





SUMARIO

PREÁMBULO	4	4 NUESTRAS HABILIDADES	50
UNAS PALABRAS DE NUESTROS LÍDERES	6	Seguridad y salud	51
1 NUESTRO EQUIPO	8	Carrera profesional	56
Gobierno corporativo	9	Formación como palanca profesional	62
Presencia internacional	11	Promover el liderazgo	67
Áreas de negocio	13	Diversidad, equidad e igualdad de oportunidades para equipos en armonía	71
Clientes	15	El bienestar en el centro de nuestra cultura <<We Care>>	79
Noticias y premios	17		
• Intelcia Portugal	17		
• Intelcia IT Services	23		
• Intelcia España y Chile	24		
2 NUESTRA RSC	37	5 NUESTRA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL	89
Nuestro sistema de gestión de la RSC	39	Una declaración que respalda nuestros compromisos	90
Stakeholders	40	Gestión de residuos y circularidad	93
Seguimiento nuestros indicadores y compromisos	41	Control de emisiones	95
Nuestra RSC en cifras clave	42	Responsabilidad medioambiental	96
3 OUR BUSINESS	44	6 NUESTROS TERRITORIOS	105
Excelencia en la entrega	45	Por un impacto territorial positivo	106
Innovando para mejorar la calidad del servicio	47	La inclusión en el centro de nuestro propósito	110
Ética humana e integridad empresarial	48	Iniciativas locales que fomentan el voluntariado	113
Énfasis en las prácticas de compra responsables.	49	7 ALINEACIÓN CON LAS NORMAS DE RSC	124
		Objetivos de Desarrollo Sostenible	125
		Iniciativa de Reporting Global	126

PREÁMBULO

En Intelcia, las políticas de ESG no son simplemente un complemento de nuestra actividad, sino que forma parte del ADN de nuestra compañía. Como empresa que depende principalmente de sus recursos humanos para la producción y la creación de valor, es natural que situemos a nuestros profesionales en el centro de nuestras iniciativas. Identificar el talento, desarrollar las competencias, promover la inclusión para tener un impacto en las comunidades en las que operamos y ofrecer las condiciones necesarias para prosperar profesionalmente: este es nuestro compromiso y nuestra responsabilidad hacia las mujeres y los hombres que se han embarcado en este viaje con nosotros. Porque unos profesionales felices son la clave para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes y, en general, la piedra angular de nuestro éxito colectivo. Nuestro compromiso con las personas también se expande a las comunidades que forman parte de nuestro ecosistema, que son el centro de nuestras iniciativas solidarias. Pero nuestra

responsabilidad no se detiene ahí: también tenemos en cuenta el impacto medioambiental de nuestras actividades y reconocemos plenamente nuestra parte de responsabilidad medioambiental en todos los niveles.

Nuestro enfoque de responsabilidad es integral, ya que también abarca cuestiones éticas y compras responsables. Además, en un sector tan dinámico, creemos que es fundamental tener en cuenta los retos asociados a los avances tecnológicos, en particular la inteligencia artificial. Convertimos estos retos en oportunidades, manteniéndonos fieles a nuestros valores y a las expectativas de nuestros clientes en términos de innovación y productividad, sin perder de vista el factor humano, ya que son las personas las que garantizan la calidad genuina de nuestro servicio.



Ámbito del informe

Este informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Abarca todos los países en los que el Grupo está presente —África, Europa y América— así como la filial IT Services. Se trata del tercer informe publicado por Intelcia sobre su desempeño en materia de RSC y ESG, que abarca las dimensiones medioambiental, social y de gobierno.

Este documento ha sido elaborado de conformidad con las normas de la GRI (Global Reporting Initiative) y también hace referencia a la Declaración de Desempeño Extra Financiero (DPEF) del Grupo Altice, accionista de Intelcia, para la región francófona, cuyos datos han sido auditados.

Todos los datos presentados han sido recopilados y verificados internamente para garantizar su fiabilidad.

Equipo RSC-ESG

En todos los niveles, desde la empresa hasta las instalaciones operativas, los equipos de RSC colaboran y se coordinan para cumplir nuestros compromisos y garantizar el respeto de las normas ESG, en colaboración con todas las entidades de Intelcia.

Enlaces de interés

- Sitio web : www.intelcia.com
- Redes sociales : Síguenos en LinkedIn, Facebook e Instagram.

Fecha de publicación del informe:

31 de julio de 2025

UNAS PALABRAS DE NUESTROS LÍDERES

KARIM BERNOUSSI
CO-FOUNDER & CEO



YOUSSEF EL AOUFIR
DEPUTY CEO



“

Un futuro responsable, humano y firmemente enfocado en el impacto. ”

“

El año pasado se consolidaron dos convicciones. La primera, de carácter estructural, es la clara aparición de una sinergia duradera entre las personas —cada vez más valoradas y reconectadas por su empatía— y la tecnología, en particular la inteligencia artificial, que actúa como un motor potente de rendimiento y fiabilidad.

La segunda, de naturaleza más cultural, es el papel estratégico de nuestra misión, nuestros valores y nuestro compromiso con la RSC, que nos permite mantenernos firmes en nuestro propósito de impacto y diferenciarnos en una industria en rápida transformación.

Para seguir el ritmo de este rápido cambio, hemos intensificado nuestros esfuerzos para satisfacer las crecientes expectativas de nuestros grupos de interés: nuestros clientes, nuestro equipo, nuestros socios y los organismos reguladores.

Lo que antes se agrupaba bajo la etiqueta de RSC se está convirtiendo ahora en una óptica más amplia a través de la cual podemos reformular y dar forma a nuestras prácticas.

Las consideraciones éticas ya no se centran únicamente en el comportamiento, sino también en el uso responsable de la tecnología, la gestión de los datos y el lugar que ocupan las personas en la ecuación.

Las cuestiones medioambientales siguen siendo tan importantes como siempre, lo que nos lleva a evaluar cuidadosamente el impacto de la revolución digital: sin duda, el aumento de la productividad, pero también el consumo de energía y las nuevas externalidades.

En cuanto a las personas, siguen estando en el centro de todo lo que hacemos. La preocupación por la naturaleza cambiante de nuestro negocio es real. Debemos apoyar

a todos los colaboradores en la adopción de la tecnología mediante programas interfuncionales y una inversión significativa en formación y desarrollo de competencias.

En Intelcia, nuestra fortaleza reside en nuestros fundamentos.

Hemos integrado la RSC en nuestro negocio. Está presente en nuestra cultura y es reconocida tanto por nuestros colaboradores como por nuestros clientes.

Poner a las personas en el centro de nuestro negocio no es en absoluto una elección oportunista. Es una creencia fundamental. Ya sea con nuestros clientes o con nuestros profesionales, consideramos que prestar atención, establecer relaciones cercanas y tener en cuenta sus intereses de forma sincera son ingredientes clave para fomentar relaciones duraderas basadas en la confianza.

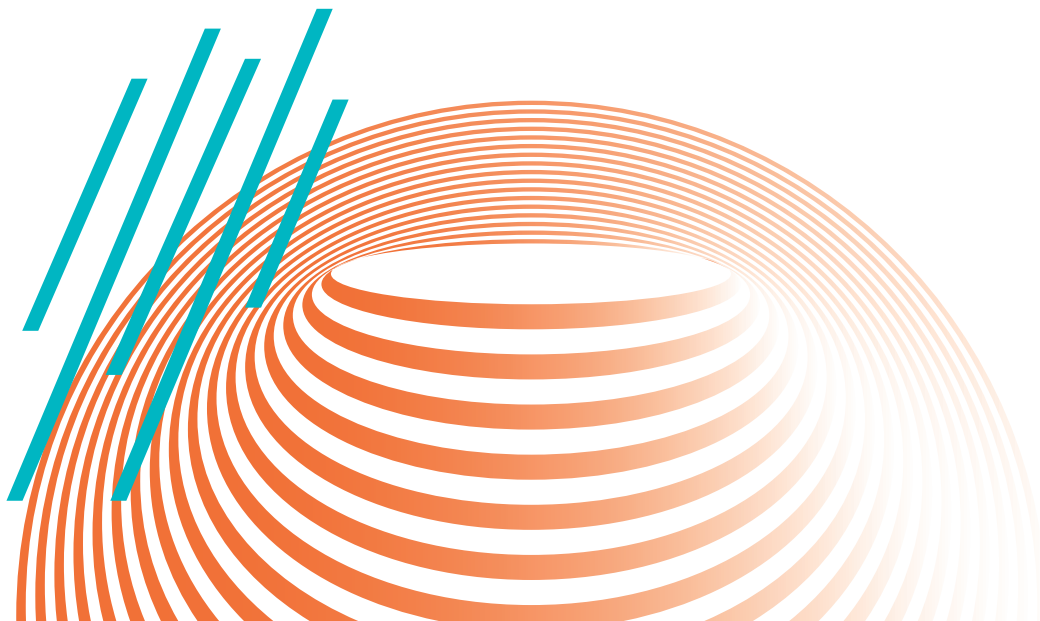
Los avances que hemos logrado en materia de RSC también quedan reflejados en la mejora continua de nuestras calificaciones en todas nuestras evaluaciones y certificaciones.

Este informe destaca los avances reales logrados por nuestros equipos. Queremos aprovechar esta oportunidad para expresar nuestro agradecimiento a nuestros equipos, nuestros clientes y a todas las personas que depositan su confianza en nosotros.

Contigo y gracias a ti, seguiremos escribiendo el futuro de Intelcia como uno de los principales actores del sector, un futuro responsable, centrado en las personas.

”

*KARIM BERNOUSSI
& YOUSSEF EL AOUFIR*



NUUESTRO EQUIPO



Nuestro gobierno corporativo

La clave de nuestro éxito reside en el compromiso de nuestro equipo directivo, cuyo liderazgo se caracteriza por la diversidad en cuanto a experiencia, conocimientos, género y nacionalidad, así como por un gobierno corporativo de alto nivel que cumple con los más estrictos estándares internacionales.

Nuestra estructura de gobierno, centrada en el Comité Ejecutivo, establece la dirección estratégica del Grupo y coordina su implementación.

El Comité Ejecutivo está compuesto por dos líderes ejecutivos, que también son los cinco directores de funciones corporativas y 6 CEO regionales. Este órgano central garantiza que la organización se adapte constantemente a los cambios de su entorno, fomenta la cohesión entre las distintas entidades del Grupo alineando las iniciativas locales con nuestra visión global y consolida nuestra cultura de excelencia e innovación.



EJECUTIVOS LÍDERES & ACCIONISTAS



**Karim
BERNOUSSI**
CEO



**Youssef
EL AOUFIR**
Deputy CEO

CORPORATIVO DIRECTORES DE SOPORTE GLOBAL



**Mohamed
SLIMANI**
*MD, Chief Sales &
Development Officer*



**Najat
EL JEBARI**
*MD, Chief Finance
Officer*



**Naoual
CHICHAOUI**
*Chief People
Officer*



**Nadia
BEN BAHTANE**
*Chief Brand, Marketing &
Engagement Officer*



**Amine
TRABELSI**
*Chief Technology
Officer*

REGIÓN CEO'S



**Youssef
EL AOUFIR**
*CEO - France
/ Acting as*



**Mohamed
SLIMANI**
*CEO - Americas & English
speaking markets*



**Sandra
GIBERT**
*CEO - Spain
& Latam*



**Carla
MARQUES**
CEO - Portugal



**Emmanuel
CHERIET**
CEO - Intelcia IT Solutions



**Saad
BERRADA**
*General Manager-
Morocco & Tunisia*

Nuestra presencia internacional

El viaje de Intelcia comenzó con la audaz visión de un grupo de pioneros que transformaron un modesto centro de atención al cliente en un líder mundial en externalización de servicios, impulsados por un único objetivo: generar un impacto positivo y duradero en los clientes, los profesionales y todo el ecosistema.

Una referencia global en outsourcing



40 000
Personas



19
Países



81
Nacionalidades

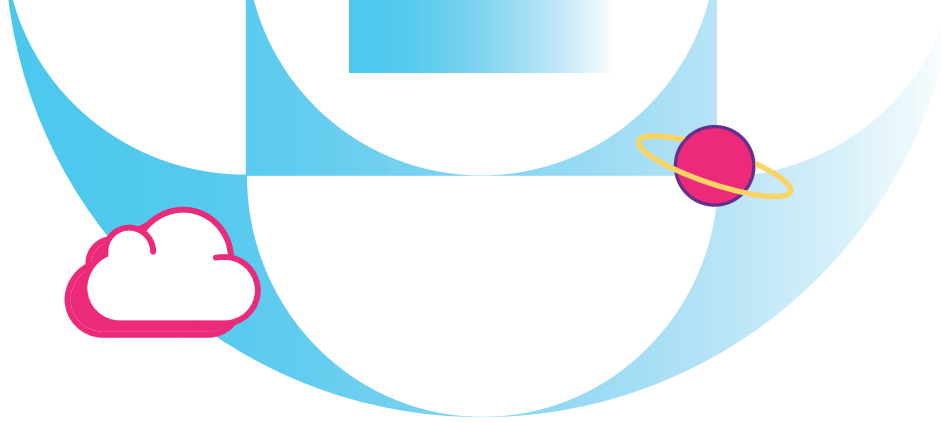


+350
clientes

Con casi 40 000 empleados/as en África, Europa y América, Intelcia se basa en una potente combinación de habilidades humanas, tecnologías avanzadas y procesos optimizados para ayudar a nuestros clientes a externalizar sus operaciones. Nuestra ambición es ofrecer servicios a medida que cumplan con los estándares internacionales más exigentes.

Nuestra experiencia tecnológica se sustenta en Evolucionaria, nuestra oferta dedicada a integrar

la inteligencia artificial en nuestros servicios, y en IT Services, nuestra filial tecnológica. Desde hace casi diez años, esta entidad transforma los retos informáticos de nuestros clientes en soluciones prácticas, ya sea en gestión de infraestructuras, desarrollo de aplicaciones, IA, cloud computing o ciberseguridad.



Intelcia IT Solutions, experiencia en TI impulsando la transformación digital



 Intelcia IT Solutions



+ 800
Empleados/as



5
Países



5
languages



+50
clientes



7
sites

Nuestras áreas de negocio

En Intelcia, la experiencia del cliente es el centro de todo lo que hacemos. Nos dedicamos a ofrecer esta experiencia a través de nuestro personal y nuestro compromiso, al tiempo que aprovechamos la tecnología, en particular a través de **Evoluciona**, que desarrolla herramientas de inteligencia artificial.

Con esta combinación, ayudamos a nuestros clientes a resolver sus desafíos, sea cual sea su sector: telecomunicaciones, e-commerce, retail, banca y seguros, sector público y muchos más.



La fórmula de Evolucionata refleja a la perfección esta preocupación por el equilibrio entre los distintos ingredientes.



The Evolucionata Formula

Evolucionata combines strategic insight, deep operational know-how, and smart technology to solve CX challenges across industries.

Key assets

- 360° customer insight
- Intelligent process automation
- Omnichannel engagement platforms
- Predictive analytics and real time decisioning

$$E = Ba \times H^3 \times T$$

Evolucionata

Business Acumen

Human

Technology



Evoluciona by Intelcia ofrece servicios de consultoría en experiencia y transformación del cliente combinados con soluciones tecnológicas innovadoras, que incluyen inteligencia artificial (IA), análisis del lenguaje, automatización robótica de procesos (RPA), análisis predictivo inteligente, realidad virtual y mucho más. Por ejemplo, Evolucionona ofrece a sus clientes el uso de su chatbot AVI, de desarrollo propio, o las capacidades de U&AI, su plataforma de IA generativa, para mejorar las relaciones con los clientes.

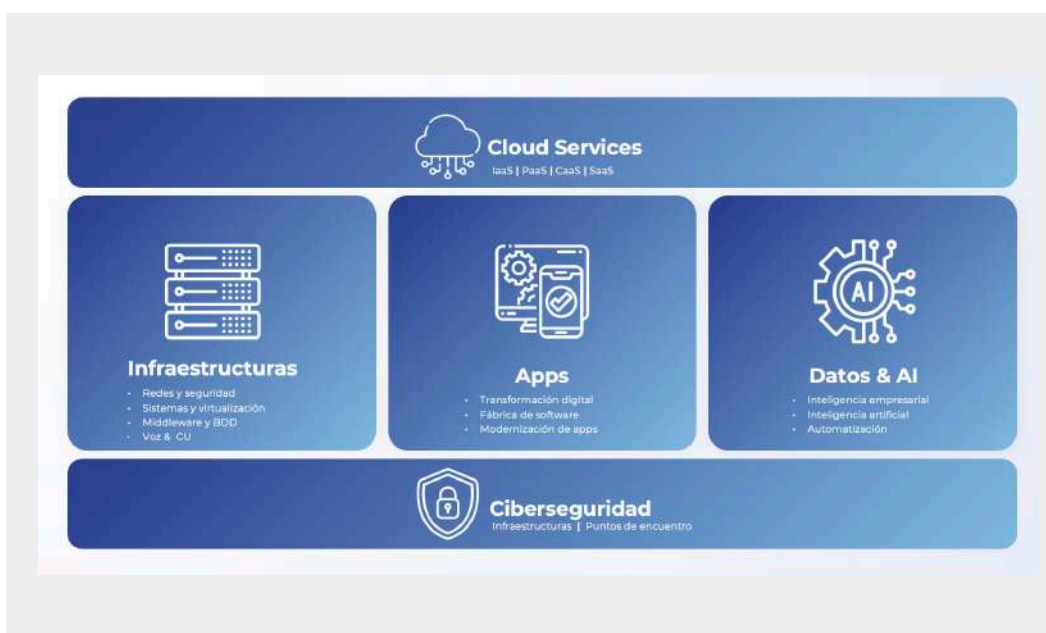
Esto se debe a que las relaciones con los clientes es un campo en el que la IA tiene un gran potencial, sobre todo teniendo en cuenta el volumen de datos que se genera. Así, la IA puede utilizarse para analizar las interacciones entre una marca y sus clientes, lo que permite comprender mejor los puntos débiles y ofrecer una mejor experiencia al cliente.

Las interacciones de bajo valor también pueden automatizarse, lo que reduce el tiempo medio dedicado a procesar las solicitudes de los clientes y permite a los representantes del servicio de atención al cliente centrarse en tareas más complejas y de mayor valor.

evoluciona

IT SOLUTIONS OFFER

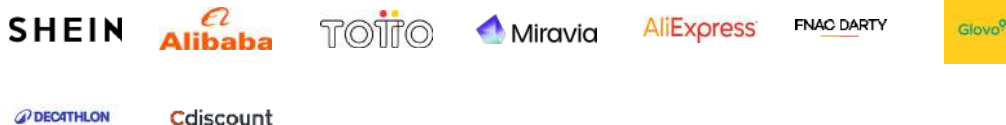
Nuestra oferta tecnológica se ve reforzada por la experiencia de Intelcia IT Services, nuestra filial cuyos equipos cuentan con más de 200 certificaciones. Esta amplia gama de competencias les permite ofrecer soluciones integrales adaptadas a las complejas necesidades tecnológicas de nuestros clientes.



Nuestros clientes

Nuestra experiencia ha ganado la confianza de muchas **marcas importantes**, que siguen trabajando con nosotros año tras año, en una amplia gama de sectores y ubicaciones.

ECOMMERCE



ENERGÍA



BANCA Y SEGUROS



TECNOLOGÍA



TELECOMUNICACIONES



SECTOR PÚBLICO





El 71% de nuestros clientes manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con nosotros en 2024

Lo mismo se aplica a Intelcia IT Services, una empresa más joven pero igualmente exitosa, con una impresionante cartera internacional que abarca múltiples sectores.

TELE-COMUNICACIONES Y TI



ENERGÍA



BANCA



SERVICIO B2C / B2B



LOGÍSTICA



SECTOR PÚBLICO



Noticias y premios

Intelcia se ha consolidado como un actor clave en el sector de los centros de contacto y la externalización. Nuestra presencia activa en foros y eventos clave, así como los numerosos premios que hemos recibido, son testimonio de nuestro compromiso continuo con la innovación, la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.

En 2024, fuimos reconocidos tanto a nivel interno como externo por nuestra adaptabilidad, calidad de gestión y liderazgo en la transformación digital. Estos premios y certificaciones no solo ilustran la solidez de nuestra reputación en el mercado, sino también el impacto positivo que tenemos en nuestros clientes, colaboradores y en el sector en su conjunto.

INTELICIA PORTUGAL

Inauguración de la nueva sede central en Portugal

El pasado mes de abril, Intelcia Portugal inauguró su nueva sede central en Lisboa, con 4000 m de espacio moderno con capacidad para hasta 500 puestos de trabajo, diseñada para satisfacer la creciente demanda de servicios de BPO de nuestros clientes. Estas nuevas instalaciones forman parte de un ambicioso plan de expansión, en un momento en el que **en el que Intelcia se encuentra en el top de las empresas de externalización del país.**

A la ceremonia asistieron los cofundadores, Karim Bernoussi y Youssef El Aoufir, así como varias personalidades destacadas, entre ellas João Rui Ferreira, secretario de Estado de Economía, y Othmane Bahini, embajador de Marruecos en Portugal.





El camino a seguir: Intelcia en el octavo «Foro de Líderes» anual

Intelcia causó un gran impacto en la octava edición del «Foro de Líderes», celebrado el 7 de marzo y que reunió a una amplia gama de figuras destacadas del mundo empresarial.

Bajo el lema «Un compromiso con el liderazgo: empoderar a las personas para crear empresas de éxito», este prestigioso evento sigue sentando las bases para el debate sobre cuestiones innovadoras relacionadas con el liderazgo y la gestión del talento en las organizaciones.

Este año, Intelcia no solo ha sido patrocinadora del evento, sino que también ha desempeñado un papel fundamental, en particular con la participación de Carla Marques, CEO de Intelcia Portugal, en una mesa redonda sobre «Nuevos retos para las empresas».

Intelcia Portugal brilla en Automaise Talks 2024!

El 25 de septiembre, Intelcia Portugal tuvo el honor de participar en «Automaise Talks», un evento emblemático dedicado a la automatización y la innovación en Portugal. Esta edición reunió a líderes del sector para explorar el futuro del bienestar en el trabajo y el papel clave de la inteligencia artificial en la gestión del talento.

Nos complació presentar a Zeinul Jamal, director de ventas y desarrollo empresarial de Intelcia Portugal, quien compartió valiosas ideas sobre el potencial transformador de la tecnología en el lugar de trabajo.





Intelcia Portugal, innovación 360°, también tiene como objetivo explorar nuevos horizontes

En colaboración con Observador, uno de los medios de comunicación más prestigiosos de Portugal, Intelcia ha lanzado una serie de cinco episodios dedicados a la innovación en 360°. Este proyecto especial reunió a:

- Un periodista de renombre, para realizar entrevistas en profundidad;
- Invitados distinguidos, expertos reconocidos en sus campos, que compartieron ideas inspiradoras;
- Miembros de nuestro equipo directivo en Portugal, los cuales destacaron el papel de Intelcia en la transformación digital y el impulso de la innovación.

A lo largo de los episodios, exploramos el nexo entre la tecnología, la creatividad y el futuro de las organizaciones, con un enfoque particular en soluciones de alto impacto.

Intelcia Portugal destaca en los eventos organizados por la APCC

Intelcia ha obtenido el primer puesto en la 19.ª edición de los Premios Internacionales de la Semana del Centro de Contacto, organizados por la APCC (Asociación Portuguesa de Centros de Contacto). Este reconocimiento destaca nuestro compromiso continuo con la excelencia operativa y la calidad del servicio.



Intelcia Portugal celebra la Semana Internacional del Contact Center con eventos memorables.

Del 10 al 17 de septiembre, Intelcia Portugal celebró la Semana Internacional del Contact Center a través de una serie de eventos inspiradores centrados en la innovación, la excelencia en el servicio y el desarrollo profesional. Organizada por el equipo B&E, la semana estuvo marcada por actividades que destacaron el trabajo en equipo, la cohesión de la comunidad y el desarrollo del talento en todo el país.

con «**Celebrat'IN | Día Rosa**», una jornada en la que se animó a los empleados/as a vestirse de rosa, color elegido como símbolo de armonía e inteligencia. Este evento contribuyó a fomentar el sentido de pertenencia y camaradería entre los equipos.

-10 de septiembre: Los colaboradores se involucraron con la asociación «**SOS Animal**» donando comida para mascotas y ayudando en refugios de animales, mostrando así su apoyo al bienestar animal.

- 11 de septiembre: Las **Olimpiadas Intelcia** fueron un gran éxito y reunieron a equipos en torno a juegos tradicionales locales. Estas actividades reforzaron la cohesión y el espíritu de equipo, al tiempo que celebraron la diversidad cultural.

- 12 de septiembre: Como parte de la iniciativa «**Intelcia, más humana que nunca**», los empleados/as donaron artículos sin usar a centros de recogida locales, expresando así su solidaridad y compromiso con la comunidad.

- 13 de septiembre: La semana terminó con buen pie con la gala **Intelcia's Got Talent**, en la que se mostró la creatividad y el talento de los 12 finalistas. Muchas gracias a los presentadores Carina Correia y André Ramires, que hicieron que fuera una experiencia memorable.

- Esta extraordinaria semana ha demostrado el compromiso de Intelcia con la creación de una comunidad unida, innovadora y solidaria, reforzando así su posición como líder comprometido en el sector de los centros de contacto.



Esta semana extraordinaria demostró el compromiso de Intelcia con la construcción de una comunidad unida, innovadora y solidaria, fortaleciendo así su posición como líder comprometido en la industria BPO.



Intelcia Portugal también fue reconocida por su excelencia en los APCC BEST AWARDS 2024, ganando premios en dos categorías importantes, lo que confirma su posición como líder indiscutible en el sector de los centros de contacto.

Categoría de telecomunicaciones:

- Medalla de plata en colaboración con Altice Inbound Commercial B2B
- Medalla de bronce en colaboración con la operación MEO 16200, reconocida como el mejor centro de contacto en el sector de las telecomunicaciones.

Categoría de telecomunicaciones salientes:

- Medalla de plata en colaboración con Altice Retenção
- Medalla de bronce en colaboración con Meo Outbound



Carla Marques, CEO de Intelcia Portugal, declaró:

«Estos premios confirman una vez más el compromiso de Intelcia Portugal con la prestación de un servicio excelente a sus clientes, así como nuestra capacidad para implementar y adoptar las mejores prácticas en el sector de los centros de contacto».

Al ganar seis premios Fortius, Intelcia Portugal reafirma su compromiso con la búsqueda de la excelencia en todo lo que emprende.

Estamos orgullosos de los logros y victorias de Intelcia en **los prestigiosos Premios Fortius 2024**, que reconocen a los profesionales de los centros de contacto por su excelente trabajo y dedicación. Estos premios destacan la excelencia y la profesionalidad en diversas categorías.

Enhorabuena a nuestros seis talentos destacados, que han sido reconocidos en las categorías de **Mejor coordinador, Mejor formador, Mejor gestor de calidad y Mejor agente.**

intelcia



IT SOLUTIONS

EN INTELICIA IT SERVICES

Noticias e iniciativas de RSC

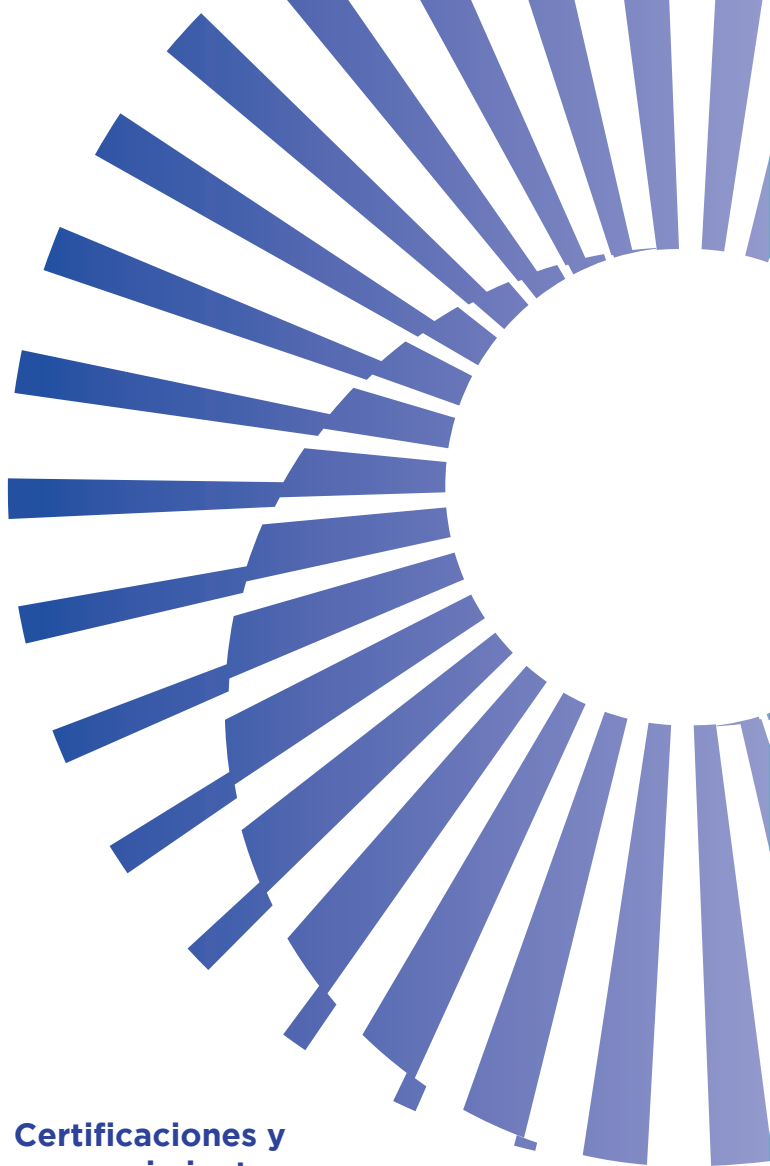
En 2024, **Intelcia IT Services** implementó varias medidas prácticas para promover el bienestar y la inclusión de los profesionales.

Se lanzó un nuevo programa de maternidad que ofrece teletrabajo, apoyo psicológico y salario completo.

La empresa también siguió estableciendo acuerdos con socios para ofrecer beneficios a sus colaboradores, como clases de inglés para niños, clases de surf y proyecciones de películas. Además, se organizaron varias actividades deportivas y culturales internas para mejorar el ambiente de trabajo, entre ellas talleres creativos, torneos de deportes electrónicos, el Día de los Niños y mucho más.

Como parte de la iniciativa **#Fiftyby2025**, cuyo objetivo es que el 50 % de los puestos directivos estén ocupados por mujeres para 2025, **se ha formado y certificado a 50 empleadas en liderazgo**, comunicación y toma de decisiones. Además, **Intelcia IT Solutions** se compromete a reducir la brecha digital a través del proyecto **#SmartDouars**, que ha proporcionado conectividad satelital a 50 aldeas rurales.

La empresa también participó en **Jobintech**, un programa destinado a apoyar a los jóvenes que se incorporan a profesiones digitales.



Certificaciones y reconocimientos

El año 2024 estuvo marcado por la certificación **Feel Good otorgada** por Rekrute, que reconoce a las empresas que sitúan el bienestar de sus profesionales en el centro de su cultura.

Este reconocimiento es una prueba del esfuerzo continuo de **Intelcia IT Services** por ofrecer un entorno de trabajo satisfactorio y motivador.

Además, la empresa ha obtenido las certificaciones ISO 9001 e ISO 18295, lo que demuestra su compromiso con la excelencia operativa, la satisfacción del cliente y las prácticas éticas.





EN NUESTRO ÁMBITO HISTÓRICO: LA REGIÓN FRANCÓFONA

Febrero de 2024 — ESCDA Marruecos & Club de los Laureados

Intelcia acompaña el lanzamiento del primer Club de los Laureados ESCDA Marruecos 2024, reuniendo a los 21 ganadores de la edición 2024 para intercambiar ideas y repensar el servicio al cliente en beneficio del consumidor marroquí. Cuatro socios de Intelcia — Orange, Electroplanet, Marjane y Décathlon — fueron premiados, destacando el compromiso del Grupo con la mejora continua de la experiencia del cliente y el fortalecimiento de las competencias del sector BPO en Marruecos.

Abril de 2024 — Intelcia recibe la etiqueta « Empresa Deportiva » otorgada por la FMPS

Intelcia forma parte de las 14 primeras empresas marroquíes en recibir la etiqueta « Empresa Deportiva » otorgada por la Federación Marroquí de Profesionales del Deporte (FMPS). Este reconocimiento destaca el compromiso del Grupo con la promoción de la actividad física en el ámbito laboral, a través de la organización de eventos deportivos, la puesta a disposición de infraestructuras dedicadas y campañas de sensibilización, contribuyendo así al bienestar y al desempeño de sus colaboradores.





Abril de 2024 — Visita de Franck Riester a la sede de Intelcia en Casablanca

Franck Riester, Ministro delegado encargado del Comercio Exterior y de la Francofonía, visitó la sede de Intelcia en Casablanca. Esta visita permitió destacar el compromiso del Grupo con la creación de empleo, especialmente en Francia, donde Intelcia es el primer inversor marroquí con más de 4 000 colaboradores distribuidos en 10 sitios. Durante la visita se intercambiaron ideas sobre las actividades del Grupo y se pudieron conocer sus plataformas de producción.

Mayo de 2024 — Lanzamiento de u&ai, la plataforma de IA generativa de Intelcia

Intelcia lanzó u&ai, su nueva plataforma de IA generativa desarrollada por su centro de innovación Evolucionaria. Esta solución innovadora optimiza la experiencia del cliente automatizando tareas simples, al mismo tiempo que refuerza el compromiso humano en interacciones complejas. u&ai permite un despliegue rápido y ofrece un retorno de inversión a corto y medio plazo, consolidando la posición de Intelcia como líder innovador en el mercado de la externalización.





Junio de 2024 — Intelcia premiada en la 1.ª edición de los “RH Awards”

Intelcia fue honrada durante la primera edición de los “RH Awards”, una ceremonia que celebra las mejores prácticas en recursos humanos. Este reconocimiento destaca el compromiso de Intelcia en materia de gestión, desarrollo de talentos y calidad de vida laboral, confirmando así su papel como empleador ejemplar en el sector.

Septiembre de 2024 — Intelcia, en el Top 3 de los proveedores de outsourcing en Francia

Intelcia confirma su posición de líder en el mercado francés de outsourcing al integrar el Top 3 del sector según el informe 2023 del Sindicato de Profesionales de Centros de Contacto (SP2C).

Con una facturación de 402 millones de euros y un crecimiento del 7 % en 2023, Intelcia emplea a más de 20 000 colaboradores en todo el mundo, de los cuales 4 000 están en Francia. Este desempeño excepcional refleja la estrategia de Intelcia, basada en el desarrollo continuo de las competencias de sus equipos y en la integración de las últimas innovaciones tecnológicas. Con presencia en 19 países y una facturación global de 734 millones de euros, Intelcia confirma su papel como actor imprescindible en la externalización

Rang 2022	Rang 2023	Entreprise	Année de création	CA marché français 2023	Croissance 2023 vs. 2022	Nombre moyen de positions en France 2023	Nombre moyen de positions offshore 2023
1	1	Concentria*	2000	542 622	7%	3 823	19 761
2	2	Majors*	1996	522 332	8%	4 968	8 412
4	3	Intelcia	2023	401 560	7%	3 253	15 394
3	4	Konecta	1987	358 063	-2%	4 693	8 027
5	5	Foundever	1998	337 917	-3%	3 439	6 667
6	6	Téléperformance	1978	324 010	1%	2 610	9 222
7	7	Armatix	1989	179 632	-1%	5 015	2 040
-	8	Tessit	1971	174 940	11%	807	7 190
8	9	BlueLink	1992	74 220	2%	450	800
9	10	Outsourcia	2003	41 989	12%	250	2 950



Diciembre de 2024 — Intelcia, actor clave del desarrollo regional en Ujda

El 17 de diciembre de 2024, Intelcia participó en una mesa redonda en Ujda sobre el tema “Profesiones del futuro:

catalizadores de la creación de empleo y del crecimiento regional”. Saad Berrada, General Manager Morocco & Tunisia, competencias a las transformaciones vinculadas con la digitalización y la IA.

Establecida en Ujda desde 2020, Intelcia confirma su compromiso con el desarrollo económico regional y la integración de jóvenes titulados, en perfecta coherencia con la estrategia de regionalización avanzada de Marruecos

Intelcia Camerún firma su primer Convenio Colectivo de Empresa

El 17 de diciembre de 2024 en Yaundé, Intelcia Camerún firmó su primer Convenio Colectivo de Empresa con el Ministerio de Trabajo, marcando un avance importante para los derechos de los empleados y el diálogo social. Este convenio mejora las condiciones laborales, asegura una gestión equitativa de las relaciones profesionales y fomenta la formación continua.

EN LAS AMÉRICAS

Colombia

Premios

1. Mejor Contribución Tecnológica, 22.^º CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2024, CX Interaction Awards

2. Mejor Estrategia de Cobro de Deudas, 22.^º CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2024, CX Interaction Awards

3. Excelencia en cumplimiento legal y social por parte de nuestro cliente Vanti, Tercera Reunión Anual de Proveedores del Grupo Vanti, empresa de gas natural con sede en Colombia

4. Mejor plataforma offshore, Premios Iberdrola Telemarketing

Reconocimiento: nombrado proveedor estratégico para el cobro de deudas por nuestro cliente, Banco Santander



22 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2024
8 y 9 de Mayo
Hotel Hilton Cartagena

ASPECTOS DESTACADOS

13/02/2024 COLCOB - Retos para 2024, sector de la deuda y los cobros

Patrocinio: un evento estratégico para abordar los retos a los que se enfrenta el sector del BPO este año. Se ha centrado en temas como el crecimiento especializado del sector, las nuevas oportunidades de negocio, una mayor visibilidad y una actualización de las perspectivas para 2024.

El objetivo es seguir fortaleciendo el ecosistema de deuda, cobros y BPO.



30/05/2024 Conecta Colombia Panel: Transformando la experiencia del cliente Ponente: Angela Londoño, Directora de Innovación

El evento destaca la importancia de la conectividad y las comunicaciones para fortalecer la estrategia digital y promover el desarrollo nacional.

CONECTA COLOMBIA reúne a más de 350 altos ejecutivos de la industria de las comunicaciones, reguladores, analistas, proveedores y representantes gubernamentales.

Un foro para compartir los productos y la experiencia de Intelcia.

12/09/2024 : La IA al servicio de los negocios: casos de éxito y aplicaciones prácticas

Ponente invitada en el seminario «La IA al servicio de las empresas, casos de éxito y aplicaciones prácticas», organizado por la Cámara Oficial de Comercio de España en Chile, donde Ángela Londoño Giraldo, nuestra directora de Innovación y Transformación, compartió su amplia experiencia durante la presentación: «De la innovación a la implementación, la IA en el entorno empresarial».

Durante el seminario se trataron los siguientes temas:

- Estrategias para identificar oportunidades de innovación mediante el uso de la IA
- Herramientas y metodologías para convertir las ideas en proyectos reales
- Casos de éxito y lecciones aprendidas de la implementación de la IA





11/09/2024
20º Congreso Internacional sobre Crédito, Cobranza y BPO - COLCOB (patrocinadores)

Evento del sector de la externalización de procesos empresariales (BPO) en Colombia que aborda el sistema crediticio en Colombia y Latinoamérica. Los líderes se reunieron para ponerse al día, conocer las últimas tendencias y establecer contactos.

¿Quiénes asistieron? Altos ejecutivos, directores generales, directores, gerentes y líderes de organizaciones de América Latina.



Octubre:
Crevolution 2024, México

Evento profesional de actualización y networking en el que se reúnen profesionales del ecosistema del crédito, el cobro de deudas y la innovación financiera para conocer las últimas tendencias.



Egipto

Ampliación del centro Alexandria Borg El Arab

Intelcia ha ampliado considerablemente su sede central en Borg El Arab, añadiendo 1.371 metros cuadrados de espacio y 317 puestos de trabajo. La inversión de 20 millones de libras egipcias (EGP) tiene como objetivo mejorar la capacidad de la empresa para prestar un mejor servicio a sus clientes. Este desarrollo estratégico forma parte de la visión más amplia de Intelcia de crear espacios de trabajo más sostenibles, innovadores y dinámicos que no solo apoyen el crecimiento operativo, sino que también fomenten un entorno interno más atractivo y productivo. La ampliación subraya el compromiso de la empresa con la optimización tanto de la experiencia de los colaboradores como de la satisfacción de los clientes.

Visita del primer ministro a nuestras instalaciones de Alejandría

El 27 de mayo, Intelcia Egypt tuvo el honor de recibir al primer ministro Moustafa Madbouly y al ministro de Comunicaciones y Tecnología de la Información, Dr. Amr Talaat, en sus instalaciones de Alexandria Silicon Waha, lo que puso de relieve la importancia vital de la colaboración entre el Gobierno, el mundo académico y el sector privado en su trabajo conjunto para dar forma al futuro digital de Egipto. La visita puso de relieve tres objetivos clave: empoderar a los jóvenes mediante la formación avanzada y el desarrollo de competencias, garantizar el acceso inclusivo a las herramientas digitales en toda la sociedad y fomentar una cultura de la innovación. Queremos expresar nuestro especial agradecimiento a Ahmed Abdel Moniem, Ahmed Yehya, Mohamed Ayoub, Eshraq Fares, Aya Mosaad y Amira Bouftas por acoger esta importante visita.



INTELICIA EN ESPAÑA Y CHILE

Intelcia presente en importantes eventos y foros

Bajo el liderazgo de Sandra Gibert, CEO para la región española, nuestro equipo directivo participa activamente en diversos foros y eventos del sector para compartir su visión y experiencia sobre cuestiones clave del mercado.

Sandra Gibert, CEO de Intelcia para la región española, asistió al CEO Hub, un evento exclusivo que reunió a líderes influyentes del sector minorista.

También participó en **Contact Center Talks**, donde presentó una visión optimista y estratégica del futuro de los centros de contacto a la luz de las expectativas actuales del mercado.

En nombre de Evolucionaria, Antonio Díaz, director general del hub de innovación para España, presentó nuestras innovaciones en **la Cumbre de Atención al Cliente** organizada por **ESIC**. Su presentación, titulada **«La IA generativa en las relaciones con los clientes ya es una realidad»**, despertó un gran interés.

También participó en una mesa redonda en **Expo RC**, sobre el tema: **«IA y CX/EX: superar retos, desmontar mitos y aprender lecciones inesperadas»**.



Iniciativas con asociaciones industriales

Con un fuerte compromiso con el desarrollo y el fortalecimiento de nuestra industria, nuestra empresa desempeña un papel activo en diversas asociaciones y organizaciones del sector. A través de estas alianzas estratégicas, promovemos el intercambio de conocimientos y las mejores prácticas dentro de la industria. A continuación se presentan algunos ejemplos destacados:

Congreso sobre Contact Center

Organizado por las dos asociaciones líderes del sector, AEERC y CEX, este congreso destacó el papel fundamental de los centros de contacto en la creación de nuevas vías de crecimiento para las empresas, al tiempo que se consolidó como un foro de liderazgo intelectual.

35º aniversario de la Asociación CEX

Expo Relación Cliente

Intelcia participó en este evento profesional líder como patrocinador y ponente, compartiendo conocimientos, tendencias y soluciones estratégicas que promueven la transformación del sector.



La lista Forbes: las 100 mejores empresas para trabajar

Por tercer año consecutivo, Intelcia ha sido incluida por Forbes en la lista de las 100 mejores empresas para trabajar en España. Además, nuestra directora de Recursos Humanos, Ana Cartón, también ha sido reconocida como una de las 100 mejores directoras de RR.HH. del país.



Premios Globales para Contact Center

Conocidos oficialmente como Global Top Ranking Performers Awards, estos premios anuales están organizados por **ContactCenterWorld**, la mayor asociación mundial dedicada a los centros de contacto. En 2025, estos premios celebrarán su 20.ª edición y reconocerán la excelencia y las mejores prácticas en el sector de los centros de contacto a nivel mundial.

En 2024, Intelcia fue galardonada con la medalla de oro para la región de Europa, Oriente Medio y África, así como con la medalla de bronce a nivel mundial.



Premios 2024 con Iberdrola

En 2024, Intelcia recibió el Premio Bronce a la Mejor Relación BPO con su cliente Iberdrola. En la gala anual de los Premios Iberdrola al Proveedor del Año, organizada en el marco de Call Talent, que reconoce a los mejores proveedores en telemarketing y atención al cliente, Intelcia destacó al ganar seis prestigiosos galardones:

1.º puesto: Mejor plataforma offshore

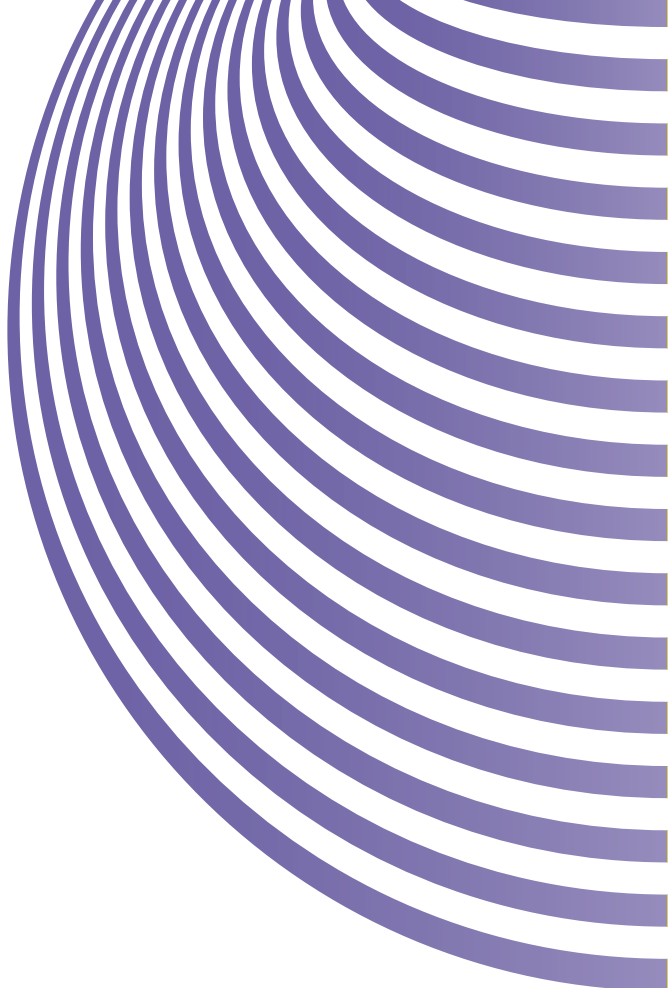
2.º puesto: Mayor número de horas

3.º puesto: Mejor proveedor del año / Mejor uso de la base de datos: Mayor volumen de ventas

Premios Europeos a los Centros de Contacto y Servicio al Cliente (ECCCSA)

Los **ECCCSA** son los premios más antiguos y prestigiosos del sector de la atención al cliente en Europa. Este programa anual reconoce a las organizaciones que destacan en la atención al cliente, el desarrollo ejemplar de sus colaboradores y una gestión eficaz e innovadora. El riguroso e imparcial proceso de evaluación es supervisado por un panel de jueces expertos, lo que garantiza la excelencia y la imparcialidad en la selección de los ganadores.





Premios Platinum Customer Experience

Organizados por la revista Contact Center Hub, estos premios anuales celebran la excelencia en la experiencia del cliente y la innovación tecnológica en los sectores de los centros de contacto y la gestión de clientes. Destacan a las empresas que implementan estrategias eficaces para mejorar la satisfacción del cliente y adoptan soluciones tecnológicas avanzadas.

En 2024, Intelcia fue reconocida con varios premios importantes:



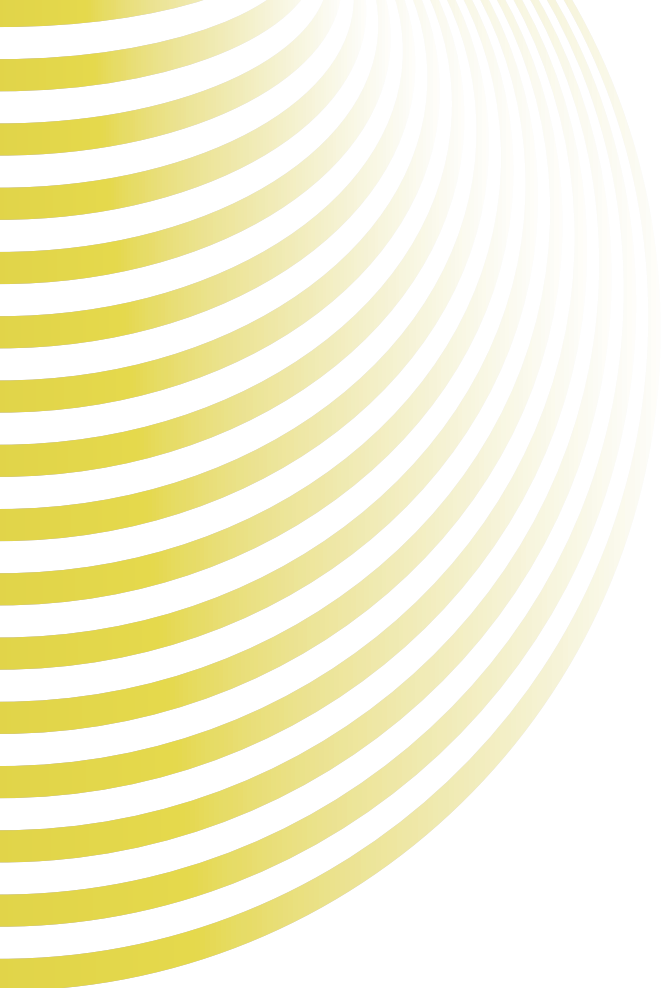
Mejor CX en la categoría Ocio, Turismo y Deporte, en colaboración con nuestro cliente Volotea

Mejor proyecto de IA GEN con nuestro servicio Evolucion

Mejor proyecto en el ámbito de los chatbots y asistentes virtuales, también con Evolucion



PLATINUM
CUSTOMER EXPERIENCE AWARDS
2024



iNos unimos al movimiento BeFlex!

BeFlex premia a empresas como Intelcia que adoptan un enfoque innovador del trabajo, situando la flexibilidad y el equilibrio entre la vida laboral y personal en el centro de sus prioridades. Al unirnos a este movimiento, reafirmamos nuestro compromiso con un futuro en el que la calidad de vida en el lugar de trabajo es esencial.



Premio Customer Service Excellence

Organizados por la Asociación Española de Expertos en Relación con el Cliente (**AEERC**), en colaboración con **Ifaes** e **IZO**, estos premios celebraron su 25ª edición en 2024. Cada año, reconocen a empresas, proveedores de BPO y empresas tecnológicas que destacan por su excelencia en el servicio al cliente. El proceso de evaluación se basa en auditorías rigurosas y objetivas que garantizan la calidad de los ganadores.

En 2024, Intelcia recibió dos importantes premios:



Mejor BPO, por segundo año consecutivo

Mejor «Relación Comercial Inbound», en colaboración con nuestro cliente ING

NUUESTRA RSC





Nuestra RSC se basa en cinco pilares centrados en las personas que reflejan la esencia de nuestro negocio, sin comprometer la calidad y la integridad de nuestros servicios ni nuestra responsabilidad en términos de impacto medioambiental.



Nuestra estrategia de RSC es el resultado de un compromiso colectivo para cumplir nuestra promesa de impacto, que está consagrada en nuestra misión corporativa.

- Está alineado con nuestra identidad y nuestras prioridades estratégicas.
- Tiene en cuenta diversas normas internacionales,

principalmente la ISO 26000.

- Se ha elaborado con nuestras partes interesadas, como lo demuestra nuestra matriz de materialidad.
- Aborda 14 de los 17 ODS de las Naciones Unidas y está reconocido por diversas etiquetas y certificaciones.

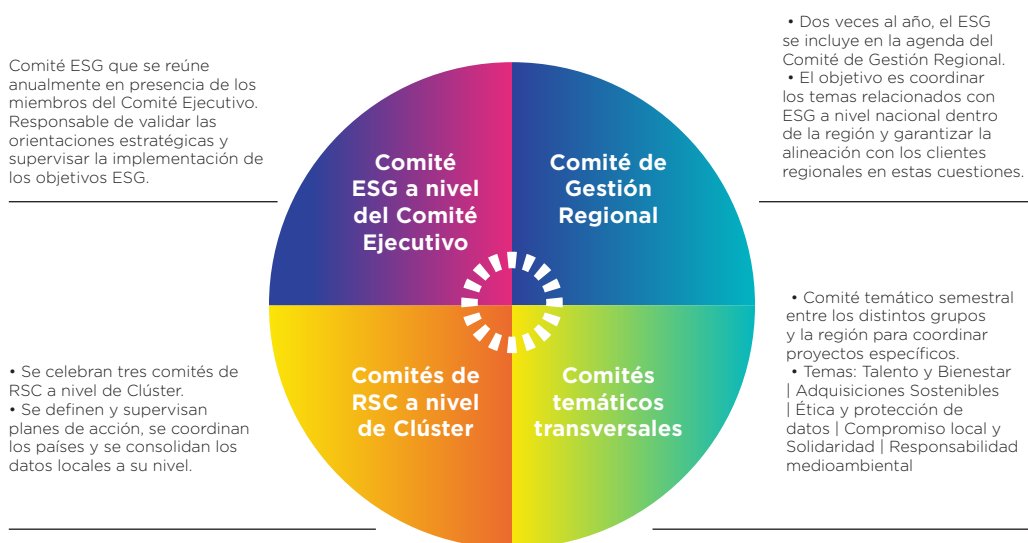


Nuestro sistema de gestión de la RSC

En 2024, se reforzaron los equipos de RSC en diversos niveles, tanto a nivel corporativo como dentro de los clústeres, lo que demuestra la creciente inversión de la empresa en cuestiones relacionadas con su responsabilidad y sostenibilidad.

En términos de gobierno, que es clave para garantizar la ejecución de los proyectos, la coordinación de los equipos y la gestión general, se siguieron convocando comités a todos los niveles. Estos comités proporcionan un marco

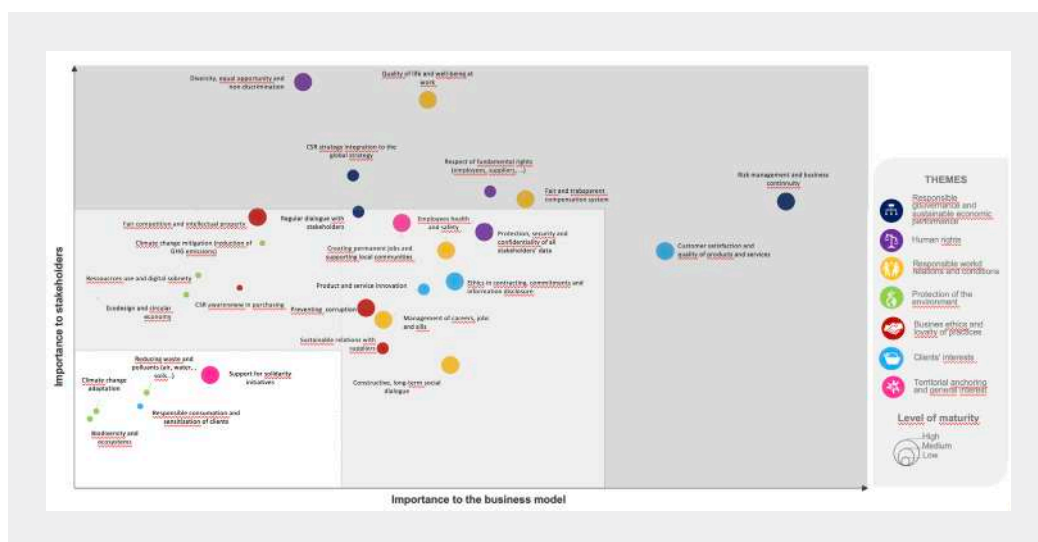
para que el personal operativo se apropie de las cuestiones de RSC y las integre en sus objetivos. Por ejemplo, este año, en la región francófona, los clústeres, a través de sus comités, han elaborado una hoja de ruta para el periodo 2024-2026 con objetivos para cada tema. Los clústeres se han comprometido así a reducir el consumo de agua y electricidad, aumentar las tasas de reciclaje, sensibilizar a sus colaboradores sobre las cuestiones de responsabilidad medioambiental y aumentar la tasa de contratación de personas alejadas del empleo o con discapacidad.



El año 2024 también fue testigo de la creación de un comité dentro del grupo Altice encargado específicamente de supervisar y coordinar el trabajo relacionado con la CSRD, la taxonomía y el deber de vigilancia. Los equipos se reunieron dos veces al mes con este fin, con planes de acción claros para garantizar que se cumplieran los objetivos.

Stakeholders

Mantenemos un diálogo continuo con las partes interesadas, que se refuerza mediante iniciativas estructuradas, como la matriz de materialidad desarrollada el año pasado y la encuesta específica realizada a finales de 2024. Los resultados de esta última se darán a conocer en 2025.



Sin restar importancia a otras cuestiones, los siete retos identificados como prioritarios por nuestras partes interesadas se refieren principalmente a nuestros colaboradores, nuestra gobernanza y nuestros clientes. Esta clasificación refleja fielmente la naturaleza de nuestra actividad y los pilares fundamentales de nuestra estrategia de RSC:

- Respeto por los derechos fundamentales de las personas que trabajan en Intelcia
- Sistema de remuneración justo y transparente
- Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación
- Calidad de vida y bienestar en el trabajo
- Integración de la RSE en la gestión empresarial
- Control de riesgos y continuidad del negocio
- Satisfacción del cliente y calidad de los productos y servicios

Trabajo sobre la CSR

En 2024 se comenzó a trabajar en la nueva directiva europea, la Directiva sobre información corporativa sostenible (CSRD). Tras identificar y consultar a las partes interesadas, se evaluaron todos los riesgos, oportunidades e impactos identificados. Esto nos permitió desarrollar nuestra matriz de doble materialidad.

Cabe señalar que este ejercicio se llevó a cabo desde dos perspectivas diferentes para Intelcia: como empresa con filiales y socios, y como filial del propio grupo Altice. Por lo tanto, tenemos una posición y unos retos que pueden verse desde varios ángulos.

Seguimiento de nuestros indicadores y compromisos

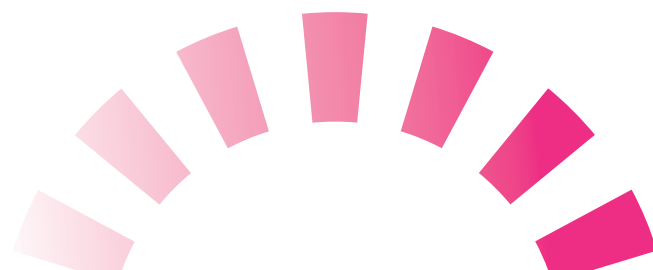
Con el fin de supervisar nuestra estrategia de RSC y la implementación de los planes de acción relacionados, se han establecido varios mecanismos de información, entre los que se incluyen:

- Informes internos de RSC, basados en los estándares GRI, detallados y estructurados a nivel de Grupo, que permiten una gestión global de nuestros compromisos.
- Informes específicos, alineados con los requisitos de la Declaración de rendimiento no financiero (DPEF) en Francia, comunes

a todas las filiales de Altice France. Estos informes están sujetos a una auditoría externa previa a su publicación.

Además de publicar nuestros indicadores clave de rendimiento, este informe presenta por primera vez nuestros objetivos de RSC para 2030, así como algunos para 2050. Al igual que nuestros homólogos, ahora nos comprometemos a comunicar periódicamente nuestros avances hacia la consecución de estos objetivos, respaldados con cifras.

ECORRESPONSABILIDAD	PERSONAS Y TERRITORIOS		ÉTICA EMPRESARIAL Y CALIDAD
<p>PARA 2030</p> <p>Medio Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de los sitios certificados ISO 14001 • Mínimo -30% m³/persona de consumo de agua • Mínimo -30% kWh/persona de consumo eléctrico • Mínimo -20% kt.eqCO₂ (alcances 1 a 3) <p>PARA 2050</p> <p>Clima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cero Neto 	<p>PARA 2030</p> <p>Derechos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 sanción legal relacionada con Derechos Humanos • 100% de los colaboradores formados en anti-discriminación y anti-acoso <p>Diversidad y bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50% mujeres a nivel del grupo • 40% mujeres en el Comité Ejecutivo • Paridad salarial a nivel del grupo • Paridad salarial dentro de la gestión • Mín. 60% de las personas formadas al menos una vez al año • Mín. 67% de tasa de satisfacción de los empleados 	<p>PARA 2030</p> <p>Inclusión a través del empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mín. 40% de jóvenes menores de 25 años contratados cada año • Mín. 5% de mayores de 50 años contratados cada año • Mín. 2% de empleados con discapacidad a nivel del grupo <p>Impacto local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mín. 15% de los colaboradores involucrados en acciones solidarias • Mín. 0,4 % de rotación para acciones locales 	<p>PARA 2030</p> <p>Business ethics</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de formación en ética empresarial, soborno y tráfico de influencias • 0 sanción legal relacionada con ética empresarial <p>Data security</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de los sitios certificados ISO 27001 • 0 incumplimiento de contrato debido a privacidad y seguridad de datos • 0 sanción legal por incumplimiento del GDPR <p>Service quality</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de los sitios certificados ISO 9001 e ISO 18295 • Mín. 75% de clientes satisfechos



Nuestra RSC en cifras clave



DESEMPEÑO SOCIAL

- » **76%** de los contratos de trabajo son indefinidos
- » **57%** de los empleados/as, de media, ha recibido formación al menos una vez este año¹
- » **49** horas de formación de media por persona¹
- » **68%** Índice de satisfacción de los empleados/as
- » **15%** de las personas ha recibido formación en materia de ética
- » **0** suicidios

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Desglose de colaboradores

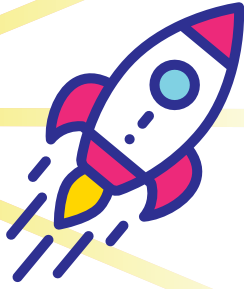
- » **21%** menores de 25 años
- » **59%** mujeres
- » **1,25%** personas con discapacidad

Contratación

- » **13%** de la población está lejos del empleo² (y el **33 %** en la región francófona).
- » **47%** tiene menos de 25 años
- » **4%** tiene más de 50 años

Diversidad de género reflejada en:

- » **47%** de los ascensos son para mujeres
- » **48%** de los ejecutivos y directores son mujeres
- » **45%** Representación casi igualitaria en el Comité Ejecutivo



SOLIDARIDAD

- » **~70** proyectos con asociaciones que trabajan en los ámbitos de la educación, la salud y otros sectores

- » **+2000** voluntarios movilizados

- » **+2500** beneficiarios

MEDIO AMBIENTE

- » **4,8** m³/persona de agua utilizada³

- » **564** KWH/persona de electricidad utilizada³

- » **70,1** tCO₂e de emisiones en los ámbitos 1 a 3³

- » **~40** proyectos con asociaciones medioambientales

- » **+1100** voluntarios movilizados

¹ Excluida la región Portuguesa y América

² Excluida la región hispanohablante

³ Región de América: no aplicable o parcialmente aplicable



NUESTRO NEGOCIO

3



Excelencia operativa

NUESTROS CLIENTES SON NUESTRA MÁXIMA PRIORIDAD

Implementamos todas las medidas necesarias para garantizar los más altos estándares de calidad en el servicio: controles internos rigurosos, cumplimiento normativo (incluido el RGPD), seguridad de los datos, continuidad del negocio y prácticas de marketing responsables. No dejamos nada al azar en nuestro esfuerzo por construir relaciones duraderas de confianza con nuestros clientes y proporcionarles una experiencia impecable.

En diciembre de 2024, Intelcia Group y su filial Intelcia IT Services renovaron con éxito sus certificaciones ISO 9001 e ISO 18295, emitidas por Certi Trust, lo que demuestra su compromiso continuo con la excelencia, las prácticas éticas y la mejora continua.

Además, se está llevando a cabo el proceso de renovación de la certificación ISO 27001 a nivel de grupo, junto con un programa de formación para nuestros colaboradores con el fin de mejorar la seguridad de los datos.



Una racha ganadora para Intelcia y sus clientes en la ESCDA 2024

En 2024, gracias al compromiso sostenido de sus equipos durante varias semanas de mystery shopping, Intelcia hizo posible que numerosos clientes y socios fueran reconocidos como Servicio de Atención al Cliente del Año (ESCDA) en sus respectivas categorías: Edenred, Engie, Mutavie (grupo MACIF), Dékuple, LC Waikiki (sector de la moda), Alliances Darna (vivienda social), Decathlon

(artículos deportivos y de ocio), Crédit du Maroc (banca minorista), Electroplanet (distribuidor de electrodomésticos y electrónica), Orange B2B y B2C (telecomunicaciones) y Marjane (distribución). Intelcia Marruecos se enorgullece especialmente de que los ocho clientes a los que ha prestado apoyo hayan sido reconocidos como Servicio de Atención al Cliente del Año.



Intelcia
Marruecos se
enorgullece
especialmente
de que los ocho
clientes a los
que ha brindado
apoyo hayan
sido reconocidos
como ganadores
del premio al
Servicio de
Atención al
Cliente del Año.

Ejemplo de una medida específica implementada para garantizar la calidad del servicio: el **Laboratorio de Experiencia** del Cliente en la República Dominicana.

Todos los días de la semana, los colaboradores reciben una tarea específica por correo electrónico.

Estos retos refuerzan las habilidades clave del servicio al cliente: comunicación eficaz, empatía y resolución de problemas.

Los mensajes, breves e interactivos, estimulan el compromiso del equipo y consolidan las mejores prácticas en las relaciones con los clientes.

Cada día, los colaboradores reciben una frase para reformular. El objetivo es transformarla en una declaración clara y centrada en el cliente.

Este reto práctico y divertido refuerza los buenos hábitos y facilita su puesta en práctica en el día a día.

Estos son algunos ejemplos de las tareas:

- Aplica el método «Pausa, piensa, responde» en todas tus interacciones con los clientes hoy mismo.
- Convierte una experiencia negativa del cliente en una positiva mediante la escucha activa y el reconocimiento.
- Responde a todas las solicitudes de los clientes en menos de 60 segundos y asegúrate de que tu mensaje sea claro y profesional.
- Personaliza una interacción utilizando el nombre del cliente.
- Sorprende a un cliente con un servicio inesperado. ¡También compartiremos los comentarios positivos de los clientes para inspirar a nuestro equipo!


Innovando para mejorar la calidad del servicio

Como parte de nuestro compromiso de hacer de la innovación la piedra angular del éxito a largo plazo de nuestra compañía, Intelcia España y Chile lanza un nuevo proyecto: la planificación de iniciativas de formación destinadas a reforzar una cultura organizativa impulsada por la innovación.

Potenciamos el talento inspirador, audaz y visionario para ofrecer un valor real a nuestros clientes y equipos. En un contexto marcado

por los rápidos cambios tecnológicos, la evolución de las expectativas de los consumidores y la creciente globalización, sólo las organizaciones capaces de adoptar nuevas ideas y tecnologías seguirán siendo competitivas.

Estas sesiones de innovación, dirigidas por Evolucionara, están dirigidas a ejecutivos, directivos operativos y profesionales con alto potencial.



A lo largo de 2024, organizamos 10 sesiones de formación, que reunieron a un total de 1080 participantes. Estas iniciativas nos permiten establecer nuestras prioridades empresariales y reforzar nuestros equipos a través de la innovación.

Los resultados hablan por sí solos:

- El 93 % de nuestros servicios se basan ahora en el análisis del habla.
- El 50 % de nuestros colaboradores utilizan chatbots como asistentes personales.
- Las interacciones resueltas mediante inteligencia artificial (AVI) han aumentado en un 36 %.

evolucionara

IT SOLUTIONS



La innovación también es un elemento central de la estrategia de Intelcia IT Services, como lo demuestra la creación de comunidades multifuncionales de expertos compuestas por 42 especialistas. Estas comunidades tienen como objetivo desarrollar y mantener nuestras competencias clave.

Al centralizar esta experiencia, promovemos el intercambio de conocimientos, la estandarización de las mejores prácticas y la continua expansión y mejora de nuestra gama de ofertas y servicios.

Se han formado cuatro comunidades: Cloud, Inteligencia Artificial (IA), Low-code y DevOps.

Ética e integridad empresarial

La ética está formalizada dentro de nuestro Grupo a través de varios documentos de compromiso, entre los que se incluyen nuestro [Código Ético](#) y nuestro Compromiso con los [Derechos Humanos](#). Estos documentos describen claramente nuestros principios en materia de integridad empresarial, respeto de los derechos humanos y ética general de la empresa y su cadena de valor.

Más allá de la simple concienciación, reforzar las competencias éticas de nuestros colaboradores es esencial para alinear a todos nuestros actores internos con nuestros principios. Por ello, Intelcia ha puesto en marcha dos cursos de e-learning desarrollados internamente en la región francófona: uno dedicado al Código Ético y otro sobre la lucha contra la discriminación y el acoso. Estos cursos son obligatorios para todos los empleados/as independientemente del tiempo que lleven en Intelcia.

Los equipos de Recursos Humanos y Selección reciben una formación exhaustiva sobre no discriminación para evitar cualquier sesgo relacionado con el género, la nacionalidad o la edad, tanto en el proceso de selección como en las promociones internas y las decisiones salariales. Por ejemplo, en Francia, todo el equipo de selección recibió una formación

especializada en 2024. Esta formación fue impartida por una organización externa y tenía como objetivo reforzar estas buenas prácticas.

Del mismo modo, los equipos de RR.HH., Compras, Ventas y Brand & Engagement recibieron formación adicional sobre el Código Ético. A finales de 2024, una media del 42 % de los profesionales afectados había completado esta formación obligatoria.

Además, como parte de su política de tolerancia cero en materia de ética empresarial y respeto de los derechos humanos, Intelcia lanzó en 2023 la plataforma de denuncia de irregularidades Intelcia Integrity Counts, accesible en línea a través de su sitio web.

Otras iniciativas llevadas a cabo durante el año incluyen la identificación de los riesgos de corrupción en los países francófonos y lusófonos, así como la revisión de nuestra gestión de riesgos en general para incorporar el análisis de la RSC. Este proyecto se puso en marcha este año y se completará en 2025. El nuevo enfoque se ajusta a las normas ISO 31009, ISO 27001 e ISO 27005 en términos de metodología, actualizando el trabajo realizado anteriormente.



Énfasis en las prácticas de compra responsables

El enfoque de RSC de Intelcia ya incluye medidas destinadas a hacer que nuestras compras sean más responsables. Por ello, siempre que es posible, damos prioridad a los proveedores y prestadores de servicios locales, que suelen ser más pequeños que los actores internacionales, lo que genera beneficios positivos para las comunidades circundantes.

A finales de 2023, para reforzar esta dinámica, los 12 compradores del Departamento de Compras del Grupo recibieron dos días de formación intensiva dedicada a las Compras Responsables. Esta formación tenía como objetivo proporcionarles los conocimientos y herramientas esenciales para incorporar las consideraciones sociales, éticas y medioambientales en el proceso de compra, con el fin de extender gradualmente la sostenibilidad a toda la cadena de valor de Intelcia.

Este año, Intelcia ha distribuido su [Carta de Compras Responsable](#) a todos sus socios comerciales de su cadena de suministro. Esta Carta establece los requisitos de Intelcia en materia de principios éticos, sociales y medioambientales. El objetivo es incorporarla al 100% de los contratos tipo y de las condiciones generales de compra del Grupo, un proceso que ya está en marcha.

Además, Intelcia tiene previsto enviar un cuestionario de evaluación a los proveedores y prestadores de servicios, que deberá completarse antes de la firma de los contratos. Este enfoque refuerza la gestión de la calidad y el control de riesgos dentro de la cadena de suministro.



NUESTRAS HABILIDADES



Importancia de la salud y la seguridad

En Intelcia, la salud y la seguridad de nuestros empleados y empleadas es el centro de nuestro compromiso social. De acuerdo con las normas internacionales y las regulaciones locales, implementamos medidas integrales para garantizar que todas nuestras instalaciones ofrezcan un entorno de trabajo saludable y seguro.

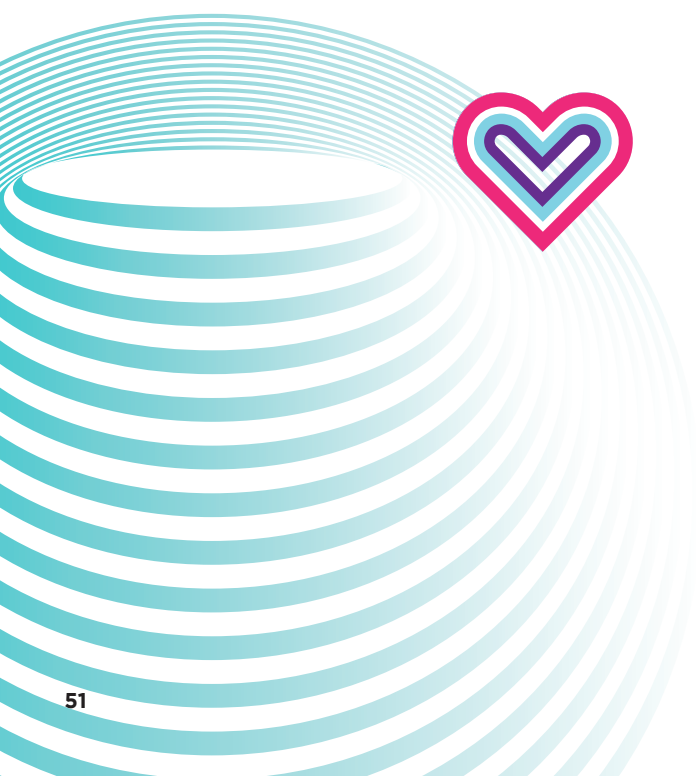
Nuestras medidas incluyen:

- Enfermerías en el lugar de trabajo en algunos países y exámenes médicos obligatorios o periódicos
- Puestos de trabajo ergonómicos, con especial atención a la prevención de trastornos musculoesqueléticos (TME)
- Instalación de sistemas de detección y extinción de incendios, así como de equipos de primera intervención y planes de evacuación claramente señalizados
- Formación en primeros auxilios y seguridad contra incendios para los equipos
- Medidas de control y seguridad para el acceso a los edificios

Estas medidas se revisan periódicamente para garantizar que sigan siendo eficaces y adecuadas para los riesgos específicos de cada centro.

Además de las medidas de salud y seguridad implementadas de manera generalizada, Intelcia adapta su enfoque a las necesidades específicas de sus centros. Como resultado, en 2024 se pusieron en marcha varias iniciativas locales para mejorar el bienestar físico y psicológico de nuestros colaboradores:

- **En Francia**, se ofrecieron cursos de formación en línea sobre postura y movimientos correctos, junto con una línea de ayuda psicológica accesible para todos.
- **En el norte de África**, nuestra política de prevención del estrés se basa en la creación de zonas de relajación, descansos regulares y horarios flexibles para promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.
- **En Camerún y Senegal**, se han organizado campañas de detección del cáncer de mama y de colon, así como sesiones de sensibilización sobre la salud.
- **En nuestras instalaciones del norte de África y el África subsahariana**, el servicio de apoyo psicológico Psyphone, que lleva cuatro años en funcionamiento, sigue ofreciendo un apoyo accesible y confidencial.
- **En Portugal**, cumplimos con la certificación externa obligatoria anual, que evalúa, entre otras cosas, la ergonomía de los puestos de trabajo, los riesgos psicosociales y las condiciones de trabajo (iluminación, seguridad, etc.).
- **En Chile**, contamos con profesionales cualificados que ofrecen exámenes oculares gratuitos a nuestros empleados/as, con el fin de satisfacer sus necesidades de atención oftalmológica in situ.



Enfoque por país: Intelcia Madagascar – Una política modelo en materia de salud, seguridad y bienestar

En un contexto nacional marcado por la fragilidad socioeconómica y los altos niveles de inseguridad, Intelcia Madagascar se compromete activamente a proporcionar a sus profesionales **un entorno de trabajo seguro, saludable y digno**. La empresa ha implementado una ambiciosa política de salud y seguridad en el trabajo destinada no sólo a proteger a sus equipos, sino también a mejorar significativamente su calidad de vida.

Un sistema médico estructurado y solidario

Intelcia Madagascar se apoya en una sólida alianza triangular para garantizar a sus colaboradores y sus familias un acceso fácil a una atención sanitaria de calidad:

- OSTIE, para la asistencia médica local;
- Un asesor médico in situ, responsable de supervisar los servicios y proporcionar apoyo individualizado;
- Seguro médico complementario, que cubre hasta el 70 % de los gastos médicos no cubiertos por OSTIE y el 100 % de los gastos de hospitalización.

Este sistema se basa en:

- La creación de **unidades médicas** en las dos sedes de Intelcia para garantizar un acceso óptimo a la asistencia sanitaria.
- El desarrollo de **un panel de control mensual sobre la salud**, proporcionado por OSTIE, que permite realizar un seguimiento proactivo del estado de salud general de los equipos.
- **Seguimiento médico personalizado** para los colaboradores con necesidades específicas.
- Un comité triple de salud (**dirección, OSTIE, asesor médico**) para garantizar la buena gobernanza del sistema y la capacidad de respuesta en caso de emergencia sanitaria.

Servicios adicionales para un entorno de trabajo seguro y acogedor

Intelcia Madagascar refuerza su compromiso con medidas concretas destinadas a reducir los riesgos psicosociales y promover el bienestar:

- **Línea de ayuda psicológica** disponible para todos los equipos.
- **Servicio de transporte gratuito** y seguro disponible a partir de las 5 de la tarde, que lleva a los empleados/as a sus hogares para garantizar su seguridad en la zona.
- **Comidas gratuitas en las instalaciones** a cargo de un servicio de catering que cumple estrictas normas de higiene. Las comidas completas y equilibradas, adaptadas a las necesidades nutricionales, contribuyen al bienestar y al rendimiento de nuestros equipos.





Equilibrio entre la vida laboral y personal: modalidades de trabajo flexibles y centradas en las personas

En todos los países en los que opera, Intelcia aplica una política proactiva destinada a reducir el impacto de las limitaciones laborales en la vida personal de sus colaboradores. Este enfoque se basa en medidas prácticas diseñadas para proporcionar una mayor previsibilidad, flexibilidad y equidad en la organización del trabajo.

Prácticas organizativas diseñadas para promover el equilibrio

Intelcia garantiza que los horarios de trabajo se comunican con antelación y que cualquier cambio se gestiona de forma adecuada. La gestión de los turnos nocturnos, los días de permiso y los días festivos, así como la organización de las jornadas laborales, se basa en una política de transparencia y diálogo con los equipos.

La flexibilidad laboral es ahora parte integrante de nuestra cultura corporativa.

Una herramienta digital para horarios personalizados: My Flex

Con el fin de adaptar los horarios de trabajo a las limitaciones personales de sus profesionales, Intelcia ha puesto en marcha My Flex, una herramienta digital que permite a los colaboradores solicitar horarios flexibles. Este sistema está destinado en particular a:

- Personas con discapacidad
- Profesionales con limitaciones ocasionales para el cuidado de los niños o la movilidad
- Cualquier otra situación que requiera un ajuste temporal del horario.

Las solicitudes pasan por un proceso de aprobación estructurado que tiene en cuenta tanto las limitaciones operativas como los motivos alegados por los colaboradores.

Medidas específicas para apoyar la paternidad

Intelcia también adapta su política de horario flexible a las necesidades de las mujeres embarazadas y las madres recientes, con medidas específicas aplicadas a nivel local:

- **En Marruecos**, se han introducido medidas mejoradas: teletrabajo al 100 %, horario flexible durante el embarazo y a la vuelta de la baja por maternidad.
- **En Francia**, se han negociado descansos prolongados para las empleadas embarazadas, lo que les permite conciliar mejor el confort físico y las exigencias profesionales.

Trabajando para lograr formas de trabajo más flexibles y responsables

Para adaptarse a los cambios en el mundo profesional y a las crecientes expectativas en materia de flexibilidad, Intelcia ha emprendido una transformación gradual de sus métodos de trabajo, basada en la escucha, la adaptación local y la responsabilidad colectiva.

Teletrabajo estructurado y seguro

Se ha ido introduciendo gradualmente un sistema de trabajo a distancia en los países en los que las condiciones técnicas, jurídicas y operativas lo permiten. Esta transición ha sido posible gracias a:

- El desarrollo de una infraestructura de seguridad de los sistemas de información que garantiza la confidencialidad y el rendimiento de las herramientas
- La formación de los directivos en la gestión de equipos híbridos o a distancia
- La adaptación de las modalidades de teletrabajo a la legislación local

Se han elaborado cartas de trabajo desde casa para proporcionar un marco justo y estructurado a esta nueva práctica. Ya han sido adoptadas en varios países, entre ellos:

- Francia desde finales de 2022
- Marruecos desde 2024

También se ha desarrollado en Marruecos una herramienta digital específica, **My WFH (My Work From Home)**, para facilitar la gestión de las solicitudes y el seguimiento del teletrabajo.



Experimentos para lograr un mejor equilibrio

Intelcia también está explorando nuevos modelos organizativos, actualmente en fase piloto, destinados a optimizar el equilibrio entre el rendimiento y la calidad de la vida laboral:

- Se está probando un sistema de rotación del trabajo durante el fin de semana en determinadas operaciones de 7 días para garantizar períodos de descanso justos para todos los colaboradores, teniendo en cuenta sus preferencias, en particular en lo que respecta a los días festivos religiosos y públicos.
- Se han puesto en marcha proyectos piloto de semana de cuatro días en Francia para evaluar los beneficios de este tipo de organización del trabajo para los empleados/as y la empresa en términos de bienestar, compromiso y rendimiento.

Bienvenida al programa de apoyo a la maternidad en Intelcia IT Services

En Intelcia **IT Services en Marruecos**, el bienestar de las empleadas es una prioridad para RR.HH. En consonancia con ello, se ha puesto en marcha la iniciativa **Programa de Bienestar Materno** para ofrecer apoyo práctico y personalizado a las empleadas antes, durante y después de su baja por maternidad.

Este programa incluye:

- Horarios flexibles para conciliar mejor la salud, el rendimiento y la vida personal
- Opción de trabajo remoto a tiempo completo desde el octavo mes de embarazo hasta tres meses después de regresar de la baja por maternidad
- Mantenimiento del salario fijo durante el permiso por maternidad para el primer hijo
- Y, por último, apoyo psicológico disponible los siete días de la semana, proporcionado por un centro de psicología asociado





Promover el éxito académico y profesional de los jóvenes en Egipto

En Intelcia Egipto prestamos especial atención a ayudar a nuestros estudiantes profesionales a encontrar **un equilibrio entre su educación y su vida profesional**. Conscientes de los retos a los que se enfrentan estos jóvenes con talento, hemos implementado un modelo de trabajo flexible adaptado a sus horarios académicos.

Este acuerdo permite a los estudiantes trabajar tres días a la semana, lo que les brinda la oportunidad de adquirir una valiosa experiencia profesional sin poner en peligro su educación. El modelo es totalmente flexible, con horarios y calendarios que se pueden ajustar para adaptarse a las limitaciones individuales de cada estudiante.

Al facilitar el equilibrio entre el trabajo y los estudios, Intelcia apoya activamente la integración profesional de los jóvenes, al tiempo que promueve una cultura de amabilidad y conciliación entre la vida laboral y personal.

España y Chile: mejores prácticas en materia de flexibilidad y conciliación de la vida laboral y familiar

Como parte de nuestro valor «WE CARE», Intelcia está poniendo en marcha diversas iniciativas para promover condiciones de trabajo flexibles y fomentar la conciliación de la vida laboral y personal en sus centros de España y Chile.

Algunas de las medidas clave implementadas incluyen:

- Tener en cuenta las preferencias de tiempo desde la fase de selección: Durante el proceso de selección, se pregunta a los candidatos/as sobre su disponibilidad para poder asignarles servicios compatibles con sus necesidades personales.
- Plan Flexilia: Este programa ofrece un conjunto de medidas para facilitar la organización de la jornada laboral, incluyendo horarios flexibles de inicio y finalización.
- Horas de formación: se pone a disposición de los profesionales que lo necesitan un número de horas para asistir a tutorías, preparar exámenes o realizar ejercicios profesionales.
- Teletrabajo híbrido: el modelo híbrido adoptado está muy bien valorado, con una puntuación de satisfacción de 8,4/10. Contribuye de manera significativa a la conciliación de la vida laboral y personal, al tiempo que mantiene el sentido de pertenencia al equipo y a la empresa. Este éxito es posible gracias a la inversión continua en la digitalización de los procesos internos.
- Mayor movilidad geográfica: Los colaboradores pueden solicitar un cambio de lugar de trabajo para conciliar mejor sus compromisos profesionales y personales.
- Ampliación del horario médico: Se amplía el horario de consulta médica para los acompañantes, lo que permite atender las necesidades sanitarias de los colaboradores y sus familias.
- Acuerdos con guarderías: Se establecen acuerdos con guarderías situadas cerca de los lugares de trabajo, lo que facilita la vida de los padres que trabajan.
- Horario flexible: Las personas tienen una gran flexibilidad para cambiar sus horarios de trabajo, así como sus vacaciones y días festivos.
- Baja por maternidad ampliada: La duración de la baja por maternidad ofrecida supera los requisitos legales, lo que refuerza el apoyo a las trabajadoras embarazadas.
- Baja por adopción internacional: También se concede una baja específica a los colaboradores que se encuentran en proceso de adopción internacional.

Diversos programas para impulsar la carrera profesional

Mayor énfasis en el desarrollo de nuestro talento

Desde la fase de selección hasta el recorrido profesional completo dentro de la empresa, la digitalización se perfila como un factor clave para garantizar una experiencia fluida y responsable a los empleados/as. Esta transformación digital ofrece dos ventajas fundamentales: transparencia en los procesos y rapidez en la tramitación de las solicitudes.

Este sistema fomenta la confianza de los profesionales en la gestión de los recursos humanos, garantizando una mayor capacidad de respuesta y un seguimiento de calidad de las diferentes etapas de su trayectoria profesional.

El «**Intelcia Journey**» incluye diversos programas adaptados a las circunstancias específicas de cada país. En la región francófona, por ejemplo, el programa Welcom'In estructura la fase de incorporación de los nuevos equipos. El desarrollo interno se apoya en iniciativas como **Grow'In**, **HIPO** (para profesionales con alto potencial) y

Spark. Además, se ofrece coaching individual a través de **Power'In**, un programa cuyo objetivo es apoyar el desarrollo personal y profesional de los empleados/as.

Queremos que nuestra gente prospere dentro de sus equipos para que puedan contribuir plenamente al éxito de nuestros proyectos. La movilidad interna y la promoción son factores clave de este enfoque. La campaña anual de evaluación del rendimiento, un momento estratégico en el proceso, moviliza todos nuestros recursos, incluyendo un **centro de evaluación**, People Review para desarrollar planes de sucesión y MyFeedback para evaluaciones de 360 grados, entre otras herramientas estructurantes.

Nuestros resultados en términos de promoción, concretamente la promoción interna, ponen de relieve nuestros esfuerzos. **78 % en España; 67 % en la región francófona; y una media superior al 52 % a nivel de grupo.**



Especial España: Power In

En Intelcia, estamos firmemente comprometidos con estimular el potencial de nuestros empleados y empleadas para ayudarles a alcanzar sus objetivos. Con este fin, hemos creado Power In, un programa que incluye una serie de iniciativas destinadas a mejorar nuestras habilidades y nuestro trabajo diario.

El siguiente cuadro resume los programas y proyectos incluidos en Power In:

POWER IN
Turn on your talent!

We believe in you and your talent. And we want to encourage you to take a step further in your development with "Power In". A plan that brings together all the initiatives that we will implement throughout this year to boost your talent through personal and professional development.

What programmes and projects are included in the "Power in" plan?

- Training Plan**
Power In starts with training and skills development for our professionals to successfully take on new challenges.
- Intelcia University**
Power In provides the tools to empower our leaders and help them face the challenges of everyday work and excel in their roles.
- HIPO Programme**
Power In is focused on celebrating and empowering the exceptional talent that excels in our company.
- Power In ambassador network**
To make Power In contagious, we strengthen our development culture and promote the growth of exceptional talent at Intelcia.
- Succession planning**
With Power In, we not only prepare for the future, we turn every transition into an opportunity for growth and excellence.
- Power In Awards**
At Intelcia, Power In represents the appreciation and celebration of our team.

Soon you will discover how our Intelcia team has raised their talent to new heights. With "POWER IN", we are confident that you too will realize your potential. Their voices and stories will inspire you to maximise your opportunities...

Intelcia

Historias Inspiradoras

Como parte del proyecto Power In, nuestros profesionales comparten sus experiencias a través de una serie de podcasts. Esta campaña de testimonios ilustra el compromiso de Intelcia con la promoción del talento. La iniciativa tiene como objetivo humanizar las comunicaciones dando voz directa a las personas, permitiéndoles presentar sus trayectorias profesionales y su desarrollo dentro de la empresa.

POWER IN
Historias que inspiran

Conrado Paz
IT Project Manager POC TIC



Haz clic aquí para escuchar

ESFUERZOS INTEGRALES PARA PROMOVER EL LIDERAZGO

Estructuración de programas para fomentar un liderazgo comprometido

En Intelcia, promover un liderazgo sólido e inclusivo no es solo una cuestión de ambición individual: es una palanca estratégica para el rendimiento colectivo y la viabilidad a largo plazo de nuestra organización.

Por eso, la dimensión «liderazgo» está integrada en todos nuestros programas de formación y es un tema central en los programas diseñados para perfiles clave.

Dos programas en particular encarnan este compromiso:

- El programa **HIPO**, diseñado para apoyar a los colaboradores con alto potencial en el desarrollo de sus habilidades directivas y estratégicas.
- **Grow'IN**, un programa dedicado a la aparición de un nuevo grupo de líderes internos, centrado en el progreso, la autonomía y la alineación con los valores de la empresa.



Programa HIPO: identificación, apoyo y desarrollo de los líderes del mañana

El programa High Potentials (HIPO) es una iniciativa estratégica cuyo objetivo es identificar y apoyar a los colaboradores con un potencial excepcional, capaces de contribuir activamente a nuestro rendimiento, nuestra cultura de innovación y nuestra ambición colectiva.

Cada año, a través de un riguroso proceso de evaluación y revisión de personas, identificamos a personas con talento, comprometidas, de alto rendimiento y ágiles con un fuerte potencial de liderazgo. Su compromiso diario, su capacidad de adaptación y su excelencia técnica son la base de este reconocimiento.

Estas personas, que están llamadas a desempeñar un papel importante en la configuración y el liderazgo de la empresa, se incorporan a un programa personalizado que incluye tutoría para prepararlas para puestos de alto nivel que se ajustan a los objetivos futuros de Intelcia.

Un programa internacional basado en la inspiración y el intercambio de conocimientos

El programa HIPO se ha implantado en todas nuestras regiones (francófonas, hispanohablantes y, desde este año, lusófonas) y ya se han identificado 40 talentos con gran potencial.

En Portugal, las primeras sesiones de mentoring causaron una impresión duradera. El profesor Pedro Janela impartió una inspiradora clase magistral sobre Design Thinking, y el programa se vio amenizado por ponentes invitados con trayectorias notables. Entre ellos, Luis Alves Monteiro, presidente de la Asociación Portuguesa de Atletas Olímpicos, y Margarida Galvão, de la asociación Make-A-Wish, compartieron su experiencia y su visión del compromiso, la superación personal y la resiliencia.



Empoderamiento de los Team Leaders: una nueva dimensión añadida al programa en España

En España, el programa HIPO se ha ampliado para incluir una versión específica para líderes de equipo, denominada

«Portavoces Team Leader High Potential»

Estas personas desempeñan un papel fundamental como líderes sobre el terreno. Como auténticos embajadores del talento, están destinados a encabezar proyectos para la empresa y reforzar el compromiso de sus equipos con nuestros valores compartidos.

Este cambio en el programa refleja nuestro deseo de reconocer y apoyar a todos los perfiles de alto impacto en todos los niveles de la organización.

Fuerte impulso en la región francófona

En 2024, **58 profesionales de la región francófona fueron seleccionados para participar en el programa HIPO.** Esta cifra refleja el fuerte impulso que está cobrando la identificación y el apoyo al talento con alto potencial en nuestras distintas zonas geográficas, con un claro compromiso de fomentar la aparición de un liderazgo interno diverso y comprometido.

Grow'IN: un programa a medida para apoyar a todos los talentos HIPO

En Intelcia, creemos que cada persona con talento merece una trayectoria profesional a medida para desarrollar todo su potencial. Por eso, Grow'IN es un programa que apoya a los profesionales identificados como de Alto Potencial a través de trayectorias profesionales personalizadas, diseñadas para satisfacer las necesidades específicas de diversas categorías profesionales:

- » **Spark:** dirigido a líderes de equipo, para reforzar sus habilidades de gestión y liderazgo de equipos.
- » **Take Off:** diseñado para mandos intermedios, centrado en el desarrollo de habilidades estratégicas y operativas.
- » **Accelerate:** un programa dedicado a la alta dirección, centrado en el liderazgo avanzado y la transformación organizativa.

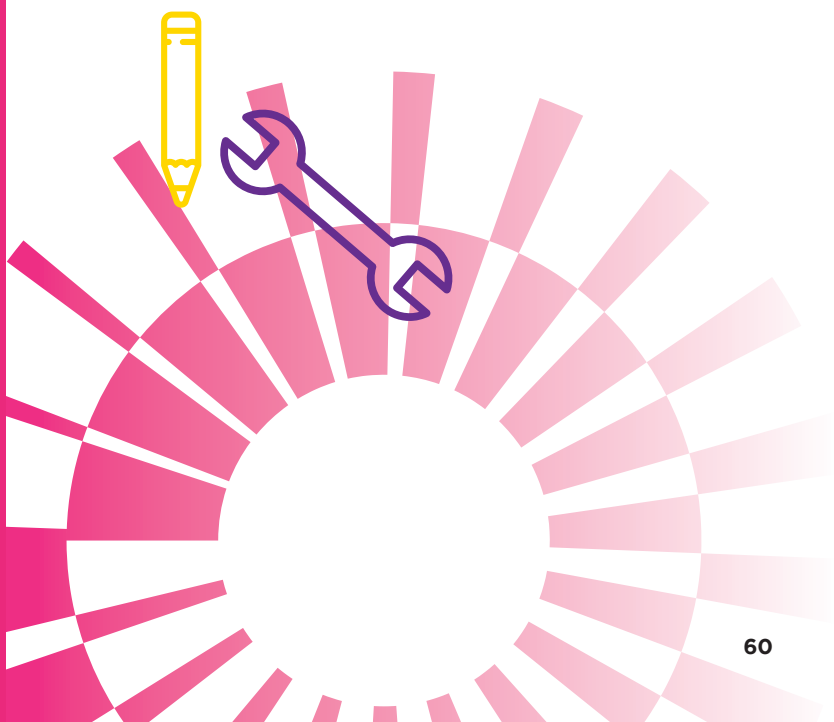
Estos programas combinan diversos métodos de aprendizaje: formación específica (gestión, comunicación, liderazgo, inglés, toma de decisiones, finanzas, gestión de clientes, transformación digital, etc.), conferencias inspiradoras, coaching en grupo, tutoría por parte de directores de grupo, juegos de rol prácticos e intercambios regulares con nuestros ejecutivos.

En 2024, Intelcia Marruecos también se inspiró en estos programas HIPO Managers para crear High Perf, un programa especialmente diseñado para asesores. La primera promoción reunió a 56 colaboradores certificados, fue un éxito rotundo y contribuyó a acelerar las promociones, al tiempo que mejoró la retención de los talentos clave dentro de la empresa.

En 2024, en República Dominicana, se reforzaron las competencias clave para apoyar el liderazgo

Este año, el programa Grow'IN en la República Dominicana se centró en dos temas esenciales para un liderazgo eficaz y ágil:

- **Delegación inteligente y empoderamiento:** aprender a delegar de manera eficaz al tiempo que se promueve la autonomía del equipo, con técnicas destinadas a proporcionar retroalimentación constructiva y mantener la motivación.
- **Gestión del cambio y adaptabilidad:** desarrollar la capacidad de liderar y apoyar a los equipos durante los procesos de cambio, cultivando una mentalidad ágil ante los nuevos retos.



Formación intensiva y de alta calidad en Portugal en 2024

En Portugal, en 2024, el programa **Grow'IN** ofreció 117 sesiones de formación, con un total de casi 7700 horas impartidas a más de 700 participantes.

Las opiniones han sido muy positivas, con índices de satisfacción superiores al 90 % y un excelente Net Promoter Score (NPS) del 91,5 %.

El contenido incluía una autoevaluación de la percepción del liderazgo, una introducción a los perfiles de comportamiento y su aplicación práctica a la gestión de equipos.

También se organizaron sesiones de actualización para garantizar que las habilidades desarrolladas quedaran bien asentadas.

Intelcia premiada por su compromiso con el desarrollo del liderazgo en Portugal



Estamos muy orgullosos de anunciar que Intelcia ha recibido el Premio al Desarrollo del Liderazgo en la gala de los Premios HR 2024, organizada por el IIRH (Instituto de Informação em Recursos Humanos).

Este prestigioso galardón destaca nuestro compromiso continuo con la formación de líderes capaces de inspirar, motivar y alcanzar la excelencia. Juntos, seguimos construyendo un futuro en el que la innovación y el desarrollo humano avanzan de la mano.

En Colombia, «Empoderarte en Modo In»: un programa de liderazgo inclusivo y comprometido

Colombia ha puesto en marcha su propio programa de liderazgo, «Empoderarte en Modo In», dirigido a gerentes y líderes de equipo.

En 2024, más de **350 colaboradores asistieron a 82 sesiones, lo que supuso un total de más de 350 horas de formación.** El programa alcanzó un índice de satisfacción superior al 94 % y un NPS de 4,9, lo que demuestra el impacto positivo que tuvo en los participantes.

Entre los tres módulos principales, destacan varios cursos por su originalidad y relevancia, como por ejemplo:

«**Enamórate de Intelcia**»

«**Conciencia emocional y regulación**»

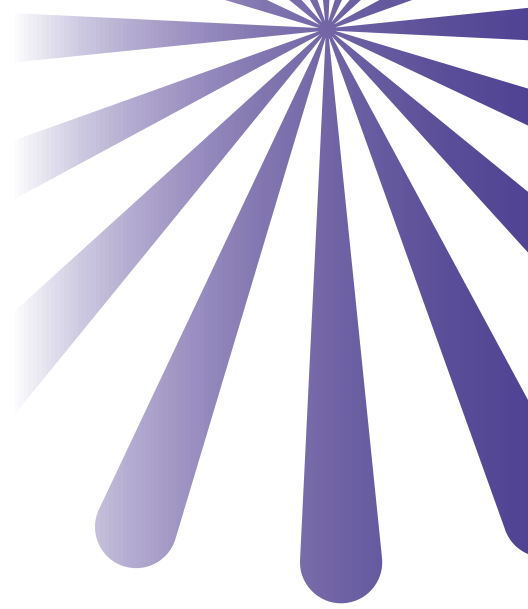
«**Bienestar y cultura**»



La formación como palanca esencial

En Intelcia, estamos comprometidos con el desarrollo de las habilidades técnicas y sociales de nuestros colaboradores en todos los niveles, proporcionándoles la formación y los recursos necesarios para avanzar en su desarrollo profesional y obtener ascensos.

Con este fin, se desarrollan planes de formación **anuales para cada categoría profesional**, que abarcan tanto las habilidades técnicas como las sociales. Algunos países incluso llegan a someterlos a auditorías externas, como es el caso de España y Chile. El plan de formación de la empresa tiene como objetivo preparar a nuestros empleados/as para afrontar con éxito los retos actuales y futuros. Nuestra ambición es también formar expertos competentes, capaces de adaptarse a las complejidades del mundo empresarial moderno, tanto en sus funciones actuales como en las que desempeñarán en el futuro.



Por lo tanto, los profesionales de Intelcia tienen a su disposición dos academias de formación interna.

Intelcia cuenta con dos academias de formación internas: **Intelcia Academy**, dedicada a los asesores de clientes, e **Intelcia University**, que da apoyo a los directivos y a las funciones de soporte. Cada academia cuenta con un equipo de formadores especializados que se encargan de impartir la formación y de centralizar los procesos y los datos de formación a través de la herramienta **My Training**, lo que permite optimizar la gestión de las iniciativas de desarrollo de competencias.

Cada academia diseña sus propios programas de cursos para ofrecer módulos adaptados a las necesidades específicas y las limitaciones operativas de la empresa. Este sistema está plenamente implantado en nuestra región francófona, donde llevamos mucho tiempo presentes, y se está extendiendo gradualmente a otros países en los que operamos.

Los planes de formación de los asesores se elaboran en colaboración con los clientes e incluyen formación inicial y continua, impartida internamente o externamente. Intelcia presta especial atención al proceso de incorporación de los nuevos empleados/as, que ha sido completamente rediseñado y digitalizado. Es fundamental que cada nuevo empleado/a se sienta bienvenido y apoyado, y que comprenda rápidamente los retos de su función.

La llegada, la incorporación y la formación inicial de los nuevos equipos se optimizan

mediante un programa de formación en **el puesto de trabajo (OJT)**, que apoya a los asesores en el desarrollo de sus competencias sobre el terreno y les pone en contacto con personas clave para ayudarles a llevar a cabo con éxito sus tareas y a integrarse en el Grupo.

Además, para algunos proyectos, **Test'IN Labs** reproduce el entorno del cliente para mejorar la experiencia de este.

Se desarrollan planes de formación continua teniendo en cuenta las necesidades expresadas por los empleados/as y sus responsables, así como las prioridades estratégicas de la empresa, con el fin de responder mejor a las necesidades reales de desarrollo de competencias.

Para los responsables y las funciones de apoyo, se ofrece un catálogo de formación para satisfacer sus necesidades específicas. Los programas de formación, que se establecen y son obligatorios cuando las personas acceden a un nuevo puesto, contribuyen a apoyar y aumentar la eficacia operativa de los nuevos empleados/as y de los que han sido promocionados.

En 2024 se impartieron cerca de 1 100 000 horas de formación a 10 465 profesionales (el 55 % de las personas asistió al menos a un curso de formación durante el año). En 2024, impartimos una media de 105 horas de formación por colaborador.

Casi 1.100.000 horas de formación fueron impartidas en 2024 a 10.465 colaboradores

ARTÍCULO ESPECIAL: FORMACIÓN

Informe de entrenamiento: un objetivo, diferentes enfoques

Intelcia Language Academy: una palanca clave para el desarrollo del talento en Alejandría

Inaugurada en junio de 2023 en Alejandría, **Intelcia Language Academy** refleja nuestro firme compromiso con el desarrollo del talento. En menos de dos años, se han organizado con éxito **46 sesiones de formación**, en las que se ha certificado a 611 alumnos, **379 de los cuales son ahora colaboradores activos de Intelcia**.

Este programa está dirigido a candidatos/as de nivel B1 que desean unirse a la familia Intelcia pero aún no cumplen los criterios de contratación. Su objetivo es reforzar sus habilidades lingüísticas y de comunicación profesional, al tiempo que se les sensibiliza sobre cuestiones empresariales, la conciencia profesional y las habilidades sociales esenciales.

El curso de formación, de dos semanas de duración, ofrece un programa integral de desarrollo lingüístico y preparación para el empleo, que contribuye a su futura integración en el mundo profesional.



España y Chile: enfoque en el proyecto «Comunicar es liderar»

Las habilidades comunicativas desempeñan un papel fundamental en nuestra estrategia, ya que constituyen la piedra angular de un mejor diálogo entre equipos. Por ello, el proyecto **«Comunicar es liderar»** tiene como objetivo establecer un modelo interpersonal con los empleados/as, en el que todos los jefes de equipo actúan como embajadores de la estrategia para fomentar unas relaciones más cercanas y profesionales dentro del grupo Intelcia.

Durante las reuniones importantes, dirigidas por el director de OPS, el BUM y el director del centro, se realiza sistemáticamente una encuesta al final de las sesiones para recabar las opiniones de los participantes, especialmente en los eventos **«Conversamos»**, **«Luces Largas»** y **«Business Review»**.

Nuestro objetivo es alcanzar una tasa de participación mensual de al menos el 40 % de los profesionales. En 2024, este objetivo se superó **con una tasa de participación media del 51 %**, lo que corresponde a **aproximadamente 3000 participantes al mes**, que otorgaron una **puntuación media de satisfacción de 9,3**.

IT SOLUTIONS

Intelcia IT
Services

desarrollando nuestro talento para impulsar el crecimiento

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo de las habilidades de nuestros colaboradores porque creemos firmemente que el crecimiento sostenible de nuestra empresa depende, ante todo, de la satisfacción y la experiencia creciente de nuestros equipos.

Algunas de las iniciativas clave implementadas este año incluyen:

- Lanzamiento de programas de formación personalizados que combinan habilidades técnicas y habilidades sociales para satisfacer las necesidades específicas de nuestras líneas de negocio y apoyar el desarrollo profesional de nuestro talento.
- Suministro de más de **500 licencias Udemy**, promoviendo un acceso más amplio a la formación online para todos nuestros colaboradores.
- Introducción de tecnologías inmersivas, como la realidad virtual, para enriquecer la experiencia formativa y reforzar el compromiso de los alumnos.
- Optimización del proceso de incorporación, con procedimientos simplificados y módulos de formación mejorados para garantizar una transición satisfactoria al puesto desde el primer día.



Región francófona: apoyo a cursos de diplomatura para impulsar la empleabilidad

En Intelcia, creemos firmemente que el desarrollo sostenible depende del acceso a la formación continua y de dar a todas las personas la oportunidad de desarrollar sus habilidades.

En este marco, hemos establecido un programa de cofinanciación de cursos de diplomatura, diseñado para apoyar a nuestros profesionales en su desarrollo profesional y satisfacer las necesidades operativas actuales y futuras.

Las personas que cumplan los criterios de antigüedad y rendimiento pueden solicitar el 50 % de los costes de formación. Esta financiación, que oscila **entre 2000 y 5000 euros en función del nivel del puesto**, les permite acceder a cursos de certificación o diplomados fuera de la empresa.

En 2024, este programa permitió a varios de nuestros talentos dar un nuevo paso en su carrera profesional:

- Cinco personas del África **subsahariana comenzaron cursos de diplomatura,**
- otras cinco de **Marruecos se incorporaron a programas de MBA o máster.**



Intelcia Madagascar gana dos premios del Fondo Malgache para la Formación Profesional (FMFP)

Además de los programas de formación del Grupo, Intelcia Madagascar destina el 1 % de su masa salarial al Fondo Malgache de Formación Profesional (FMFP). A cambio, este fondo financia un plan de formación complementaria, aprobado por el Gobierno y elaborado por Intelcia, que se basa en las necesidades expresadas por los directivos y los empleados/as durante las evaluaciones anuales. Este programa contribuye a que Intelcia Madagascar sea una verdadera escalera social para sus profesionales.

En 2024, **más de 540 profesionales completaron cursos de formación que abarcaban 19 temas**, entre ellos el liderazgo, la comunicación, el desarrollo personal y la ofimática.



El compromiso y los resultados de Intelcia Madagascar en el ámbito de la formación han sido reconocidos con dos premios del FMFP:

- El premio **«Mejor Impacto Femenino»**, otorgado a la empresa que haya formado al mayor número de mujeres en Madagascar en 2024.
- El premio **«Líder en Formación»**, otorgado a la empresa con el mayor volumen de cursos de formación aprobados y financiados por el FMFP durante el año.

Diversidad, equidad e igualdad de oportunidades para equipos en armonía



Basándose en su [Política de Diversidad](#), vigente en todo el grupo, Intelcia está firmemente comprometida con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la lucha contra cualquier forma de discriminación.

Nuestras acciones clave incluyen:

- Formación específica para los equipos de selección sobre la no discriminación, con el fin de garantizar un trato justo durante todo el proceso de selección.
- Sensibilización de todos los empleados/as mediante cursos de e-learning específicos sobre la prevención del acoso moral y sexual y la lucha contra todas las formas de discriminación, proporcionando herramientas prácticas para su detección y actuación eficaz.
- Garantizar la igualdad salarial y la promoción justa mediante la creación de centros de evaluación que seleccionen a los candidatos a la promoción basándose únicamente en sus competencias.
- Igualdad de acceso a la formación y a las oportunidades de movilidad interna.
- Sensibilización continua de todos nuestros equipos para fomentar una cultura de inclusión, equidad y respeto.

A nivel de grupo

» **59%** mujeres **41%** hombres

» **52%** de las nuevas contrataciones son mujeres

» **47%** de los ascensos se otorgan a mujeres

» **99/100** El índice de igualdad de género en Francia

» **21%** de los profesionales son menores de 25 años

» **10%** de los profesionales son mayores de 50 años

» **81** nacionalidades diferentes representadas



Un enfoque integral y comprometido respaldado por todas nuestras regiones

En particular, nuestra región hispanohablante se distinguió en 2024 por celebrar el primer aniversario de su Plan de Igualdad.

Este plan tiene como objetivo no solo garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, sino también promover la conciliación de la vida laboral y familiar y la responsabilidad compartida dentro de las familias.

En 2024, el plan se centró en la implementación de dos aspectos clave:

- Un protocolo sobre acoso, incluido el acoso sexual por motivos de género e identidad de género.
- Un protocolo para la gestión de las víctimas de violencia de género.

Intelcia se moviliza por el Día Internacional de la Mujer

Cada año, Intelcia participa activamente en el Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo, con iniciativas específicas en todas sus regiones.

- **En Colombia**, se organizó un taller específico para las colaboradoras con el fin de abordar sus preocupaciones en materia de inclusión e igualdad. Fotos
- **En Francia**, más de 160 empleadas participaron en talleres sobre violencia doméstica y aprendieron técnicas básicas de defensa personal, lo que reforzó su seguridad y confianza. También se distribuyeron cuestionarios para sensibilizar a todos los colaboradores sobre los derechos de la mujer.
- **En Madagascar y Mauricio**, más de 250 personas participaron en debates dirigidos por ponentes invitados sobre temas como «El éxito no tiene género» y el lugar de la mujer en nuestra industria. Estos debates se complementaron con talleres de sensibilización sobre el acoso y la violencia contra las mujeres, en colaboración con la Brigade Féminine de Proximité (Unidad de Policía Comunitaria de Mujeres).
- **En Portugal**, al igual que en muchos otros países, la campaña de sensibilización envió un mensaje contundente: «¡En Intelcia, todos los días son el Día de la Mujer!», reafirmando el compromiso de mantener la sensibilización y tomar medidas durante todo el año, no solo el 8 de marzo.

CARACTERÍSTICA

Diversidad desde diferentes perspectivas

En la República Dominicana, la diversidad se celebra con juegos y diversión

Para fortalecer una cultura corporativa positiva e inclusiva, Intelcia República Dominicana ha implementado varias iniciativas divertidas y festivas en torno a la diversidad cultural:

Celebraciones de cumpleaños:

Cada cumpleaños se celebra con un mensaje personalizado especial, para que todos los miembros del equipo se sientan apreciados y valorados en su día especial.

Semana de la Concienciación Cultural:

- Esta semana está dedicada a celebrar la diversidad y el patrimonio cultural a través de jornadas temáticas. La música, la comida, los trajes tradicionales y la narración de historias dan vida al lugar de trabajo.

- Las actividades interactivas, como el concurso «Adivina el acento» o los concursos culturales, mantienen un alto nivel de participación y compañerismo.

- Para personalizar aún más el evento, los colaboradores pueden enviar vídeos en los que muestren sus tradiciones culturales, reforzando así el sentido de pertenencia y el aprecio por la diversidad cultural dentro del equipo.

- El equipo ganador recibe un pequeño obsequio (por ejemplo, botellas de agua reutilizables o camisetas de Intelcia).

Adivina el acento (5 minutos los viernes)

- Todos los viernes, los empleados/as escuchan clips de audio cortos que destacan diferentes acentos o dialectos.
- La primera persona que identifica correctamente la región o el país gana una pequeña recompensa (una pegatina, una insignia, un regalo). Es una forma divertida de fomentar la escucha activa y apreciar la diversidad lingüística.

Flash Food Trivia (5 minutos los miércoles)

- Un juego rápido en el que los participantes deben adivinar el origen de un plato tradicional basándose en pistas.
- La primera respuesta correcta recibe un reconocimiento o un pequeño premio, lo que crea un momento divertido mientras se celebran los sabores de todo el mundo.



La tecnología y la diversidad, protagonistas en Intelcia IT Services

#Fiftyby2025: un firme compromiso con la igualdad de género

Como parte de su ambiciosa estrategia, Intelcia IT Services ha lanzado el programa #Fiftyby2025, cuyo objetivo es alcanzar la igualdad de género en los puestos directivos para 2025.

En 2024, 50 mujeres con talento completaron un programa de formación en liderazgo, perfeccionando sus habilidades de comunicación, liderazgo y toma de decisiones. También obtuvieron sus certificaciones, lo que demuestra el desarrollo de sus habilidades y su preparación para asumir mayores responsabilidades.

Más allá del desarrollo de habilidades técnicas y directivas, esta iniciativa fomenta una sólida red de apoyo, promoviendo el crecimiento profesional y personal de las participantes.

Francia: iniciativas para promover la integración de los trabajadores con discapacidad

Francia está firmemente comprometida con garantizar la integración y la realización de los profesionales con discapacidad a través de un enfoque proactivo y medidas concretas:

- » Se ha nombrado a un responsable de discapacidad, que cuenta con el apoyo de representantes de personas con discapacidad en cada centro, lo que garantiza la asistencia local.
- » El seguimiento minucioso de las recomendaciones en materia de salud laboral permite adaptar los puestos de trabajo (sillas ergonómicas, pantallas adaptadas, etc.) y los horarios de trabajo, lo que favorece el bienestar y el rendimiento de los colaboradores reconocidos como trabajadores con discapacidad (RQTH).
- » Intelcia también ofrece días libres específicos y horarios flexibles adaptados a las necesidades de los colaboradores RQTH.
- » En colaboración con las agencias de empleo locales, la empresa facilita la contratación de personas con discapacidad, reforzando así su compromiso con la inclusión.
- » El centro de Laval ha firmado un acuerdo con la AGEFIPH, por el que se compromete a contratar al menos un 12 % de su plantilla entre personas con discapacidad y a aplicar un plan de acción específico para alcanzar este objetivo.

Gracias a una política proactiva, Francia ha alcanzado una tasa notable del 7,14 % de profesionales con discapacidad en 2024, lo que refleja su compromiso con la inclusión.

Se han llevado a cabo varias iniciativas de sensibilización para promover una mejor comprensión y aceptación de la discapacidad:

- » En la sede de Dreux, 80 colaboradores asistieron a un curso de iniciación al lenguaje de signos.
- » En Charleville-Mézières, se organizaron jornadas de sensibilización sobre el autismo y el síndrome de Down.

Estas iniciativas, respaldadas por organizaciones locales que trabajan con personas con discapacidad, contribuyen a promover la integración de las personas con discapacidad y a cambiar la percepción que se tiene sobre estas cuestiones.

En 2024, Francia también reforzó su compromiso con la solidaridad al desarrollar una colaboración con el grupo ARES, un actor clave en la reinserción profesional de personas marginadas. Juntos, crearon el Grupo Empresarial Temporal Access IT (GME), que da empleo y apoyo a 12 personas con discapacidad. Este programa ofrece formación y apoyo durante 18 meses para reforzar su empleabilidad y permitirles encontrar un empleo a largo plazo.

Entablar un diálogo para alinearnos con nuestras ambiciones comunes

En Intelcia, creemos que compartir abiertamente, la transparencia total y predicar con el ejemplo son los pilares esenciales de nuestra identidad. Estos valores de autenticidad constituyen la base de nuestra cultura corporativa.

Estos principios son el núcleo de nuestra cohesión colectiva y alimentan el vínculo que nos une. Los eventos y celebraciones periódicos refuerzan aún más nuestro sentido de pertenencia. En conjunto, estos principios nos permiten avanzar en armonía, unidos en torno a objetivos comunes e impulsados por una visión compartida.

Cafés Matins: una larga tradición en Intelcia

Estar cerca y conectados con nuestros equipos es esencial para compartir y alcanzar juntos los objetivos corporativos. Con esto en mente, Intelcia ha puesto en marcha varias iniciativas diseñadas para reforzar la moral y la cohesión del equipo.

Entre las más populares se encuentra Cafés Matins (Café de la mañana). Estas reuniones informales, organizadas mensualmente por el director del centro, reúnen a los agentes y al personal de apoyo para mantener una conversación amistosa y abierta.

Diálogo abierto

El manager del centro fomenta un ambiente acogedor y relajado en el que todos se sienten libres para compartir ideas, expresar sus inquietudes, ofrecer comentarios y hacer preguntas de manera abierta y sin reparos.

Atención y compromiso

Este foro garantiza que los colaboradores puedan expresar sus retos y que sus opiniones sean realmente escuchadas y tenidas en cuenta.

Colaboración

Al facilitar la comunicación entre los equipos, Café Matins promueve la colaboración, fortalece las relaciones internas y ayuda a fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Esta iniciativa, que se está implementando en todas las sedes de Intelcia —en Egipto, España, Portugal, República Dominicana y Mauricio— mejora la transparencia y refuerza nuestro compromiso con la participación y la satisfacción de nuestros colaboradores.



Una iniciativa que está ganando terreno: Intelcia de Cerca y las Conversaciones Matutinas

Las sucursales de Cafés Matins han inspirado formatos similares en varios países.

En España, Intelcia de Cerca es un foro facilitado por nuestro comité de gestión en el que los empleados y empleadas, agentes y directivos pueden expresar sus inquietudes y sugerencias directamente a un miembro del comité. Este canal de comunicación, muy valorado, permite una interacción directa y transparente.

Durante estas sesiones, un miembro del comité presenta brevemente los objetivos y resultados de la empresa, antes de invitar a los participantes a expresar sus preguntas, inquietudes o sugerencias. A continuación, estas se remiten al comité de gestión o a los

equipos pertinentes para su implementación. En 2024, 37 sesiones reunieron a más de 500 participantes, con una puntuación media de satisfacción de 9,2/10.

En Portugal, esta dinámica se reproduce en las Conversaciones Matutinas. Cada mes, Carla Marques, directora general de Intelcia Portugal, invita a empleados/as de diversos departamentos a un debate abierto. En un ambiente agradable y transparente, todos pueden compartir sus experiencias, debatir retos y oportunidades, y sugerir áreas de mejora dentro de la organización.

PROGRAMA DE EMBAJADORES

una comunidad comprometida al servicio de la marca Intelcia

Lanzado en octubre de 2021, el programa Embajadores reúne a personas voluntarias que se enorgullecen de compartir su experiencia en Intelcia y difundir las novedades del grupo en sus redes sociales, principalmente LinkedIn.

Esta red ofrece un apoyo integral con formación específica en prácticas digitales responsables, que incluye técnicas de redacción publicitaria, buenas prácticas para la creación de contenidos y el uso de herramientas de diseño visual, así como eventos divertidos, sesiones fotográficas y reuniones después del trabajo.

En la actualidad, 105 colaboradores de nueve países de la región francófona (Magreb, Francia, África subsahariana y Océano Índico) participan activamente en el programa.

Por primera vez desde su creación, los embajadores más comprometidos se reunieron en persona en un evento celebrado en Casablanca en junio de 2024. Esta reunión fue la culminación de un reto interno que tuvo lugar entre febrero y abril, durante el cual se invitó a los participantes a publicar regularmente contenido de alta calidad

relacionado con Intelcia en LinkedIn.

Entre los participantes de los siete países implicados (Marruecos, Francia, Senegal, Costa de Marfil, Mauricio, Madagascar y Camerún), se seleccionaron 27 embajadores para este evento, que combinó formación y actividades con el objetivo de reforzar la cohesión de esta dinámica comunidad y recompensar a los mejores colaboradores.

La ceremonia de entrega de los “Inbassadors Awards” fue uno de los momentos más destacados de la reunión, en la que se celebraron las publicaciones más apreciadas por los colaboradores en cinco categorías: Humor, RSC, Creatividad visual, Emociones y Embajador del año.

A lo largo de 2024, nuestros embajadores batieron un nuevo récord al compartir 5824 publicaciones de Intelcia, lo que generó un total de 175 842 interacciones, lo que demuestra claramente el creciente impacto de esta comunidad en la promoción de la marca y nuestros valores.



Townhalls & Off-sites: eventos clave para crear consenso y alinear objetivos

Se celebran reuniones periódicas en todas las regiones del Grupo para compartir con los profesionales las orientaciones estratégicas, los resultados, las novedades y las cuestiones clave. Estas oportunidades de diálogo promueven la transparencia, el entendimiento mutuo y un entorno de trabajo positivo entre nuestros equipos.

Algunos de los aspectos más destacados son las reuniones **Town Hall**, **reuniones anuales de gestión** y **las reuniones trimestrales de gestión**, todas ellas diseñadas para que los profesionales tengan una línea directa con la dirección del Grupo para mantener un diálogo abierto y plantear preguntas.

Estas reuniones a gran escala se complementan con otras más específicas y frecuentes que reflejan la dinámica local. Por ejemplo, en Intelcia Portugal, las reuniones mensuales de resultados reúnen a los principales directivos para revisar los resultados financieros de cada proyecto, evaluar las implicaciones para las funciones de apoyo y alinear las próximas iniciativas estratégicas.

Por su parte, en **Intelcia IT Services**, la iniciativa **«ITS MeetIN»** reúne a más de 300 personas para compartir los principales hitos,



los objetivos estratégicos y los proyectos emblemáticos, lo que fomenta el sentido de unidad y profundiza el compromiso con la visión y los valores de la empresa.

Para cerrar el año con broche de oro, Intelcia organiza **eventos fuera de la oficina** que combinan la reflexión profesional con actividades sociales y de team building. En 2024, más de 180 ejecutivos de toda **España** se unieron al comité de dirección para esta reunión anual con el fin de repasar los momentos más destacados, evaluar los resultados y establecer los objetivos estratégicos para el año siguiente.

En Portugal, el evento adquirió una dimensión simbólica bajo el lema **«Ruta 25»** [Foto], que representa el camino hacia las ambiciones de la empresa para 2025. Cada hito alcanzado acerca a Intelcia un paso más a sus objetivos, reforzando el compromiso compartido con la innovación, el crecimiento y la excelencia. «Ruta 25» captura la energía colectiva y la colaboración necesarias para afrontar los retos y alcanzar nuevas cotas en el próximo año.



Actividades motivacionales: Fomentando conexiones e inspirando alegría cada día

En Intelcia, somos más que una simple empresa. Somos una gran familia. Para reforzar este sentido de pertenencia y crear entornos de trabajo dinámicos y agradables, organizamos regularmente eventos en los que las personas son las protagonistas. Estos momentos de diversión y convivencia tienen como objetivo fomentar la conexión, celebrar a nuestras personas y aportar energía positiva a nuestro entorno diario.

Estas son algunas de las iniciativas que realmente aportan valor añadido a la vida en la oficina:

- **Intelcia Kids:** Un espacio creado especialmente para los hijos de nuestros empleados/as, donde pueden descubrir el lugar de trabajo de sus padres de una forma divertida y atractiva. Es una oportunidad única para reforzar su sentido de conexión y pertenencia al equipo.
- **Fiestas regionales:** Nos encanta celebrar las tradiciones locales, como la Feria de Abril en Madrid, los Huevos de Pascua

en todas nuestras sedes, Las Fallas en Valencia y las Fiestas Patrias en Chile.

- **Sesión fotográfica de verano:** Para celebrar la llegada del verano, invitamos a nuestros equipos a vestirse con sus mejores galas veraniegas y participar en una sesión fotográfica distendida y alegre que captura el espíritu de la temporada.
- **Halloween:** Cada año, nuestros centros cobran vida con decoraciones espeluznantes y un ambiente festivo, ya que celebramos una gran fiesta de Halloween. Disfraces terroríficos, entretenimiento temático y muchas risas hacen que sea un día inolvidable.
- **Challenges y concursos:** A lo largo del año, organizamos una serie de retos divertidos que unen a nuestros equipos, desde concursos literarios y concursos fotográficos de verano hasta desfiles de mascotas y torneos de fútbol, todos ellos diseñados para despertar la creatividad, fomentar la competición amistosa y reforzar el espíritu de equipo.

CELEBRANDO LOS MEJORES TALENTOS DE AMÉRICA

Intelcia República Dominicana

- **Programa de reconocimiento al mayor rendimiento:** Los profesionales que destacan por su rendimiento excepcional son homenajeados en ceremonias de entrega de premios en las que se reconocen públicamente sus contribuciones y se les ofrecen atractivos incentivos.
- **Programa de graduación:** Los participantes en el Programa de Graduación reciben un certificado oficial que reconoce su compromiso y desarrollo profesional.



Intelcia Colombia

In Awards: Esta ceremonia reconoce al personal de apoyo por su dedicación y excelencia. En 2024, se honró a ocho talentos destacados en las categorías **«Cuidador», «Impacto positivo», «Soñador inspirador» y «Mejor intérprete».**

Programas de reconocimiento habituales: A lo largo del año, se nominó a 190 profesionales, 12 de los cuales fueron nombrados Agentes del Mes, dos fueron reconocidos como Formadores del Mes y tres fueron galardonados como Líderes del Trimestre, celebrando así el compromiso y el rendimiento en todas las funciones.



Otro tipo de diálogo interno: el Diálogo Social

El Grupo Intelcia cumple estrictamente las leyes de diálogo social en todos los países en los que opera, garantizando unas relaciones abiertas, constructivas y duraderas con sus interlocutores sociales. La histórica región francófona es un claro ejemplo de este enfoque en la práctica.

En Marruecos, Francia, Camerún, Costa de Marfil y Madagascar, todos los centros cuentan con representantes de los trabajadores. Por ejemplo, el 11 de marzo de 2024, Madagascar celebró elecciones libres de representantes del personal, validadas por la Inspección de Trabajo, para un mandato de tres años. Los representantes elegidos, divididos en dos grupos —directivos y colaboradores—, incluyen 7 miembros titulares y 7 suplentes. Intelcia proporciona a estos representantes los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones, incluyendo espacio de oficina, tablones de anuncios, direcciones de correo electrónico específicas y mucho más. En Francia, los acuerdos por los que se crea el Comité Económico y Social (CES) mejoran las disposiciones legales al aumentar tanto el número de representantes como las horas que se les asignan.

Algunas iniciativas van más allá de lo exigido por la ley. En Madagascar, se celebran reuniones mensuales con los representantes de los empleados/as, aunque la ley no lo exige.

En Mauricio, donde no existe un marco legal para la representación de los empleados/as, una Asamblea de Recursos Humanos elegida celebra reuniones mensuales con la dirección para apoyar un diálogo social activo y significativo.

Intelcia supervisa de cerca los resultados de las reuniones de diálogo social y garantiza que los representantes de los empleados/as puedan desempeñar sus funciones en las mejores condiciones posibles.

En 2024, se firmó un convenio colectivo **en Camerún** que supuso mejoras en las escalas salariales, los permisos por motivos familiares, las prestaciones por enfermedad y la inclusión del teletrabajo. El convenio también introdujo prestaciones sociales específicas para las mujeres embarazadas y las personas con discapacidad, junto con un amplio sistema de apoyo social.

En Francia, las negociaciones anuales obligatorias (négociations annuelles obligatoires (NAO)) dieron lugar a un acuerdo que se basa en los años anteriores y aborda ámbitos clave como la flexibilidad del horario de trabajo, el diálogo social, el funcionamiento del Comité Social y Económico (CSE), la participación de los empleados/as, la igualdad profesional y la calidad de vida en el trabajo.



Mantener informados a nuestros clientes: una prioridad fundamental

Mantenemos un diálogo continuo con nuestros clientes, situando sus necesidades en el centro de cada proyecto a través de comités de seguimiento, informes periódicos y reuniones personalizadas. Sin embargo, es esencial ir más allá de estos puntos de contacto operativos para mantenerlos informados sobre nuestras últimas novedades, ambiciones e innovaciones y, sobre todo, para crear un espacio de conversación abierta sobre futuras colaboraciones.

Con este objetivo en mente, Intelcia ha organizado eventos exclusivos para clientes a lo largo del año.

Estos encuentros tienen como objetivo fomentar el intercambio de conocimientos, fortalecer las alianzas y explorar nuevas oportunidades de negocio. También reflejan nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, al fomentar la colaboración



que apoya tanto el progreso de la industria como el bienestar de la comunidad.

Este año, Intelcia España ha destacado con iniciativas de gran repercusión, **como la Reunión Trimestral de Iberdrola**, que reúne a todos los proveedores de Iberdrola, y una alianza estratégica con el **Mutua Madrid Open**.

En un plano más general, la filial hispanohablante ha puesto en marcha los **«Client Town Halls»**, foros dedicados a conectar a empleados/as y clientes para construir relaciones más sólidas, profundizar el compromiso y fomentar la confianza mutua. Estos intercambios significativos apoyan la alineación estratégica, esencial para alcanzar el éxito compartido. Entre los ejemplos más destacados se encuentran los eventos «Da el Salto» con Santander y el **«ING Town Hall»**.





El bienestar en el centro de nuestra cultura «We Care»

Actividades para alegrar la jornada laboral y fortalecer las relaciones

El bienestar en el trabajo es una prioridad fundamental, especialmente en el sector de Intelcia. Teniendo esto en cuenta, la empresa ha puesto en marcha una amplia gama de iniciativas adaptadas al contexto específico de cada país. Estas iniciativas están diseñadas para crear un ambiente cálido y acogedor en todos los centros y fomentar relaciones sólidas y duraderas entre los colaboradores.

Estas actividades incluyen:

- **Friday 'IN:** Se organizan regularmente eventos temáticos en las instalaciones para celebrar ocasiones especiales y crear momentos significativos de intercambio y conexión
- **Cumpleaños del mes:** Las personas que cumplen años durante el mes son homenajeadas con una celebración especial, seleccionados por sorteo para añadir un toque divertido e inesperado.
- **WellnessWeek:** Un evento anual destacado que se celebra simultáneamente en todas las sedes de Intelcia y que incluye talleres, seminarios web, contenidos inspiradores y clases deportivas, todo

ello diseñado para promover el bienestar físico y mental.

- **Sección Feel'In Better:** Un espacio específico en la intranet que ofrece artículos semanales centrados en el bienestar, el desarrollo personal y consejos prácticos para alcanzar el equilibrio diario.
- **Comités de Actividad del Centro:** Equipos de profesionales comprometidos en cada centro que identifican las necesidades locales y organizan actividades que fomentan la conexión, el compromiso y un entorno de trabajo positivo.



In The Move: una fuerza impulsora para un estilo de vida saludable y una mentalidad positiva

Intelcia fomenta activamente un estilo de vida saludable y la práctica regular de ejercicio entre sus empleados/as a través del programa **In The Move**, que se basa en cuatro pilares fundamentales: **Comer sano, mantenerse activo, ser consciente y pasar a la acción**. Lanzado en 2022, este innovador programa combina una plataforma digital que ofrece una amplia gama de servicios (clases deportivas, talleres de yoga, asesoramiento nutricional, etc.), eventos deportivos dinámicos y un completo programa de sensibilización a través de un boletín mensual y emisiones periódicas en InRadio.

Desde su lanzamiento, In The Move ha sido un gran éxito, reuniendo a un grupo de embajadores de todos los países y niveles de la organización que se comprometen activamente a promover la participación y el entusiasmo por el programa.



- El carácter transversal de In The Move se refleja en iniciativas específicas adaptadas a los contextos locales.
- In Intelcia Portugal se han introducido grupos de running, sesiones de entrenamiento en grupo, partidos de fútbol y otras actividades deportivas. Cada mes, un boletín digital destaca la inspiradora trayectoria de un empleado que practica deporte.
- En Marruecos, Intelcia ha recibido dos premios por su compromiso con el bienestar y el deporte en el lugar de trabajo: la etiqueta Société Sportive de la Federación Marroquí de Profesionales del Deporte (FMPS) y el premio Well-being at Work en los HR Awards 2024.





¡Celebra el Día Mundial del Bienestar!

El bienestar es el núcleo de nuestra filosofía corporativa, y nos aseguramos de que todos los empleados/as puedan participar plenamente. Como parte del programa In The Move, organizamos una Semana del Bienestar anual, en la que ofrecemos una amplia gama de actividades, como retos, sesiones deportivas, talleres y mucho más, para animar a todos nuestros empleados a adoptar un estilo de vida más saludable. Este año, varios centros de Intelcia celebraron la semana con iniciativas destacadas.

- **Intelcia España** y **Chile** organizaron actividades al aire libre, como carreras y caminatas en entornos naturales, incluyendo la costa y la montaña.
- **Intelcia Egipto** llevó a cabo una serie de talleres centrados en la relajación, la salud y el desarrollo personal, todos ellos destinados a mejorar el bienestar

general de los colaboradores. Semana del Bienestar

- **En Colombia**, más de 1231 participantes tomaron parte en diez días de actividades variadas que abarcan los pilares fundamentales del programa In The Move, promoviendo la salud, el bienestar y la felicidad en el trabajo. Foto
- **Intelcia Portugal** ofreció un programa extraordinario con 27 actividades y talleres desarrollados por equipos locales y socios externos. Estas actividades abordaron cinco pilares fundamentales —salud ambiental, emocional, nutricional, social y física— para concienciar sobre la importancia del bienestar en la vida personal, profesional y comunitaria.





Juegos de bienestar: iniciativas adaptadas a las pasiones locales

En Intelcia sabemos que el bienestar se manifiesta de diferentes formas según el país y la cultura. Por eso, nuestras actividades deportivas y recreativas reflejan esta diversidad, al tiempo que fomentan el espíritu de equipo y la cohesión.

- **República Dominicana:** Inspirada en la pasión local por el béisbol, la Liga OSAT & NPS está convirtiendo el lugar de trabajo en un auténtico campo de béisbol. Los equipos compiten en un divertido desafío OSAT con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente y promover la colaboración y la responsabilidad colectiva.
- **Egipto:** ¡El fútbol es el rey! Durante el mes sagrado del Ramadán, el Torneo de Fútbol Ramadán Corporativo de Intelcia dio vida a nuestras instalaciones de El Cairo y Alejandría [Torneo de El Cairo / Torneo de Alejandría]

Este evento reunió a los empleados y empleadas en una competición animada,

llena de energía y juego limpio. La final coronó al equipo ganador, que fue honrado con una copa y medallas, un verdadero símbolo del espíritu deportivo y la solidaridad reforzada dentro de la comunidad Intelcia.

- **Portugal:** Los WellBeing Games adquirieron una dimensión casi olímpica. Inspirado en los Juegos Olímpicos y los Juegos sin Fronteras, este evento único reunió a más de 2200 participantes de 58 empresas, incluida una delegación de 50 atletas de Intelcia. El fútbol, el baloncesto, el pádel, el atletismo, senderismo, el tenis de mesa y otras disciplinas animaron la jornada del 24 de mayo durante la segunda edición de los WellBeing Games.

Este evento destacado fue una auténtica celebración de la salud, el bienestar y la colaboración entre equipos, un poderoso reflejo del espíritu colectivo que nos impulsa.





Programas de bienestar personalizados en nuestros países

« Made for You » en Spain y Chile

El proyecto **Made for You** es un programa innovador diseñado por y para los empleados y empleadas de Intelcia, con el objetivo de mejorar el bienestar en el trabajo y promover un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

En el centro de esta iniciativa, nuestros jefes de equipo desempeñan un papel fundamental. Estrechamente involucrados con sus equipos, conocen perfectamente sus necesidades y son el primer punto de contacto para los profesionales que buscan ayuda en cuestiones relacionadas con la flexibilidad horaria y la conciliación de la vida laboral y personal.

Algunas de las iniciativas más destacadas del programa son:

- **Proyecto MySwap:** Esta iniciativa permite a los empleados/as cambiar fácilmente sus días y horas de trabajo acordándose directamente con un compañero de su equipo, sin pasar por el sistema de RR. HH. (Creatio). Estos cambios se pueden realizar automáticamente hasta 48 horas antes de la fecha prevista.

Los empleados también pueden publicar sus solicitudes de cambio para que otros miembros de su departamento puedan responder.

- **Plan de horario flexible:** Este plan ofrece la posibilidad de ajustar el horario de trabajo para adaptarse mejor a los compromisos personales, y los colaboradores pueden recuperar las horas en otro momento.

- **Plan de incentivos para jefes de equipo:** Para animar y recompensar a los jefes de equipo por su compromiso, se ha puesto en marcha un sistema de reconocimiento. Este plan reconoce su dedicación diaria, que desempeña un papel fundamental en el aumento de la satisfacción y la lealtad del equipo.

Con Made for You, Intelcia España y Chile refuerzan su compromiso con un entorno de trabajo flexible y centrado en las necesidades de los colaboradores, promoviendo así un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.



¡Intelcia IT Services obtiene la certificación Feel Good!

En Intelcia IT Services, el bienestar de las personas es más que un compromiso: es parte esencial de nuestra cultura corporativa. Además de los programas globales del grupo Intelcia, ITS va más allá con iniciativas específicas, innovadoras y centradas en las personas que mejoran la calidad de vida en el trabajo.

Estas iniciativas emblemáticas incluyen:

- **Colaboraciones exclusivas para ampliar horizontes:** clases de inglés con Speak Easy, una escuela de surf, cine al aire libre... Estas son solo algunas de las actividades que permiten a las personas crecer, explorar nuevos intereses y recargar energías.
- **Instalaciones deportivas accesibles para todos:** Hay campos de fútbol patrocinados

por la empresa para fomentar la actividad física y fortalecer el espíritu de equipo.

• **Eventos internos relevantes que fomentan las conexiones:**

- Talleres Inspir'Art (carpintería, marroquinería, alfarería, arte urbano, etc.) - 107 participantes
- Torneo de videojuegos PS5: 36 participantes
- Día dedicado a los hijos de los empleados/as de ITS Kids: 34 participantes.

En reconocimiento a este firme compromiso, Intelcia IT Services ha sido galardonada con la etiqueta «Feel Good», que distingue a las empresas que dan prioridad al bienestar de sus profesionales en su estrategia de recursos humanos, desde el proceso de selección.



PORTUGAL: INICIATIVAS QUE PROMUEVEN EL ESPÍRITU INTELICIA DURANTE TODO EL AÑO

En Intelcia Portugal, el año 2024 estuvo marcado por acontecimientos memorables que transmitieron significado, cohesión y energía positiva. A través de una amplia gama de iniciativas, nuestros equipos dieron vida a nuestros valores en un ambiente festivo y atractivo. A continuación, ofrecemos un resumen de algunos de los momentos más destacados del año:

«Santos populares: ¡En marcha!» - 2.ª edición

Esta colorida celebración reunió a 200 colaboradores de ocho marchas populares

de diferentes lugares. La alegría, el espíritu de equipo y el compañerismo llenaron la jornada, que culminó con un espectáculo de danza tradicional y una serie de competiciones divertidas y amistosas.

Día Internacional de la Actividad Física

De norte a sur de Portugal, todas las instalaciones de Intelcia se llenaron de vida con diversas actividades deportivas, como pilates, yoga, zumba y clases de defensa personal. Estos momentos compartidos promovieron un estilo de vida saludable y activo para todos.





Intelcia's Got Talent – 3.ª edición



La última edición de Intelcia's Got Talent, que cerró la Semana Internacional del Contact Center el 13 de septiembre, fue un gran éxito. Más que una simple competición, el evento mostró el espíritu de Intelcia: una comunidad apasionada en la que todos son libres de expresar su talento.

Cada actuación reflejó nuestro compromiso continuo con la excelencia y la innovación. A nuestros 12 excepcionales finalistas, les damos nuestra más sincera enhorabuena. Sois el ejemplo perfecto de lo que hace fuerte y única a Intelcia.

Tell US

» **66%** de los colaboradores están satisfechos

Encuestas de satisfacción para comprender mejor las expectativas de los profesionales

Medir, escuchar, mejorar: las encuestas de satisfacción en el centro de la experiencia de los empleados

En Intelcia, escuchar activamente a nuestros empleados es una prioridad. Su bienestar, motivación y desarrollo son el centro de nuestra estrategia de RR. HH., por lo que utilizamos un enfoque estructurado y continuo para evaluar sus expectativas y convertir sus comentarios en palancas de mejora.

Una metodología inspirada en la experiencia del cliente

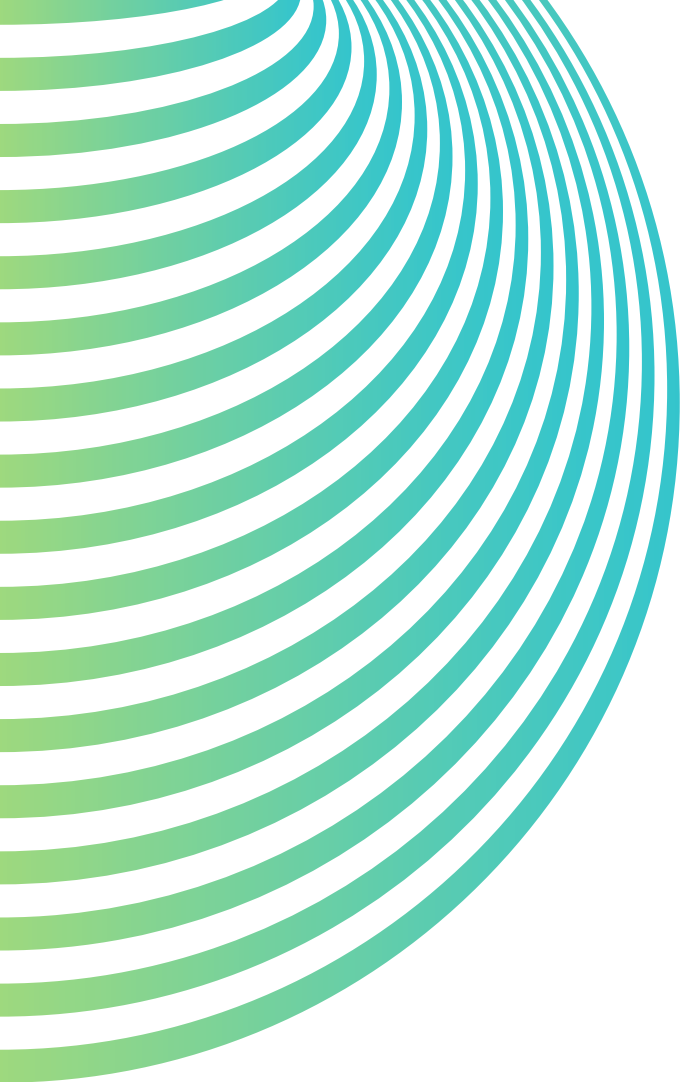
Basándonos en las mejores prácticas en cuanto a la experiencia del cliente, hemos desarrollado nuestro Mapa del Recorrido del Colaborador, un mapa completo de la experiencia del empleado a lo largo de su carrera en Intelcia. Este enfoque se basa, en

particular, en nuestra encuesta anual «Tell Us», realizada en todos los países en los que operamos.

“Tell Us”: una encuesta global y confidencial

Cada año, se invita a todo el personal a compartir su experiencia dentro de la empresa. La encuesta, que es estrictamente confidencial, recopila su nivel de satisfacción en temas clave:

- Condiciones laborales y teletrabajo
- Calidad de los servicios de apoyo
- Gestión y administración de proyectos
- Remuneración y responsabilidades
- Motivación y reconocimiento
- Equilibrio entre vida laboral y personal
- Responsabilidad social y ética



En la última edición, el 66% de los colaboradores del grupo expresaron su satisfacción, una base sólida sobre la cual apoyarse para avanzar.

Resultados concretos, planes de acción específicos

Además de la encuesta anual, se realizan mini encuestas a lo largo del año para evaluar el impacto de nuestras iniciativas (campañas internas, eventos, etc.).

Las lecciones aprendidas de los comentarios recibidos en España y Chile ilustran claramente este enfoque proactivo:

- Los empleados/as aprecian la claridad sobre las oportunidades profesionales.
- Desean más flexibilidad y medidas para conciliar la vida laboral y personal.
- Expresan la necesidad de recibir apoyo durante los cambios organizativos.

- Valoran el liderazgo basado en la empatía, la transparencia y la comunicación.

Tras analizar minuciosamente y con detenimiento estos comentarios, tomamos medidas concretas para mejorar continuamente la experiencia de nuestros colaboradores, con un espíritu de construcción conjunta y confianza duradera.

NUESTRA RESPON- SABILIDAD MEDIOAM- BIENTAL



Una declaración y una organización que respaldan nuestros compromisos

Desde la adopción de su [Declaración de Responsabilidad Medioambiental](#) en 2021, Intelcia ha estructurado y reforzado su enfoque medioambiental mediante acciones concretas, ambiciosas y cuantificables. Esta declaración constituye la base de un compromiso a largo plazo que ha dado lugar a la reestructuración del Departamento de Gestión de Instalaciones y a la puesta en marcha de un sistema de información medioambiental en 2022, lo que nos permite supervisar y gestionar nuestro rendimiento medioambiental en todo el Grupo.



ENERGÍA Y TRANSPORTE: HACIA UNA MOVILIDAD MÁS SOSTENIBLE

Con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono, tras la adopción de la declaración se implementaron varias medidas, entre las que se incluyen:

- Limitar la expansión de la flota de vehículos en todos los países.
- Evaluar las emisiones de CO₂ de los vehículos de la empresa.
- Transición a flotas híbridas en determinados países, como Francia (100 % de los vehículos de la empresa).
- Desarrollo del transporte colectivo para el personal e incentivos financieros para el uso del transporte público y la movilidad sostenible;
- Fomento del teletrabajo, que combina flexibilidad y beneficios medioambientales;
- Reducción de los viajes de negocios, en particular los viajes en avión, mediante la racionalización de los desplazamientos.



ELECTRICIDAD: EFICIENCIA ENERGÉTICA EN TODOS LOS NIVELES

Se han adoptado medidas estructurales para reducir el consumo energético en nuestras instalaciones:

- Sustitución sistemática de la iluminación por LED
- Instalación de detectores de presencia y temporizadores en las zonas comunes
- Concienciación del personal de seguridad y mantenimiento para que apague las luces cuando no se utilicen
- Gestión automatizada de la temperatura ambiente según la estación del año
- Uso de clientes ligeros para sustituir los ordenadores estándar, que consumen más energía
- Compra responsable de equipos informáticos, con equipos certificados Energy Star o EPEAT
- Apagado automático de las estaciones de trabajo mediante scripts programados cada noche

INFRAESTRUCTURA DE TI

- Los centros de datos utilizados cuentan con las certificaciones ISO 14001 e ISO 50001.
- El proyecto de hiperconvergencia ha permitido la migración a la nube, reduciendo el consumo energético relacionado con el almacenamiento local y la climatización.
- En algunos países, como Portugal, Intelcia está iniciando una transición hacia la electricidad verde.
- Instalación gradual de paneles solares en varias instalaciones.



AGUA, RESIDUOS, COMPRAS: MEDIDAS CONCRETAS PARA LIMITAR EL IMPACTO

- Instalación de inodoros de doble descarga de bajo consumo
- Instalación de grifos con pulsador para limitar el consumo de agua
- Aumento de la compra de papel reciclado (cuando sea posible)
- Criterios medioambientales incluidos en las licitaciones para productos de limpieza (selección de proveedores certificados, productos ecológicos)



MOVILIZACIÓN MÁS AMPLIA Y ESTRATÉGICA

Los departamentos de Compras y Gestión de Instalaciones están trabajando conjuntamente para integrar la responsabilidad medioambiental en todas las etapas: mejor gestión de los residuos, compras responsables, preservación de la biodiversidad, sensibilización sobre las mejores prácticas, etc. Se está produciendo un cambio fundamental, cuyo objetivo es posicionar a Intelcia como un actor comprometido con una transición medioambiental creíble, medida y colectiva.



Gestión de residuos y economía circular: una ambición adaptada a cada contexto

CONSUMO RESPONSABLE Y CIRCULARIDAD

En un contexto internacional marcado por los dispares niveles de infraestructura de reciclaje, especialmente en África y América Central y Latina, Intelcia ha tomado la decisión consciente de adoptar medidas concretas para limitar el impacto medioambiental de sus residuos y fomentar la economía circular adaptándose a las realidades locales.

Reducción en origen y sensibilización
Una de las primeras medidas adoptadas en todo el Grupo es la digitalización avanzada de los documentos administrativos, lo que reduce significativamente el consumo de papel. Esta iniciativa se complementa con campañas de sensibilización periódicas destinadas a limitar la impresión no esencial, integrando así la eficiencia documental en las prácticas de trabajo.

Alianzas locales para una economía circular activa
Intelcia se apoya en colaboraciones locales específicas para estructurar canales de clasificación, reutilización y reciclaje, incluso en zonas con bajos niveles de infraestructura. A continuación se presentan algunos ejemplos destacados:



Camerún – Red-Plast

Desde 2018, existe una colaboración con Red-Plast, una empresa especializada en el reciclaje de residuos plásticos industriales y domésticos. Para 2024, esta colaboración habrá contribuido al reciclaje de 7758 kg de plástico.

Marruecos – Asociación KOUN

Desde 2021, Intelcia colabora con **KOUN**, una empresa dedicada a la economía circular. Se han instalado contenedores de reciclaje de plástico y papel/cartón en casi todas las instalaciones, respaldados por un proceso de recogida estructurado.

En 2024, esta iniciativa permitió reciclar **2610 kg de papel y cartón y 5731 kg de plástico**. **Se ha formado a más de 80 embajadores** internos para llevar a cabo este programa a diario.

Francia – ELISE, LemonTri, Cy-Clope

Diversas colaboraciones han permitido recuperar diferentes tipos de residuos:

- En 2024 se reciclaron 1120 kg de cartón,
- 12 toneladas de madera/materia vegetal,
- 981 kg de vasos de cartón
- y 76 kg de colillas gracias a los contenedores instalados en las instalaciones y a la experiencia de Cy-Clope.

Portugal – Clasificación en origen

Hay contenedores de reciclaje en cada planta y el personal de limpieza está formado para clasificar correctamente los residuos. Las ciudades asociadas recogen los residuos por tipos (papel/cartón, vidrio, latas, residuos residuales), que son gestionados por empresas locales de reciclaje de acuerdo con la normativa vigente.





OTRAS ACCIONES RESPONSABLES: ENFOQUE EN LA COMPRA Y LA REUTILIZACIÓN

Más allá de sus iniciativas de reducción de la huella de carbono y gestión de residuos, Intelcia ha implementado una política de compra responsable y está comprometida con la reutilización solidaria, reafirmando así su papel como actor consciente y comprometido.

Compras respetuosas con el medio ambiente

Uno de los compromisos clave de Intelcia en materia de RSC es integrar criterios medioambientales en sus políticas de compra, dando prioridad a los productos y servicios con un bajo impacto medioambiental:

- **En Francia**, desde hace varios años, se anima a los proveedores de servicios de limpieza a utilizar productos con certificación medioambiental para reducir la contaminación química. En 2021, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de los productos utilizados, que dio lugar a la sustitución sistemática de los productos sin etiquetar por alternativas respetuosas con el medio ambiente.
- En los países donde los productos etiquetados no están ampliamente disponibles, Intelcia adopta un enfoque pragmático: las especificaciones de las licitaciones imponen criterios estrictos. En Madagascar, por ejemplo, los productos deben ser no peligrosos y tener un bajo impacto medioambiental, incluso en ausencia de una etiqueta oficial.

Dar una segunda vida a los equipos: donaciones benéficas

Intelcia promueve la reutilización de sus equipos para beneficio de organizaciones comunitarias, reforzando así su compromiso con la solidaridad y la reducción de residuos:

- En abril de 2024, cuando se sustituyeron las sillas y los armarios de las oficinas, el centro de **Marsella** donó su mobiliario antiguo a una asociación que ayuda a personas con discapacidad.
- El centro de **Rabat**, al renovar su equipo informático, donó los ordenadores que aún funcionaban a la asociación Moroccan Magic, dando así una segunda vida al equipo y facilitando el acceso a la tecnología digital a personas necesitadas.
- Este tipo de iniciativa también se está replicando en otras sedes de **Francia, Portugal, Costa de Marfil** y otros países donde se organiza la reutilización a nivel local con actores sociales y educativos.



Controlamos nuestras emisiones para limitar nuestro impacto

UN PRIMER PASO HACIA UN ENFOQUE INTEGRAL DEL CARBONO

Intelcia comenzó a monitorizar sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) hace varios años, realizando una evaluación inicial del carbono en Francia. A continuación, se llevaron a cabo cálculos internos de las emisiones de alcance 1 y 2 utilizando una metodología validada por KPMG.

Pero fue en 2024 cuando Intelcia dio un paso decisivo al completar por primera vez el cálculo total de sus emisiones de alcance 1, 2 y 3 para toda la región francófona para el año 2023.

Resultados de 2023 - Región francófona

- Emisiones totales: **40,18 KtCO₂e**
- Desglose: aproximadamente el 75 % de las emisiones provienen del alcance 3, que incluye todas las emisiones indirectas (compras, viajes, proveedores de servicios, etc.).

Al mismo tiempo, para Intelcia **IT Services**, la huella de carbono de 2023 muestra una huella de GEI de 1,71 KtCO₂e.

UN AUMENTO GRADUAL

A partir de esta experiencia inicial en profundidad y con el apoyo de consultores especializados, los equipos de Intelcia continuaron sus esfuerzos de medición ampliando el alcance del análisis en 2024:

- Regiones cubiertas:
- Francófono (recalculado consolidado)
- Lengua portuguesa (nuevo)
- Hablante de español (nuevo)
- Región de América: revisión prevista para 2025.



Concienciación sobre la responsabilidad medioambiental

Como parte de su compromiso con el desarrollo sostenible, el Grupo Intelcia lleva a cabo regularmente campañas de sensibilización sobre la protección del medio ambiente. Estas iniciativas tienen como objetivo fomentar la adopción de buenas prácticas y comportamientos respetuosos con el medio ambiente, tanto en el lugar de trabajo como en la vida personal de nuestros colaboradores.

En Senegal y Costa de Marfil, se han puesto en marcha campañas de carteles para promover el uso responsable del agua. Estas iniciativas educativas destacan formas sencillas y eficaces de reducir el consumo diario.

Además, **en Camerún**, nuestro socio Redplast, especializado en reciclaje, organizó talleres para concienciar sobre la protección del medio ambiente. Estas sesiones fueron seguidas de una visita a su planta de tratamiento de residuos, lo que permitió a los participantes comprender mejor los retos del reciclaje y la economía circular.





En Madagascar, Do It Yourself (DIY) organizó talleres en junio y julio de 2024. Estas sesiones creativas sensibilizaron a los colaboradores sobre la responsabilidad ecológica y el reciclaje, al tiempo que promovieron soluciones concretas y accesibles para dar una segunda vida a los objetos cotidianos.

En Marruecos, se han puesto en marcha varias medidas para integrar los hábitos de clasificación y reciclaje en la vida laboral cotidiana. Cada año se lleva a cabo la campaña «Go Green» en las instalaciones equipadas con contenedores de recogida KOUN. La campaña incluye un concurso sobre medio ambiente con premios para los colaboradores que obtengan mejores resultados.

Intelcia también se ha asociado con la Asociación de Profesores de Ciencias de la Vida y de la Tierra (ASVT) para ofrecer talleres y juegos divertidos a los colaboradores y sus familias, con el fin de promover la concienciación colectiva sobre las cuestiones medioambientales.



Además de las campañas de sensibilización, el Grupo Intelcia anima activamente a sus colaboradores a participar en iniciativas eco-responsables basadas en la realidad local.

En varios países, se organizan regularmente iniciativas de recogida de residuos plásticos en torno a nuestras instalaciones, especialmente en Portugal, Camerún y Costa de Marfil, en colaboración con Coliba, una empresa especializada en el reciclaje de plásticos, así como en Mauricio y Madagascar. Estas iniciativas tienen como objetivo implicar activamente a nuestros equipos en la protección de su entorno inmediato.

En España, el reciclaje ha adquirido una dimensión solidaria gracias a la colaboración con la Fundación Seur en el marco del proyecto «Tapones para una nueva vida». Con motivo del Día Mundial del Reciclaje, se recogieron tapones de botellas de plástico en los centros de Intelcia. Su reciclaje contribuyó a financiar tratamientos médicos y ortopédicos para niños gravemente enfermos, combinando el compromiso medioambiental con el impacto social.

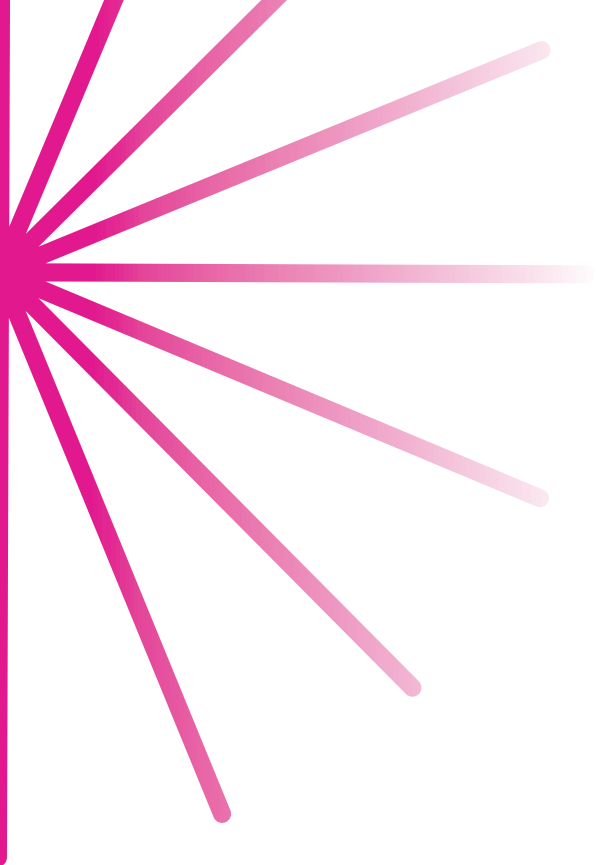
Por último, **en Portugal,** Intelcia participó en el evento «Planet Time» apagando simbólicamente todas las luces de sus instalaciones entre las 20:30 y las 21:30 horas. Este sencillo gesto tenía como objetivo sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de los esfuerzos colectivos para la sostenibilidad del planeta.



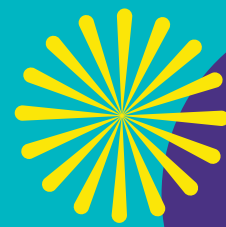
Francia se han puesto en marcha varias iniciativas para concienciar a los empleados sobre estilos de vida más sostenibles. Además de las operaciones de recogida de residuos, se ha lanzado el reto WeWard. Abierto a todos los empleados, este reto les anima a reducir el uso de sus vehículos personales y a desplazarse a pie. Mediante la aplicación WeWard, cada participante puede realizar un seguimiento de sus pasos diarios e intentar ganar recompensas al completar el reto.

Además, en 2024 se pusieron en marcha ventas regulares de productos locales en los centros de Amiens y Charleville-Mézières. En Amiens, el jardinero «Mon Panier Nature» vende sus productos cada dos semanas. También se realizan otras ventas ocasionales, como las de miel de un apicultor local o charcutería artesanal. Estas iniciativas tienen como objetivo fomentar hábitos alimenticios saludables y promover las cadenas de suministro cortas, al tiempo que se apoya a los productores locales.





Además, **Francia** también animó a sus empleados a adoptar comportamientos responsables a través de la iniciativa Troc'In. Esta iniciativa permitió a los participantes intercambiar artículos y pertenencias que ya no utilizaban por otros, promoviendo así la reutilización y la reducción de residuos.



RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL CON DIVERSIÓN Y AMABILIDAD: INICIATIVAS DE INTELICIA REPÚBLICA DOMINICANA

Intelicia República Dominicana ha lanzado una campaña de concienciación centrada en reducir los residuos plásticos y adoptar comportamientos ecológicos en la vida cotidiana. Los colaboradores recibieron mensajes clave sobre cuestiones de desarrollo sostenible, en particular el impacto del uso del plástico, así como consejos sencillos para tomar medidas eficaces.

Como parte de esta iniciativa, se organizaron talleres interactivos respetuosos con el medio ambiente, en los que los participantes aprendieron a fabricar sus propios productos de limpieza naturales a partir de ingredientes comunes, promoviendo así prácticas sostenibles y accesibles.

Para impulsar la iniciativa, se ofreció un Eco-Quiz en línea durante toda la campaña. El quiz, diseñado para poner a prueba los conocimientos de los colaboradores sobre prácticas sostenibles, premió a los mejores participantes con kits ecológicos que incluían botellas reutilizables, bolsas fabricadas con materiales reciclados y semillas para plantar.

Por último, **Intelicia República Dominicana** lanzó «Las cartas de Cupido», una iniciativa innovadora que combina el reconocimiento del equipo y el compromiso con el medio ambiente. Esta iniciativa invita a los empleados a intercambiar notas de agradecimiento anónimas escritas a mano, que se depositan en una «Caja de Cupido» situada en una zona común. A través de esta iniciativa, el grupo también sensibiliza sobre el impacto de los residuos de papel tradicionales y fomenta la reutilización creativa de los materiales.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE: UN MOMENTO SIMBÓLICO

En los distintos países en los que opera Intelcia, el Grupo celebra el Día Mundial del Medio Ambiente y aprovecha esta oportunidad para sensibilizar a sus trabajadores sobre los principales problemas medioambientales. En 2024, la campaña se centró en el tema de la reforestación y la resiliencia de la tierra, con el lema

Somos #GenerationRestoration

Este mensaje se transmitió a través de varias acciones y comunicaciones clave, adaptadas a la situación local de cada sitio.

intelcia

**THE KEY TO A GREENER
PLANET IS IN YOUR HANDS.**





Algunos ejemplos son:

En Portugal se difundieron varios mensajes clave, acompañados del lanzamiento de un vídeo educativo sobre la reutilización del plástico. Esta iniciativa anima a los equipos a adoptar estas prácticas, tanto en casa como en el trabajo, y a compartir sus resultados. Foto

En Colombia, la campaña hizo hincapié en el poder de las pequeñas acciones colectivas, recordando a la población que cuando millones de personas actúan, pueden transformar realmente el mundo y construir un futuro sostenible. Foto

En la República Dominicana, se sensibilizó a la población mediante una serie de mensajes clave y un vídeo en el que se compartían consejos de nuestros propios empleados. Vídeo / Fotos

En España y Chile, se lanzó un reto especial con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, animando a los colaboradores a compartir sus métodos para reutilizar los envases. El objetivo es promover la reutilización de los residuos plásticos en la vida cotidiana, a través de un espíritu de comunidad y compromiso.



NUESTRAS ACCIONES PARA PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD

Más allá de nuestras acciones internas y campañas de sensibilización, Intelcia participa activamente en iniciativas destinadas a **restaurar y preservar la biodiversidad**. Conscientes de la importancia crucial de los equilibrios naturales, establecemos colaboraciones con asociaciones que trabajan a favor de la reforestación e implicamos a nuestros profesionales voluntarios en estos proyectos. Este enfoque permite a todos reconectar con la fragilidad de los ecosistemas y tomar conciencia de su importancia para nuestro futuro común.



En colaboración con la High Atlas Foundation (HAF), una organización comprometida con la restauración de los ecosistemas marroquíes a través de la reforestación, Intelcia completó la plantación **de 10 000 árboles frutales** en Marruecos en 2024, lo que representa un árbol por colaborador. Estas plantaciones se suman a los 500 árboles ya plantados en nombre de nuestros clientes.

Las especies plantadas, entre las que se encuentran el algarrobo, el olivo, el granado, la higuera y el almendro, se han plantado en las tierras de pequeños agricultores de la región de Ouarzazate, en el corazón de las montañas del Atlas. Esta zona se ve especialmente afectada por sequías cada vez más frecuentes, que están debilitando tanto el ecosistema natural como el tejido social local.

Esta iniciativa cuenta ahora con el apoyo **de 15 granjas y 60 familias**. Además de los beneficios medioambientales y la restauración de la biodiversidad, los árboles frutales permitirán la producción comercial a medio plazo, lo que proporcionará una fuente de ingresos adicional a las familias locales. Además, la plantación, el mantenimiento y la cosecha de los huertos contribuirán a la creación de puestos de trabajo sostenibles a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

Una docena de personas de Intelcia se desplazaron al lugar para participar activamente en la plantación junto con miembros de la HAF y los propietarios de las tierras, reforzando así el compromiso colectivo con esta iniciativa.



En Costa de Marfil, Intelcia prestó apoyo financiero a un proyecto de reforestación de una escuela secundaria, con una contribución de 5400 € para una parcela de dos hectáreas. Esta iniciativa forma parte del plan nacional de reforestación de escuelas, liderado por el Gobierno marfileño en colaboración con el Ministerio de Agua y Bosques y la Fundación Roots Wild. Treinta y cinco colaboradores de Intelcia también participaron activamente en la plantación, reforzando las raíces locales y el compromiso colectivo con esta iniciativa.

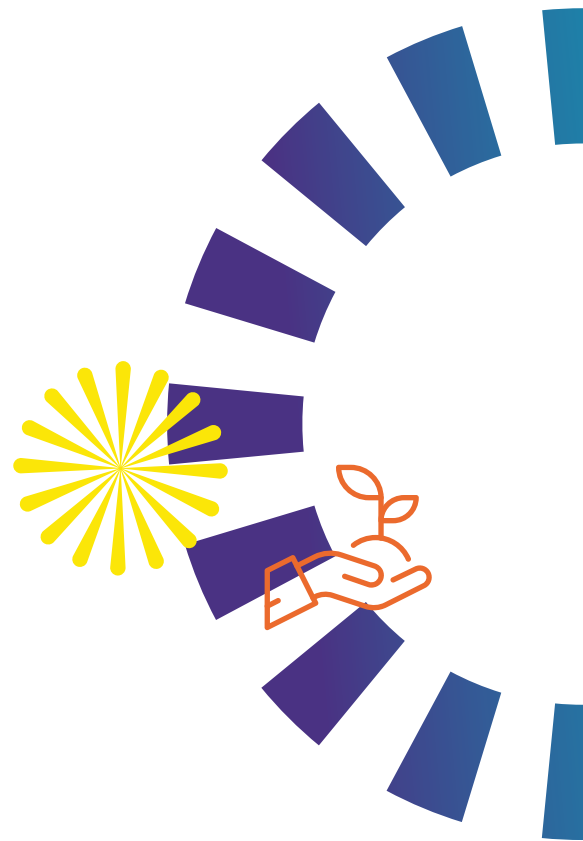




En Egipto y Colombia, el movimiento para preservar la biodiversidad también despegó en 2024.

En Egipto, Intelcia se asoció con el proyecto Shagrha, una iniciativa reconocida por las Naciones Unidas, para plantar 100 árboles frutales en el centro Silicon Waha, en Borg El Arab, Alejandría. Esta acción forma parte de la campaña «Eat from the Street», que combina objetivos de responsabilidad social con un impacto positivo en el medio ambiente y la comunidad local. Más allá de sus beneficios ecológicos, esta iniciativa también refuerza la reputación de la empresa y el compromiso de sus colaboradores, contribuyendo a la sostenibilidad y el desarrollo a largo plazo de la región. Fotos

En Colombia, los equipos del centro de Medellín llevaron a cabo una primera acción simbólica con la plantación de 60 árboles en la zona de La Romera, lo que supone un compromiso concreto con la reforestación local.



NUESTROS TERRITORIOS



Por un impacto territorial positivo

Intelcia destaca por su presencia en casi veinte países, principalmente en África y el Océano Índico. Esta presencia local es el núcleo de nuestra estrategia, ya que garantiza que nuestras actividades se adapten plenamente a las características y necesidades específicas de cada región, al tiempo que generan un impacto positivo duradero.

Más allá de las iniciativas solidarias y el patrocinio de eventos con fuerte resonancia local, Intelcia centra sus esfuerzos en el desarrollo de las regiones en las que opera. Esto incluye la participación activa en el desarrollo de competencias en las zonas de empleo locales. La empleabilidad es, por lo tanto, un componente clave de nuestro compromiso regional, que refleja nuestro deseo de contribuir de manera concreta a la revitalización económica y social de las comunidades en las que operamos.

NUESTRO IMPACTO TERRITORIAL A TRAVÉS DE COLABORACIONES LOCALES

Para maximizar el impacto positivo de nuestras actividades regionales, Intelcia se apoya de forma natural en sólidas alianzas con los actores locales. Estas colaboraciones nos permiten apoyar eficazmente nuestra misión, especialmente en términos de empleabilidad e inclusión de personas alejadas del mundo laboral.

Siempre que surge una oportunidad, Intelcia establece alianzas con organismos públicos líderes en los países en los que opera, tales como:

- la Asociación Nacional para la Promoción del Empleo y las Competencias (**ANAPEC**) en Marruecos,
- **France Travail** en Francia,
- la Agencia Nacional para el Empleo y el Trabajo Independiente (**ANETI**) en Túnez,
- y el Fondo Nacional para el Empleo (**FNE**) en Senegal.

También estamos desarrollando colaboraciones con instituciones de educación superior (escuelas, universidades y centros de formación) para atraer y formar a jóvenes con talento.

Por ejemplo, en Madagascar, Intelcia es miembro fundador del Grupo Profesional de Relaciones con el Cliente (**Groupement Professionnel de la Relation Client, GPRC**). En este contexto, y en colaboración con el Ministerio de Formación, el **GPRC** trabaja para promover el sector de los centros de atención telefónica facilitando el aprendizaje del francés a los jóvenes en los centros de formación.

Intelcia contribuye activamente a esta iniciativa proporcionando material educativo, diseñando recursos de formación y movilizándolo a sus formadores para que trabajen con los alumnos. Este enfoque tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de los jóvenes y apoyar el desarrollo económico local.



EJEMPLOS DE COLABORACIONES Y COMPROMISOS DE INTELICIA PORTUGAL

En **Intelcia Portugal**, las colaboraciones adoptan muchas formas, lo que refleja la adaptabilidad de la empresa y su compromiso con las comunidades locales.

Hemos tenido el honor de colaborar con **Junior Achievement Portugal como voluntarios en 66 escuelas de todo el país**. Esta experiencia ha dado como resultado:

» 45	voluntarios
» 64	experiencias enriquecedoras compartidas
» 616	horas dedicadas
» 1401	estudiantes inspirados

El compromiso y la energía de nuestros voluntarios han sido una fuente de inspiración extraordinaria. Desde el principio, todos han acogido este proyecto con el deseo común de marcar la diferencia, inspirando y preparando a la próxima generación para afrontar los retos del futuro.

Con este mismo espíritu, el departamento de Talento de Intelcia ha organizado por tercer año consecutivo el **Campamento de Verano Intelcia**, dirigido a los hijos de nuestros colaboradores de entre 16 y 21 años.

El campamento ofrece talleres teóricos y prácticos que permiten a los jóvenes

familiarizarse con el mercado laboral actual. Intelcia Portugal también participa en el programa europeo **PRO_MOV by Reskilling 4 Employment**, una ambiciosa iniciativa cuyo objetivo es volver a formar con nuevos skills a un millón de personas para 2025. Este proyecto está liderado a nivel local por la asociación Business Roundtable Portugal, con **IEFP** como socio educativo. Entre los siete laboratorios activos, Intelcia lidera el laboratorio dedicado a la excelencia en ventas.

Este programa forma parte de nuestro compromiso con la formación y el desarrollo profesional, ofreciendo formación a los colaboradores de los centros de contacto, así como a los vendedores en tienda y en el terreno. En 2024, **71 participantes se beneficiaron de cinco grupos de formación y 25 profesionales fueron reciclados a través de un total de 800 horas de formación durante seis meses**.

Más allá de su impacto en la reducción del desempleo y la adecuación de las competencias al mercado, este programa refuerza la posición de Intelcia como organización innovadora y socialmente responsable. En 2025, el proyecto se ampliará con la creación de un laboratorio satélite dedicado a la diversidad, la equidad y la inclusión, en colaboración con Worten y Santander, lo que demuestra nuestro compromiso de ir aún más lejos en estos ámbitos.

EL PATROCINIO, UN MOTOR PARA LA PARTICIPACIÓN LOCAL

Para Intelcia, apoyar eventos culturales, deportivos o patrimoniales es una forma concreta de comprometerse con las comunidades locales y contribuir a su vitalidad y dinamismo.

En Senegal, con el fin de llevar alegría y convivencia a los habitantes, Intelcia patrocinó la celebración del Día de la Música en junio de 2024, organizado por el ayuntamiento de Thiès. Esta iniciativa contribuyó a reforzar los lazos con la comunidad local, al tiempo que promovió la diversidad cultural de la región.



En Egipto, Intelcia organizó una feria del libro en sus instalaciones de El Cairo y Alejandría en septiembre para celebrar el inicio del curso escolar y el Día Mundial de la Alfabetización. El evento ofreció acceso a una amplia selección de libros a precios muy asequibles, lo que ayudó a los estudiantes y sus familias a prepararse para el nuevo curso escolar.



En Francia, Intelcia patrocinó el Festival Cabaret Vert en las Ardenas, un evento muy ambicioso destinado a promover la vitalidad y el atractivo de la región. Organizado por la asociación FLAP, este festival encarna un espíritu de solidaridad y participación, con una fuerte conciencia de las cuestiones medioambientales, sociales y económicas, valores que Intelcia comparte plenamente.



En Portugal, tuvimos el placer de participar en la primera edición de JAPInADay y de formar parte del jurado del Luniur Market y del concurso nacional «La Empresa». En particular, otorgamos el premio Intelcia - Ready to Go a los estudiantes que desarrollaron el innovador proyecto Fruttisens, recompensando el espíritu innovador y emprendedor de los jóvenes talentos locales.

Intelcia también fue patrocinador exclusivo de la VII Conferencia APCC Norte 2024 [Foto], organizada por la Asociación Portuguesa de Centros de Contacto. Con el tema **«Inteligencia artificial y emociones humanas: un diálogo necesario»**, la conferencia suscitó un debate rico y constructivo sobre el equilibrio esencial entre la innovación tecnológica y la dimensión humana.

Este enfoque refleja nuestro deseo de mejorar continuamente la experiencia del cliente, garantizando al mismo tiempo el desarrollo sostenible del sector de los centros de contacto. A través del hashtag **#Intelcia**, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo de soluciones innovadoras que combinan tecnología de vanguardia con un enfoque centrado en las personas.

En octubre, Intelcia Portugal estuvo presente como patrocinador platino en el evento Conversas InPar - In Partnership Business Consulting, dedicado a promover el diálogo intergeneracional y a valorar las nuevas ideas y perspectivas.

Zeinul Jamal, director de Ventas y Desarrollo de Negocio, estuvo acompañado por dos colaboradores de las generaciones Y y Z. Juntos, compartieron sus experiencias, retos y motivaciones ante la realidad actual del mercado laboral. Estas generaciones comparten valores comunes: un sentido de propósito, un deseo de crecimiento continuo y un entorno que fomenta la innovación y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Motivar e inspirar a estas generaciones es un pilar fundamental en Intelcia, ya que garantiza un futuro sostenible acorde con sus expectativas. Esta participación ha supuesto un paso importante en nuestro compromiso con la preparación y el apoyo al talento del mañana.

¡EN LA REPÚBLICA DOMINICANA, EL BAILE Y LA CELEBRACIÓN FUERON LOS PROTAGONISTAS!

El 27 de febrero, Intelcia celebró con entusiasmo la energía vibrante del Carnaval y el Día de la Independencia Dominicana con un sensacional concurso de disfraces. Se invitó a los participantes a expresar su creatividad y orgullo nacional vistiéndose con disfraces inspirados en las tradiciones del carnaval o el patrimonio cultural dominicano.

Para animar aún más la celebración, se distribuyó un formulario entre todos los participantes para que votaran por sus disfraces favoritos. Los tres participantes mejor disfrazados fueron premiados con obsequios en reconocimiento a su originalidad y espíritu festivo.



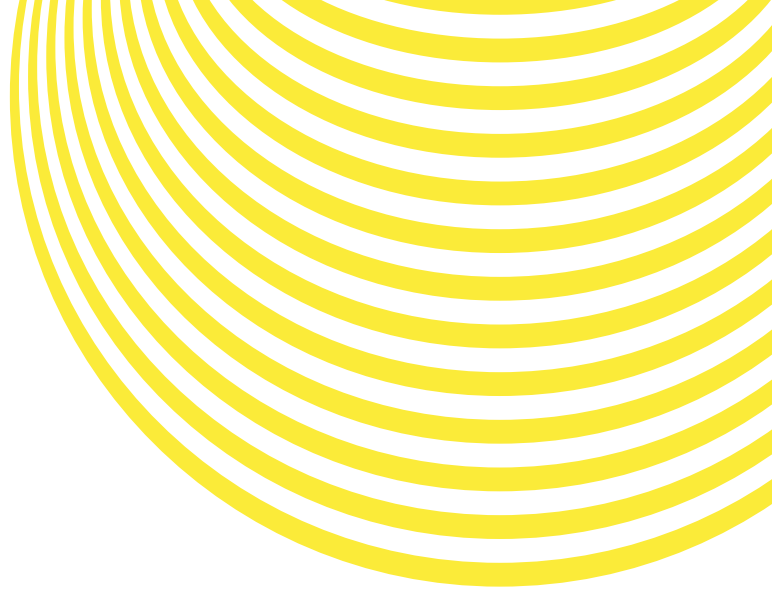
La inclusión en el centro de nuestro propósito

INCLUSIÓN DE PERSONAS ALEJADAS DEL EMPLEO

Desde sus inicios, Intelcia ha estado profundamente comprometida con la creación de empleo, el desarrollo de la empleabilidad y la inclusión social. Con más de 19 000 colaboradores en 2024 en la región francófona, el Grupo es uno de los principales generadores de empleo privado en varias zonas, especialmente en Dreux, Sedan y Charleville-Mézières en Francia, Thiès en Senegal y Oujda en Marruecos.

La política de contratación de Intelcia refleja este compromiso con la inclusión: **el 30 % de las nuevas contrataciones son personas alejadas del mercado laboral**. Al contratarlas, formarlas y ofrecer a los candidatos más prometedores oportunidades de desarrollo profesional, Intelcia reafirma su objetivo: promover la inclusión sostenible de los grupos vulnerables y generar un impacto positivo en las comunidades donde el Grupo está presente.

En Francia, en 2024 se llevaron a cabo varias iniciativas concretas para promover la igualdad de oportunidades y la integración profesional. En la planta de Lyon, por ejemplo, Intelcia puso en marcha una tercera promoción dedicada a la integración de jóvenes que han abandonado los estudios o que se encuentran alejados del mundo laboral, en colaboración con la Mission Locale. Doce aprendices completaron un curso de 490 horas centrado en la relación con los clientes y la conducta profesional. Al final de esta formación, cinco de ellos firmaron contratos indefinidos con el Grupo.



Además, el centro de Lyon renovó su colaboración con France Travail para contratar a personas de barrios desfavorecidos (20 contrataciones) y personas mayores (20 contrataciones). France Travail se dirige específicamente a estas poblaciones para recomendar candidatos/as adecuados. En colaboración con la región de Ródano-Alpes, France Travail y nuestro centro de formación Smartshore, se ha ofrecido un programa de formación de 266 horas a personas mayores alejadas del mercado laboral y poco familiarizadas con las herramientas digitales, con el fin de facilitar su reinserción profesional y su integración en nuestros proyectos.

A nivel internacional, Intelcia también mantiene sus esfuerzos. En Senegal, Costa de Marfil y Camerún, se han establecido colaboraciones con agencias de empleo locales para promover la contratación de jóvenes sin cualificación o que buscan su primer empleo.

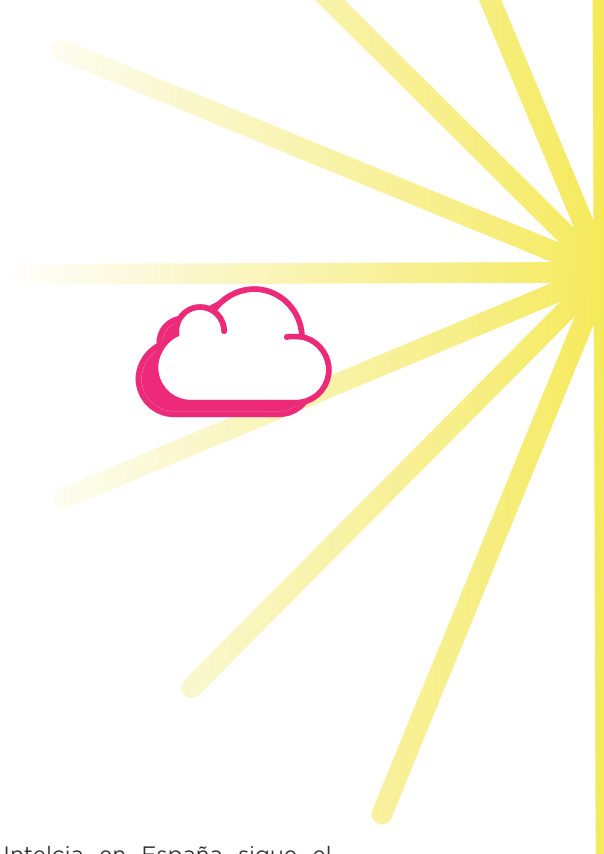
En Túnez, la colaboración con la ANETI (Agencia Nacional para el Empleo de los Trabajadores Independientes) se reforzó en 2024 para facilitar la integración de los demandantes de empleo. Este programa permite acceder a una reserva de talento diversa, que incluye a jóvenes sin experiencia, personas con discapacidad y desempleados de larga duración, al tiempo que responde eficazmente a las necesidades de contratación. La ANETI también ofrece apoyo continuo a los candidatos contratados, facilitando su integración y contribuyendo a reducir la rotación de personal.

ALIANZAS PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN

En varios países, Intelcia se compromete a ofrecer oportunidades que permitan a las personas vivir con dignidad y mejorar sus habilidades para que puedan encontrar un empleo a largo plazo.

En octubre, Intelcia Portugal participó en la 3.ª edición del Foro de Empleo de Funchal, un evento dedicado a poner en contacto a empresas con personas en busca de empleo. Esta iniciativa tiene como objetivo promover la empleabilidad y facilitar la contratación mediante la creación de puentes para abordar los retos actuales del mercado laboral. Durante la mesa redonda «La transformación digital y el mercado laboral: prepararse para el futuro», Ana Pereira Petrucci, directora de RR. HH. y Brand & Engagement de Intelcia Portugal, compartió interesantes perspectivas sobre el impacto de la tecnología y su influencia en la evolución de las profesiones.





En la región española, Intelcia se enorgullece de participar en el proyecto Discatel, dedicado a la integración profesional de personas con discapacidad en el sector de los centros de contacto. Con más de 15 años de experiencia, esta iniciativa ha permitido que más de 1100 personas se beneficien de una formación a medida. Como empresa colaboradora, Intelcia ha contribuido activamente a este proyecto y cuenta con la etiqueta Discatel, símbolo de su compromiso social con la promoción de la accesibilidad al empleo para las personas con discapacidad.

El trabajo de Intelcia en España sigue el mismo enfoque, colaborando para reintegrar a personas en situaciones difíciles a través de su asociación con la Cruz Roja enlace web, la Fundación Tomillo enlace y la Fundación Altius enlace web.

El trabajo de Intelcia en España forma parte de este mismo impulso inclusivo, con colaboraciones destinadas a la reinserción de personas en situaciones difíciles. El grupo trabaja con la Cruz Roja [enlace web], la Fundación Tomillo [enlace web] y la Fundación Altius [enlace web], reforzando su compromiso social y su impacto positivo en las comunidades locales.





Iniciativas locales que fomentan el voluntariado

PAÍSES DE NUESTRA REGIÓN FRANCÓFONA

Intelcia IT Services está plenamente comprometida con la inclusión de los jóvenes a través de su participación en el Programa Jobintech, una iniciativa dedicada a apoyar el futuro digital de Marruecos. Como parte de este compromiso, nuestra filial tecnológica contribuye a promover la mejora de las competencias y el desarrollo de habilidades en el sector digital. En colaboración con instituciones clave, ayudamos a identificar y reclutar jóvenes talentos, centrándonos en sus habilidades técnicas y transversales. Este enfoque tiene como objetivo formar una mano de obra cualificada y preparada para afrontar los retos de la transformación digital del país.

En 2024, Intelcia llevó a cabo 81 iniciativas solidarias y de concienciación en sus comunidades de la región francófona, centrando sus esfuerzos en tres áreas clave: educación, salud y apoyo a las personas vulnerables.

Educación para niños y jóvenes

La educación es uno de los pilares fundamentales de nuestras iniciativas solidarias, especialmente en la región francófona.

En Marruecos, Intelcia financió el acceso a la aplicación Kezakoo, especializada en apoyo académico, para 100 jóvenes de la escuela pública de Taza. Esta iniciativa ha dado lugar a un total de 5135 horas de aprendizaje, con 19 750 vídeos vistos y 1507 fichas de lecciones consultadas.

En agosto de 2024, en el marco de la colaboración con la asociación IBNY, los centros de Rabat organizaron una recogida de material escolar para los huérfanos de la asociación. Además, Intelcia donó 10 ordenadores para crear una sala de informática dentro de la asociación. Una jornada de sensibilización reunió a una veintena de colaboradores para distribuir el material e instalar el equipo.





En abril de 2024, más de 1000 colaboradores también contribuyeron con donaciones económicas para apoyar a los niños atendidos por la asociación IBNY.

Como parte de nuestro compromiso con la educación y la solidaridad, Intelcia, en colaboración con los jóvenes de Interact Massignon (afiliados a Rotary), llevó a cabo una iniciativa solidaria el sábado 5 y el domingo 6 de octubre de 2024. Esta iniciativa tenía como objetivo proporcionar acceso a herramientas tecnológicas e Internet a los alumnos de la escuela de Ouirgane.

Durante estos dos días, se donaron 40 ordenadores a los alumnos para proporcionarles las herramientas necesarias para facilitar su aprendizaje. Al mismo tiempo, se organizaron sesiones de formación informática básica, que permitieron a los jóvenes beneficiarios familiarizarse con estas tecnologías, esenciales para su éxito académico.

En mayo, en Senegal, 33 profesionales de Intelcia participaron en un torneo de fútbol financiado por Intelcia. Los fondos recaudados se destinarán a la educación de niños desfavorecidos. Además, Intelcia Camerún e Intelcia Costa de Marfil también proporcionaron apoyo financiero para cubrir los gastos de educación de los niños que viven en orfanatos.

En Francia, una docena de profesionales participaron en una carrera benéfica organizada en beneficio de los estudiantes de Charleville-Mézières.



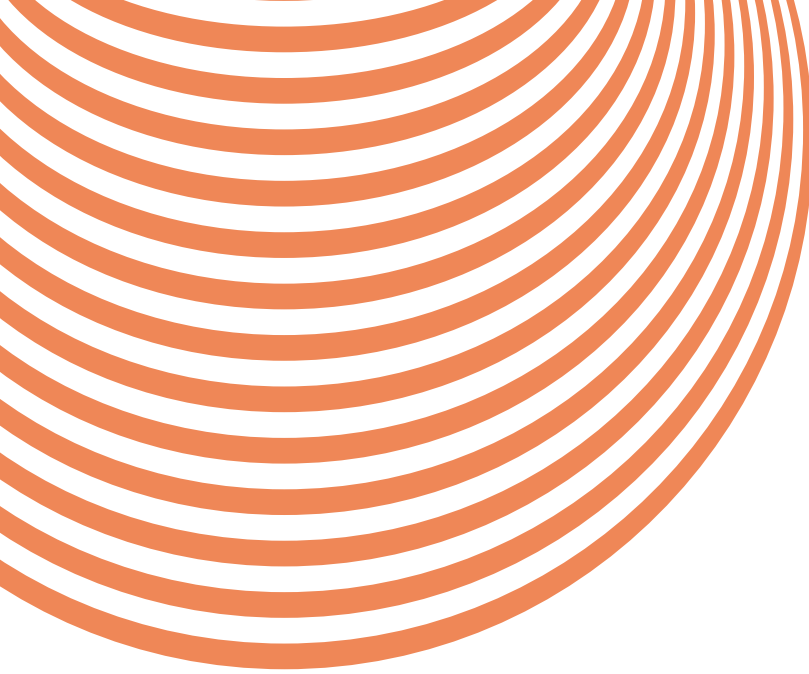


La salud, pilar fundamental de la vida

En 2024, más de 600 personas de Intelcia participaron en jornadas de donación de sangre organizadas en Francia, Senegal, Marruecos y Túnez.



En tres de nuestras sedes francesas — Charleville-Mézières, Amiens y Laval—141 colaboradores se ofrecieron voluntarios para responder llamadas durante Sidaction 2024, recaudando 41 460 € en donativos. Además, se organizaron eventos benéficos en las sedes de Charleville-Mézières, Sedan y Amiens en el marco del Teletón: ventas de pasteles, crepes, rifas y otras actividades que contribuyeron a recaudar fondos para esta noble causa.



Los colectivos vulnerables: una prioridad que no debemos olvidar

En la región francófona, en 2024 se pusieron en marcha 26 iniciativas solidarias en colaboración con agentes externos para ayudar a las personas vulnerables.

Durante el Pink October y el Movember, meses dedicados a la lucha contra el cáncer, todas nuestras sedes participan activamente. Numerosas actividades de sensibilización, dirigidas por ponentes externos como la Liga contra el Cáncer, destacan la importancia de la prevención y la detección precoz, al tiempo que muestran nuestro apoyo a las personas afectadas por la enfermedad. En algunos países también se organizan campañas de detección precoz, como en Madagascar, en colaboración con la ONG Breast Cancer Care, para nuestras colaboradoras.

En Marruecos, Intelcia se unió a la asociación Dar Zhor, conocida por su compromiso con las mujeres con cáncer, para organizar una jornada de acción en la Fundación Mohammed V Errahma de **Casablanca**. Quince voluntarios y colaboradores de Intelcia colaboraron con los médicos de la asociación para llevar a cabo campañas de sensibilización y detección. Más de 100 mujeres de entornos desfavorecidos se beneficiaron de un examen gratuito de detección del cáncer de cuello uterino, lo que puso de relieve la importancia del diagnóstico precoz y la prevención. Además, se vacunó a niñas para prevenir la aparición de esta enfermedad.

En Marruecos, tras el devastador terremoto del 8 de septiembre de 2023 en la región de **Al Haouz**, que dejó a muchas familias sin hogar, Intelcia decidió tomar medidas concretas. El 11 de diciembre de 2023, se firmó un acuerdo entre Intelcia y la asociación Amal Biladi, presidida por Elmahdi Benabdeljalil, reconocida por su compromiso con el desarrollo sostenible. Esta colaboración consiste en la construcción de 24 noulas — viviendas sostenibles— diseñadas para alojar a cuatro personas cada una, en las localidades de **Amezmiz y Chichaoua**.

Al mismo tiempo, se formó a los habitantes locales en la construcción de estas viviendas, con especial atención a la autosuficiencia y la transferencia de conocimientos. Gracias a la financiación de Intelcia, la construcción comenzó a finales de febrero de 2024 y duró dos meses. Esta iniciativa proporcionó alojamiento a largo plazo a casi 100 personas, ofreciendo una solución real y duradera a las consecuencias del terremoto.





También en **Marruecos**, en respuesta a una solicitud de nuestros colaboradores, Intelcia organizó por décimo año consecutivo un Iftar benéfico a favor de los residentes de Dar Moussine Ennassim. Esta residencia comunitaria acoge a personas mayores sin familia, proporcionándoles alojamiento y una atención social y médica integral.



En Madagascar, Intelcia ha decidido centrar su labor benéfica en el apoyo a los huérfanos. En 2024, nuestros empleados/as malgaches se movilizaron en dos ocasiones para entregar donativos y cestas de regalo a 137 huérfanos, demostrando así su compromiso y solidaridad con los miembros más vulnerables de la sociedad.





En Francia y Senegal, la solidaridad se expresó principalmente a través de donaciones recaudadas en nuestros distintos centros para organizaciones humanitarias que trabajan con poblaciones vulnerables:

- Recogida de tapones de botellas de plástico para financiar equipos para personas con discapacidad o niños hospitalizados, en colaboración con el hospital Plaisir, la asociación Relai d'Aide Matérielle aux Handicapés y Les Petits Bouchons.
- Recogida de gafas para personas con discapacidad visual, organizada con la asociación Lunettes sans Frontière.
- Recogida de alimentos, productos de higiene y ropa para los más desfavorecidos, en colaboración con la Cruz Roja, la asociación Humanité Solidaire, Les Locataires de la Planète Terre y el Banco de Alimentos, así como para las mujeres reclusas de una prisión cercana a Dakar.

Iniciativa #SmartDouars: Intelcia IT Services (ITS) reduce la brecha digital en las zonas rurales de Marruecos

Como parte de la iniciativa Smart Douar, Intelcia Marruecos financió conexiones a Internet para 50 pueblos afectados por el terremoto de Al Haouz, proporcionando Wi-Fi y acceso digital a estas zonas remotas.

A partir de esta iniciativa, Intelcia IT Services aportó su experiencia técnica para ayudar a reducir la brecha digital y proporcionar un apoyo significativo a las comunidades locales.

INTELCIA ESPAÑA: PORQUE LA SOLIDARIDAD NO ENTIENDE DE BANDERAS NI FRONTERAS

Además de otras numerosas iniciativas solidarias, este año se ha caracterizado por la ejemplar movilización de los equipos españoles para apoyar a sus compañeros y familias afectados por el terremoto DANA en Valencia. Este esfuerzo ha sido un eco de la solidaridad mostrada un año antes durante el terremoto de Marruecos.

Intelcia España ha puesto en marcha varias iniciativas para apoyar a los afectados:

- **Campaña de recaudación de fondos** dirigida a los miembros de Intelcia más afectados, con el fin de ayudarles a reconstruir rápidamente sus vidas y proporcionarles apoyo práctico durante estos momentos difíciles.
- **Recogida de juguetes y material escolar** para apoyar a la escuela San Francesc de Guadassuar (Valencia), un centro con un significado especial para Intelcia, ya que dos hijos de colaboradores de la empresa asisten actualmente a ella.
- **Creación de un centro de apoyo psicológico** en colaboración con la Fundación Salud y Personas, para los colaboradores que atendieron las llamadas de personas afectadas por la DANA, así como para los equipos y familias de Valencia que se vieron directamente afectados por la catástrofe.
- **Donación de fin de año a la Fundación Altius**, en homenaje a nuestros clientes, para apoyar los esfuerzos de ayuda a las víctimas de las tormentas DANA, como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social corporativa.

¡EN PORTUGAL NO HAY INDIFERENCIA... NI SIQUIERA HACIA LOS ANIMALES!

NOS IMPORTAN LAS PERSONAS MAYORES

En 2024, 31 colaboradores dedicaron 133 horas de forma voluntaria en centros de atención a personas mayores —centros de día y residencias de ancianos— y en la CAID (Cooperativa de Apoio à Integração do Deficiente), ayudando a 110 beneficiarios.

Este proyecto, desarrollado en colaboración con el Ayuntamiento de Santo Tirso, instituciones privadas de solidaridad social (IPSS), juntas de vecinos y parroquias locales, responde a la creciente necesidad de apoyo a las personas más vulnerables de la región.

Más allá de la asistencia prestada, esta iniciativa también tiene como objetivo ofrecer a nuestros colaboradores una experiencia humana enriquecedora, promoviendo su desarrollo personal, ayudándoles a crear vínculos sólidos, dándoles un nuevo sentido a su vida y fomentando un espíritu de cooperación intergeneracional.

Intelcia apoya a la LPCC | Liga Portuguesa contra el Cáncer

En 2024, Intelcia sigue apoyando a la Liga Portuguesa contra el Cáncer en el marco de la campaña «Por una atención más justa» y el 5KM CHALLENGE - Pequeñas caminatas por grandes causas. Esta iniciativa destaca la importancia de sensibilizar sobre el cáncer y fomentar la prevención.

Por segundo año consecutivo, todos nuestros colaboradores se unieron con entusiasmo al reto, recorriendo más de **2000 km** a través del país, de norte a sur. ¡Una gran demostración de solidaridad y compromiso colectivo!



Iniciativa anual de donación de sangre – En colaboración con el Instituto Portugués de la Sangre

A lo largo del año, Intelcia Portugal se comprometió junto al Instituto Portugués de la Sangre para organizar una serie de campañas de donación de sangre en todo el territorio.

Gracias a la movilización ejemplar de nuestros equipos, más de 300 colaboradores se ofrecieron como voluntarios para realizar un gesto vital y solidario.

Todo comienza con un deseo

En Intelcia creemos que los sueños pueden hacerse realidad, sobre todo cuando una comunidad se moviliza para hacerlos realidad. Es un gran orgullo para nosotros haber unido fuerzas con Make-A-Wish Portugal, una organización que concede deseos a niños con enfermedades graves, brindándoles momentos de esperanza, alegría y fuerza.

Como parte de esta colaboración, se organizaron actividades en 32 localidades y 70 tiendas de todo el país, incluidas las islas, para vender pulseras de Make-A-Wish en consignación.

El resultado: más de 5500 pulseras distribuidas, una oleada de solidaridad que pone de manifiesto el extraordinario compromiso de nuestros colaboradores y la generosidad de nuestros clientes.

Gracias a todos los que han contribuido a hacer brillar los ojos de estos niños. Porque un simple deseo puede cambiarlo todo.



intelcia Make-A-Wish
INTERNATIONAL





Apoyo a los bomberos: Intelcia muestra su solidaridad ante los incendios forestales

El verano de 2024 azotó con dureza a Portugal tras varios incendios urbanos y forestales. En respuesta a esta emergencia, los equipos de Intelcia se movilizaron para ayudar a quienes se encontraban en primera línea: los bomberos.

Se recogieron donaciones de agua, alimentos, suministros médicos y barras energéticas en varias de nuestras instalaciones, entre ellas Lamego, Vila Real y Fafe, y se entregaron a los servicios de emergencia.

Entre las iniciativas más destacadas se encuentra la distribución de agua a las ambulancias de Medy estacionadas en los principales focos de incendio para apoyar a los equipos sobre el terreno.



AMANTES DE LAS MASCOTAS

En Intelcia Portugal, la solidaridad no se limita a los seres humanos. Con la iniciativa «Amor por las mascotas», hemos puesto de relieve nuestro amor por los animales a través de:

Una feria de adopción in situ, que permite a nuestros empleados adoptar mascotas, **acompañados de servicios veterinarios gratuitos** (esterilización, vacunación, microchip y registro oficial), gracias a **colaboraciones solidarias**.

También se distribuyeron **vales de descuento** para el cuidado y aseo de mascotas con el fin de fomentar la **adopción responsable**.

Al mismo tiempo, **se llevaron a cabo campañas nacionales de donación** de alimentos y material (correas, mantas, arena, etc.) en varias regiones para **apoyar a los refugios y asociaciones de protección de animales**.



UNIDOS EN SUDAMÉRICA Y EGIPTO

La solidaridad no conoce fronteras, y en **Intelcia** se expresa con fuerza en **la República Dominicana y Egipto** a través de acciones concretas para ayudar a los más vulnerables. En la **República Dominicana**, en 2024 se llevaron a cabo varias iniciativas importantes: Día Mundial contra el Cáncer: lanzamos «Cadenas de esperanza», una campaña de sensibilización profundamente humanitaria. Los colaboradores escribieron mensajes de apoyo en notas adhesivas para pacientes con cáncer. Estos mensajes de esperanza se recopilaron en un mural decorado con cintas rosas y doradas, que se convirtió en un poderoso símbolo **visual de solidaridad y compasión en nuestras oficinas**.

«**Regalos de esperanza**»: con espíritu solidario, esta iniciativa movilizó a los colaboradores en campañas de recogida de artículos de primera necesidad (alimentos, ropa, libros, etc.) para asociaciones locales. Al permitir a los colaboradores donar artículos que ya no utilizaban pero que aún estaban en buen estado, pudimos convertir los gestos individuales en un esfuerzo **colectivo para apoyar a las comunidades más vulnerables**. En **Egipto**, la solidaridad también ocupó un lugar destacado.

En colaboración con Share a Smile, nuestros equipos se movilizaron para preparar y distribuir 600 comidas a personas necesitadas. Desde la recogida de los suministros hasta su distribución, cada paso se llevó a cabo con diligencia y amabilidad. Más allá del gesto humanitario, esta iniciativa reforzó los lazos sociales y el espíritu comunitario, poniendo de relieve el compromiso de Intelcia de actuar de forma concreta allí donde más importa: en el corazón de las comunidades locales y junto a los más vulnerables.

En **Colombia**, la solidaridad se manifestó a lo largo del año a través de varias campañas de donación lideradas por los equipos de Intelcia:

- **Donaciones de sangre:** En colaboración con **la Fundación Colombiana de Hematología**, se organizaron campañas durante todo el año en Bogotá y Medellín, movilizando a un grupo activo de más de **150 donantes de Intelcia**. Este gesto vital refleja el compromiso de nuestros colaboradores con la salud pública.

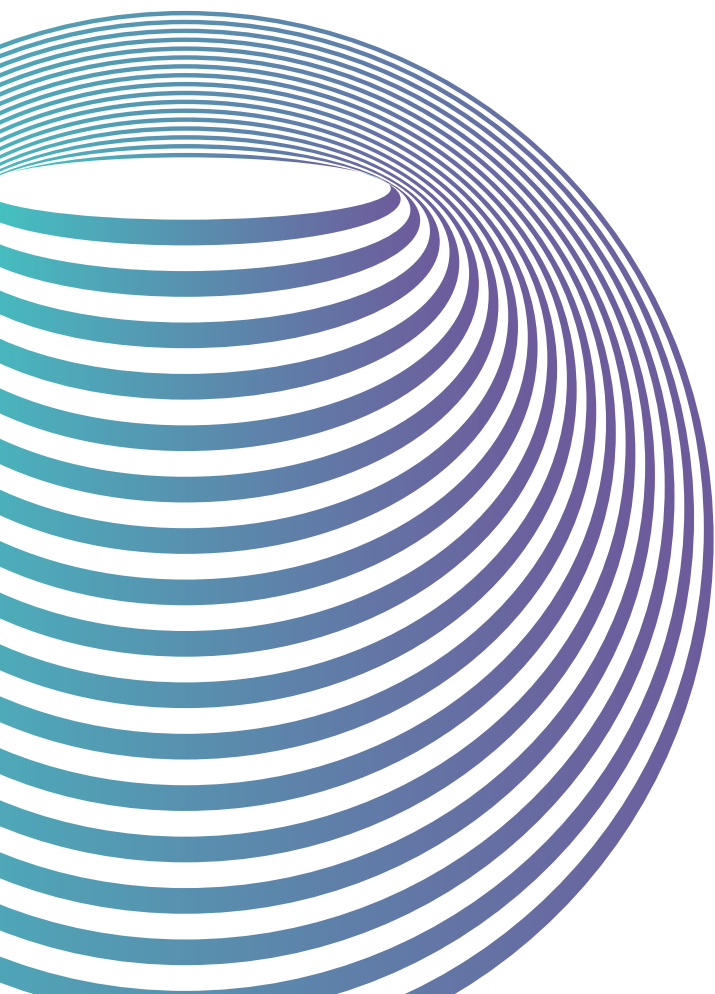




• **Donaciones navideñas:** Durante las fiestas navideñas, los colaboradores y sus familias se unieron para apoyar a la fundación Coloreando Alas, que ayuda a niños desfavorecidos. Como resultado, 120 familias con bajos ingresos se beneficiaron de esta generosa iniciativa.



• **Donación de ordenadores:** Intelcia Colombia donó **17 ordenadores** a la Institución Educativa Adelaida Correa Estrada, en Sabaneta. Gracias a esta contribución, la escuela, que acoge a cerca de 1100 alumnos, pudo instalar una **nueva sala de informática**, lo que permite a sus alumnos acceder a la tecnología digital.



ALINEACIÓN CON LAS NORMAS DE RSC



Objetivos de Desarrollo Sostenible

	POLÍTICAS Y MEMBRESÍAS	INTEGRACIÓN EN ACTIVIDADES Y ACCIONES INTERNAS	COMPROMISOS E INICIATIVAS EXTERNAS
	Estrategia de RSE, Eje Solidaridad (p.38)	Gran empleador en áreas de empleo consideradas difíciles (p.106-112)	Sección "Iniciativas locales y voluntariado incentivado" (p.113-123)
	Estrategia de RSE, Eje Solidaridad (p.38)		Sección "Iniciativas locales y voluntariado incentivado" (p.113-123)
	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de RSE, Eje Solidaridad y Eje Desarrollo & Bienestar para nuestros empleados (p.38) Política y Medidas de Salud y Seguridad (p.51-55 y p.79-89) 	<ul style="list-style-type: none"> Secciones "Importancia de la Salud y Seguridad" (p.51-55) y "Bienestar en homenaje al valor "We Care" (p.79-89)) ➤ Ajustes en el lugar de trabajo y horarios, cobertura médica para todos, medidas de gestión de riesgos psicosociales, acciones que promueven el bienestar y la salud, incluyendo especialmente In The Movee 	<ul style="list-style-type: none"> Sección "Iniciativas locales y voluntariado incentivado" (p.113-123)
	Estrategia de RSE, Eje Solidaridad y Eje Desarrollo y Bienestar de los Empleados (p.38) Eje Desarrollo y Bienestar de los Empleados, sección de Formación (p.62-66)	Secciones "Diversos programas para impulsar carreras" y "Formación, una palanca clave para mejorar competencias – Entidades de formación" (p.56-66) Entidades internas de formación, Programa HIPO, Programas	Sección "Iniciativas locales y voluntariado fomentado" (p.113-123)
	Estrategia de RSE, Eje Desarrollo y Bienestar de los Empleados (p.38) Política de Diversidad (p.67) Adhesión al Pacto Global (p.38, 43)	Secciones "Diversidad, Equidad e Inclusión para Equipos Armoniosos" (p.67-70) Datos que demuestran la igualdad de género, incluyendo mujeres en puestos de gestión y alta dirección (p.42)	Eventos por el Día Internacional de los Derechos de la Mujer (p.68)
	Estrategia de RSE, Eje Anclaje Local a través de la Inclusión en RSE (p.38)	Empleador clave en áreas de empleo desafiantes (p.106-112) Sección "Inclusión en el Corazón de Nuestro Propósito" (p.110-112)	
	Estrategia de RSE, Eje Ética y Excelencia de Nuestra RSE (p.38)	Secciones "Nuestras Profesiones" (p.13-14) y "Innovando para Mejorar la Calidad del Servicio" (p.47) Intelcia IT Solutions y Evolucion by Intelcia, destacados en tecnología e innovación	
	Estrategia de RSE, Eje Solidaridad y Eje Desarrollo y Bienestar de los Empleados (p.38) Política de Diversidad (p.67) Compromiso con los Derechos Humanos (p.45) Adhesión al Pacto Global (p.38, 43)	Secciones "Diversidad, Equidad e Inclusión para Equipos Armoniosos" (p.67-70) y "Inclusión en el Corazón de Nuestro Propósito" (p.110-112) Acciones de inclusión, particularmente a favor de personas con discapacidad, y programas de empleo para grupos poblacionales vulnerables	Secciones "Para un Impacto Regional Positivo" (p.106-109) y "Inclusión en el Corazón de Nuestro Propósito" (p.110-112)
	Estrategia de RSE, Eje Eco-responsabilidad (p.38) Carta de Eco-responsabilidad (p.90) Carta de Compras Responsables (p.49) Adhesión al Pacto Global (p.38, 43)	Secciones "Una Carta Ambiental y Equipos para Apoyar Nuestros Compromisos" (p.90-92) y "Gestión de Residuos y Circularidad: Una Ambición Adaptada a Cada Contexto" (p.93-93) Acciones para reducir nuestro consumo, Colaboraciones con actores de clasificación y reciclaje de residuos	Sección "La Importancia de Concienciar sobre la Eco-responsabilidad" (p.96-104) Campañas de concienciación sobre la gestión de residuos; Acciones de recolección y reciclaje de residuos
	Estrategia de RSE, Eje Eco-responsabilidad (p.38) Carta de Eco-responsabilidad (p.90) Adhesión a la African Business Leaders Coalition y al Pacto Global (p.38, 43)	Sección Monitoreo de nuestras emisiones para limitar nuestro impacto ambiental (p.95)	Sección "La Importancia de Concienciar sobre la Eco-responsabilidad" (p.96-104) Campañas de concienciación sobre protección ambiental y prácticas ecológicas
	Estrategia de RSE, Eje Eco-responsabilidad (p.38) Carta de Eco-responsabilidad (p.90) Adhesión al Pacto Global (p.38, 43)		Sección "La Importancia de Concienciar sobre la Eco-responsabilidad" (p.96-104) Campañas de concienciación sobre protección ambiental y prácticas ecológicas; Acciones de recolección y reciclaje de residuos
	Estrategia de RSE, Eje Eco-responsabilidad (p.38) ➤ Carta de Eco-responsabilidad (p.90) Adhesión al Pacto Global (p.38, 43)		Sección "La importancia de sensibilizar sobre la eco-responsabilidad" (p.96-104) Campañas de sensibilización sobre la protección del medio ambiente y las prácticas ecológicas; Acciones de limpieza y preservación de la biodiversidad; Actividades de reforestación.
	Estrategia RSE, Eje Ética y Excelencia (p.38) • Código de Ética (p.48) • Compromiso con los Derechos Humanos (p.48)	Secciones "Ética de las personas e integridad de las prácticas" (p.49) y "Bienestar en honor al valor "Nos importamos" (p.79-88) Acciones para promover la cohesión social y la amabilidad; iniciativas anti-corrupción; formación en lucha contra la corrupción; plataforma de alerta ética.	
	Membresía en el Pacto Mundial y en la Coalición Africana de Líderes Empresariales (p.38, 43)	Sección "Por un impacto regional positivo" (p.106-109) Asociaciones con actores públicos, semi-públicos y privados.	Secciones "Iniciativas locales y voluntariado fomentado" (p.113-123) y "La importancia de sensibilizar sobre la eco-responsabilidad" (p.96-104) Colaboraciones con asociaciones locales y ONG (organizaciones no gubernamentales).



Iniciativa de Reporte Global (GRI)

Nos comprometimos a proporcionar un informe sobre nuestro desempeño en cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza. El contenido de este informe y sus datos fueron determinados gracias a nuestra evaluación de los temas prioritarios de impacto y riesgo para nuestro Grupo y nuestras partes interesadas. Estas prioridades fueron influenciadas por los diferentes marcos utilizados para evaluar el desempeño de las empresas. Se trata, en particular, de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, respetando al mismo tiempo los principios establecidos en la norma ISO 26000. Por tercer año consecutivo, este informe refleja los impactos, los avances y los resultados de nuestro Grupo.

Nos comprometemos a mejorar y comunicar de manera continua nuestra información sobre responsabilidad social y ambiental. Esta publicación, así como el contenido y las políticas disponibles en nuestro sitio web, nuestros canales de redes sociales y otras plataformas, ofrecen una visión general de nuestros esfuerzos en materia de RSE.

Este informe abarca el período del 01/01/2024 al 31/12/2024 y hace referencia a las últimas normas del GRI. La alineación de la información contenida con el GRI se encuentra registrada en el documento siguiente. Nuestro presente Informe de RSE 2024 de Intelcia ha sido registrado en el GRI.



La Iniciativa de Reporte Global (GRI) es un organismo independiente a nivel internacional de normalización sobre el desempeño en desarrollo sostenible de empresas y de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, así como sobre la divulgación de información. El GRI proporciona los requisitos y las directrices para el reporte de las actividades de una organización en materia de desarrollo sostenible.

GRI content index

Statement of use	Intelcia has reported the information cited in this GRI content index for the period 01/01/2024 to 12/31/2024 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

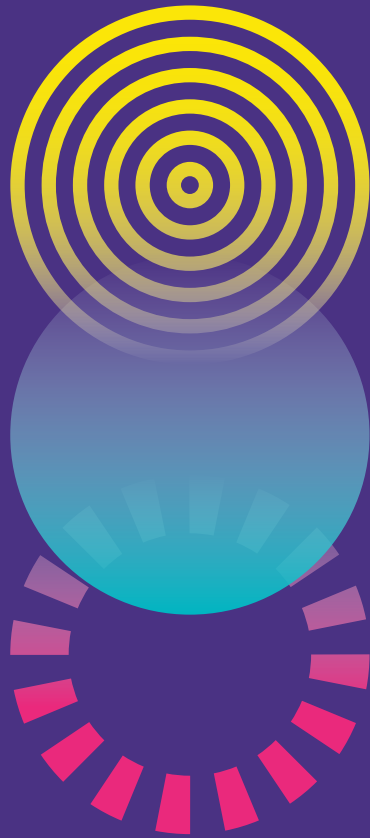
GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	Name of the Organization: INTELCIA Legal form: Intelcia International SAS HQ: https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous Countries of operation: https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous p.11-12	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	p11-14	Intelcia https://www.intelcia.com Intelcia IT Solutions https://www.intelcia.com/fr/it-solutions Evolucion (website in progress)
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	p4-5 p 126	
	2-4 Restatements of information	This is our third GRI report, and the second to be registered within the GRI	
	2-5 External assurance	p 95 (external audit by KPMG)	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p13-16	
	2-7 Employees	p42-43	https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-8 Workers who are not employees	NA	
	2-9 Governance structure and composition	p9-10 p39	https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	p9-10 p39	
	2-11 Chair of the highest governance body	non reported	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	p9-10 p39	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts non reported		
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	p39-40	
	2-15 Conflicts of interest	p48	Code of Ethics https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-16 Communication of critical concerns	non reported	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	p40	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	non reported	
	2-19 Remuneration policies	confidential	
	2-20 Process to determine remuneration	confidential	
	2-21 Annual total compensation ratio	confidential	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	p38	https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/Organizaton/50924/original/Lettre%20dAdhsion%20Intelcia%20signe%20KB.pdf?1655307733 CSR Charter https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-23 Policy commitments	p48-49-67-90	Documents in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-24 Embedding policy commitments	p48-49-67-90	Documents in 'Our Engagements' section https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain
	2-25 Processes to remediate negative impacts	p48	https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p45-49	https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia
	2-27 Compliance with laws and regulations	non reported	
	2-28 Membership associations	p19,20,32,33,36,59,93,94,96,97,106,107,108,113-123	ABLC membership https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p40	
	2-30 Collective bargaining agreements	p77	



GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	We have determined our material topics based on the particularities of the IT services sector as well as our stakeholders' expectations in terms of ESG topics. p40	
	3-2 List of material topics	Procurement Practices, anti-corruption, energy, water and effluents, emissions, waste, employment, occupational health and safety, training and education, diversity and equal opportunity, non-discrimination, local communities, customer privacy p40	
	3-3 Management of material topics	Mentioned under each material topic.	
GRI 101: Biodiversity 2024	101-1 Policies to halt and reverse biodiversity loss	NA	
	101-2 Management of biodiversity impacts		
	101-3 Access and benefit-sharing	NA	
	101-4 Identification of biodiversity impacts		
	101-5 Locations with biodiversity impacts	NA	
	101-6 Direct drivers of biodiversity loss	NA	
	101-7 Changes to the state of biodiversity	NA	
	101-8 Ecosystem services	NA	
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	NA	
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	NA	
	304-3 Habitats protected or restored	p96-104	
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	NA	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	NA	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	NA	
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	NA	
	201-4 Financial assistance received from government	NA	
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	Not reported	
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	Not reported	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	NA	
	203-2 Significant indirect economic impacts	p106-112	
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	non reported	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	p48-49	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	p41-42 p48-49	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	non reported	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	non reported	
	207-1 Approach to tax	non reported	
GRI 207: Tax 2019	207-2 Tax governance, control, and risk management	non reported	
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	non reported	
	207-4 Country-by-country reporting	p39 p41 p42-43	
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	NA	
	301-2 Recycled input materials used	non reported	
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	NA	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	p42-43 p90-91 p95	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	NA	
	302-3 Energy intensity	p42-43	
	302-4 Reduction of energy consumption non reported		
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	non reported	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	NA	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	NA	
	303-3 Water withdrawal	NA	
	303-4 Water discharge	NA	
	303-5 Water consumption	p39 p41 p42-43	



GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-4 GHG emissions intensity	p42-43 p95	
	305-5 Reduction of GHG emissions	p42-43 p95	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	non reported	
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	non reported	
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-3 Significant spills	NA	
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	p93-94	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	p93-94	
	306-3 Waste generated	p93-94	
	306-4 Waste diverted from disposal	non reported	
	306-5 Waste directed to disposal	p93-94	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	non reported	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	non reported	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	p42-43 p111	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	NB : no difference is made between employees of different status p79-88	
	401-3 Parental leave	non reported	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	non reported	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	p51-55	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	p51-55	
	403-3 Occupational health services	p51-55	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p40	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	p51-55	
	403-6 Promotion of worker health	p51-55 p79-88	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	p51-55	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	p51-55	
	403-9 Work-related injuries	p51-55	
	403-10 Work-related ill health	p51-55	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	p42-43 p62-66	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	p56-66	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	p42-43	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	p67-70	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	p42-43 p67	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	no incidents of discrimination reported alert mechanism p48	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	non reported	
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	non reported	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	non reported	
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p48	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	no violations recorded	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p113-123	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	NA	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	non reported	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	NA	
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	NA -Intelcia doesn't support any political causes.	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	p45-46	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	non reported	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	p45-46	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	non reported	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	non reported	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	non reported	



intelcia

**WE DREAM
WE CARE
WE DO**