera al mayor o al detal de contado o a crédito a través de los medios que proporcionen las tics como también el desarrollo de programas para computador de aplicación general o específica en cualquier campo incluyendo las telecomunicaciones utilizando tecnologías propias o adquiridas mediante concesión, arrendamiento, compra, podrá formar parte de otras sociedades comerciales, establecer consorcios con empresas nacionales o extranjeras, fusionarse, incorporarse o absorberlas, realizar convenios de representación o de agencia comercial. La sociedad podrá para cumplir el objeto social, ejecutar toda clase de actos con títulos valores, invertir en títulos de entidades públicas o privadas, adquirir bienes muebles o inmuebles para desarrollar sus actividades, además se entenderán incluidos en el objeto social los actos directamente relacionados con el mismo, así como los que tengan por finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones legales o contractuales derivados de la existencia y actividad de la compañía. En desarrollo y cumplimiento de tal objeto puede hacer en su nombre o por cuenta de terceros o en participación con ellos toda clase de operaciones comerciales sobre bienes muebles o inmuebles, constituir cualquier gravamen, celebrar contratos con personas naturales o jurídicas, efectuar operaciones o préstamo, cambio, descuento, cuentas corrientes, dar o recibir garantías, girar, endosar, adquirir y negociar títulos valores: 3) Desarrollar cualquier acto lícito de comercio, comercializar los bienes y productos que adquiera a cualquier título, abrir establecimientos de comercio con tal fin: Adquirir, enajenar, gravar, administrar, tomar y dar en arrendamiento toda clase de bienes muebles e inmuebles y en especial hipotecar los bienes inmuebles que adquiera y dar en prenda los bienes muebles que sean de su propiedad: Intervenir ante terceros, sean ellos personas naturales o jurídicas, y en especial ante entidades bancarias y crediticias como deudora de toda clase de

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17

Recibo No. AB26054725

Valor: \$ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

operaciones de crédito sobre su propia operación, otorgando las garantías del caso cuando a ello hubiere lugar; dar y recibir dinero en mutuo, con interés o sin él, exigir u otorgar las garantías reales o personales que se requieran en cada caso; celebrar con establecimientos bancarios, financieros y aseguradoras, toda clase de operaciones y contratos relacionados con los negocios y bienes sociales que tengan como fin acrecer su patrimonio; girar aceptar, endosar, asegurar, cobrar y negociar toda clase de títulos valores; celebrar todos los actos y contratos necesarios para el cabal cumplimiento de su objeto social, dentro de los límites y en las condiciones previstas por la ley y estos estatutos. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad. Además de las actividades mencionadas anteriormente y en cumplimiento a lo determinado para las Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), según la dimensión abordada, también serán actividades de CLOUDWARE S.A.S, BIC: Modelo de negocio: Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías. Además, dar preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales. Gobierno corporativo: Divulgar ante sus trabajadores los estados financieros de la sociedad. Expresar la misión de la sociedad en los diversos documentos de la empresa. Prácticas laborales: Establecer una remuneración salarial razonable para sus trabajadores y analizar las diferencias salariales entre sus empleados mejor y peor remunerados para establecer estándares de equidad. Brindar opciones de empleo que le permitan a los trabajadores tener flexibilidad en la jornada laboral y crear opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración de sus trabajadores. Prácticas ambientales: Utilizar sistemas de iluminación energéticamente eficientes y otorgar incentivos a los trabajadores por utilizar en su desplazamiento al trabajo, medios de transporte ambientalmente sostenibles. Prácticas con la comunidad: Incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.

**CAPITAL**

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17

Recibo No. AB26054725

Valor: \$ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

**\* CAPITAL AUTORIZADO \***

Valor : \$10.000.000,00  
No. de acciones : 1.000,00  
Valor nominal : \$10.000,00

**\* CAPITAL SUSCRITO \***

Valor : \$10.000.000,00  
No. de acciones : 1.000,00  
Valor nominal : \$10.000,00

**\* CAPITAL PAGADO \***

Valor : \$10.000.000,00  
No. de acciones : 1.000,00  
Valor nominal : \$10.000,00

**REPRESENTACIÓN LEGAL**

La representación legal de la Sociedad por Acciones Simplificada estará a cargo de una persona natural o jurídica, accionista o no, quien tendrá suplentes designados para un término de un año por la Asamblea General de Accionistas.

**FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL**

La Sociedad será gerenciada, administrada y representada legalmente ante terceros por el Representante Legal, quien no tendrá restricciones de contratación por razón de la naturaleza ni de la cuantía de los actos que celebre. Por lo tanto, se entenderá que el Representante Legal podrá celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. El Representante Legal se entenderá investido de los más amplios poderes para actuar en todas las circunstancias en nombre de la sociedad, con excepción de aquellas facultades que, de acuerdo con los estatutos, se hubieren reservado los accionistas. En las relaciones frente a terceros, la sociedad quedará obligada por los actos y contratos

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17  
Recibo No. AB26054725  
Valor: \$ 12,100

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
celebrados por el Representante Legal. Le está prohibido al Representante Legal y a los demás administradores de la sociedad, por sí o por interpuesta persona, obtener bajo cualquier forma o modalidad jurídica préstamos por parte de la sociedad u obtener de parte de la sociedad aval, fianza o cualquier otro tipo de garantía de sus obligaciones personales.

**NOMBRAMIENTOS****REPRESENTANTES LEGALES**

Por Acta No. 002 del 28 de mayo de 2018, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 29 de mayo de 2018 con el No. 02344267 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Alejandro Torres Aguilera	C.C. No. 000000079532232

Por Documento Privado del 5 de julio de 2016, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 6 de julio de 2016 con el No. 02119764 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Suplente	Alejandro Torres Aguilera	C.C. No. 000000079532232

**REFORMAS DE ESTATUTOS**

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
Acta No. 002 del 4 de agosto de 2020 de la Accionista Único	02612461 del 4 de septiembre de 2020 del Libro IX
Acta No. 003 del 31 de marzo de 2022 de la Accionista Único	02813381 del 7 de abril de 2022 del Libro IX

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17  
Recibo No. AB26054725  
Valor: \$ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

**RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN**

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

**CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU**

Actividad principal Código CIIU: 6209  
Actividad secundaria Código CIIU: 6201  
Otras actividades Código CIIU: 6202

**TAMAÑO EMPRESARIAL**

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Microempresa

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$ 0  
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 6209

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 31 de mayo de 2026 Hora: 18:51:17

Recibo No. AB26054725

Valor: \$ 12,100

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B26054725D5C65**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

\*\*\*\*\*  
Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.



**MARIO FERNANDO AVILA CRISANCHO**

# VIRTUALTELCO

## .4. ORGANIGRAMA.



# **ORGANIGRAMA Y MANUAL DE FUNCIONES**

CONFIDENCIAL

*"Contrata a los mejores y  
déjalos hacer lo que saben.*

*Si no, contrata a los más  
baratos y que hagan lo que tú  
dices"*

*Alan E. Buffetto*

CONFIDENCIAL

## TABLA DE CONTENIDO.

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 HISTORIAL DE VERSIONES.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 DISTRIBUCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>2. QUIENES SOMOS.....</b>	<b>7</b>
<b>3. NUESTRA MISIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>4. ORGANIGRAMA.....</b>	<b>9</b>
<b>5. DESCRIPCION DE LOS CARGOS.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1 AREA DE DIRECCION.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1.1 PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1.2 CEO.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2 AREA DE ADMINISTRACION.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.1 CFO.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.2 ADMINISTRADOR.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3 OPERACIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3.1 CTO.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3.2 SOPORTE.....</b>	<b>11</b>
<b>5.4 AREA DE MERCADEO.....</b>	<b>11</b>
<b>5.4.1 DIRECCION DE MERCADEO.....</b>	<b>11</b>
<b>6. FICHAS DE LOS CARGOS.....</b>	<b>12</b>
<b>6.1 PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA.....</b>	<b>12</b>
<b>6.2 CEO.....</b>	<b>12</b>
<b>6.3 CFO.....</b>	<b>13</b>
<b>6.4 ADMINISTRADOR.....</b>	<b>13</b>
<b>6.5 CTO.....</b>	<b>14</b>
<b>6.6 SOPORTE.....</b>	<b>14</b>

<b>6.7 DIRECCION DE MERCADEO.....</b>	<b>15</b>
<b>7. REGISTRO DE STAKEHOLDER.....</b>	<b>15</b>

CONFIDENCIAL

## 1. INFORMACIÓN GENERAL.

### 1.1 HISTORIAL DE VERSIONES.

Fecha	Versión	Descripción	Autor
Diciembre 21 DEL 2022	1.0	Creación.	Alejandro Torres
Noviembre 20 DEL 2023	1.1	Actualización	Alejandro Torres

### 1.2 ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO.

Se define como alcance de este documento tener una descripción detallada de los cargos que hacen parte de la organización, para así tener una definición clara de sus funciones y responsabilidades.

### 1.3 DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Este documento forma parte no única y exclusiva de los contratos de los diferentes colaboradores de la organización y será firmado en señal de aceptación por cada uno junto con su contrato.

### 1.4 DISTRIBUCIÓN.

De este documento se imprime un ejemplar para cada stakeholder los cuales, partes se firmarán por todas las partes en señal de aceptación de la información contenida en él constituyéndose en parte del contrato.

## 2. QUIENES SOMOS.

VIRTUALTELCO nace de la reunión de un grupo de profesionales y empresas, que a través de su trayectoria acumulada en diferentes países de América Latina acumularon amplia experiencia en tecnologías de comunicaciones unificadas y tecnologías en la nube con el fin primordial de facilitar a sus clientes el cumplimiento de su función social enmarcado en las mejores prácticas de la industria, que le permitan ser muy rentable y competitivo en un mundo cada vez más globalizado que exige el cumplimiento de estándares en el manejo de procesos, información y tecnología, para esto hemos realizado el proceso de certificación como empresa BIC y promovemos en nuestros clientes productos que facilitan el cumplimiento de estos estándares, así ayudamos a las empresas a crecer de manera sostenible y responsable.

### 3. NUESTRA MISIÓN.

Con nuestros servicios ayudamos a las empresas a reducir sus costos, mejorando sus comunicaciones con clientes internos y externos, reduciendo sus necesidades de desplazamiento e infraestructura.

Mejoramos su productividad, y le damos la posibilidad de mejorar la vida de sus colaboradores y reducir su huella sobre el planeta mientras aumentamos la rentabilidad.

Nuestras soluciones de telefonía son carbono neutro y facilitan el teletrabajo, logrando la movilidad 0.

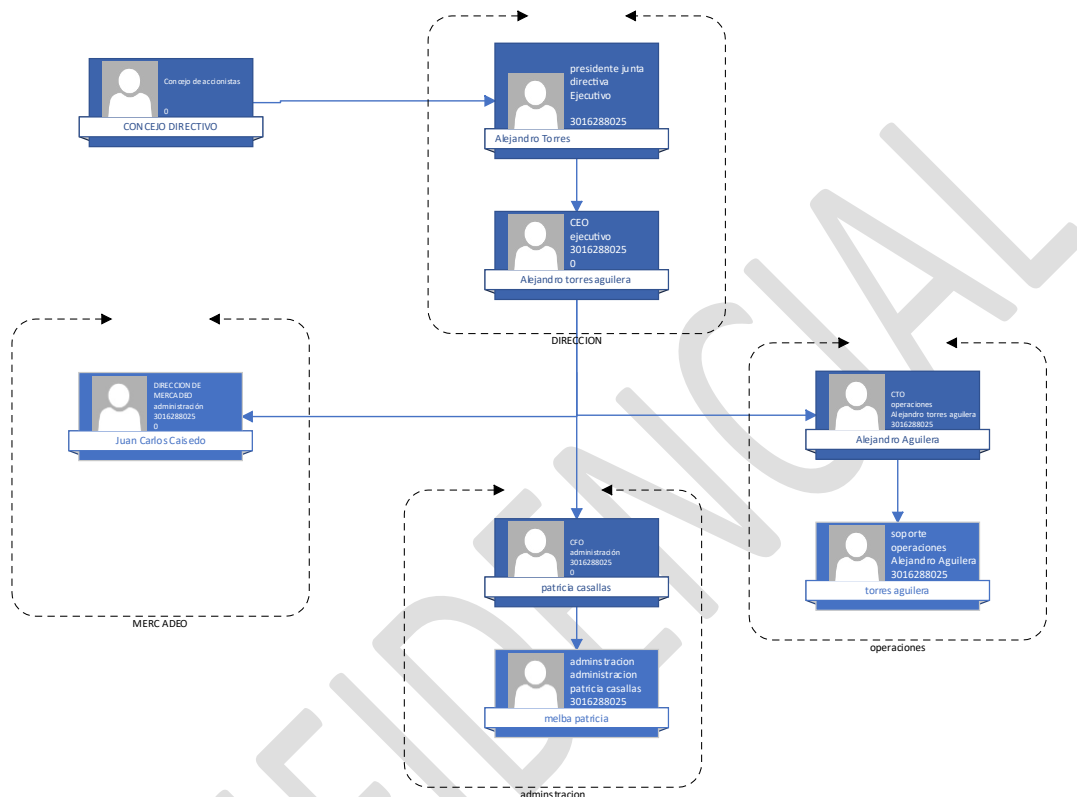
Hemos redefinido nuestro modelo de negocio para crear valor económico, social y ambiental.

**¡Por el bienestar de nuestros trabajadores, la equidad social y la protección del medio ambiente!**

Ahora tenemos la certificación por parte de la superintendencia de industria y comercio de ser sociedad BIC.



## 4. ORGANIGRAMA.



Nuestra organización está dividida en cuatro grandes áreas. El área de dirección, el área de administración, el área financiera y el área de mercadeo cada área trabaja con un responsable y un equipo.

## 5. DESCRIPCION DE LOS CARGOS.

### 5.1 AREA DE DIRECCION.

El área de dirección se encarga de definir las políticas y directrices a seguir por el resto de la organización.

#### 5.1.1 PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA.

La presidencia de la junta directiva debe recordarle a la junta los compromisos en generar rentabilidad en lo económico, en lo ambiental y en lo social para todos los tenedores de acciones, las comunidades sobre las que tenemos influencia y nuestro país.

Entregara a la junta directiva los informes que esta requiera, además de los que considere le sean de utilidad o interés.

Velar que las disposiciones de la junta directiva de divulguen en la organización y se cumplan.

### **5.1.2 CEO.**

El director ejecutivo en jefe regirá en lo cotidiano las labores de la empresa y se encarga de cumplir las disposiciones de la junta directiva, reportará trimestralmente a la junta directiva el cumplimiento de las metas, objetivos y políticas o en los casos en los que esta decida requerirlo.

## **5.2 AREA DE ADMINISTRACION.**

El área de administración se encarga de todas las tareas, funciones y responsabilidades no asociadas a la producción como los temas fiscales y regulatorios, además de ver que todos los procesos se hagan cumpliendo las políticas definidas por la dirección.

### **5.2.1 CFO.**

La dirección financiera se encarga del equilibrio financiero, control de caja y mantener los reportes necesarios para que la dirección tome de manera oportuna las mejores decisiones en cumplimiento de los objetivos.

### **5.2.2 ADMINISTRADOR.**

El administrador se encarga de el cumplimiento normativo y fiscal, incluyendo la teneduría de libros y gestión documental.

## **5.3 OPERACIONES.**

El área de operaciones se encarga de la entrega de producto, velando por el cumplimiento normativo y de la promesa de valor.

La promesa de valor esta asociada a las responsabilidades contractuales, el cumplimiento normativo y el de políticas de la organización.

### **5.3.1 CTO.**

La dirección de tecnología se encarga de que se tengan las capacidades necesarias, para entregar los servicios requeridos en los procesos de preventa, despliegue y posventa, así como el desarrollo de nuevos productos y servicios y la capacitación continua del personal.

### 5.3.2 SOPORTE

El área de soporte es la encargada de la entrega de servicios de preventa y posventa, así de mantener la infraestructura en constante operación cumpliendo los marcos regulatorios pertinentes y las políticas definidas por la dirección.

### 5.4 AREA DE MERCADEO.

El área de mercadeo se encarga de la consecución de nuevos clientes y de mantener informado a los clientes actuales de la evolución de la cartera de productos y como aplicamos nuestros valores a la agregación de valor de nuestros productos y servicios.

#### 5.4.1 DIRECCION DE MERCADEO.

La dirección de mercadeo se encarga de la planeación y ejecución de los planes de ventas y mercadeo, así como entregar mensualmente los reportes de gestión a la dirección para que se tomen las medidas necesarias.

CONFIDENCIAL

## 6. FICHAS DE LOS CARGOS.

### 6.1 PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA.

<b>TITULO</b>	FICHA DE CARGOS	<b>VERCION DE FORMATO</b>	001
<b>AREA</b>	DIRECCION	<b>VERSION DE LA FICHA</b>	002
<b>CARGO</b>	PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA	<b>RESPONDE A</b>	JUNTA DIRECTIVA
<b>FUNCIONES</b>	<p>La presidencia de la junta directiva debe recordarle a la junta los compromisos en generar rentabilidad en lo económico, en lo ambiental y en lo social para todos los tenedores de acciones, las comunidades sobre las que tenemos influencia y nuestro país.</p> <p>Presidirá las reuniones de la junta directiva. Entregar al CEO las directrices a seguir.</p>		
<b>INDICADORES ESPECIFICOS</b>	Cumplir las políticas entregadas por la junta directiva.		
<b>POLITICA GENERAL</b>	<p>Todos los miembros de la organización son suscriptores de sus principios y objetivos, por lo cual sus acciones se regirán por las siguientes políticas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todas las actividades de la organización se regirán por el principio de no discriminación, de tal manera que todos serán iguales ante la ley y se les dará las mismas oportunidades.</li> <li>2) Apoyándonos en nuestras tecnologías, buscaremos que nosotros y nuestros clientes sean carbono neutro.</li> <li>3) Apoyaremos la cadena productiva local en la medida que podamos incluyéndolos dentro de nuestra cadena de valor.</li> </ol>		

### 6.2 CEO.

<b>TITULO</b>	FICHA DE CARGOS	<b>VERCION DE FORMATO</b>	001
<b>AREA</b>	DIRECCION	<b>VERSION DE LA FICHA</b>	002
<b>CARGO</b>	CEO	<b>RESPONDE A</b>	PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
<b>FUNCIONES</b>	<p>Dirigir la empresa en la cotidiano según las directivas entregadas por el presidente de la junta directiva.</p> <p>Velar por la convivencia y trato justo entre los colaboradores.</p> <p>Velar por el cumplimiento de políticas y directrices.</p> <p>Aumentar la rentabilidad en lo económico, ambiental y social.</p>		
<b>INDICADORES ESPECIFICOS</b>	El cumplimiento de las metas de rentabilidad.		

<b>POLITICA GENERAL</b>	<p>Todos los miembros de la organización son suscriptores de sus principios y objetivos, por lo cual sus acciones se regirán por las siguientes políticas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todas las actividades de la organización se regirán por el principio de no discriminación, de tal manera que todos serán iguales ante la ley y se les dará las mismas oportunidades.</li> <li>2) Apoyándonos en nuestras tecnologías, buscaremos que nosotros y nuestros clientes sean carbono neutro.</li> <li>3) Apoyaremos la cadena productiva local en la medida que podamos incluyéndolos dentro de nuestra cadena de valor.</li> </ol>
-------------------------	--

## 6.3 CFO.

<b>TITULO</b>	FICHA DE CARGOS	<b>VERCION DE FORMATO</b>	001
<b>AREA</b>	AMINISTRACION	<b>VERSION DE LA FICHA</b>	002
<b>CARGO</b>	Director financiero	<b>RESPONDE A</b>	CEO
<b>FUNCIONES</b>	La dirección financiera se encarga del equilibrio financiero, control de caja y mantener los reportes necesarios para que la dirección tome de manera oportuna las mejores decisiones en cumplimiento de los objetivos En especial el cumplimiento fiscal, laboral y regulatorio.		
<b>INDICADORES ESPECIFICOS</b>	Los índices de rentabilidad definidos por el CEO. El cumplimiento fiscal y el peso sobre la rentabilidad de la carga fiscal.		
<b>POLITICA GENERAL</b>	<p>Todos los miembros de la organización son suscriptores de sus principios y objetivos, por lo cual sus acciones se regirán por las siguientes políticas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todas las actividades de la organización se regirán por el principio de no discriminación, de tal manera que todos serán iguales ante la ley y se les dará las mismas oportunidades.</li> <li>2) Apoyándonos en nuestras tecnologías, buscaremos que nosotros y nuestros clientes sean carbono neutro.</li> <li>3) Apoyaremos la cadena productiva local en la medida que podamos incluyéndolos dentro de nuestra cadena de valor.</li> </ol>		

## 6.4 ADMINISTRADOR.

<b>TITULO</b>	FICHA DE CARGOS	<b>VERCION DE FORMATO</b>	001
<b>AREA</b>	ADMINISTRACION	<b>VERSION DE LA FICHA</b>	002
<b>CARGO</b>	ADMINSTRADOR	<b>RESPONDE A</b>	CFO
<b>FUNCIONES</b>	El administrador se encarga del cumplimiento normativo y fiscal, incluyendo la teneduría de libros y gestión documental.		
<b>INDICADORES ESPECIFICOS</b>	El oportuno cumplimiento en la teneduría de libros y documentación regulatoria.		
<b>POLITICA GENERAL</b>	<p>Todos los miembros de la organización son suscriptores de sus principios y objetivos, por lo cual sus acciones se regirán por las siguientes políticas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todas las actividades de la organización se regirán por el principio de no discriminación, de tal manera que todos serán iguales ante la ley y se les dará las mismas oportunidades.</li> <li>2) Apoyándonos en nuestras tecnologías, buscaremos que nosotros y nuestros clientes sean carbono neutro.</li> </ol>		

	3) Apoyaremos la cadena productiva local en la medida que podamos incluyéndolos dentro de nuestra cadena de valor.
--	--

## 6.5 CTO.

<b>TITULO</b>	FICHA DE CARGOS	<b>VERCION DE FORMATO</b>	001
<b>AREA</b>	OPERACIONES	<b>VERSION DE LA FICHA</b>	002
<b>CARGO</b>	DIRECTOR DE TECNOLOGIA	<b>RESPONDE A</b>	CEO
<b>FUNCIONES</b>	La dirección de tecnología se encarga de que se tengan las capacidades necesarias, para entregar los servicios requeridos en los procesos de preventa, despliegue y posventa, así como el desarrollo de nuevos productos y servicios y la capacitación continua del personal.		
<b>INDICADORES ESPECIFICOS</b>	El cumplimiento de las metas definidas por el CEO. El cumplimiento del SLA.		
<b>POLITICA GENERAL</b>	Todos los miembros de la organización son suscriptores de sus principios y objetivos, por lo cual sus acciones se regirán por las siguientes políticas. <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todas las actividades de la organización se regirán por el principio de no discriminación, de tal manera que todos serán iguales ante la ley y se les dará las mismas oportunidades.</li> <li>2) Apoyándonos en nuestras tecnologías, buscaremos que nosotros y nuestros clientes sean carbono neutro.</li> <li>3) Apoyaremos la cadena productiva local en la medida que podamos incluyéndolos dentro de nuestra cadena de valor.</li> </ol>		

## 6.6 SOPORTE.

<b>TITULO</b>	FICHA DE CARGOS	<b>VERCION DE FORMATO</b>	001
<b>AREA</b>	OPERACIONES	<b>VERSION DE LA FICHA</b>	002
<b>CARGO</b>	INGENIERO DE SOPORTE	<b>RESPONDE A</b>	CTO
<b>FUNCIONES</b>	El ingeniero de soporte es el encargado de la entrega de servicios de preventa, despliegue y posventa, así de mantener la infraestructura en constante operación cumpliendo los marcos regulatorios pertinentes y las políticas definidas por la dirección.		
<b>INDICADORES ESPECIFICOS</b>	El cumplimiento de las metas definidas por el CEO. El cumplimiento de lo SLA. El cumplimiento en los tiempos de despliegue.		
<b>POLITICA GENERAL</b>	Todos los miembros de la organización son suscriptores de sus principios y objetivos, por lo cual sus acciones se regirán por las siguientes políticas. <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todas las actividades de la organización se regirán por el principio de no discriminación, de tal manera que todos serán iguales ante la ley y se les dará las mismas oportunidades.</li> <li>2) Apoyándonos en nuestras tecnologías, buscaremos que nosotros y nuestros clientes sean carbono neutro.</li> <li>3) Apoyaremos la cadena productiva local en la medida que podamos incluyéndolos dentro de nuestra cadena de valor.</li> </ol>		

## 6.7 DIRECCION DE MERCADEO.

<b>TITULO</b>	FICHA DE CARGOS	<b>VERCION DE FORMATO</b>	001
<b>AREA</b>	MERCADEO	<b>VERSION DE LA FICHA</b>	002
<b>CARGO</b>	DIRECTOR DE MERCADEO	<b>RESPONDE A</b>	CEO
<b>FUNCIONES</b>	El área de mercadeo se encarga de la consecución de nuevos clientes y de mantener informado a los clientes actuales de la evolución de la cartera de productos y como aplicamos nuestros valores a la agregación de valor de nuestros productos y servicios.		
<b>INDICADORES ESPECIFICOS</b>	El cumplimiento de las metas definidas por el CEO. Cantidad de nuevos cliente. Índices de recompra. Índices de venta cruzada.		
<b>POLITICA GENERAL</b>	Todos los miembros de la organización son suscriptores de sus principios y objetivos, por lo cual sus acciones se regirán por las siguientes políticas. <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todas las actividades de la organización se regirán por el principio de no discriminación, de tal manera que todos serán iguales ante la ley y se les dará las mismas oportunidades.</li> <li>2) Apoyándonos en nuestras tecnologías, buscaremos que nosotros y nuestros clientes sean carbono neutro.</li> <li>3) Apoyaremos la cadena productiva local en la medida que podamos incluyéndolos dentro de nuestra cadena de valor.</li> </ol>		

## 7. REGISTRO DE STAKEHOLDER.

Nombre	Compañía	Firma
ALEJANDRO TORRES	CLOUDWARE S.A.S. VIRTUALTELCO	

CONFIDENCIAL