

comunidad 



emtelco  
CX & BPO



# Maritza Garzón Vargas

Gerente General

**emtelco**  
CX & BPO





# Juan Eduardo Jaramillo

Director de Talento Humano

**emtelco**  
CX & BPO



# Nuestra Estrategia Corporativa



Enamorados del talento



Inspirados por la excelencia



Apasionados por la innovación

**Enamoramos  
personas y  
marcas**



Obsesionados en el cliente

**CX + DX + EX + Nuevos Modelos =  
MEGA**

# Nuestro Propósito

## Enamoramos

personas y marcas



## Enamorar

- ▶ Hacer que otra persona sienta *amor* por ella.
- ▶ Despertar en alguien el sentimiento del *amor*.

## Amor

Sentimiento de afecto, inclinación y entrega a alguien o algo.



No cualquier organización se atreve  
a centrar su propósito superior en el  
*amor*



## Amor en emtelco



# Nuestro Propósito



 Amo a emtelco

# Actos de amor



Pensar en el bienestar del colaborador y su familia.

Tratar a la gente con amabilidad y empatía.

Permitir trabajar con familiares y amigos.

Poner el corazón a todo lo que hacemos.

Estar dispuesto a ayudar al otro y dejarse ayudar.

Brindar horarios flexibles y cumplir con los pagos.

Estar con los colaboradores en este momento de crisis.

Dar la oportunidad de construir un mejor futuro.

Permitir crecer personal y profesionalmente.

Ser la primera experiencia laboral de las personas.

Contar con líderes que enseñan y dejan huella.

Creer en los sueños de las personas.

Tranquilidad  
Alegria **Amor**  
Pasión  
Valor  
—  
♡  
Apoyo  
Gratitud  
Compromiso



Lealtad  
Confianza  
♡  
—  
Metas  
Sueños  
**Familia**  
Crecimiento  
Compañerismo



# Razones para Amar a emtelco

Cierra tus ojos y prepárate para escuchar...



Dale play  
aquí



Nuestro talento humano es  
**nuestra inspiración**  
la sonrisa, la voz, y nuestro elemento esencial  
para generar **las mejores experiencias**

# Eliana Patricia Suárez Valencia

Jefe Experiencia al Colaborador

**emtelco**  
CX & BPO





## Cultura de Servicio

Nuestra cultura es de excelencia de servicio y transformación



Pasión



Innovación



Confianza



Integridad



Simplicidad

Modelo

Gestión de cultura



De acuerdo al modelo identificamos que nuestra cultura es **orientada al logro, el liderazgo y la innovación**

## Embajadores



## Transformación





Resolución creativa de situaciones



Empoderamiento



Trabajo colaborativo



Disposición al cambio



Orientación al servicio

# Modelo de Liderazgo



“Inspirar, acompañar y desarrollar  
a las personas para lograr objetivos”

# 2020 Confianza - Autocuidado - Orgullo corporativo

#Orgulloemtelco

Es que nos transformemos diariamente; por eso, esta es la oportunidad perfecta para que conozcas lo que piensa **Victor Taborda**, Director de Estrategia y Transformación Digital frente a nuestra realidad *Name Office*

 [Ingresa aquí y descúbrelo](#)



## #Orgulloemtelco

Como parte del plan de Cultura emtelco, publicamos videos y testimonios que resaltan el orgullo y la gratitud que sienten los colaboradores al pertenecer a esta familia, y la labor que han venido haciendo los diferentes áreas, para cuidar a todo el talento humano y para hacer realidad la estrategia de continuidad del negocio.

Ser #Orgulloemtelco es cuidar a las demás personas, por eso, Juan Carlos Gallego, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo, nos habla del proceso que ha vivido su área desde que empezó la contingencia del COVID-19.

 [Ingresa aquí y descúbrelo!](#)

**iGracias por su esfuerzo, dedicación y amor por emtelco...**  
Ustedes nos hacen sentir seguros y protegidos!



#Orgulloemtelco

Es que conozcas las implicaciones legales del proyecto *Name Office*; por eso, Lina Franco, Jefe de Relaciones Laborales tiene un mensaje para todos.

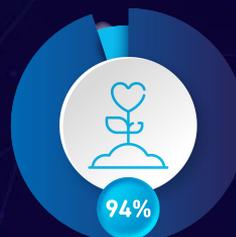
 [Ingresa aquí y conócelo](#)



### Encuesta adopción al cambio

Cómo ha sido la adaptación a nuevos modelos de trabajo

¿Qué sientes por emtelco?



Gratitud y serenidad

¿Qué es lo que más extrañan?



Extrañan a sus compañeros y el ambiente laboral.

Comunicaciones



Sienten que reciben información útil para su cuidado y el de su familia.

Modalidad de trabajo



Tienen apertura para el trabajo remoto.

# Recomendaciones



Identificar los elementos a movilizar



Grupo directivo comprometido



Tener un plan con propósito, de gran impacto y medible



Estar enamorados del talento humano



Trabajo en sinergia y co-creación de compañía



Identificar la cultura requerida



Articular los programas de talento humano a la cultura

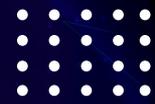




# Milady Arrubla

Jefe Gestión de Aprendizaje

**emtelco**  
CX & BPO



# Historia de Peter parte 1



# Historia de Peter parte 2





# Herramientas TIC's emtelco





# Augusto Bermúdez

Ejecutivo Gestión de Aprendizaje

**emtelco**  
CX & BPO





Microlearning

## ¿Qué es?

Estrategia formativa que permite el **consumo ágil de los contenidos de aprendizaje**, adecuándolos a nuestro ritmo de trabajo y lo acerca al momento que realmente es necesario.



Micromedia

Consumo ágil  
de los  
contenidos de  
**aprendizaje**

## Beneficios

- Genera una mejor retención del conocimiento
- Reduce las brechas de conocimiento
- Es mucho más rentable a la hora de difundir el conocimiento
- Aumenta la motivación del colaborador.



## Gamificación

### ¿Qué es?

Técnica de aprendizaje que traslada la mecánica de los juegos al ámbito educativo y profesional con el fin de conseguir mejores resultados

Sirve para absorber conocimiento, mejorar alguna habilidad, recompensar acciones concretas.



## Beneficios

- Al ser divertido aumenta la motivación por aprender
- Genera mayor retención del conocimiento
- Los resultados son medibles
- Hay autonomía por parte del participante
- Fomenta el trabajo colaborativo



Aula invertida

## ¿Qué es?

Estrategia que permite rediseñar los espacios de enseñanza, en espacios en donde **el estudiante es el centro** de todo, se vuelve autónomo en su propio proceso de aprendizaje, y el **profesor pasa de ser expositor a ser un facilitador** de este conocimiento.

# N

Es mucho más que **grabar un video**

**El estudiante** es el **centro** y trabaja de manera **autónoma**

**El profesor** se convierte en **facilitador.**

## Beneficios

- El participante desarrolla su ruta de aprendizaje a su propio ritmo.
- Se aprovechan los espacios digitales
- Se construye el conocimiento de forma individual y colaborativa con los demás participantes de este espacio.

# ¡Vamos a participar!

Únete en [www.kahoot.it](http://www.kahoot.it)  
o con la **app de Kahoot!**





# Milady Arrubla

Jefe Gestión de Aprendizaje

**emtelco**  
CX & BPO

Dale play  
aquí



# Pilares de implementación

## Ecosistema gestión de aprendizaje digital



Investigar  
e innovar

1



Aprovechar  
TIC's

2



Resignificar

3



Experimentar

4

# Plataformas LMS y CMS



- Realizar un ejercicio intencionado y consciente en investigación.
- Tener siempre presente las teorías y sustento pedagógico



- Realizar un trabajo integrado de estas dos plataformas
- Desarrollo de competencia digital - Conectivismo
- Aprovechar herramientas existentes para realizar comunicación y marketing (Correo - Redes sociales - sms - Teams - meet)
- Encontrar complementos que la web ofrece (Freepick - Gimp - Inskape - OpenShot - Audacity)

# Hacernos preguntas como...



- ¿Cuál es mi objetivo de aprendizaje?
  - ¿Qué se necesita para lograr ese objetivo?
  - ¿Cuáles son los contenidos y habilidades que deben ser adquiridos en un proceso de aprendizaje?
  - ¿Cómo va a ser la estrategia metodológica?
- ¿Qué estrategias uso para consolidar una cultura y estilo digital en el aprendizaje?



- Generar nuevas acciones formativas
- Usar y optimizar plataformas y herramientas
- Experimentar - Medir - Ajustar - Implementar
- Comenzar a medir estas estrategias de forma diferente



# Juan Eduardo Jaramillo

Director de Talento Humano

**emtelco**  
CX & BPO





# Mentimeter

<https://www.menti.com/6yiw5umboe>

¿Qué crees que sucede con Peter después de la conversación con su maestro?



## Historia Peter



# Nuestro caso de éxito



# Espacio de preguntas



# ¡Gracias!



**emtelco**  
CX & BPO