Informe de Gestión y Sostenibilidad 2011

Contenido

- Carta del Presidente
- Perfil de la Organización
- Informe de gestión
- Estados financieros
- Gobierno corporativo
- Sostenibilidad
- Innovación
- Gestión social
- Gestión ambiental
- Gestión humana
- Aspectos técnicos

Carta del Presidente

La sostenibilidad es el compromiso abierto que UNE ha definido estratégicamente, sentido desde la esencia y carácter de la empresa, comprometida con los mercados y las comunidades a las que sirve.

La experiencia ha demostrado que la sostenibilidad se logra a partir de una gestión administrativa y financiera positiva de la organización, como condición mínima necesaria, pero además con una relación armoniosa con el entorno en que se desempeña, entendiendo este como una confluencia de comunidad, recursos, talento humano y entidades que acompañan la operación de la Compañía.

Este compromiso está forjado en lo más profundo de UNE, de su ser y razón de ser, en cada uno de sus empleados y directivos; de esta forma, se va transmitiendo, entendiendo y asimilando por todas aquellas empresas y entidades que construyen con UNE su día a día.

La sostenibilidad significa para UNE la creación permanente de valor para todos, es decir, más y mejor para más gente con menos uso de recursos, obteniendo creación de riqueza, con acceso a los derechos para todos y protegiendo nuestro entorno.

Para hacer esto una realidad permanente, nuestra responsabilidad social se seguirá materializando en tres grandes focos: Gobierno y gestión ética y transparente, Innovación permanente y Compromiso social.

Reafirmamos nuestra responsabilidad con el cumplimiento de los diez principios del Pacto Global, tanto en el accionar como en el seguimiento desde el interior de la Compañía. Seguiremos trabajando para mantener y mejorar nuestra calificación de transparencia, para construir relaciones de mutuo beneficio con nuestros grupos de interés y, muy especialmente, para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y el bienestar de nuestros empleados.

Quiero hacer una invitación muy sentida a todos nuestros colaboradores internos y externos, a las diferentes entidades que nos acompañan y al sector empresarial en general para que tengamos una visión compartida de construir un país sostenible en todo sentido.

Marc Eichmann Perret
Presidente

UNE EPM Telecomunicaciones

01 Perfil de la Organización

- Naturaleza y forma jurídica
- Marcas, productos y servicios
- Localización y número de países donde tiene operación
- Mercados servidos
- Cambios significativos durante el período de reporte
- Reconocimientos recibidos durante el período del reporte
- Directivos
- Información general

Naturaleza y forma jurídica

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es una empresa 100% pública y colombiana, que presta servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Hace parte del Grupo EPM.

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es una empresa 100% pública y colombiana, que presta servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Hace parte del Grupo EPM, el más importante en servicios públicos del país.

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. tiene una importante participación accionaria en las empresas nacionales: Colombia Móvil-Tigo (25%), EPM Bogotá (99.88%), Empresa Telefónica de Pereira (56.14%), Edatel (56%), Emtelco S.A. (99.90%), Orbitel Servicios Internacionales S.A., E.S.P. (99.99%); Cinco Telecom Corporation –en Estados Unidos– (100%) y Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas –en España– (100%).

Es una entidad descentralizada de segundo grado, del orden municipal, filial de empresa industrial y comercial del Estado, regida en lo pertinente, entre otros, por el Código de Comercio y la Ley 489 de 1998.

La Ley 1.341 de 2009 (Ley de TIC) dispuso que a las telecomunicaciones y a las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994, ley de servicios públicos, lo que lleva a que UNE, a pesar de ser una empresa pública, se rija por el derecho privado.

Número de empleados

2.785

2010: 2.618

Ingresos anuales (COP$ millones)

1,724,569

2010: 1,605,282

Marcas, productos y servicios

Voz

- Telefonía local fija: citofonía virtual, PBX, RDSI, marcación directa, línea 113, troncal ordinaria.
- Telefonía IP: VoIP, conmutador virtual, voz administrada, troncales SIP.
- Red inteligente: línea 800 nacional, línea 800 internacional, número único, línea 900, línea 901, telecontenidos, teleconferencia.
- Larga distancia nacional e internacional 05-005.
- Telefonía pública.
- Telefonía móvil.
- Tarjetas prepago empresarial.

Servicios de Contenido

- Televisión por suscripción, incluido el servicio pague por ver (PPV).
- Televisión digital interactiva.
- Televisión digital interactiva en alta definición (HD).
- Videoconferencia.
- Empresa segura.

Servicios para gobierno

- Territorios digitales.
- Gestión documental.
- Recaudo de impuestos.
- Modernización y renovación tecnológica.
- Atención y servicio al ciudadano.
- Gobierno electrónico.
- Soluciones de movilidad.
- Cursos virtuales.

Servicios Profesionales

- Mesa de ayuda.
- Soluciones integradas.

Data Center

- Alojamiento de equipos.
- *Hosting* dedicado.
- Web *hosting*.
- *Hosting* de base de datos.
- *Mail hosting*.
- Disco duro virtual.

Internet

- Banda ancha: xDSL, HFC, fibra óptica, WiMax.
- Móvil 3G dedicado: Internet empresarial.
- Conmutado.

Datos

- *Lan to Lan*.
- Conectividad nacional.
- IPVPN.
- Portador.

ASP

- *School cloud*.
- Web comercio.

Localización
y número de países donde tiene operación

Regional Noroccidente

1

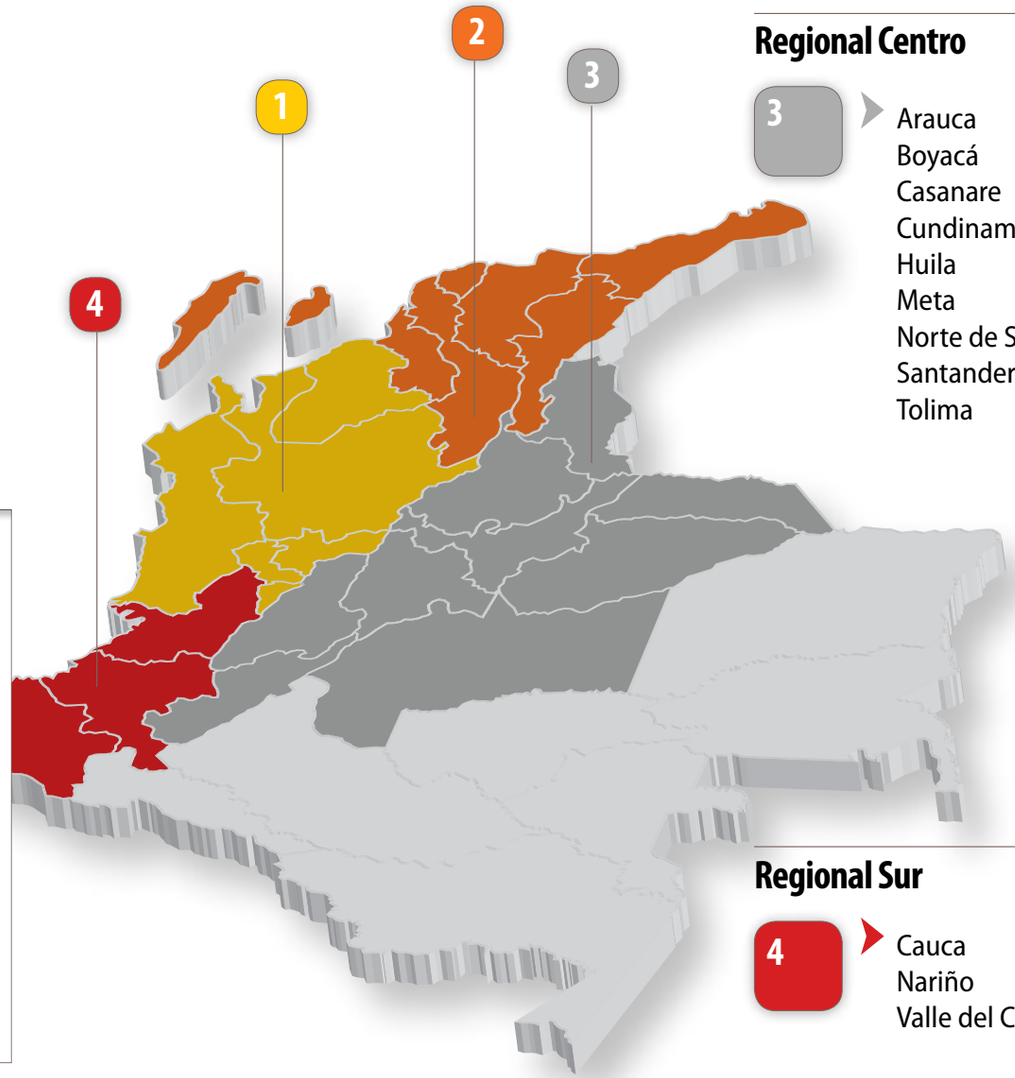
- Antioquia
- Caldas
- Chocó
- Córdoba
- Quindío
- Risaralda

Regional Norte

2

- Atlántico
- Bolívar
- Cesar
- La Guajira
- Magdalena
- San Andrés y Providencia

- TV [1|2|3|4]
- Telefonía fija [1|3|4]
- Banda ancha [1|2|3|4]
- VoIP [1|2|3|4]
- Internet móvil [1|2|3|4]
- WiMax [1|2|3|4]
- Bolsa dinámica [1]
- Conmutador virtual [1|4]
- Triple Play [1]
- Conectividad [1|3|4]
- Disco duro virtual [2|4]
- Multinet [2]
- *Mail hosting* [4]



Regional Centro

3

- Arauca
- Boyacá
- Casanare
- Cundinamarca
- Huila
- Meta
- Norte de Santander
- Santander
- Tolima

Regional Sur

4

- Cauca
- Nariño
- Valle del Cauca

Cobertura e infraestructura nacional

UNE cuenta con la red multiservicios de nueva generación más completa de Colombia y con las tecnologías más avanzadas disponibles en el mundo en sistemas de información y redes, para asegurar calidad, seguridad y velocidad en la transmisión de voz, datos e Internet.

Posee una amplia red de transmisión nacional e internacional, redundante, compuesta en Colombia por más de 5.000 km de fibra óptica y una robusta red 100% IP MPLS, conformada por plataformas de los principales fabricantes de equipos de *backbone* para prestar servicios de transmisión de voz, video, datos e Internet sobre tecnología IP.

UNE opera bajo un esquema de regionales, con el fin de estar más cerca de las personas en cada una de las regiones donde tiene participación, por medio de oficinas de servicio al cliente, sedes administrativas y operativas, en cada uno de los departamentos detallados en el mapa.

Cobertura e infraestructura internacional

UNE tiene una red multiservicios conectada a su red en Colombia, con salidas a través de redes ópticas submarinas en los cables Arcos, Maya, Emergia/SAM-1, Panamericano y CFx, que garantizan una disponibilidad del 99.8-99.9% a nivel de *backbone,* con múltiples rutas internacionales para proporcionar a los clientes conexiones de alta velocidad. Está conectado al NAP de las Américas y tiene puntos de presencia en Nueva York, Boston, Atlanta, Miami y Madrid.

Mercados servidos

Click para ver video.

UNE ofrece conectividad, contenido, soluciones en diferentes plataformas y aplicaciones útiles para el desarrollo de los mercados nacionales e internacionales.

1

Hogares y Personas:
UNE satisface las necesidades de comunicación, información y entretenimiento de los hogares, que pueden elegir entre las diferentes ofertas de Telefonía fija, Internet y Televisión por suscripción. Además, UNE ofrece los servicios de Larga distancia, Internet móvil y Hogar seguro, entre otros.

De igual forma, presta sus servicios fuera del ámbito familiar y aparte del lugar de residencia o trabajo, mediante Tarjetas prepago con las que sus clientes pueden acceder a múltiples servicios de telecomunicaciones y teléfonos públicos.

2

PYMES:
La Compañía atiende a las micro, pequeñas y medianas empresas, contribuyendo a evolucionar sus negocios. Así, a través de los servicios de conectividad, contenido, soluciones en diferentes plataformas y aplicaciones útiles para el desarrollo, UNE se convierte en un aliado tecnológico y estratégico para la expansión de los mercados, la mejora de la competitividad y la eficiencia.

3

Corporativo:
UNE atiende las necesidades de comunicación e información de las entidades del Gobierno y las grandes empresas, por medio de soluciones integradas y productos especializados por sectores, basados en las TIC.

4

Internacional:
La empresa cubre el mercado internacional gracias a la experiencia, capacidad y potencia de la infraestructura de sus redes, plataformas y servicios de telecomunicaciones. De esta forma atiende las necesidades de tres segmentos:

- Operadores de telecomunicaciones licenciados en Colombia que compran capacidades básicas con el fin de vender sus propias soluciones.
- Inmigrantes latinos en Estados Unidos, Canadá, España e Inglaterra, quienes son atendidos a través del sistema prepago: tarjetas, recargas, pines virtuales, planes de larga distancia, conmutados, Voz IP y telefonía móvil.
- *Carriers* internacionales, *wholesalers* y operadores móviles con tráfico desde cualquier origen y destino.

Para tal fin, cuenta con la gestión que realiza con sus filiales Orbitel Servicios Internacionales (OSI), Cinco Telecom Corporation (CTC) y Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas (OCL), en Colombia, Estados Unidos y España, respectivamente.

Cambios significativos
durante el período de Reporte

1

Integración con EPM Bogotá

Durante el 2011 se desarrolló la integración comercial y organizacional entre UNE EPM Telecomunicaciones y UNE EPM Bogotá, como respuesta al mandato estratégico de la casa matriz, con el fin de fortalecer la presencia de UNE en el mercado bogotano. La integración implicó el desarrollo de un trabajo armónico de los equipos de ambas empresas dentro de un contexto estratégico, para lograr que UNE EPM Telecomunicaciones sea la empresa integrada más competitiva de Colombia, y la que mejor servicio presta a sus clientes.

Este proceso de integración, que permitirá expandir el mercado y contar con la infraestructura y ofertas para los clientes de Bogotá, se espera que se dé en el año 2012 con la integración jurídica de las dos empresas.

El proceso de integración con EPM Bogotá permitirá expandir el mercado y contar con la infraestructura y ofertas para los clientes de Bogotá.

2

Implementación del Régimen de protección al usuario

Durante el año 2011 se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario, con el objetivo de alinear a toda la Compañía en torno a los cambios de la Resolución 3066 –Régimen de protección al usuario– en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, y así ajustar los procesos para dar cumplimiento a los nuevos derechos que cobijan a los usuarios *en pro* de un servicio de calidad.

Los logros

- A diciembre 31, el proyecto se encontraba al 96% de cumplimiento de las tareas planteadas.
- Se realizaron cinco chequeos a los puntos de atención al usuario para garantizar el cumplimiento de la norma.
- Se realizó un acompañamiento de la dirección de Control Interno, que verificó la implantación de la Resolución.
- En el 2011 la SIC realizó tres validaciones del cumplimiento de la Resolución 3066 en los canales de atención a los usuarios.

Los puntos clave que entrega el proyecto son:

- Un contrato más claro y completo para el cliente.
- Comunicación continua con los clientes (información permanente).
- Envío de contrato a los usuarios por medio físico o electrónico, según la elección del usuario.
- Mejoramiento de los procesos y procedimientos de atención al cliente.
- Estructuración de nuevos guiones, más claros y completos para los clientes.
- Ajuste de los medios de comunicación con el cliente (*Contact Center* y Portal Web).
- Ajuste de los sistemas de información para la captura y manejo de la información de los clientes.
- Un refuerzo profundo (capacitación) de los procesos, procedimientos y la norma para atender a los clientes adecuadamente.
- Compensación al cliente por parte del operador, por falta de disponibilidad del servicio, según los requisitos establecidos en la norma.
- Ajustes en la eficacia del *Contact* en un 95% y en tiempos de espera en la línea gratuita (20 segundos) y en oficinas de atención (15 minutos).
- Línea gratuita 7 X 24.
- Garantía de la velocidad efectiva en el servicio de Internet.

Los Retos

En el año 2012 se seguirán fortaleciendo los procesos para garantizar el cumplimiento del régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, mediante el robustecimiento de la estrategia de atención del centro de llamadas y optimización del proceso de envío de contratos. De igual manera, se realizarán las adecuaciones necesarias para implementar el Código Único Numérico, CUN. Se dará inicio a la implementación del proyecto de Acuerdo que reglamentará la protección de los suscriptores y usuarios de TV por suscripción, el cual está en etapa de observaciones por parte del Gobierno.

Reconocimientos recibidos
durante el período de Reporte

- Primera compañía pública del país en certificar su proceso de auditoría interna bajo estándares internacionales, *The Institute of Internal Auditors*, IIA.
- Una de las diez primeras compañías de servicios públicos mejor evaluada en el país por sus prácticas en gobernabilidad, contratación y transparencia. Corporación Transparencia por Colombia.
- Una de las empresas públicas más conocidas y mejor evaluadas por los ciudadanos en favorabilidad, gestión y mejor servicio, Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín Cómo Vamos 2011.
- Ratificada por la firma *Bureau Veritas Certification* en el Sistema de Gestión Integral, con respecto a lo establecido en los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2004 e ISO 27001:2005.
- Premio Orbe Ambiental de la Cámara Colombo Francesa de Comercio e Industria y Portafolio, con el apoyo de la Embajada de Francia y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- Medellín, ganadora del VIII Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales, en la categoría "ciudad grande" 2011. Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones, AHCIET.
- Medellín, finalista del VIII Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales, Mejores Prácticas 2011, categoría Especial TIC y Salud. Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones, AHCIET.
- Mejor sitio de investigación: Red de Bibliotecas, Premios Colombia en Línea 2011.
- Se colocaron bonos de manera exitosa en el mercado de capitales colombiano por segundo año consecutivo.
- Calificación AAA por parte de BRC a las emisiones de bonos en circulación y también a la capacidad de pago de la Compañía.
- Fitch Ratings Colombia S.C.V. otorgó a UNE en noviembre de 2011 calificación AAA a la capacidad de pago de su deuda corporativa.
- Empresa número uno en la prestación de servicios de Internet en Colombia, según el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Clasificada como el segundo operador del país en TV por suscripción.

Equipo directivo

2011

Junta Directiva
Alonso Salazar Jaramillo
Federico Restrepo Posada
Óscar Hernán Herrera Restrepo
Juan Felipe Gaviria Gutiérrez
Juan Rafael Arango Pava
Federico Arango Toro
Luis Carlos Uribe Jaramillo

Presidente
Horacio Vélez de Bedout

Grupo Directivo
Juan Guillermo Vélez Ospina
Vicepresidente Gestión Operativa

Christian Toro Ludeke
Vicepresidente Finanzas y Administración

Sergio Restrepo Moreno
Vicepresidente Tecnologías y Operación

David Escobar Arango
Vicepresidente Mercados Corporativos

Juan Camilo Vargas Tamayo
Vicepresidente Mercados Pymes

John Jairo Marín López
Vicepresidente Mercados Hogares y Personas

Juan Ignacio Palacio Velásquez
Vicepresidente Mercados Internacionales

Luis Alberto Sánchez Correa
Gerente Desarrollo Corporativo

Jaime Andrés Plaza Fernández
Gerente Regulación

Alfonso León Ossa Gómez
Gerente Gestión Humana

Óscar Alberto Cano Castrillón
Director Control Interno

Luz Adriana Ochoa Flórez
Directora Comunicaciones e Imagen Corporativa

Juan Guillermo Usme Fernández
Secretario General

2012

Grupo Directivo
Juan Guillermo Vélez Ospina
Vicepresidente Gestión Operativa

Andrés Vélez Viera
Vicepresidente Finanzas y Administración (E)

Hernando Salazar Roldán
Vicepresidente Tecnologías y Operación (E)

Juan Roberto García Duque
Vicepresidente Mercados Corporativos (E)

Juan Camilo Vargas Tamayo
Vicepresidente Mercados Pymes

John Jairo Marín López
Vicepresidente Mercados Hogares y Personas

Juan Ignacio Palacio Velásquez
Vicepresidente Mercados Internacionales

Luis Alberto Sánchez Correa
Gerente Desarrollo Corporativo

Jaime Andrés Plaza Fernández
Gerente Regulación

Alfonso León Ossa Gómez
Gerente Gestión Humana

Óscar Alberto Cano Castrillón
Director Control Interno

Luz Adriana Ochoa Flórez
Directora Comunicaciones e Imagen Corporativa

Juan Guillermo Usme Fernández
Secretario General

Junta Directiva
Aníbal Gaviria Correa
Juan Esteban Calle Restrepo
David Escobar Arango
Juan Felipe Gaviria Gutiérrez
Juan Rafael Arango Pava
Federico Arango Toro
Luis Carlos Uribe Jaramillo

Presidente
Marc Eichmann Perret

Información de servicio

Sitio Web Corporativo: www.une.com.co
Buzón Corporativo: une@une.com.co
Fax Corporativo Nacional: 01 8000 51 88 33
(57) 4 - 515 5050 A.A.: 4040

Medellín
Sede Los Balsos
Carrera 16 No. 11A Sur-100
Conmutador: (57) 4-325 1505
Sede Santillana
Carrera 43A No. 1A Sur-143, Torre Norte
Conmutador: (57) 4-515 0505

Bogotá
Avenida Eldorado No. 69B-45, piso 3
Centro Empresarial Bogotá Corporate Center
Conmutador: (57) 1-606 5555

Barranquilla
Calle 77B No. 59-61, oficina 812
Centro Empresarial Las Américas II
Conmutador: (57) 5-318 5400

Cali
Avenida Vásquez Cobo No. 26N-54
Conmutador: (57) 2-652 0505

Carrera 66 No. 9-91
Conmutador: (57) 2-487 8700

Bucaramanga
Kilómetro 3 anillo vial Floridablanca-Girón
Conmutador: (57) 7-682 7010

Cúcuta
Calle 12A No. 2E-96 Urbanización Quinta Vélez
Conmutador: (57) 7-572 8280

Cartagena
Calle 25 No. 24A-16, Edificio Twins Bay, pisos 16 y 17
Barrio Manga
Conmutador: (57) 5-643 46 00

Manizales
Carrera 23 No. 73-100
Conmutador: (57) 6-880 9080

Armenia
Calle 16 Norte No. 14-50
Conmutador: (57) 6-749 3385

02 Informe de Gestión

- Entorno macroeconómico
- Resultados financieros
- Crecimiento nacional
- Satisfacción en el servicio
- Tecnologías y operación
- Contenidos
- Gestión integral
- Proyectos
- Asuntos regulatorios
- Compromisos y contingencias
- Retos
- Agradecimientos

Informe del Representante Legal, *la Junta Directiva y demás administradores de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.*

La economía colombiana terminó el año con resultados favorables gracias al comportamiento de los diferentes sectores económicos. El crecimiento del PIB durante el 2011 fue del 5.9%.

A continuación presentamos el Informe de Gestión y los Estados Financieros correspondientes al año 2011, en cumplimiento de lo establecido en la Ley y los Estatutos de la Compañía.

Entorno macroeconómico

La economía colombiana terminó el año con resultados favorables gracias al comportamiento de los diferentes sectores económicos. El crecimiento del PIB durante el 2011 fue del 5.9% y estuvo determinado básicamente por factores internos asociados con una mayor demanda, sustentada en el consumo de los hogares dado el alto nivel de confianza de los consumidores, las bajas tasas de interés, bajos niveles de inflación y el buen comportamiento de los indicadores del mercado laboral.

Adicionalmente, se vio influenciado por el buen desempeño del sector Minero, que ha aumentado la producción petrolera y minera; asimismo, la construcción se benefició por el incremento en el subsector de edificaciones, y el transporte por una mayor inversión pública en Sistemas Integrados de Transporte Masivo.

El buen comportamiento económico en 2011 estuvo asociado con un nivel de inflación que presentó una tendencia alcista durante el año, debido a las presiones ejercidas por la mayor demanda interna, los precios internacionales de *commodities* y, principalmente, por el choque de oferta generado por la ola invernal que azotó al país, afectando directamente el precio de los alimentos y del transporte.

Sin embargo, el aumento de la inflación no alcanzó a superar la meta del Banco de la República, ubicada entre 2% y 4%, debido en parte a los aumentos de la tasa de interés de intervención que se presentaron hasta agosto como mecanismo de política monetaria contractiva. La inflación terminó el año en 3.73% dentro del rango meta, aun cuando la incertidumbre sobre el comportamiento de la economía global hubiera sido la principal razón para que el Banco de la República no realizara nuevos aumentos de tasas hacia finales de año.

En el frente externo, el desempeño económico estuvo influenciado por una alta incertidumbre generada por la crisis de deuda soberana de países de la periferia europea y su contagio a todos los demás países de la Zona Euro y al resto del mundo. También se vio afectado con la desaceleración de la economía de Estados Unidos, uno de nuestros principales socios comerciales. Sin embargo, la diversificación de las exportaciones hacia otros destinos, como Brasil y China, hicieron que el comportamiento de estas fuera favorable en el año. De igual forma, las importaciones de bienes de capital y de consumo se vieron incentivadas por la revaluación, que estuvo presente durante gran parte del año.

La tendencia revaluacionista que presentó el peso durante 2011 estuvo asociada a los buenos fundamentales de la economía colombiana que permitieron la obtención del grado de inversión, contribuyendo al incremento en los flujos de inversión extranjera directa.

Con esto, puede concluirse que si bien el 2011 estuvo marcado por acontecimientos que dificultaron el comportamiento económico local y global, fue un año muy positivo para la economía colombiana, evidenciado en hechos importantes, como:

- La obtención del grado de inversión, mientras que Estados Unidos y varios países de Europa perdieron su calificación AAA.
- El crecimiento trimestre a trimestre de cerca de 5%, mientras que Europa entró en una recesión y Estados Unidos mostró un estancamiento económico.
- El nivel de desempleo nacional llegó a niveles de un dígito, mientras que en la mayoría de países europeos el desempleo alcanzó niveles de dos dígitos, como, por ejemplo, España, donde superó el 21%.
- A pesar de la fuerte ola invernal, que destruyó parte de la infraestructura vial del país, la inflación se mantuvo controlada.
- Favorable comportamiento de las finanzas públicas, beneficiadas por un importante incremento del recaudo y favorables precios internacionales del petróleo.
- La inversión extranjera creció cerca de 50%, dirigida básicamente al sector minero energético; y además, financió gran parte del déficit en cuenta corriente, disminuyendo la vulnerabilidad del país a choques externos.
- Importante acumulación de reservas internacionales.
- El "boom" minero energético y el fortalecimiento de la clase media permitieron un importante incremento del consumo privado, dado el auge del crédito interno.

Resultados financieros

Las mayores ventas del servicio de Internet, que crecieron 25.3% con relación al año inmediatamente anterior, aportaron 78,498 millones de pesos.

Con un incremento de 7.4% en los ingresos netos con relación al año inmediatamente anterior, UNE demuestra crecimientos sostenibles, que ratifican nuevamente que la estrategia de mercadeo y ventas desplegada ha sido exitosa y mantiene a la Compañía en la cima de las empresas de telecomunicaciones en Colombia.

Los **$1,724,569 millones en ventas**, $119,287 millones más que en el año 2010, están representados, entre otros, en las mayores ventas del servicio de Internet, que crecieron 25.3% con relación al año inmediatamente anterior, y aportaron $78,498 millones de más. El segundo servicio que contribuyó en mayor medida a este crecimiento de los ingresos fue la **Telefonía básica**, la cual se incrementó en un 13.7%, con **$76,510 millones,** debido principalmente al ingreso de clientes provenientes de UNE EPM Bogotá. En tercer lugar, se destacan $37,161 millones de más provenientes del crecimiento del negocio de Televisión por suscripción, el cual registró un incremento en ventas de 18.8% con relación al año inmediatamente anterior. Por su parte, el negocio de Datos creció 19.6%, representando ingresos adicionales por valor de $12,125 millones.

El total de costos y gastos operacionales crecieron un 13.4% con respecto al año inmediatamente anterior, ascendiendo a un total de $1,310,059 millones, valor que es cubierto ampliamente por los ingresos operacionales obtenidos en el mismo período, lo que arroja una generación de caja importante, que le permite a la Compañía cubrir incluso parte de sus inversiones.

Este mayor crecimiento en costos se explica fundamentalmente por tres razones. La primera de ellas es que el mayor volumen de ventas del período generó necesariamente incrementos en los costos asociados a mantenimiento y reparaciones, uso de redes y programadores, mercancía vendida (equipos de cliente), personal, entre otros. La segunda razón es que la reforma tributaria emitida por el gobierno nacional a finales del año 2010, generó exenciones de IVA a los usuarios de Internet de estratos 1, 2 y 3, impuesto que de todas formas tenía que ser asumido por el prestador del servicio y que representó para la Compañía costos adicionales por $13,487 millones en el año 2011, con relación al año 2010.

La tercera razón que generó un incremento inusual de costos y gastos fue el pago por concepto de arrendamiento de infraestructura, en el cual UNE debió incurrir, para garantizar la prestación de los servicios a los cerca de 185 mil clientes que recibió,

a finales de 2010, en el proceso de integración comercial con EPM Bogotá. Este solo hecho significó para la empresa costos adicionales, con relación a 2010, por más de $28,500 millones.

Con lo anterior, el EBITDA para el período de evaluación ascendió a $414,510 millones. Así las cosas, el margen EBITDA obtenido de 24%, a pesar de los incrementos referidos en los costos y gastos, sigue siendo un margen competitivo, propio de la industria en la cual se desenvuelve la Compañía.

La utilidad operacional del período se situó en $12,605 millones, inferior al resultado operacional del año inmediatamente anterior, debido, de un lado, a los costos y gastos adicionales generados por las mayores ventas realizadas en el año, y de otro lado, al mayor valor en depreciaciones, amortizaciones y provisiones registradas en el período. Esto último, que afectó el resultado en poco más de $61 mil millones, se explica por el cambio en el manejo del mantenimiento preventivo, en la amortización de intangibles y en la provisión de la cartera asociada a los servicios que facturan en nombre de UNE los operadores locales en todo el país.

En los ingresos y gastos financieros se observa no solo el efecto neto que producen las filiales de UNE en el resultado del ejercicio, y que se detallan más adelante en este Informe, sino también el registro contable del resultado del acto administrativo mediante el cual la CNTV autorizó a UNE la expansión y prórroga del contrato de concesión número 206 para la prestación de servicios de televisión, lo que generó un registro particular de $14,479 millones en el año 2011, y que afectó de manera directa la utilidad neta de la Compañía.

Finalmente, y como resultado de un año particularmente complejo en términos de los efectos financieros que producen los hechos relacionados en el presente Informe, se tuvo una pérdida neta por valor de $34,220 millones.

Filiales

En cuanto a las empresas filiales en el año 2011, se continuó de manera prioritaria con el despliegue del proceso de integración tecnológica, jurídica y comercial de **UNE EPM Bogotá**. En este proceso, y bajo el marco de operación previsto, dicha compañía obtuvo ingresos por valor de $72,158 millones, alcanzando con esto un cumplimiento presupuestal de 94.9%.

Con respecto al año anterior, el EBITDA de UNE EPM Bogotá se ubicó en $33,394 millones, con un margen de 46%, superando en 11 puntos porcentuales el margen alcanzado en el año 2010, que fue de 35%. Este resultado se explica por el cambio de operación de UNE EPM Bogotá, pasando de ser prestador de servicios de comunicaciones a ser el proveedor de red y *outsourcing* para la matriz de los servicios de administración, operación y mantenimiento en la ciudad de Bogotá, y a la política de control de costos y gastos, lograda en el período de evaluación.

UNE EPM Bogotá obtuvo una pérdida neta de $14,143 millones, resultado explicado por la carga financiera que aún soporta la Compañía y por la desvalorización de los activos, reconocida contablemente en diciembre de 2011.

Contexto

Evolución de los servicios en Colombia

Telefonía Básica

El desempeño de UNE continúa siendo positivo, tuvo crecimientos en los últimos tres años por encima de la industria. Su participación pasa del tercer puesto, con el 21,7% en diciembre de 2010, al segundo, con el 24,2% en junio de 2011, con más de 1,7 millones de líneas.

En Colombia tiene tendencia a la baja. Decreció a junio de 2011 el 0,2%.

Internet

UNE se mantiene como líder con un 27,3% de participación y un crecimiento de 38,1% entre el período diciembre 2010 y septiembre de 2011 (el doble de la industria).

El sector de Internet en Colombia ha tenido un crecimiento vertiginoso. Para el tercer trimestre del año 2011 alcanzó un total de 5.884.950 suscriptores (fijo y móvil), de los cuales 3.198.894 son accesos dedicados, con un crecimiento de un 21% entre diciembre de 2010 y septiembre de 2011.

El proceso jurídico de integración por fusión con esta filial se concluirá en el 2012, luego de la aprobación de la Superintendencia Financiera.

Por su parte, **EDATEL** generó ingresos totales por valor de $167,512 millones, que representan un crecimiento del 10% respecto al año 2010. El EBITDA fue de 55,670 millones de pesos, un 6% por encima del resultado del año anterior. El efecto de los gastos asociados al pasivo pensional y del mayor valor reconocido por depreciaciones, provisiones y amortizaciones, implicó que la utilidad neta alcanzara $5,510 millones, valor inferior al obtenido en el año 2010.

Durante el año 2011, **EMTELCO** obtuvo un total de ventas por $86,342 millones, derivados de los servicios de BPO y *Contact center*. Los costos y gastos de la Compañía ascendieron a $74,072 millones en el mismo período, su margen EBITDA alcanzó un 14.2%, y la utilidad neta ascendió a $6,816 millones, obteniendo un incremento con respecto a 2010 de un 22.9% y alcanzando con esto el tercer año consecutivo en que arroja resultados positivos.

Televisión

UNE se consolida como el segundo operador con un 26,7% del mercado a diciembre de 2011.

La televisión por suscripción en Colombia ha tenido una tendencia creciente y sostenida. Para diciembre de 2011 tuvo un crecimiento de 10,3%, con respecto a diciembre de 2010, llegando a 3.871.895 suscriptores, lo que significa 362.095 nuevos clientes en este mercado.

Accesos móviles

UNE se encuentra en el cuarto lugar con una participación de 3.8% y una variación relativa en el tercer trimestre de 2011 de 91.1% frente al cuarto trimestre de 2010.

En el tercer trimestre de 2011 Colombia alcanzó 2.686,056 suscriptores de Internet con accesos móviles.

Telefonía móvil celular

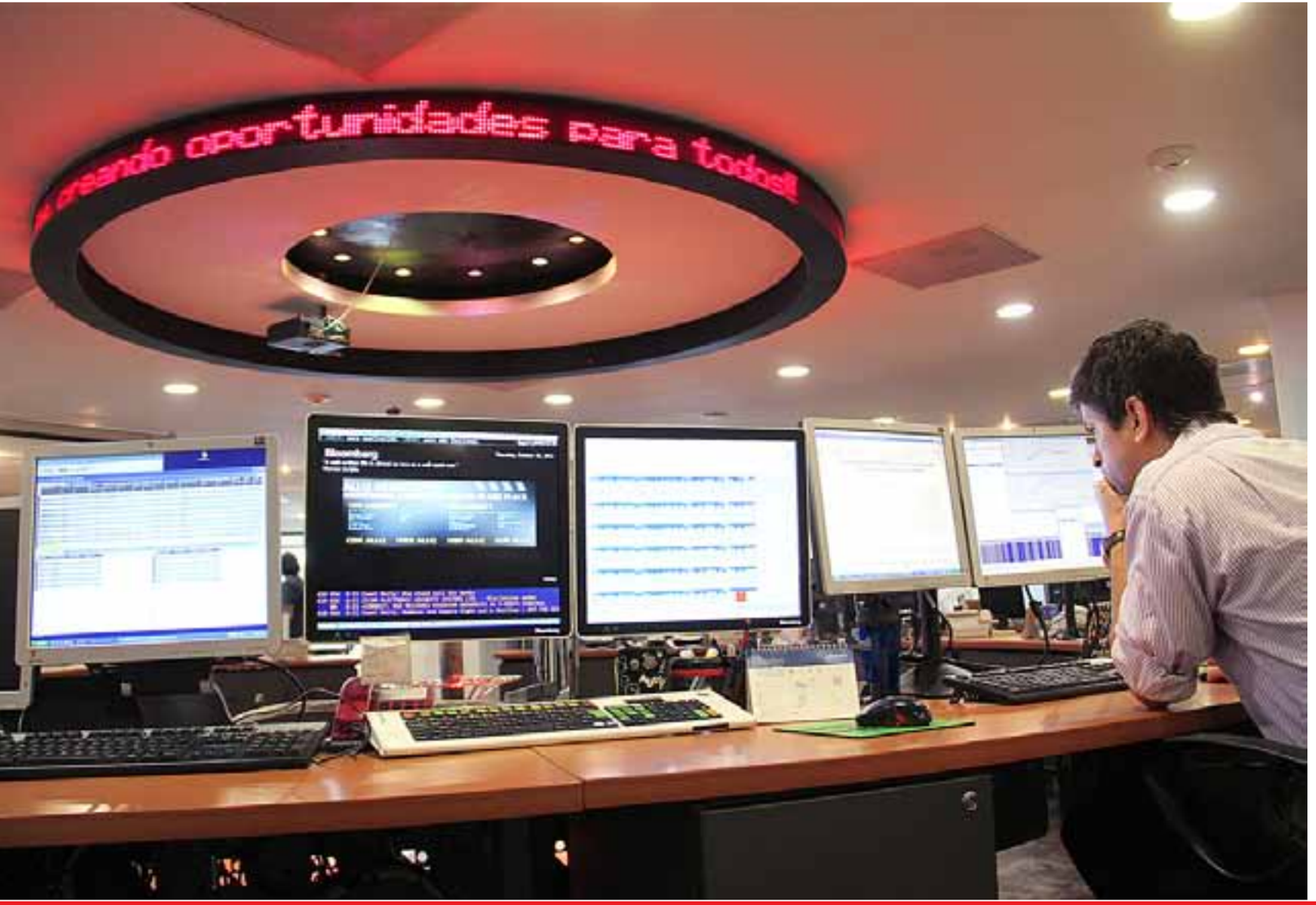
En Colombia tuvo un crecimiento del 4.1% entre el período diciembre de 2010 y el primer semestre del año 2011, donde se suman más de 46 millones de clientes. Los nuevos crecimientos de la movilidad se están dando en Internet y datos.

En el Eje Cafetero, **Telefónica de Pereira** –ETP– obtuvo ingresos por $101,805 millones. Los costos y gastos aumentaron el 9.9% en el último año, hecho que se explica principalmente por el incremento en ventas. Sin embargo, en 2011 la variación de costos y gastos efectivos fue superior a la de ingresos operacionales, lo que llevó a la disminución del EBITDA en un 11.4%. No obstante, la utilidad neta, que ascendió a $11,213 millones, creció en $9,205 millones con relación al resultado neto del año anterior.

Las filiales **OSI** (Orbitel Servicios Internacionales), **OCL** (Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas) y **CTC** (Cinco Telecom Corp) arrojaron utilidades netas de $2,013 millones, –$5,854 millones y –$99 millones, respectivamente. Colombia Móvil, por su parte, continuó en la senda de los números positivos. En tal sentido, durante el año 2011 arrojó utilidades netas por valor de $6,549 millones.

La Compañía ha tenido como objetivo prioritario, en estos cuatro años, el crecimiento de mercado para lograr su posicionamiento dentro del sector de las telecomunicaciones, y pasar de un ámbito regional a uno nacional. Cabe destacar que el mandato estratégico de EPM es la consolidación como operador nacional. Gracias a la ampliación de cobertura que se ha logrado, y teniendo en cuenta todas sus filiales, UNE puede atender el 70% de la población urbana colombiana, con presencia en 19 de los 26 municipios más importantes del país.

2011, un año de crecimiento nacional



El crecimiento de UNE en el mercado nacional tuvo en 2011 un gran impulso. En este período se llevó a cabo un trabajo agresivo de expansión de redes en las zonas centro y norte del país; se inició la implantación de la infraestructura requerida para iniciar las operaciones de Internet móvil, en el primer semestre de 2012, y se dio la integración organizacional y comercial con UNE EPM Bogotá, un mercado relevante en la estrategia de consolidación nacional de la Organización.

En términos organizacionales fue de gran impacto el trabajo desarrollado con el programa de proyectos denominado Productividad, que se viene adelantando desde 2009 y busca el aseguramiento de ingresos de la Compañía, la eficiencia operativa y el ajuste de la oferta comercial. Asimismo, se realizaron cambios en los procesos internos y de cara al cliente, en cumplimiento de la Resolución 3066, que garantiza la satisfacción y el cumplimiento de los derechos de nuestros usuarios.

Los negocios

Hogares y personas

El 2011, para el negocio Hogares y personas, fue un año positivo debido al acelerado crecimiento de su portafolio en servicios suscritos y en ingresos. Los ingresos generados por esta Unidad a diciembre de 2011 suman más de $1 billón 40 mil millones, lo que implica un crecimiento de más de $131,000 millones frente al mismo período de 2010; es decir, un aumento de casi 15% en facturación y un cumplimiento del presupuesto de ingresos de un 98%. Los servicios vigentes llegaron a más de 3.3 millones, cerca de 480.000 servicios más que en diciembre de 2010, para un cumplimiento del presupuesto de 139%.

La estrategia competitiva se centra en potenciar la marca gracias al desarrollo de una oferta completa y convergente con altos estándares de servicio, que atiende los diferentes segmentos socioeconómicos, que busca incrementar los canales de distribución y premia a los clientes. Esta estrategia ha permitido incrementar la penetración de productos, aumentando el número de servicios conectados por vivienda, e incrementando el nivel de empaquetamiento de la base de clientes de un 62% a un 70% en lo corrido del año.

1

Por líneas de servicio, esta estrategia ha redundado en el aumento de la facturación de la **Telefonía local**, cumpliendo así el presupuesto en un 98%, **con ingresos por más de $474,000 millones en el año**, lo que se convierte en un logro destacable dado el decrecimiento de ingresos y en líneas activas de este servicio en el país.

2

En el servicio de **Internet**, UNE mantiene y consolida su liderazgo por medio de una mejora en su oferta de valor, un incremento continuo de las velocidades y ofertas promocionales para la base de la pirámide. De acuerdo con los datos reportados a la CRC se logró un crecimiento constante en el año, por medio del cual, a tercer trimestre, cerró con 798.178 accesos, lo que significó tener una **participación de 28.5%** en el mercado, cerca de 60.000 clientes de diferencia con respecto al segundo operador del mercado, mientras que a septiembre de 2010 esa diferencia era de menos de 1000 clientes. A diciembre de 2011(datos CRC) cerramos con cerca de **843.000 accesos de Internet**, un 46% más que en 2010. Los servicios de Internet son el principal motor de crecimiento en ingresos, ya que aumentaron en más de 26% y alcanzaron más de $279,000 millones en el año, representando así el 27% de los ingresos totales del negocio. En **Larga distancia** se cumple el presupuesto de ingresos al 100% y con **ingresos superiores a los $38.000 millones** en el año.

3

En la categoría de TV por suscripción **UNE se destacó como el operador del mercado con mayor crecimiento en Colombia con más de de 122.000 suscriptores adicionales en 2011**, mejorando la participación en el mercado de 26% en diciembre de 2010 a casi 27% en diciembre de 2011. Esto se logró, entre otras razones, gracias a que UNE es el único operador en el país en contar con una oferta altamente interactiva, como con IPTV. Los ingresos por este servicio alcanzaron cerca de $226,000

UNE cuenta con la oferta de valor más completa del país, en la que se integran opciones de comunicación, información y entretenimiento, tanto en redes fijas como móviles

millones en el año, es decir, un 18% más que en 2010, lo que implica un **cumplimiento del presupuesto de ingresos de 101%**.

4

En diciembre de 2010 UNE celebró un contrato con Cable Unión, Cable Vista (Global TV) y Media Commerce, que solucionó el pago de una acreencia existente, a favor de UNE y EPM, por el uso de infraestructura de postes y ductos de propiedad de estas, por parte de Cable Unión. El total de la acreencia a diciembre de 2010 era de $6,191,079,306 para UNE, y de $9,422,916,696 para EPM. El pago de ambas acreencias se realizó mediante la dación en pago de 29,000 usuarios del servicio de Televisión por suscripción, dentro de los cuales están comprendidos clientes de Internet de banda ancha, a favor de UNE. Con esta transacción **UNE adquirió nuevos clientes** y logró recuperar a su favor, y a favor de la matriz EPM, una deuda de muy difícil cobro.

UNE busca convertirse en el primer operador convergente en el país, integrando en un solo portafolio todas las ofertas de telecomunicaciones, ya sean fijas o móviles. En busca de ese objetivo, la empresa cuenta también con una oferta de servicios de voz móvil, lanzada a mediados de 2011, en la que tiene cerca de 69.000 líneas activas y una oferta de Internet móvil con más de 100.000 suscriptores a diciembre de 2011, consolidándose como el **primer operador dentro de los OMV** (Operador Móvil Virtual) en el país.

5

UNE busca convertirse en el primer operador convergente en el país, integrando en un solo portafolio todas las ofertas de telecomunicaciones, ya sean fijas o móviles.

6

Se han generado además importantes propuestas para penetrar la base de la pirámide, como Internet 8D, banda ancha por demanda, variedad de empaquetamientos y esfuerzos continuos en la mejora del servicio y la fidelización de clientes. Ello ha mantenido relativamente constante la tasa de retiros en un ambiente altamente competitivo y **se mantiene una alta calificación en el estudio de satisfacción del cliente** –NSU–, que nos ubica como el **mejor servicio de Banda ancha residencial** en el país.

Todo lo anterior se ha logrado gracias a que se cuenta con la oferta de valor más completa del país, en la que se integran opciones de comunicación, información y entretenimiento, tanto en redes fijas como móviles, y a que no se han ahorrado esfuerzos en incrementar los indicadores de satisfacción y lealtad de clientes.

Click para ver video.

Los negocios:

Pymes

Para el negocio de Pymes, se destaca durante el año 2011 el lanzamiento de ofertas como Círculo de empresarios UNE, Asistencia UNE, Vitrina *On Line*, Portafolio avanzado, así como las Capacitaciones UNE y el Club Tecno.

El presupuesto de ingresos se cumplió en un 104%, pasando de $197,000 millones en 2010 a poco más de $238,000 millones en el 2011, lo que significó un crecimiento interanual de 21%, gracias en parte a la consolidación de la estructura comercial por regiones con fuerza de ventas presencial en más de 30 localidades, entre las cuales se destaca la integración con UNE EPM Bogotá.

círculo empresarios UNE

Con la entrada en operación de la plaza Bogotá y las estrategias de penetración en las ciudades a crecer y de mantenimiento en las ciudades a defender, el servicio de **Telefonía** creció un 24% en ingresos, al pasar de $94,000 millones a más de **$116,000 millones**.

El servicio de **Internet** cerró el año con ingresos superiores a **$60,000 millones** y más de **75.000 suscriptores de banda ancha**, lo que significó un aumento en los ingresos de 17% y en la base de clientes de 41%.

En el servicio de **Larga distancia** se lograron ingresos por más de **$16.800 millones**, 1% por debajo de lo presupuestado, con un decrecimiento de 11% con respecto a 2010. En esta línea se sigue compitiendo fuerte ante las ofertas empaquetadas de los competidores.

En la línea de **Aplicaciones y Contenido**, que incluye los servicios de directorio telefónico y Línea 113, se tuvieron **ingresos por más de $20,000 millones**, logrando un crecimiento de 8% con respecto a 2010.

En **Televisión empresarial** se tuvo un crecimiento en ingresos de 77%, al superar los **$9,500 millones**, y un crecimiento de 29% en unidades, al llegar a cerca de 29.000 servicios.

Buscando una mayor satisfacción de los clientes, se implementaron diferentes estrategias, enfocadas a mejorar el servicio y los indicadores de gestión de los procesos de quejas y reclamos. Como resultado de este trabajo se destaca:

- Empoderamiento de 24% de los casos cerrados en un primer nivel de atención de quejas de factura.
- Los daños solucionados en un primer contacto, pasaron de 40% a 60%, minimizando la visita a campo y optimizando los tiempos de atención.
- Los clientes reincidentes y reiterativos pasaron de un 15% a un 7%.
- Las instalaciones realizadas en menos de cuatro días pasaron de 66% a 81%.
- Se optimizó el *contact center* de servicios a través de la implementación de IVR transaccionales.
- Se consolidó el esquema de ejecutivos de servicio técnico para los clientes Pymes, garantizando óptimo servicio postventa.

Los negocios:

Corporativo

Desde el negocio de Mercados Corporativos se viene liderando la transformación del país con grandes proyectos, que buscan posicionar a UNE como el mejor aliado de quienes trabajan por Colombia, a través de la prestación de servicios TIC que impactan a la comunidad y a las instituciones.

Click para ver video.

Durante el año 2011 los ingresos generados ascendieron a $277,037 millones, con un cumplimiento del presupuesto de 99.9%. Se logró un crecimiento de 19% en los ingresos de la base de clientes atendidos por este negocio en los sectores público y privado. Este crecimiento es calculado tomando como base la facturación del año 2010 depurada, sin los ingresos de los clientes Pymes y *Carriers,* que fueron pasados a otras unidades de negocio, y sin los ingresos del contrato de Registraduría para elecciones 2010.

Entre los principales negocios desarrollados durante 2011 se destacan:

Ministerio de la Protección Social: con una solución integral de comunicaciones para su Centro nacional de enlace en cerca de 250 puntos de atención a nivel nacional.

Registraduría Nacional del Estado Civil: cada año crece la cobertura y prestación de servicios integrales de *outsourcing* en TI con esta entidad. Hoy se cuenta con una red de servicios que integra seguridad, conectividad, mesa de ayuda, soluciones y dispositivos móviles, entre otras aplicaciones en 599 sedes distribuidas en todo el territorio nacional.

Bancolombia: UNE se ha fortalecido como uno de los dos proveedores estratégicos del grupo y ha logrado cerrar nuevos contratos para la prestación de servicios de red WAN y LAN en su red de sucursales y cajeros, y la implementación de un modelo de comunicaciones en la nube para sus oficinas.

Davivienda: se logró una mayor participación en la prestación de servicios para su red de conectividad, lo que permite un mayor posicionamiento como aliado en TIC.

Secretaría de Educación de Medellín: desarrollamos de la mano de Medellín Digital el programa *School cloud* (computadores en la nube), el cual permite a alumnos y docentes tener un mayor acceso a toda su información y trabajo académico, además de economizar un 80% de energía y contar con niveles de seguridad mucho mejores que los computadores tradicionales. En total 79 instituciones públicas de Medellín estarán conectadas de esta manera, beneficiando a más de 75 mil estudiantes a través de 3 mil puntos de acceso fijo, siendo la Institución Educativa Aures la primera gran beneficiada con este proyecto.

Telemedicina

A través de este tipo de negocios, UNE se ha convertido en el aliado tecnológico de las grandes entidades locales y nacionales, y de las más importantes empresas del sector privado a lo largo y ancho del territorio. La puesta en marcha de estos proyectos aporta en la construcción de ciudades y empresas inteligentes.

Todo esto ha sido posible a través de mejoras continuas en los procesos que certifican la calidad y aseguran el soporte y prestación de grandes proyectos de integración con terceros.

Adicionalmente, UNE continúa construyendo futuro con la definición de un nuevo portafolio basado en verticales de interés en el mercado público y privado, y adelantando la puesta en marcha de pilotos de innovación que la ubican a la vanguardia de las grandes soluciones tecnológicas, como:

- **Proyecto RFID control de acceso base fuerza aérea CACOM 5:** una solución tecnológica que aporta a la seguridad del país, a través de un sistema de monitoreo de acceso y tráfico de personas, vehículos y armas, en el interior de esta base aérea en el municipio de Rionegro.
- **Piloto de telemedicina en Puerto Carreño (Vichada):** un modelo exitoso de prestación de servicios en telediagnóstico y teletratamiento. Este piloto se logra con bajos costos de infraestructura, pero una excelente calidad de comunicación y alta aceptación y apropiación por parte de especialistas, pacientes y médicos en general. Este es un proyecto que aporta directamente a la salud y a la defensa nacional.

Desde esta unidad de negocio se trabaja en el fortalecimiento de la relación con terceros y gestión de aliados, la cual es fundamental para: implementar la estrategia de prestación de soluciones a la medida de las necesidades de los clientes, ser más ágiles en el diseño de las soluciones, generar mayor valor para los clientes y, además, obtener precios más competitivos. Todo esto se hace con una visión centrada en la gestión de clientes, lo cual permite lograr niveles de satisfacción por encima de otros competidores de la categoría.

La campaña "nos une la gente", presentada bajo un concepto y mensaje consistente en todos los medios de interacción con los clientes, permitió obtener el mayor *Top of mind* de la categoría para el sector Corporativo y de Gobierno en el 2011, por encima de los niveles de recordación de otras marcas.

Los negocios:

Internacional

Los resultados de UNE en el negocio internacional no fueron ajenos a los cambios regulatorios ni a la crisis económica global que viene golpeando los mercados internacionales, generando un notorio incremento en el desempleo en el colectivo de los inmigrantes latinoamericanos en EE. UU. y España; como tampoco al decrecimiento de la industria de la Larga distancia internacional en los últimos años, acentuada por los medios alternativos de comunicación, que sustituyen el servicio de LDI por las nuevas tecnologías de voz sobre IP y mensajerías instantánea.

En medio de esta coyuntura económica mundial, el ejercicio 2011 superó los objetivos fijados, logrando generar un EBITDA de $55,708 millones, frente a $45,244 millones presupuestados.

A pesar del contexto se mantuvo la consolidación de las filiales internacionales y el desarrollo de su portafolio de servicios:

- En Colombia, en la zona franca de Rionegro, la filial Orbitel Servicios Internacionales S.A. E.S.P. (OSI) tuvo un crecimiento de 15% en el EBITDA generado. De forma paralela, se sigue avanzando en la mejora de los sistemas y procesos de facturación y conciliación.

- En España, Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas (OCL) continuó su avance en el mercado de la telefonía móvil, en virtud del acuerdo firmado con Vodafone. Al cierre 2011 se obtuvo un crecimiento de 179% en los ingresos generados por esta línea de negocio, que ya suma 88.004 clientes, en línea con las proyecciones del plan de negocio.

- En EE. UU., Cinco Telecom Corporation (CTC) mantiene una posición destacada en el mercado latinoamericano, y su portafolio de productos llega a más de 25 Estados de la Unión, además de las provincias de Ontario y Quebec en Canadá. Durante el 2011 se desarrolló el portafolio de productos recargables y la plataforma electrónica de distribución directa (*webserver)*.

Finalmente, cabe resaltar los importantes avances en margen e incremento de EBITDA obtenidos en la operación de la zona franca, derivados de la implantación del Sistema de Gestión Integral y las mejoras en los sistemas y procesos de facturación y conciliación.

Satisfacción en el servicio

Un elemento diferenciador en la estrategia competitiva de UNE es, sin duda, el servicio. Por eso, año a año la Compañía mide el índice de satisfacción de los clientes en las diferentes unidades de negocio y toma las acciones necesarias que permitan mejorar los factores que los usuarios evalúan como relevantes para su satisfacción.

Para el año 2011, cada negocio avanzó en el desarrollo de su plan de mejoramiento, con resultados importantes en las mediciones del período.

Para **Hogares** el indicador se sitúo en 81% sobre 100. Las acciones se concentraron en el servicio de Internet, en el cual es líder nacional, y en el proceso de facturación, que es de gran sensibilidad. Se realizó un rediseño de la factura, que mejoró notablemente la experiencia del cliente en este proceso. Como complemento a la medición de satisfacción se realizó el estudio de Lealtad, en clientes UNE y de la competencia, con un resultado positivo, en un nivel promedio frente a las demás marcas (75% de Lealtad a la marca UNE).

Es de destacar la disminución de las quejas de servicio en un 45%; adicionalmente, el 97% de las quejas de factura se respondieron antes de diez días hábiles, por debajo de los quince que otorga la ley, y se solucionaron 27% más en el primer contacto, lo cual representa para la Empresa disminución en costos de atención y aumento en la satisfacción de los usuarios.

Año a año la Compañía mide el índice de satisfacción de los clientes en las diferentes unidades de negocio y toma las acciones necesarias que permitan mejorarlo.

En **Pymes** el indicador de satisfacción fue 78.7%. Uno de los retos en servicio se centró en la solución de requerimientos en el primer contacto con el cliente, mejorando la percepción y los tiempos de respuesta: el 24% de las quejas de factura se resolvieron en el primer contacto y los casos de daños solucionados en el primer nivel pasaron de 40% a 60%, lo que minimizó la visita a campo y optimizó los tiempos de atención. Los clientes reincidentes y reiterativos pasaron de un 15% a un 7% y las instalaciones realizadas en menos de cuatro días pasaron de 66% a 81%.

Adicionalmente, se optimizó el *contact center* de servicios a través de la implementación del IVR transaccional; se consolidó el esquema de ejecutivos de servicio técnico para clientes Pymes, garantizando un óptimo servicio postventa, y se consolidó el plan de acción Voz del Cliente.

En **Corporativo** el resultado del estudio Voz del Cliente se ubicó en 77.7%. En este negocio se adelantaron diferentes estrategias, orientadas a fortalecer las relaciones con los clientes y a monitorear los puntos de contacto de mayor impacto en la satisfacción.

El promedio de reclamaciones mensual fue de 321, mostrando un mejoramiento con respecto al año anterior, que fue de 351. Las quejas de servicio se atendieron de acuerdo con el indicador de oportunidad, es decir, el 70% de las quejas fueron atendidas en un tiempo inferior a cinco días hábiles. El 73% de las peticiones se atendieron en un promedio menor de diez días calendario, superando el promedio del año anterior, en el cual el 70% de los requerimientos se atendían en un promedio mayor de quince días, gracias a la implementación del agendamiento directo desde el *Pool* con el cliente y a la implementación de la resolución 3066.

Clientes por servicio (no incluye filiales)

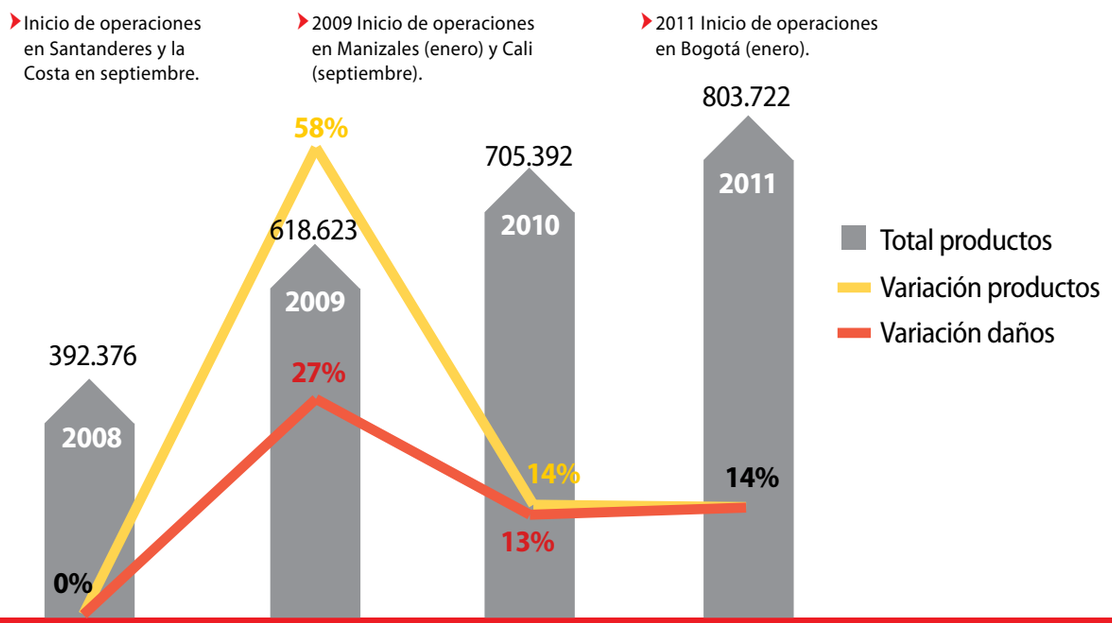
	2011	2010	Variación	Unidad
Telefonía	1.679.587	1.522.876	10,3%	Líneas
Banda ancha + WiMax	928.265	584.708	58,8%	Enlaces
Televisión[1]	1.071.177	878.776	15,5%	Servicios
Internet móvil	118.749	59.936	98,1%	Enlaces
Paquetes (2 y 3 Play)	802.768	654.633	22,6%	Paquetes

1. Incluye servicio de televisión prestado por filiales.

Crecimiento de la operación

En la figura se muestra el crecimiento de la operación en UNE en el período 2008-2011 y se marcan los hitos de crecimiento hacia nuevas ciudades. Se observa que las operaciones de UNE han tenido un crecimiento sostenido tanto de los productos instalados como de la atención de daños. En el 2011 se tiene más del doble de productos instalados que en el 2008. El comportamiento de la atención de daños también ha ido evolucionando a la par, pero este se ha logrado mantener controlado porcentualmente por debajo del crecimiento de productos ,aún con la entrada de la operación de ciudades como Bucaramanga, Cali, Cartagena y Manizales.

Evolución productos 2008-2011



Tecnologías y operación

Con el propósito de fortalecer la estrategia de consolidación en nuevos mercados a nivel nacional, se realizaron durante el 2011 las siguientes acciones en tecnología:

1. Se construyeron 2,353 kilómetros en anillos de fibra óptica. 536 kilómetros corresponden a accesos para atender clientes en Medellín, Manizales, Armenia, Bogotá, Bucaramanga y Cali. En las ciudades donde UNE presta servicios a través de redes híbridas fibra coaxial se construyeron 768,555 *home pass* y se amplió la capacidad de CMTS para 227,100 clientes. En las ciudades con redes de cobre se ampliaron 136,755 puertos DSLAM.

2. En la red de Transmisión nacional se ampliaron 20 Gigabits en el anillo central de fibra óptica, alcanzando una capacidad de 70 Gigabits y 20 en el anillo de la red a la Costa llegando a una capacidad de 200 Gigabits. Se integraron los *backbones* metropolitanos en Bogotá (equipos de UNE y EPM Bogotá). Se conformaron *backbones* metropolitanos en Barranquilla y Bucaramanga, y se expandieron los *backbones* de Medellín y Cali.

3. En el canal internacional se continuó con la estrategia de localizar en Colombia el contenido más visitado por nuestros clientes, reduciendo a la mitad las necesidades de cable submarino, mejorando notablemente los tiempos de respuesta de la navegación, y logrando ahorros del orden de 6.5 millones de dólares. Se instaló un nuevo nodo de Internet en Cartagena para que la navegación de los clientes de Banda ancha de dicha ciudad, Barranquilla y Bucaramanga no tenga que pasar por el interior del país, y así mejorar la calidad del servicio prestado en esas ciudades.

4. Se soportó el crecimiento del tráfico de Internet, que fue de 125% en capacidad acumulada.

5. Se trabajó en la consolidación del mercado de Bogotá, que implicó un esfuerzo tecnológico de cara al mercado, tanto en los elementos de oferta como en los sistemas de información que los soportan.

En la defensa y crecimiento de los mercados se destacan acciones que se convierten en un factor importante de diferenciación y obtención de ventajas competitivas frente a la competencia.

- Se desarrollaron 177 ofertas y soluciones especializadas, como Migración Comfama, Migración *Data Center* Emtelco, *School Cloud*, proyecto de Tránsito Medellín, Rionegro, Ibagué, entre otros.

- En Televisión interactiva (IPTV) se lanzaron nuevas funcionalidades, como la integración del decodificador PVR con disco extraíble, el recomendador de canales y películas y el ingreso de canales a la parrilla, finalizando el año con 23 canales en HD-Alta Definición.

- Se instaló la plataforma de TV Digital en Bogotá, Cali, Cartagena, Bucaramanga, Manizales y Medellín para prestar servicios avanzados e interactivos, similares a los de IPTV en los sectores, donde solo se cuenta con redes HFC.

- Se instaló una cabecera de televisión en Bucaramanga, logrando un esquema de redundancia a nivel nacional del servicio de TV analógico, para garantizar la continuidad del servicio frente a una eventual falla. Asimismo, se realizó el despliegue de diferentes protecciones para los servicios de ToIP (SBC), correo electrónico (Antispam), *Hosting* dedicado e infraestructura de IDC (UTM).

De igual forma, para la mejora de los servicios existentes se puso en operación la plataforma TR069 para aprovisionamiento y gestión de CPE de ADSL, mejorando los tiempos de atención y gestión de clientes. Se mejoró la disponibilidad de la red HFC y se realizó la modernización de la cabecera de televisión en Medellín, para mejorar la detección y solución de fallas del servicio de televisión. Además, se implementó el monitoreo de los servicios de IPTV, TV digital y HFC, a través de sondas para la identificación oportuna de fallas relacionadas con aplicaciones, bases de datos y sistemas operativos, etc. En 2011 la cantidad de fallas se mantuvo estable, a pesar del crecimiento significativo en redes, equipos y plataformas.

Desde Tecnología y Operaciones se trabajó durante el año 2011 en la optimización de costos y mejora de ingresos. En este frente se mejoró el esquema de negociación en las compras, lo que permitió importante reducción de precios y se tradujo en un ahorro de cerca de $10,000 millones en las compras de este año.

Se mejoró el esquema de negociación en las compras, lo que permitió una importante reducción de precios y se tradujo en un ahorro de cerca de 10,000 millones de pesos.

- Las mejoras aplicadas en el esquema de operación de los contratos de premisa cliente, han significado ahorros en los procesos de aprovisionamiento y aseguramiento, superiores a los $34,000 millones en el año.

- La modificación del contrato de reparación de Terminales de laboratorio generó ahorros por $360 millones en el año.

- La implementación de las subastas inversas, las mejores negociaciones, las sinergias y el Plan Vallejo permitieron ahorros cercanos a $8,915 millones.

- Se intervinieron 33 sitios, se cambiaron rectificadores en siete sistemas de control de velocidad, se utilizaron equipos de aire con mayor eficiencia, etc., para lograr ahorros entre el 40% y 50% del costo de la energía.

- Se migraron las plataformas de correo JES a Zimbra, LDAP a *Redhat Directory Server,* generando ahorros por más de 200,000 dólares.

- Se trasladó la operación de mesa de ayuda de reparaciones e instalaciones a Emtelco, evitando una inversión superior a $5,000 millones, e implantando un esquema de pago por hora y no por persona, garantizando una reducción inmediata de costos al momento de introducir automatizaciones.

- El proceso de sincronización de centrales permitió la liberación de 34,000 circuitos de voz, generando ahorros por $500 millones/año.

- Se amplió el *Trunking* EPM para cubrir las zonas de HidroItuango (San Andrés de Cuerquia, Ituango, Toledo, vías de acceso), con lo cual se aumentó la facturación en $840 millones en 2011.

Las acciones desarrolladas por la Compañía permitieron mejorar el desempeño de indicadores como Tiempo Medio de Instalación –TMI– de 3.6 días, que representa una reducción de 27% con respecto al cierre de 2010, y un Tiempo Medio de Reparación –TMR– de 26.3 horas, con una reducción de 24% con respecto al cierre de 2010.

Las acciones desarrolladas por la Compañía permitieron mejorar el desempeño de indicadores como el Tiempo Medio de Instalación y el Tiempo Medio de Reparación.

Contenidos

A fines de 2010 se creó la dirección de TV y Contenidos, con el objetivo de resolver las necesidades de nuevos negocios y la creación de diferenciadores de las ofertas de acceso de manera transversal para las unidades de negocio de la Compañía. En este sentido se destacan resultados importantes:

- **Canal UNE:** cierra el año 2011 siendo el canal de mayor crecimiento en Colombia. Según el Estudio General de Medios, el Canal ha tenido un crecimiento de 1999% con respecto a enero de 2011, ubicándose como el canal de cable operador más exitoso del país. El mismo estudio, en su medición de recordación, le atribuye al canal 252.000 televidentes más que al siguiente canal del cable operador, Telmex, obteniendo nuestro canal 18 puntos de *ranking* por encima del de la competencia. Este resultado es aún más satisfactorio teniendo en cuenta que Telmex tiene casi el doble de suscriptores de televisión, con lo que su canal llega al doble de televidentes en distribución física.

- **Fútbol Profesional Colombiano (FPC):** por primera vez en Colombia, y por iniciativa de UNE, el FPC fue cubierto al 100% durante el 2011. El cubrimiento se efectuó en redes sociales, televisión y televisión HD.

- **Redes Sociales:** se impulsó durante 2011 la construcción de redes sociales, poniendo énfasis en el contenido que la Compañía distribuye. Con esta estrategia los grupos sociales que siguen a la empresa han crecido, alcanzando cerca de 100.000 personas.

- **TV Interactiva:** el 2011 terminó con un crecimiento de 37% en los ingresos de VOD comparados con 2010, con 910.000 transacciones acumuladas en el año. El establecimiento de relaciones directas entre UNE y los grandes estudios, como Warner Pictures, Sony y Disney, se ha traducido en la entrega de estrenos con ventanas de tiempo adelantadas exclusivamente para la Compañía, logrando que grandes títulos, como Inception, Río, El Cisne Negro, entre otras, se puedan ver antes de su salida en DVD.

- **4G LTE:** durante el 2011 la dirección de Contenidos se centró en desarrollar las plataformas para distribuir contenidos sobre la tecnología 4G. El año cierra con la plataforma preparada para TV Móvil.

Gestión integral

Gestión de riesgos

En el marco del Sistema de Gestión, UNE viene realizando un manejo integral de los riesgos a los cuales está expuesta, como un proceso que busca la estabilidad financiera, la protección de los activos e ingresos, la disminución de los riesgos a los que está expuesta y de las pérdidas que puedan presentarse por la ocurrencia de los mismos.

Dentro de los principales avances presentados en este período se tienen:

1. Valoración de riesgos y controles utilizando métodos cuantitativos para algunos riesgos extremos.
2. Focalización de esfuerzos en implementación de controles para mitigación de riesgos estratégicos.
3. Seguimiento más simple y focalizado a la gestión de riesgos.
4. Definición de prácticas costo/eficientes en la gestión de riesgos.

En el capítulo de Gobierno Corporativo se detalla más información acerca del modelo de Gestión de Riesgos en UNE, sus avances y retos para el 2012.

Gestión ambiental

UNE continuó durante el 2011 mejorando su desempeño ambiental en las zonas donde actúa. Nos llena de satisfacción el reconocimiento obtenido con el Premio Orbe Ambiental, entregado por la Cámara Colombo Francesa de Comercio e Industria y el periódico Portafolio, con el apoyo de la Embajada de Francia y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que enaltece las acciones llevadas a cabo por la Empresa, tendientes a la protección del Medio Ambiente. Este premio evaluó el cumplimiento de la normatividad vigente, la implementación de prácticas ambientales dentro de la empresa y en las comunidades de influencia, el manejo de los residuos y las disminuciones en los consumos de agua, energía y generación de emisiones atmosféricas.

Adicionalmente, para este período se destacan dos hitos importantes:

- Gracias al esfuerzo y compromiso de la Organización se obtuvo la certificación bajo la norma ISO 14001 con el alcance "Comercialización, instalación, operación, mantenimiento y servicio al cliente de servicios de información, comunicación y entretenimiento, que integran: voz, datos, valor agregado y multimedia".

- Frente al cambio climático, se trabajó de la mano con el Grupo EPM en la determinación del Inventario de Gases Efecto Invernadero, pudiendo establecer las toneladas de CO_2 equivalente, y establecer metas para su reducción.

Con respecto a los diez programas ambientales que se vienen implementando se pueden destacar los siguientes resultados:

- Disminución de 62% en el consumo de papel.

- Disminución de 30% en el consumo por concepto de facturación, como consecuencia de las diferentes acciones llevadas a cabo en el marco de la campaña ambiental y proyectos corporativos, como Gestión Documental "Documentum".

- Incremento de las fuentes lumínicas de alta eficiencia, pasando de un 77% a 83% del total.

- Se aumentaron los computadores configurados con eco prácticas ofimáticas para el ahorro de energía.

- Se implementaron nuevas terrazas verdes en otras sedes de la Organización.

- Se lograron disminuir los indicadores de consumo de agua y energía por cliente.

- Se recuperaron 348.295 equipos de telecomunicaciones, que evitaron la compra de equipos nuevos por un valor de $20,067 millones.

Procesos y certificaciones

Durante el año 2011 UNE realizó el mejoramiento continuo a su Sistema de Gestión Integral(SGI), a través del perfeccionamiento de los procesos, el incremento en el desempeño de los indicadores de satisfacción del cliente y el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en valores. Prueba de ello es el resultado exitoso de las auditorías internas y la auditoría de seguimiento que realiza la firma *Bureau Veritas Certification*, ratificando el compromiso y el nivel de desempeño del SGI de UNE, certificado en Seguridad de la Información bajo la norma ISO 27001, y Gestión de la Calidad bajo las normas ISO 9001 y NTCGP 1000.

El Sistema también incorporó las prácticas de gestión ambiental, haciendo evidente frente a terceros su responsabilidad corporativa; es así como en octubre de 2011 obtuvo el certificado en Gestión Ambiental ISO 14001.

Igualmente, con el objetivo de agregar valor y mejorar la efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos, y evaluar y mejorar la gestión de riesgos, el control y el gobierno de la Organización, se certificó el proceso de auditoría interna bajo estándares internacionales, por *The Institute of Internal Auditors*, IIA.

En este sentido, se puede concluir que la gestión corporativa de UNE en 2011 fue:

- **Eficiente/Eficaz/Efectiva:** demostró la capacidad del Sistema de Gestión Integral para lograr que se cumplan los requisitos para los productos y/o los servicios incluidos en el alcance, así como las políticas y los objetivos de la Organización, como lo concluye la auditoría externa.
- **Adecuada:** la Organización ha mantenido su Sistema de Gestión Integral de acuerdo con los requisitos de las normas verificadas en la auditoría interna y externa.
- **Conveniente:** el cumplimiento de los objetivos organizacionales se fundamenta en el Sistema de Gestión Integral, que actúa sobre los elementos organizacionales (estrategia, procesos, personas, estructura, y medición y resultados) satisfaciendo las expectativas de los grupos de interés.
- Los recursos para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Integral durante este período se aseguran a través de la asignación presupuestal al plan de negocio, proyectos y presupuestos de las áreas responsables de su ejecución, con el seguimiento constante y revisión por la alta dirección.

Proyectos

Productividad

En 2009 UNE inició el programa de Productividad que busca asegurar de manera sostenible los ingresos, llegar ágilmente al mercado con nuevos y mejores productos, atender de forma más rápida y eficiente a los clientes, disminuir las quejas y, en general, aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

Actualmente el Programa cuenta con 21 proyectos en ejecución, en tres frentes: Eficiencia Operativa, Aseguramiento de Ingresos y Oferta Comercial.

Al cierre del 2011, los logros obtenidos por el programa de Productividad, en términos netos (Ingresos / Ahorros – Costos / Gastos) es de $81 mil millones.

Cualitativos:
Los diferentes proyectos desarrollados en el marco de Productividad han arrojado logros cualitativos de cara al cliente, como la disminución en los tiempos medios de atención a fallas, tiempos medios de reparación y disminución en los tiempos de atención de llamadas en los *Contact centers*.

De igual forma, se han logrado avances en la definición del nuevo esquema de operación de cuadrillas y en la política de recuperación de equipos, lo cual ha representado ahorros significativos para la Compañía.

El horizonte de trabajo incluye proyectos que van hasta el año 2014, dado que el análisis de impacto en los cambios tecnológicos permitió decidir que era mejor afrontar un cambio gradual, que un *Big Bang* en los sistemas de tecnología.

Todos los cambios introducidos por los nuevos modelos tecnológicos, de procesos y organizativos, están permitiendo lograr una Organización más ágil y convergente.

Los diferentes proyectos de Productividad han arrojado logros cualitativos de cara al cliente, como la disminución en los tiempos medios de reparación y de atención en *contact center.*

4G LTE - Banda ancha móvil

Con la asignación del espectro radioeléctrico en la banda de 2,5 Ghz en la subasta realizada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, UNE se constituyó en el nuevo operador de comunicaciones móviles de datos en Colombia. La red requerida en uso del espectro para la Banda ancha móvil se trabajará con la tecnología LTE (*Long Term Evolution*), como lo han hecho la mayoría de los grandes operadores del mundo.

Dicho espectro le aporta un gran valor a la Compañía y la proyecta a una nueva dimensión empresarial, al permitirle ingresar al negocio de la Banda ancha móvil, que tendrá uno de los mayores índices de crecimiento en la industria de telecomunicaciones en los próximos años.

El Proyecto de Movilidad 4G se está apoyando, en gran medida, sobre las transformaciones y plataformas que UNE viene desarrollando dentro del programa de Productividad, lo que permite capturar diferentes sinergias en sistemas de información, procesos operativos, y especialmente poder diseñar una oferta convergente de servicios antes que otros operadores.

El compromiso del Ministerio de TIC, con respecto a la entrega del espectro limpio para UNE, inicialmente estaba para el mes de mayo de 2011. Sin embargo, cuando se observó que este plazo no se cumpliría, la Junta Directiva tomó la decisión de detener las inversiones de más alto monto (red y plataformas), al no tener certeza de la nueva fecha de disponibilidad del espectro. Además del inminente retraso en el despliegue de la red, el temor principal fue la declaración del Ministro anunciando la entrega de más espectro de 4G para finales de 2011.

UNE se constituyó en el nuevo operador de comunicaciones móviles de datos en Colombia. La red requerida en uso del espectro para la Banda ancha móvil se trabajará con la tecnología LTE.

Solo hasta que el MinTIC confirmó el 30 de septiembre como nueva fecha de entrega del espectro y publicó un documento de política pública en donde la entrega de más espectro para 4G se aplazaba hasta mediados de 2012, la Junta directiva de UNE autorizó continuar con el desarrollo del negocio y el despliegue de la red. Esto, luego de evaluar que el impacto de estar como operador único de Banda ancha móvil (4G-LTE) por menos tiempo, podía ser absorbido por el negocio.

Finalmente, en diciembre de 2011 se inició el montaje de la infraestructura de redes en las ciudades de Medellín y Bogotá, que tendrán oferta de movilidad en el primer semestre de 2012.

Gestión humana

El Talento humano se ha considerado como uno de los principales activos de la Organización. En este sentido, se han proporcionado las herramientas, los procesos y procedimientos adecuados para que tanto las personas como los equipos de trabajo alcancen un sobresaliente nivel de desempeño, con un óptimo desarrollo de sus competencias, una clara conciencia de sus responsabilidades, deberes y derechos como servidores públicos, en un ambiente laboral grato, y con los atributos de la cultura UNE que se requiere para potenciar la estrategia del negocio.

Para lograrlo ha sido de vital importancia que el recurso humano esté alineado con la estrategia. En consecuencia, se han coordinado los procesos de selección y retención del mejor talento, el aprendizaje, el desarrollo de competencias, el desempeño individual y grupal; el clima organizacional, la gestión del cambio y la cultura para asegurar los niveles de productividad requeridos.

La información relacionada con el talento humano se detalla ampliamente en el capítulo 9 de este informe. Pero cabe destacar el trabajo realizado en gestión de competencias, que ha permitido definir y desarrollar en las personas los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para alcanzar los resultados de UNE. En 2011 y mediante la metodología de panel de expertos, se construyeron en su totalidad los modelos de competencias de los roles o cargos identificados como clave en la Organización, como son: BRM (*Business Relationship Manager*), RT(Responsable técnico), *Product Manager, Project Manager* y líder de procesos.

De igual forma, se logró un avance significativo en la definición del Modelo de Gestión de desempeño individual, el cual permite identificar el nivel de contribución que cada uno de los colaboradores hace al logro de los objetivos de la Organización. Este año se establecieron los Acuerdos de Desempeño Individual –ADI– de 2.426 empleados, equivalente al 87,02% y se aplicó la encuesta "Valoración del liderazgo directivo", como indicador incluido dentro de los compromisos de negocio.

En el año 2011, con base en todas las lecciones aprendidas se mejoraron las herramientas de gestión de cambio, se construyó su procedimiento, se definieron políticas, indicadores de procedimiento y de gestión de las acciones derivadas de los planes de cambio de los proyectos. Actualmente se aplica la metodología a los programas de Movilidad y Productividad, entre otros proyectos, como Convergencia a NIIF, Estrategia Integral de Marca, Integración EPM Bogotá, etc.

Se han coordinado los procesos de selección y retención del mejor talento, el aprendizaje, el desarrollo de competencias, el desempeño individual y grupal y la gestión del cambio y la cultura para asegurar los niveles de productividad.

En cuanto a Clima Organizacional se llevó a cabo una medición en el mes de diciembre de 2011, cuyos resultados y plan de acción se ejecutarán en el período de 2012.

En Cultura Organizacional se realizó el diagnóstico de la cultura actual y con base en sus resultados, durante 2011, se definió un plan de transformación cultural que contemplaba aspectos como la definición de la cultura requerida o cultura meta, la definición de las brechas entre la cultura actual y la requerida, la identificación de los temas que fundamentan el plan de transformación cultural de UNE, ente otros aspectos.

Igualmente relevantes fueron los beneficios brindados por la Empresa a los funcionarios y sus beneficiarios, orientados a la satisfacción de sus necesidades básicas y al mejoramiento de su calidad de vida, mediante la entrega de ayudas económicas para educación, salud, contingencias, instrucción deportiva, recreativa y cultural. En el año 2011 se impactaron cerca de 16 mil personas, que recibieron beneficios por un valor de $20,296 millones. Asimismo, como complemento al desarrollo integral de los colaboradores, se organizaron actividades para el aprovechamiento del tiempo libre y el sano esparcimiento, con una inversión total de $1,601 millones impactando a 26.209 personas.

Transparencia

Como parte de la esencia de la Compañía, como empresa 100% pública, ha participado decididamente por tres años consecutivos y de manera voluntaria en la medición del índice de transparencia en empresas de servicios públicos que realiza la Corporación Transparencia por Colombia.

El Índice de transparencia evalúa factores como Apertura, Diálogo, Reglas Claras y Control. Sobre estos atributos se ampliará la información en el capítulo 4 de este informe.

En los tres años de la medición UNE ha logrado incrementar en 16 puntos su indicador de Transparencia, pasando de 73 puntos en el año 2009 a 89 puntos en el 2011. Los resultados revelan crecimientos significativos especialmente en el componente de reglas claras, 29 puntos, y 20 puntos en apertura informativa. En los componentes como Diálogo, que fue evaluado con 75 puntos en la primera medición, incrementa 14 puntos su calificación y el de Control se mantiene en el grado de desarrollo de 95/100.

Reputación

Los esfuerzos realizados por la Compañía por mejorar cada día sus prácticas de gobernabilidad, están alineados con el trabajo que igualmente viene haciendo para crear valor y fortalecer la confianza y la reputación entre sus públicos de interés.

Conscientes de que el camino que hay que recorrer para ser una empresa admirada y valorada por todos es largo y requiere consistencia; UNE emprendió en el año 2009 y con la metodología de una firma con gran experiencia como Ipsos Napoleón Franco, la medición del indicador de Reputación Corporativa. Para satisfacción de la Compañía, los resultados entregados por los estudios realizados permiten ver cómo en poco tiempo ha logrado que sus grupos de interés la reconozcan al lado de las empresas más grandes y tradicionales, ubicándola como la primera en todos los indicadores dentro del sector de las Telecomunicaciones.

Esta medición evalúa los factores y atributos que más aportan a la construcción de la reputación, como Ambiente de trabajo, Confianza y Transparencia, Responsabilidad social, Gestión corporativa, Visión y liderazgo y Primero el cliente, además del desempeño que perciben de UNE en cada uno de ellos.

Adicionalmente, una medición externa e independiente que permite ver el desarrollo de este indicador de Reputación es el estudio MERCO empresarial, que mide más de 1.000 empresas con una facturación superior a los 30 millones de dólares al año y a los líderes más importantes del país. UNE fue incluido desde el año 2009, cuando entró a formar parte de las primeras 100 empresas y a partir de ese momento ha mostrado una evolución importante. En el 2009 se ubicó en el puesto 80 y en 2011 subió al puesto 34. Igualmente, ocupa el segundo lugar del *ranking* del sector Telecomunicaciones.

Salud de marca UNE

La marca UNE representa hoy el 12.1% del valor total de la Compañía, según estudio de valoración de marca realizado por la firma *Millward Brown* a enero de 2011.

En poco tiempo la Compañía, con su marca UNE, ha logrado ser el primero en TOM *(Top of Mind)* en la oferta de «Telcos», con un conocimiento total de marca de 93%. Su TOM total en los tres segmentos es de 26%. Se destaca como una marca sana, que ha crecido en sus indicadores de TOM y TOH (*Top of Heart*), por encima de la categoría, según estudio de Salud realizado por la firma *Consumer & Insights* a enero de 2011.

Asuntos regulatorios

El 2011 fue en términos regulatorios un año de importantes acciones para UNE.

Política pública de TIC

Un equipo interdisciplinario, liderado por la gerencia de Regulación de UNE, elaboró el documento "Colombia, digital e incluyente" que busca materializar ideas para hacer de Colombia un país con prosperidad para todos: con más empleo, menos pobreza y mejor futuro.

Para UNE EPM Telecomunicaciones las TIC impulsarán al país hacia un futuro de prosperidad. Este documento pretende hacer una evaluación estratégica de la contribución de las TIC al desarrollo económico y social de Colombia, y presentar propuestas encaminadas a lograr que el sector se convierta en la "locomotora de las locomotoras" del desarrollo.

Multijugadores

UNE presentó argumentos para reclamar al gobierno la necesidad de tomar medidas inmediatas y de alto impacto que estimulen la participación de varios jugadores en el mercado, incrementando la presión competitiva y evitando la concentración o monopolización.

Política pública para el despliegue de Infraestructura de TIC

Se propuso una política pública integral para el despliegue de infraestructura de TIC que propende por la coordinación nacional y regional, buscando la reducción y armonización de requisitos, la disminución de tiempos en la expansión y la reducción de costos.

Gestiones con la CRC

La Resolución CRC 3136 de 2011 señaló la disminución gradual de la remuneración de cargos de acceso a redes móviles. Esta resultaría en una disminución de $3,000 millones en costos de terminación en redes móviles[2, 3].

Antes, la Resolución CRC 2354 de 2010 había modificado las condiciones de remuneración y dimensionamiento de las interconexiones entre los operadores LDI y móviles. En seis (6) meses el tráfico de LDIE de UNE hacia las redes móviles disminuyó cerca de 50%, lo que significó una disminución de $10,000 millones en ingresos[2]. La CRC corrigió la medida con la Resolución 2585 de 2010, después de la gestión regulatoria de UNE.

Mercados relevantes

La CRC publicó el 18 de mayo de 2011 la Resolución CRC 3510 de 2011, mediante la cual efectuó la revisión de las condiciones de competencia en los mercados relevantes

2. Aunque podría limitar la ventaja competitiva que UNE explota en sus interconexiones de LDIE con esas redes.
3. Cálculos de la Subdirección de Relación con Operadores.

de datos y acceso a Internet. Los operadores Comcel y DirecTV solicitaron a la CRC que se hiciera un análisis detallado de los mercados de banda ancha fija en el Valle de Aburrá, donde denunciaron la existencia de posibles fallas de mercado dada la alta participación de UNE. Como consecuencia, la CRC determinó realizar un monitoreo e investigación particular a UNE para evaluar la posibilidad de imponerle medidas regulatorias específicas en los mercados de banda ancha fija del Valle de Aburrá.

La gestión, coordinada por la gerencia de Regulación, ha buscado defender a UNE de las acusaciones de sus competidores y evitar que le sean impuestas obligaciones particulares que afecten su posición competitiva.

Protección de usuarios

La Comisión de Regulación de Comunicaciones estableció el nuevo Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, mediante la Resolución 3066 de 2011. Se determinó la posibilidad de empaquetar soluciones, sin que ello se considere como trato discriminatorio. Además, se determinaron condiciones para comercializar servicios y terminales, requeridos para el desarrollo del mercado 4G de UNE.

Neutralidad

La CRC mediante la Resolución 3502 de 2011 señaló cuatro principios que deben observarse para garantizar la neutralidad de la red: libre elección, no discriminación, transparencia e información. Se logró que los operadores puedan hacer gestión de tráfico en las redes sin que se considere como un bloqueo de contenidos, y se establece la posibilidad de definir planes tarifarios especiales según el contenido al que accedan los clientes.

Sistemas de información

Se logró reducir el número de reportes de información e información requerida por la CRC. Con el Sistema de Información Integral (SII) de Tecnologías de Información y Comunicaciones para Colombia del MinTIC, se coordinarán y reducirán las solicitudes de información por parte de otras entidades.

Indicadores

Mediante la Resolución 3496 de diciembre 5 de 2011 la CRC expidió el Régimen de Reporte de información periódica de los PRST (proveedores de redes y servicios de TIC), definiéndose en ella 32 formatos de reporte a ser consignados en el Sistema Integral de Información (SII: "COLOMBIA TIC"). Anteriormente se hacía en el SIUST, pero con el cambio se pretende mejorar la gestión de la información y evitar la duplicidad en los requerimientos por parte de las autoridades.

En este sentido, se logró la eliminación de algunos formatos, por citar uno, el de teléfonos públicos, y otros se simplificaron como es el de Internet conmutado, en el cual se redujo la información y su frecuencia pasó de trimestral a anual.

Subsidios Internet y Telefonía

La CRC expidió el 28 de abril de 2011 la Resolución 3052 de 2011, mediante la cual se redefinen los topes anuales del consumo básico de subsistencia para el servicio de TPBCL y TPBCLE.

En enero de 2012, el ministro de TIC anunció que asignará $100 mil millones directamente para proyectos de masificación de acceso a banda ancha[4]. Se propuso asignar los recursos a cada operador en proporción a su participación de usuarios en el mercado[5]. A UNE le corresponderían alrededor de $25 mil millones.

Para UNE EPM Telecomunicaciones las TIC impulsarán al país hacia un futuro de prosperidad. Este documento pretende hacer una evaluación estratégica de la contribución de las TIC al desarrollo.

4. "… el Ministro explicó que dentro del tema de la reglamentación para los subsidios de Internet en estratos 1 y 2, hubo una reunión con él y los presidentes de los operadores fijos para ver cómo sería, de la cual aún no hay un pronunciamiento oficial, pero aseguró que "tenemos para este año un presupuesto de 100.000 millones de pesos para dar subsidios" y concluyó que "estos empezarían a regir a partir del segundo trimestre de este año". …" (http://www.elmundo.com/portal/noticias/economia/buen_comportamiento_del_sector_tic.php - 23 de enero de 2012).
5. A la espera de anuncio formal.

Régimen único de contraprestaciones
El MinTIC propuso eliminar la excepción dada para el factor N, aumentando la contraprestación de WiMAX en alrededor de un 700%, situación que se logró controlar.

La variación habría implicado que de 649 millones de pesos en 2010 se hubiera pasado a $4,544 millones en 2011, un incremento neto de $3,895 millones.

Gestiones relacionadas con otros entes públicos y stakeholders relevantes
Se entregó en el Congreso de la República el documento que recoge los comentarios de UNE al Proyecto de Acto Legislativo No. 05 de 2011, sobre el Sistema General de Regalías. Se logró que el 10% de los ingresos del Sistema General de Regalías será para el Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación, que tiene como finalidad la financiación de proyectos regionales acordados entre las entidades territoriales y el gobierno nacional. Estos recursos serán adicionales a los de los Fondos de desarrollo y compensación regional.

UNE envió a los autores del Proyecto de Ley No. 29 Cámara/11 Senado sobre Neutralidad en Internet, comentarios sobre el alcance de las obligaciones que como PRST no se pueden asumir.

Para el proyecto de Ley No. 004 de 2011 de la Cámara sobre terminales móviles hurtados, UNE buscó limitar la responsabilidad de los PRST y establecer un plazo suficiente para información a los usuarios.

Acto legislativo No. 02 de 2011

Reforma de la CNTV
Después de varios meses de trabajo empleando la palanca regulatoria del gremio de TVPC, que UNE preside, se concretó el Acto Legislativo No. 02 de junio 21 de 2011, que modificó el carácter constitucional de la CNTV. Con este Acto se derogó el artículo 76 y se estableció en el artículo 77 de la Constitución Política de Colombia que el Congreso fijará la política en materia de televisión, reformando el sector audiovisual.

ANTV (reemplazará la CNTV)
Se logró redistribuir algunas de las funciones de la CNTV en la CRC, la ANE y la SIC, lo que deberá redundar en mayor eficacia y eficiencia, dado que las funciones alivianan la carga de la ANTV para enfocarse en los contenidos, dejando los tema de las redes en manos de la CRC y ANE (y MinTIC, el espectro), y de los usuarios y de competencia a la SIC.

Presidencia
Los presidentes de ETB y UNE presentaron una carta para reclamar del Presidente de la República su apoyo en la revisión de los planes de Vive Digital propuesta por el Ministro de TIC, a fin de evitar la concentración de los mercados de TIC.

El ministro de TIC asignará $100 mil millones directamente para proyectos de masificación de acceso a banda ancha. Se propuso asignar los recursos a cada operador en proporción a su participación en el mercado. A UNE le corresponderían alrededor de $25 mil millones.

Compromisos y contingencias

A 31 de diciembre de 2011, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. presentó algunas contingencias que fueron analizadas y están siendo atendidas, con el fin de brindar confiabilidad en cuanto a su probabilidad de éxito y obtener así resultados favorables para la Empresa. Es importante resaltar que, de conformidad con criterios técnicos y jurídicos, las contingencias a favor de la Compañía continúan teniendo un valor superior a las instauradas en su contra.

Contingencias más relevantes

UNE contra el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:
UNE interpuso una acción de controversia contractual contra el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por el dinero que la Compañía dejó de percibir entre 1999 y 2008, con ocasión de la omisión en la vigilancia y control de las comunicaciones clandestinas de Larga distancia internacional por parte del Ministerio, en su condición de parte concedente y autoridad máxima del sector de las telecomunicaciones. El proceso se adelanta ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca.

Cablesistema S.A. contra UNE:
CABLESISTEMA S.A. interpuso demanda abreviada contra UNE, por la presunta realización de actos de competencia desleal, prácticas restrictivas del mercado, prácticas monopolísticas, abuso de la posición dominante e incumplimiento del contrato de confidencialidad suscrito entre ellas, lo que supuestamente trajo consigo una serie de perjuicios que deben ser resarcidos.

Este proceso fue trasladado de los juzgados civiles del circuito de Medellín a los juzgados administrativos del circuito de Medellín por falta de jurisdicción sobreviniente; este ya asumió la competencia y el conocimiento del proceso.

UNE contra la CNTV
UNE presentó una acción de nulidad y restablecimiento del derecho contra la CNTV, toda vez que esta, mediante resolución, reliquidó la compensación del contrato de concesión del servicio de TV por suscripción. La sentencia de primera instancia fue favorable a UNE, toda vez que el Tribunal de Cundinamarca ordenó la nulidad de los actos administrativos demandados y ordenó devolver a UNE la suma de $3,604 millones, los cuales ya contienen la actualización con el IPC. La sentencia fue apelada por la CNTV.

Comcel contra UNE

El 2 de mayo de 2008, Comunicación Celular COMCEL S.A., como demandante, presentó una demanda arbitral contra UNE, alegando que (esta) incumplió un contrato por una supuesta omisión en el control de cartera (por parte de esta última), por no aportar suficiente información a COMCEL para realizar el respectivo cobro.

Se profirió laudo el 28 de mayo de 2010, mediante el cual UNE fue condenado. UNE interpuso recurso de anulación y solicitó la suspensión del laudo proferido en su contra, la cual fue concedida por la sección tercera del Consejo de Estado mediante auto que se notificó el 30 de noviembre de 2010, y actualmente se encuentra a despacho para sentencia.

Emcali contra UNE

EMCALI presentó acción de reparación directa en contra del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación y UNE, con la finalidad de obtener el pago de los perjuicios causados por concepto de los menores valores cobrados por cargos de acceso de interconexión por capacidad a los operadores de TBCLD, TMC y PCS, con motivo de la nulidad que declaró la Sección Primera del Honorable Consejo de Estado de los artículos 2 numerales 4.2.2.19 y 4.3.8 de la Resolución CRT 489 de 2002 y del artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997 modificado por la Resolución CRT 463 de 2001.

Una vez notificada la demanda, UNE presentó recurso de reposición contra el auto que la admitió, del cual el demandante descorrió traslado, encontrándose el expediente actualmente al despacho para proveer.

Konvoz S.A. en liquidación vs. UNE

Konvoz S.A. solicita, mediante acción de responsabilidad civil extracontractual, el reconocimiento de una indemnización de perjuicios por parte de UNE, con motivo de pruebas ilegales practicadas y que dieron lugar a la revocatoria directa de la licencia que le había sido otorgada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro del proceso se presentó demanda de reconvención con la contestación, es decir, que en este momento, además de estar adelantándose la demanda principal, se está adelantando una demanda en contra de Konvoz. Actualmente se encuentra en trámite el período probatorio.

Finalmente, se puede tener certeza en cuanto a la continuidad, preparación y oportunidad en la labor que se desarrolla con respecto a las contingencias que se están atendiendo, pues a las mismas se les otorga un trámite prioritario buscando los resultados positivos en la defensa de la Compañía.

A las contingencias que se están atendiendo se les otorga un trámite prioritario buscando los resultados positivos en la defensa de la Compañía.

Contingencias laborales

Las contingencias laborales en el año 2011 se redujeron, a diferencia del 2010. Se contestaron 25 demandas laborales y se respondieron siete tutelas; de estas últimas, seis con resultados favorables a los intereses de la Organización, y solo una desfavorable, relacionada con el retiro parcial de cesantías de régimen retroactivo para estudios. Asimismo, se terminaron 12 procesos laborales con resultados absolutorios para UNE.

TV Cable Promisión S.A. E.S.P. y Costavisión S.A. E.S.P.: Los vendedores de las acciones de TV Cable Promisión S.A. y Costavisión S.A. cumplieron las obligaciones a su cargo en materia de asumir las contingencias identificadas para ambas sociedades. Lo anterior quiere decir que, en caso de materializarse una contingencia que tenga origen en dichas sociedades, las mismas deberán ser asumidas por UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Transcurridos casi cinco años de la formalización de dichos negocios, al día de hoy es muy baja la expectativa de materialización de tales contingencias.

Los vendedores de Costavisión, por un paquete de reclamaciones asociadas a la materialización de unas contingencias, le reconocieron a UNE EPM Telecomunicaciones la suma de $900 millones, cifra que cubre a satisfacción tales reclamaciones.

En el caso de la denominada "Estampilla Pro-Cultura", las partes acordaron el año pasado una nueva forma de asumir tales contingencias. Teniendo en cuenta que a partir del ingreso de UNE EPM Telecomunicaciones como accionista de Costavisión (octubre 1 de 2007), el departamento de Bolívar inició el cobro coactivo del dinero supuestamente adeudado por tal concepto, dando lugar al embargo de la suma de $4,902 millones. Luego de múltiples gestiones, a la fecha se han presentado dos demandas contra la gestión de cobro adelantada por el departamento de Bolívar. Adicionalmente, se logró que a finales del año pasado se desembargara la suma retenida y los vendedores le entregaron a UNE aproximadamente $1,500 millones, los cuales quedan sujetos al resultado de los procesos. Si finalmente quedan en firme los actos administrativos expedidos por el departamento de Bolívar y relacionados con el cobro coactivo en cuestión, esos dineros ingresan definitivamente al patrimonio de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., quien podrá utilizarlos para el pago de la obligación tributaria surgida, así como los remanentes generados durante el tiempo que duren los procesos. Por el contrario, si finalmente no llega a existir la obligación tributaria, según decisión judicial en firme, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. deberá deber dichos dineros y actualizarlos conforme a tasa ya convenida al efecto. Por último, y en ejercicio de una acción de nulidad interpuesta por un tercero en contra de la "Estampilla Pro Cultura", el Consejo de Estado, al decidir el recurso de apelación interpuesto contra una decisión del Tribunal administrativo de Bolívar, aceptó suspender provisionalmente la norma que determina los elementos del tributo señalado, al considerar que la Asamblea departamental de Bolívar había excedido su competencia al momento de expedir dicho tributo, decisión que nos hace ser optimistas finalmente en cuanto a la declaratoria de nulidad de los actos administrativos que obligan a UNE EPM Telecomunicaciones a pagar el mencionado tributo.

Las contingencias laborales en el año 2011 se redujeron con respecto al año 2010.

En términos similares, en relación con la contingencia derivada de la reclamación de Sayco – Acinpro, los vendedores le entregaron a UNE EPM Telecomunicaciones la suma de $80 millones. De llegarse a un acuerdo sobre esta reclamación, dichos dineros podrán ser utilizados por UNE. De no producirse un acuerdo en un tiempo determinado, dicho dinero deberá ser devuelto, previa actualización.

Contingencias fiscales

En el 2002, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Medellín le profirió a la Compañía Orbitel S.A. un requerimiento especial en relación con la declaración de renta del año gravable 1999, mediante el cual pretendía reducir la pérdida líquida en $23,569 millones. El 14 de enero del año 2003, la Compañía aceptó la disminución de costos y gastos hasta por una cuantía de $14 millones y solicitó que se declarara como legalmente válida la declaración del impuesto sobre la renta del año 1999 corregida el 13 de enero de 2003, con ocasión de la respuesta al requerimiento especial.

El 31 de marzo de 2003, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Medellín notificó liquidación oficial de revisión sobre la cual Orbitel S.A. E.S.P. presentó recurso de reconsideración el 28 de mayo de 2003, admitido por la Administración Tributaria el 13 de junio del mismo año.

El 5 de mayo de 2004, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales notificó mediante resolución un recurso de reconsideración, modificando parte y ratificando los demás valores determinados en la liquidación de revisión, agotándose así la vía gubernativa, razón por la cual Orbitel el día 26 de agosto de 2004 presentó demanda de nulidad y restablecimiento del derecho, ante el Tribunal Administrativo de Antioquia. La administración de la Compañía y sus asesores tributarios consideran que el anterior proceso tiene probabilidades de un fallo favorable para la Compañía y por lo tanto no se ha constituido provisión.

Informe propiedad intelectual, Ley 603 de 2000

UNE cumple con las normas de propiedad intelectual[6], tanto en derechos de autor y derechos conexos, como en el ámbito de la propiedad industrial, categorías en las cuales se inscriben las creaciones intelectuales que emplea en su actividad empresarial, y que pueden discriminarse así:

- Bienes Protegidos por el Derecho de Autor y Derechos Conexos. En las creaciones intelectuales que se generan en la empresa y aquellas que emplea para el desarrollo

6. Decisiones de la Comunidad Andina de Naciones 351 de 1993, sobre derecho de autor y derechos conexos, y 486 de 2000 sobre propiedad industrial; leyes 23 de 1982, 44 de 1993, 1450 de 2011 (artículos 28 a 31); decretos 1360 de 1989, 460 de 1995, 162 de 1996, 3962 de 2010, 2591 de 2000, 2153 de 1992, entre otras.

En las creaciones intelectuales que se generan en la empresa y aquellas que emplea para el desarrollo de su actividad y que provienen de terceros, se respetan los derechos de autor.

de su actividad y que provienen de terceros, se respetan los derechos de autor, mediante diversos mecanismos de protección, entre los que se encuentran los siguientes:

- Mención del nombre del autor y del título de la obra en aquellas creaciones que se realizan en ejecución del contrato laboral o en el contrato de prestación de servicios, tal como puede observarse en los certificados de registro de *software* en la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

- Titularidad de los derechos patrimoniales de tales creaciones a nombre de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., tal como lo establece el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, el cual reformó el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, en los siguientes términos:

  "En las obras creadas para una persona natural o jurídica en cumplimiento de un contrato de prestación de servicios o de un contrato de trabajo, el autor es el titular originario de los derechos patrimoniales y morales, pero se presume, salvo pacto en contrario, que los derechos patrimoniales sobre la obra han sido transferidos al encargante o al empleador, según sea el caso, en la medida necesaria para el ejercicio de sus actividades habituales en la época de creación de la obra. Para que opere esta presunción se requiere que el contrato conste por escrito..."

- Aplicación del Decreto 1640 de 2007, expedido por el Gerente General de Empresas Públicas de Medellín, o Estatuto de Propiedad Intelectual de EPM, el cual se aplica en UNE mientras la empresa no adopte su propia reglamentación.

- Respeto por los derechos conexos que tienen los organismos de radiodifusión sobre sus emisiones, lo que se refleja en el instructivo de no retransmitir los programas deportivos o de otra índole cuando no se cuente con una licencia previa y expresa del titular de los derechos.

- UNE cuenta con autorización de los respectivos titulares para fijar y reproducir la voz y a la imagen de las personas en fotografías, producciones audiovisuales y los demás medios de comunicación mediante los cuales UNE promociona su portafolio de bienes y servicios. De igual forma, las composiciones musicales, con letra o sin ella, que se incorporan en el material publicitario o promocional, incluido el portal Web de la empresa, cuentan con la respectiva autorización del titular de los derechos.

- Adquisición de licencias para el empleo de los programas de computador, para el servicio de los empleados o para soportar los procesos de la empresa.

- Adquisición de los derechos patrimoniales sobre algunos programas de computador, de acuerdo con Contratos de cesión de los derechos patrimoniales de autor.

- Pago de derechos de emisión en el sistema de televisión por suscripción con las sociedades gestoras SAYCO y ACINPRO, de acuerdo con los contratos que están sometidos a confidencialidad.

- Bienes protegidos por la propiedad industrial. De los distintos aspectos que conforman la propiedad industrial, UNE emplea en el giro ordinario de sus negocios los secretos empresariales, y hace uso de los denominados signos distintivos: marcas, nombres comerciales, rótulos y enseñas. No hace uso de otras formas de protección comprendidas en esta clase de propiedad por la vía de las patentes de invención o de modelo de utilidad, o por medio del registro de esquemas de trazados de circuitos integrados, aunque

UNE cumple con las normas de propiedad intelectual, tanto en derechos de autor y derechos conexos, como en el ámbito de la propiedad industrial.

tiene vigente un contrato de prestación de servicios con la firma especializada Pinzón Pinzón y Abogados Asociados, que atendería la gestión de estos asuntos si llegaren a presentarse creaciones en dichos segmentos.

Para los signos distintivos y los secretos empresariales, se siguen las siguientes reglas:

- Los signos distintivos que emplea UNE para dar a conocer su actividad mercantil, sus establecimientos de comercio, sus productos y sus servicios, se encuentran registrados en su totalidad, a nombre propio o de su matriz EPM, quien como acto preparatorio de la nueva sociedad que constituiría por escisión del negocio de telecomunicaciones, registró a nombre suyo las marcas y nombres comerciales con los cuales se hizo el lanzamiento de UNE en junio de 2006.

- Durante el año 2011 la firma Pinzón Pinzón se encargó de la gestión y defensa de los signos distintivos de la empresa, con la seriedad que la ha caracterizado desde que fue seleccionada por Orbitel para la gestión de su portafolio de marcas.

- La empresa protege como Secreto Empresarial su información privilegiada y sus datos sensibles, mediante la suscripción de Acuerdos y de Cláusulas de Confidencialidad, con el propósito de que la persona u organismo que accede a este tipo de información en cumplimiento de un deber o con miras a celebrar o ejecutar un contrato con UNE, adquiera la obligación de reserva y quede sujeta a las consecuencias legales que conllevaría su transgresión.

- Finalmente cabe destacar que se presumirá la titularidad de los derechos patrimoniales a favor de UNE, sobre las creaciones intelectuales que sus empleados o contratistas desarrollen en cumplimiento del contrato de trabajo o de prestación de servicios, de conformidad con lo establecido en la Ley 1450 de 2011, en cuyo artículo 29 establece:

  "Artículo 29. Transferencia propiedad industrial. Salvo pacto en contrario, los derechos de propiedad industrial generados en virtud de un contrato de prestación de servicios o de trabajo se presumen transferidos a favor del contratante o del empleador respectivamente. Para que opere esta presunción se requiere que el contrato respectivo conste por escrito."

Los signos distintivos que emplea UNE para dar a conocer su actividad mercantil, sus establecimientos de comercio, sus productos y sus servicios, se encuentran registrados en su totalidad.

Los Retos

Continuar con la estrategia de crecimiento y consolidación nacional que UNE se ha fijado a 2015 en el marco de su MEGA, implica grandes esfuerzos organizacionales y operativos; que si bien están en ejecución, tendrán en 2012 un desarrollo definitivo en aras del crecimiento sostenible de los ingresos, la rentabilidad y la productividad, consolidando una Organización competitiva consciente de su compromiso corporativo y social.

En esta medida, los grandes retos están enfocados en el fortalecimiento como Compañía nacional y en aumentar la penetración de mercado en nuevas regiones del país; así como el desarrollo de ofertas sectoriales, de contenido y servicios complementarios. Igualmente, rentabilizar la operación internacional para minimizar los riesgos por el decrecimiento de la Larga distancia.

Es definitiva la implementación de la operación de Banda ancha móvil a través de la red 4G LTE, que entrará en el primer semestre de este año, y le permitirá entregar al mercado una oferta de valor diferenciada en datos móviles.

UNE deberá continuar mejorando cada día sus indicadores de Servicio, que hoy le han brindado una ventaja competitiva en el mercado, e igualmente, fortaleciendo su posicionamiento de marca, especialmente en las regiones en donde no es incumbente.

Dentro de la concepción estratégica de no caer en la convergencia competitiva, UNE trabajará en la efectividad y productividad empresarial y deberá continuar estableciendo y desarrollando las competencias requeridas en su equipo de colaboradores, o de ser necesario, a través de alianzas con terceros.

Además, es fundamental continuar con la mejora continua de los procesos, que permita mantener las certificaciones actuales (ISO 9001, ISO 27001 Seguridad de la información para *Hosting* Dedicado, NTCGP1000) y el proceso de auditoría bajo estándares internacionales de auditoría interna (IIA), un gran logro obtenido en 2011.

Desde el frente regulatorio, tiene el reto de trabajar e impulsar una Política Pública que reconozca el esfuerzo realizado por los operadores fijos y seguir participando activamente en programas como Ruta N y Medellín digital que permiten el desarrollo y apropiación de las TIC desde el concepto de ciudades inteligentes, un concepto exitoso y exportable a otras geografías de Colombia.

Queremos ser una compañía sostenible, responsable, innovadora y comprometida. Una empresa ejemplar en materia de ética, transparencia e integridad a lo largo de toda la cadena de valor. Una empresa líder en soluciones innovadoras y comprometidos con nuestros clientes y con el desarrollo de las regiones en las que operamos, mediante la promoción de soluciones basadas en TIC.

Finalmente, es mi deber resaltar que en el día de hoy presento para su consideración al órgano supremo de dirección de la Compañía, este Informe de Gestión de la Sociedad del año 2011, que fue puesto a disposición de los accionistas con la debida anticipación, en cumplimiento del deber legal que, en mi calidad de Presidente y Representante Legal, me atribuye el numeral 11 del artículo trigésimo octavo de los Estatutos Sociales; advirtiendo que mi gestión al frente de la dirección y administración de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., inició el pasado 1 de febrero de 2012.

Asimismo debo anotar que los miembros institucionales de la Junta Directiva de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., fueron designados en la Asamblea General Extraordinaria realizada el día 12 de enero de 2012, y llevaron a cabo su primera sesión de trabajo el 24 de enero del presente año.

Un agradecimiento muy especial

En un entorno complejo y altamente competido, UNE ha logrado un lugar importante y relevante en el Sector de las TIC. Una gestión que ha sido intensa y que ha implicado "cambiar turbinas en vuelo", para llevar a cabo todos los ajustes necesarios como Compañía, y al mismo tiempo, competir agresivamente en un mercado dinámico y con grandes competidores. Pero sin duda, una gestión con resultados importantes, como se refleja en este informe, que hoy debemos agradecer a todo el equipo humano que ha trabajado sin descanso, con gran compromiso y sentido de pertenencia; a todos nuestros proveedores y aliados, que se han sumando a cada reto emprendido y, muy especialmente, a nuestros usuarios, que han creído y confiado en UNE, su Compañía de telecomunicaciones. En 2012 seguiremos trabajando con empeño por llevar las mejores experiencias en información, comunicación y entretenimiento.

A todos nuestro sincero reconocimiento.

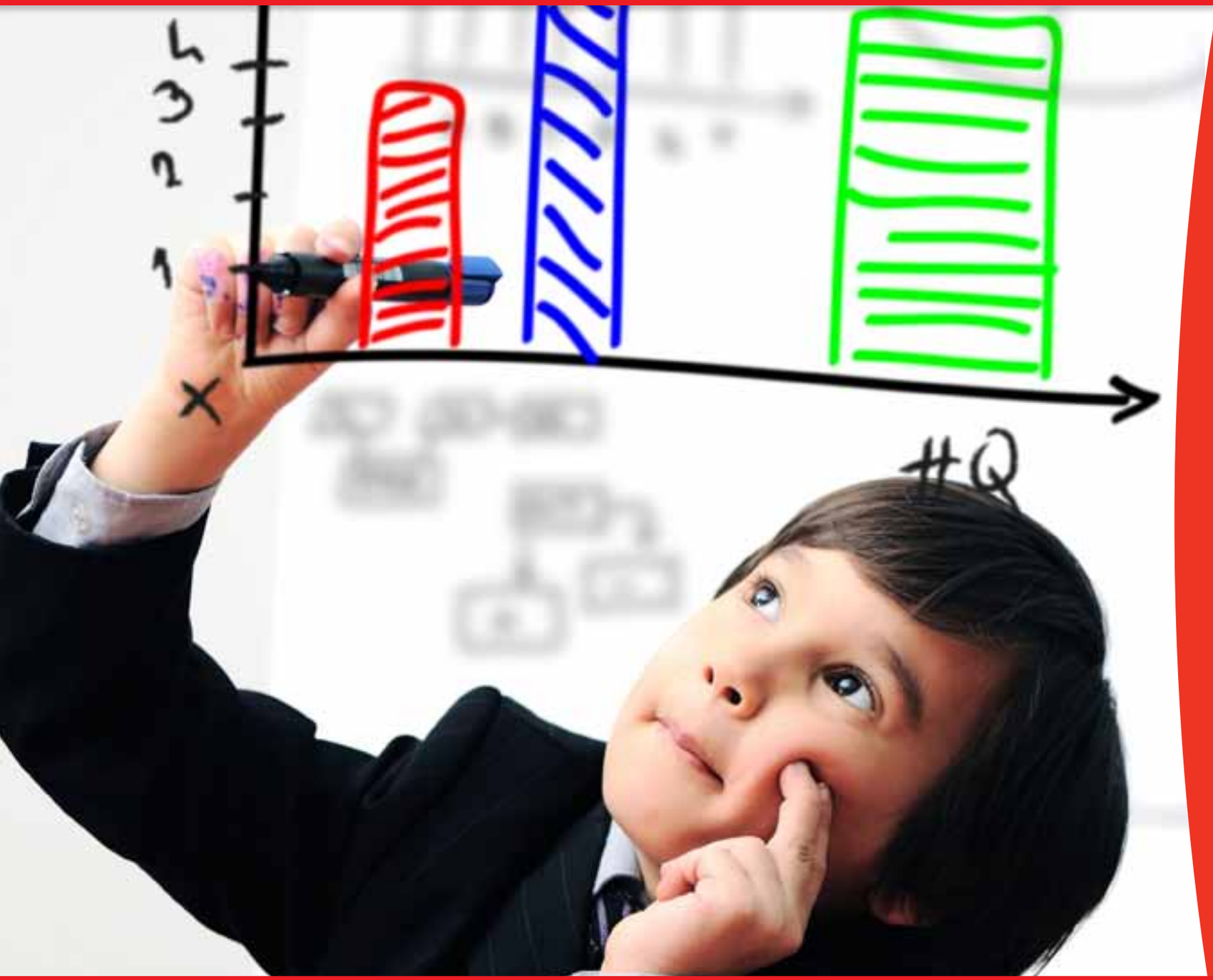
Marc Eichmann Perret
Presidente

Los miembros de Junta Directiva acogen y hacen suyo el Informe de Gestión del Representante Legal de la Compañía

Junta Directiva 2011	**Junta Directiva 2012**
Alonso Salazar Jaramillo	Aníbal Gaviria Correa
Federico Restrepo Posada	Juan Esteban Calle Restrepo
Óscar Hernán Herrera Restrepo	David Escobar Arango
Juan Felipe Gaviria Gutiérrez	Juan Felipe Gaviria Gutiérrez
Juan Rafael Arango Pava	Juan Rafael Arango Pava
Federico Arango Toro	Federico Arango Toro
Luis Carlos Uribe Jaramillo	Luis Carlos Uribe Jaramillo

También acogen y hacen suyo el Informe de Gestión del Presidente de la Compañía

Christian Toro Ludeke	Juan Guillermo Vélez Ospina
Primer Suplente del Presidente-2011	Primer Suplente del Presidente-2012



03 Estados financieros

- Certificación del Revisor fiscal.
- Certificación del Representante legal.
- Balance general.
- Estado de actividad financiera, económica, social y ambiental.
- Estado de flujos de efectivo.
- Estado de cambios en el patrimonio.
- Indicadores financieros.
- Notas a los estados financieros.
- Balance general consolidado con filiales.
- Estado de actividad financiera, económica, social y ambiental, consolidado con filiales.

Certificación *del Revisor Fiscal*

pwc

Informe del Revisor Fiscal

A los señores Accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S. A.

6 de marzo de 2012

He auditado el balance general de UNE EPM Telecomunicaciones S. A. al 31 de diciembre de 2011 y el correspondiente estado de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas y prácticas contables indicadas en la Nota 3 y otras notas explicativas. Los estados financieros de UNE EPM Telecomunicaciones S. A. correspondientes al año 2010 fueron auditados por otro contador público, vinculado a PricewaterhouseCoopers, quien en informe de fecha 7 de marzo de 2011 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, definidos por la Contaduría General de la Nación. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que estos estados financieros estén libres de errores de importancia relativa debido a fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planee y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores de importancia relativa.

Una auditoría de estados financieros comprende, entre otras cosas, realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la Empresa para la preparación y razonable presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la administración de la Empresa, así como evaluar la presentación de los estados financieros en conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

PricewaterhouseCoopers Ltda., Edificio Forum, Calle 7 Sur No. 42-70, Torre 2, Piso 11, Medellín, Colombia,
Tel: (57-4) 325 4320, Fax: (57-4) 325 4322, www.pwc.com/co

pwc

A los señores Accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S. A.

6 de marzo de 2012

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de UNE EPM Telecomunicaciones S. A. al 31 de diciembre de 2011 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia establecidos por la Contaduría General de la Nación. Como se indica en la Nota 13 a los estados financieros, la Empresa durante el año 2011 cambió la vida útil esperada de ciertos costos capitalizados en la infraestructura de redes de telecomunicaciones, acelerando su depreciación, de acuerdo con la vida útil esperada de los mismos. Los demás principios y estimados contables fueron aplicados uniformemente en el período corriente en relación con el período anterior.

Con base en el resultado de mis pruebas de auditoría, en mi concepto:

a) La contabilidad de la Empresa ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.

b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.

c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.

d) Existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Empresa y los de terceros que están en su poder.

e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores.

f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Omar Alonso Rendón H.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 122534-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.

2 de 2

Certificación *del Representante Legal y del Contador de la Empresa*

A los señores Accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S. A.

6 de marzo de 2012

Los suscritos Representante Legal y Contador de UNE EPM Telecomunicaciones S. A., certificamos que los estados financieros de la Empresa, al 31 de diciembre de 2011, han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

a) Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2011, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en esa fecha.

b) Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2011, han sido reconocidos en los estados financieros.

c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2011.

d) Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y definidos para este tipo de empresas por la Contaduría General de la Nación.

e) Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2011.

Marc Eichmann Perret
Representante Legal

Carlos H. Ramírez Hoyos
Director de Contaduría
Tarjeta Profesional No. 10027-T

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Balance General

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

ACTIVOS	Notas	Año teminado a diciembre 31 de		PASIVOS Y PATRIMONIO	Notas	Año teminado a diciembre 31 de	
CORRIENTES		**2011**	**2010**	**CORRIENTES**		**2011**	**2010**
Efectivo	8	66,276	149,535	Operaciones de crédito público	16	98,188	101,544
Inversiones para administración de liquidez	9	153,086	190,449	Operaciones de cobertura	17	27,463	30,008
Deudores, neto	10	560,160	456,033	Cuentas por pagar	18	386,686	367,834
Inventarios, neto	11	22,017	13,140	Impuestos por pagar	19	89,963	43,093
				Obligaciones laborales	20	33,798	28,761
				Pasivos estimados	21	-	8,149
				Otros pasivos	22	73,007	73,015
		801,539	**809,157**			**709,105**	**652,404**
NO CORRIENTES				**NO CORRIENTES**			
Inversiones patrimoniales, neto	12	488,867	525,076	Operaciones de crédito público	16	690,284	477,994
Deudores, neto	10	248,463	310,254	Operaciones de cobertura	17	23,067	47,789
Propiedades, planta y equipo, neto	13	1,680,534	1,522,030	Impuestos por pagar	19	79,064	-
Otros activos, neto	14	1,054,554	962,234	Pasivos estimados	21	41,710	11,692
Valorizaciones	15	407,108	390,317	Otros pasivos	22	128,270	124,586
		3,879,526	**3,709,911**			**962,395**	**662,061**
				TOTAL PASIVOS		**1,671,500**	**1,314,465**
				PATRIMONIO			
				Capital		13	13
				Reservas	23	988,655	901,303
				Resultados de ejercicios anteriores		1,207,764	1,207,764
				Resultados del ejercicio		(34,220)	87,352
				Superavit por donación		10,089	10,089
				Superavit por valorización	15	407,108	390,317
				Superavit metodo de participación		50,281	65,499
				Revalorización del patrimonio		384,139	542,266
				Efecto régimen contabilidad pública		(4,264)	-
				TOTAL PATRIMONIO (Ver estado adjunto)		**3,009,565**	**3,204,603**
TOTAL ACTIVOS		**4,681,065**	**4,519,068**	**TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO**		**4,681,065**	**4,519,068**
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	**24**	**619,696**	**724,978**	**CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS**	**24**	**535,988**	**387,070**

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Marc Eichmann Perret
Presidente
(Ver certificación adjunta)

Andrés Vélez Vieira
Vicepresidente de Finanzas y Administración (E)

Carlos H. Ramírez Hoyos
Director Contaduría
Tarjeta Profesional No. 10027-T
(Ver certificación adjunta)

Ómar Alonso Rendón H.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 122534-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Estado *de actividad financiera, económica , social y ambiental*

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

	Notas	Año teminado a diciembre 31 de	
		2011	2010
INGRESOS OPERACIONALES NETOS	**25**	**1,724,569**	**1,605,282**
Costos de prestación de servicios	26	1,128,836	989,211
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones	28	323,296	255,321
EXCEDENTE BRUTO		**272,437**	**360,750**
GASTOS OPERACIONALES			
Gastos de administración	27	181,223	166,449
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones	28	78,609	57,814
EXCEDENTE OPERACIONAL		**12,605**	**136,487**
INGRESOS NO OPERACIONALES			
Financieros	29	42,909	57,778
Ajuste por diferencia en cambio	29	3,374	727
Ingreso por efecto de filiales	29	18,204	14,392
Otros, neto	29	29,275	56,823
		93,762	**129,720**
GASTOS NO OPERACIONALES			
Financieros	30	66,396	72,367
Gasto por efecto de filiales	30	30,213	55,516
Otros	30	43,965	31,919
		140,574	**159,802**
EXCEDENTE NO OPERACIONAL, NETO		**(46,812)**	**(30,082)**
(DÉFICIT) EXCEDENTE DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS		**(34,207)**	**106,405**
Provisión para impuesto de renta	19	13	19,053
(DÉFICIT) EXCEDENTE NETO DEL EJERCICIO		**(34,220)**	**87,352**

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Marc Eichmann Perret
Presidente
(Ver certificación adjunta)

Andrés Vélez Vieira
Vicepresidente de Finanzas y Administración (E)

Carlos H. Ramírez Hoyos
Director Contaduría
Tarjeta Profesional No. 10027-T
(Ver certificación adjunta)

Ómar Alonso Rendón H.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 122534-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Estado *de flujos de efectivo*

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2011	2010
Flujos de efectivo por actividades de operación:		
Resultado neto del período	(34,220)	87,352
Ajustes para conciliar el resultado neto del período con el efectivo neto provisto por actividades de operación:		
Depreciación de propiedades, planta y equipo	209,381	175,704
Amortización de otros activos	136,252	102,767
Provisión para cuentas de difícil cobro	64,310	49,179
Provisión para protección de inventarios	588	-
Provisión para protección de propiedad, planta y equipo	4,377	-
Provisión para inversiones patrimoniales	10,134	4,321
Provisión para impuesto de renta	13	19,053
Provisión para pasivos laborales	50,913	43,054
Provisión para pasivos estimados	25,702	-
Efecto neto diferencia en cambio no realizada	(2,154)	(545)
Utilidad o pérdida por método de participación	1,875	36,803
Resultado neto en venta de activos fijos	(1,245)	(1,189)
Recuperaciones de provisiones	(18,619)	(2,395)
Baja de activos fijos	734	1,033
Baja de otros activos	736	100
Intereses de deuda	59,657	56,189
Efectivo generado en la operación	**508,434**	**571,426**
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Disminución de cuentas por cobrar	(170,730)	(13,939)
Disminución de inventarios	(9,465)	(278)
(Aumento) disminución de cuentas por pagar	(14,747)	100,418
Disminución de obligaciones laborales	5,038	623
Aumento de pasivos estimados	(36,749)	(59,705)
Disminución de otros pasivos	3,677	17,183
Efectivo neto derivado por actividades de operación	**285,458**	**615,728**
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
Movimiento en deudores a LP	68,834	27,495
Movimiento de propiedades, planta y equipo	(403,615)	(295,181)
Movimiento de inversiones patrimoniales	8,982	(1,844)
Movimiento de otros activos	(201,536)	(256,941)
Efectivo neto derivado por actividades de inversión	**(527,335)**	**(526,471)**

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2011	2010
Flujos de efectivo por actividades de financiación:		
Créditos obtenidos	300,000	460,000
Amortizaciones de capital	(121,415)	(227,594)
Intereses pagados	(57,330)	(56,318)
Dividendos decretados	-	(24,000)
Efectivo neto derivado en actividades de financiación	**121,255**	**152,088**
Aumento y/o disminución de efectivo y sus equivalentes	**(120,622)**	**241,345**
Efectivo y equivalentes al comienzo del período	**339,984**	**98,639**
Efectivo y equivalentes al final del período	**219,362**	**339,984**

Las notas a los estados financieros, son parte integral de los mismos.

Marc Eichmann Perret
Presidente
(Ver certificación adjunta)

Andrés Vélez Vieira
Vicepresidente de Finanzas y Administración (E)

Carlos H. Ramírez Hoyos
Director Contaduría
Tarjeta Profesional No. 10027-T
(Ver certificación adjunta)

Ómar Alonso Rendón H.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 122534-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Estado *de cambios en el patrimonio*

POR LOS AÑOS TERMINADOS
EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
(Cifras expresadas en millones
de pesos colombianos)

	Capital	Prima en colocación de acciones	Reservas				Resultados acumulados	Superávit por donación	Superávit por valorizaciones	Superávit por método de participación	Revalorización del patrimonio	Efecto regimen contabilidad pública	Total
			Legal	Ocasionales	Fondos patrimoniales	Total							
Saldos al 31 de diciembre de 2009	**11**	**2**	**257,113**	**522,860**	**1,032**	**781,005**	**1,352,062**	**10,089**	**118,381**	**59,861**	**560,591**	**-**	**2,882,002**
Método de participación patrimonial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,638	-	-	5,638
Actualización de las valorizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	271,936	-	-	-	271,936
Distribución utilidades	-	-	96,115	24,183	-	120,298	(144,298)	-	-	-	-	-	(24,000)
Impuesto patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(18,325)	-	(18,325)
Excedente neto del período 2010	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**87,352**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**87,352**
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**11**	**2**	**353,228**	**547,043**	**1,032**	**901,303**	**1,295,116**	**10,089**	**390,317**	**65,499**	**542,266**	**-**	**3,204,603**
Método de participación patrimonial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(15,218)	-	-	(15,218)
Actualización de las valorizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	16,791	-	-	-	16,791
Distribución utilidades	-	-	8,735	78,617	-	87,352	(87,352)	-	-	-	-	-	-
Impuesto patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(158,127)	-	(158,127)
Efecto régimen contabilidad pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(4,264)	(4,264)
Déficit neto del período 2011	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(34,220)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(34,220)**
Saldos al 31 de diciembre de 2011	**11**	**2**	**361,963**	**625,660**	**1,032**	**988,655**	**1,173,544**	**10,089**	**407,108**	**50,281**	**384,139**	**(4,264)**	**3,009,565**

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Marc Eichmann Perret
Presidente
(Ver certificación adjunta)

Andrés Vélez Vieira
Vicepresidente de Finanzas
y Administración (E)

Carlos H. Ramírez Hoyos
Director Contaduría
Tarjeta Profesional No. 10027-T
(Ver certificación adjunta)

Ómar Alonso Rendón H.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 122534-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

Indicadores *financieros*

A 31 de diciembre de 2011 y 2010

Grupo	Nombre	Cálculo	2011	2010
Liquidez	Razón corriente (veces)	Activos corrientes / Pasivos corrientes	1.13	1.24
	Prueba ácida (veces)	(Activos corrientes - inventarios) / Pasivos corrientes	1.10	1.22
	Capital de trabajo ($ millones)	Activos corrientes - Pasivos corrientes	92,434	156,753
Endeudamiento	Nivel de endeudamiento	Pasivos totales / Activos totales	35.71%	29.09%
	Endeudamiento largo plazo	Pasivos largo plazo / Pasivos totales	57.58%	50.37%
	Concentración deuda en el corto plazo	Pasivos corto plazo / Pasivos totales	42.42%	49.63%
	Apalancamiento	Pasivo total / Patrimonio total	55.54%	41.02%
	Apalancamiento corto plazo	Pasivo corriente / Patrimonio total	23.56%	20.36%
	Apalancamiento frente al patrimonio	Patrimonio total / Activos totales	64.29%	70.91%
Rentabilidad	Margen del ejercicio	Utilidad neta / Ingresos totales	-1.98%	5.44%
	Margen operacional	Utilidad operacional / Ingresos operacionales	0.73%	8.50%
	Rentabilidad del activo total	Utilidad neta / Activo total	-0.73%	1.93%
	Rentabilidad operativa del activo total	Utilidad operacional / Activo total	0.27%	3.02%
	Rentabilidad patrimonial	Utilidad neta / Patrimonio	-1.14%	2.73%
	Rentabilidad operativa del patrimonio	Utilidad operativa / Patrimonio	0.42%	4.26%
	EBITDA ($ millones)	Excedente operacional + partidas no efectivas	414,510	449,621
	Margen EBITDA	EBITDA / Ingresos de operación	24.04%	28.01%
Rotaciones	Rotación de Cuentas por Cobrar (días)	365 x (Promedio de CxC Corrientes / Ingresos Acumulados) *	111	104
	Rotación de Cuentas por Pagar (días)	365 x (Promedio de CxP / Costos Acumulados)	143	129

* Promedio de CxC corrientes, excluyendo créditos a empleados

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Notas a los **estados financieros**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 y 2010
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos, excepto las tasas de cambio y el valor de la (pérdida) utilidad neta por acción que están en pesos)

Notas de carácter general

01. Entidad reportante

UNE EPM Telecomunicaciones S. A. tiene por objeto social la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/o conexas con ellos. Con domicilio social en Medellín, duración indefinida e identificada con NIT 900.092.385-9.

Mediante Acuerdo Municipal 045 de 2005, el Concejo de Medellín autorizó la creación de EPM Telecomunicaciones S. A. E. S. P. (en adelante UNE), como una empresa por acciones, bajo la forma jurídica de Empresa de Servicios Públicos Oficial, descentralizada por servicios, del orden municipal, con capital 100% público, para transferir en bloque del patrimonio de las Empresas Públicas de Medellín E. S. P. los activos y pasivos vinculados a la Unidad Estratégica de Negocios U. E. N Telecomunicaciones, tal como lo ordena el artículo 9 de la Ley 222 de 1995.

Dicha operación se perfeccionó con la escritura pública de escisión 2183 otorgada en la Notaría 26 del Círculo de Medellín el 23 de junio de 2006 debidamente registrada en la Cámara de Comercio de Medellín el 29 de junio de 2006.

A través de la escritura pública 1210 del 12 de mayo de 2010, otorgada en la Notaría 23 del Círculo de Medellín, la sociedad adoptó la denominación social "UNE EPM Telecomunicaciones S. A." Dicha modificación se realizó de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009 y no conlleva ningún cambio en el régimen jurídico ni en la naturaleza jurídica de la Empresa.

El artículo 55 de la citada ley dispone sobre el régimen jurídico: "Los actos y los contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito de los proveedores de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del derecho privado."

Y el artículo 73 de la misma ley dispone que "en todo caso, se respetará la naturaleza jurídica de las empresas prestatarias de los servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural, como empresas de servicios públicos."

02. Marco legal y regulatorio

La Entidad se rige por la Constitución Política, la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la Organización de las Tecnologías

de la Información y las Comunicaciones - TIC -, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Asimismo, la Ley 489 de 1998 incluye a las empresas oficiales de servicios públicos como entidades descentralizadas y señala que éstas se sujetarán a dicha ley, en lo pertinente la Ley 142 de 1994 y en las normas que la complementen, sustituyan o adicionen.

Como entidad pública descentralizada del orden municipal, la Empresa está sujeta al control político del Concejo de Medellín, al control fiscal de la Contraloría de Medellín, y al control disciplinario de la Procuraduría.

Por mandato del artículo 209 de la Constitución Política, la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. Este principio es desarrollado de manera general para las entidades públicas por la Ley 87 de 1993. Con base en lo expuesto, UNE ejerce en forma independiente el control interno.

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009, el régimen de los actos y contratos de los proveedores de TIC, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito, cualquiera que sea su naturaleza y sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del derecho privado.

Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de cumplir los principios generales de la función pública señalados en el artículo 209 de la Constitución Política, así como los principios generales que rigen el presupuesto, y demás principios que rigen y orientan la prestación de los servicios públicos y en particular los de TIC.

El Ministerio de TIC es el encargado de definir las políticas, planes y proyectos del sector, así como regir las funciones de vigilancia y control sobre los proveedores de redes y servicios de TIC.
La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), unidad administrativa especial de carácter técnico adscrita al Ministerio de Comunicaciones, es la encargada de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y servicios de telecomunicaciones. En lo pertinente a políticas de financiación, ente técnico del espectro y regulación los entes encargados son: FONCOM, Agencia para el Espectro y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. En lo relacionado con la protección de usuarios, la Superintendencia de Industria y Comercio es la entidad competente para conocer los recursos de apelación en materia de peticiones, quejas y reclamos, y adelantar las investigaciones por prácticas violatorias al régimen fijado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. La Constitución Política y la ley 182 de 1995, dejan en cabeza de la Comisión Nacional de Televisión la regulación, políticas, vigilancia y control del servicios de Televisión, lo cual está siendo, actualmente, objeto de revisión legislativa.

03. Principales políticas y prácticas contables

UNE, para el desarrollo de su contabilidad y la preparación de sus estados financieros, aplica el Plan General de Contabilidad Pública, Resolución 4444 de 1995, actualizado mediante Resolución 400 del 1 de diciembre de 2000 y Resoluciones 354 y 356 del 5 de septiembre de 2007, emanadas del Contador General de la Nación.

A continuación se describe las principales políticas y prácticas que la Empresa ha adoptado en concordancia con lo anterior:

Conversión de transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se contabilizan a las tasas de cambio aplicables que estén vigentes en sus respectivas fechas. Al cierre de cada ejercicio los saldos por cobrar o pagar se ajustan a la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera. En lo relativo a los saldos por cobrar, las diferencias en cambio se llevan a resultados. En lo relativo a cuentas por pagar sólo se llevan a resultados las diferencias en cambio que no sean imputables a costos de adquisición de activos.

Efectivo y equivalentes de efectivo

Para propósitos de preparación del estado de flujos de efectivo, el efectivo en caja y bancos y las inversiones negociables de alta liquidez, con vencimiento inferior a tres meses, son considerados como efectivo y equivalentes de efectivo.

Inversiones

Las inversiones se clasifican y contabilizan de la siguiente manera:

a. Inversiones para administración de liquidez, corresponden a aquellos recursos colocados en títulos valores de renta fija o variable, con el propósito de manejar las disponibilidades de recursos.

b. Inversiones con fines de política de renta fija, están constituidas por los títulos valores de rentabilidad predeterminada. Se incluyen aquellas que por iniciativa de la entidad, se mantiene hasta el vencimiento.

c. Inversiones patrimoniales, corresponden a recursos colocados en títulos valores de renta variable, constituidos por cuotas o partes de interés social, acciones o aportes en entes públicos o privados, los cuales representan derechos de propiedad. Estas inversiones pueden permitirle o no, al ente inversor, controlar o ejercer influencia importante en las decisiones del ente emisor.

Las inversiones temporales se registran al costo y las variaciones en el valor de mercado aumentan o disminuyen su costo, con cargo o abono a las cuentas de ingresos o egresos financieros, respectivamente.

El portafolio de las inversiones temporales está constituido por activos financieros representados en títulos de renta fija.

Las inversiones denominadas "repos" se registran al costo, sus rendimientos se causan mensualmente y cuando se negocian, se registra como ingresos financieros si se venden con utilidad, o como gastos financieros si se presenta pérdida.

Las inversiones permanentes en las cuales no se posee el control, se contabilizan por el método del costo y se ajusta la inversión al valor intrínseco. Las inversiones permanentes en las cuales la Empresa posee en forma directa o indirecta más del 50% del capital social, se contabilizan por el método de participación patrimonial, conforme a la normatividad que en la materia emite la Contaduría General de la Nación. Después de aplicar el método de participación patrimonial se ajusta la inversión al valor intrínseco.

La distribución en efectivo de las utilidades de las Empresas subordinadas se registra como menor valor de la inversión. Si son

de inversiones registradas por el método de costo, se cargan a dividendos por cobrar con abono a ingresos financieros.

Deudores

Representa derechos originados por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y comunicaciones, venta de bienes, valores anticipados a contratistas y proveedores para la ejecución de obras o suministro de bienes y servicios, anticipos y saldos a favor por impuestos y contribuciones, préstamos a empleados, entre otros conceptos.

En los activos no corrientes los deudores corresponden básicamente a préstamos a vinculados económicos y préstamos otorgados a empleados para compra, construcción o mejora de casa de habitación.

Deudas de difícil cobro y provisión para deudores

Se consideran como deudas de difícil cobro para los servicios de voz, las que tienen más de 240 días de vencimiento y para los demás servicios las que tienen un vencimiento mayor a 120 días. Las sumas que finalmente son consideradas incobrables, se cargan a la provisión como castigos, cuando son debidamente autorizadas por la Junta Directiva.

Contablemente la provisión se revisa periódicamente y se actualiza cada mes, de la siguiente manera:

- Para los servicios de valor agregado se realiza la provisión de los saldos que se encuentren en el debido cobrar, así: el 90% para vencimientos entre los 120 y 360 días y para vencimientos mayores el 100%.
- Para los servicios de voz se realiza la provisión de los saldos que se encuentren en el debido cobrar, así: el 90% para vencimientos entre los 240 y 360 días y para vencimientos mayores el 100%.
- Para el servicio de larga distancia se provisiona el 100% de la cartera una vez supere los 120 días, o sea devuelta por los operadores y terceros.

Inventarios

El inventario de UNE comprende los bienes adquiridos para ser comercializados, tales como equipos de comunicación, aparatos telefónicos, entre otros, y los bienes o elementos adquiridos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones, complementarios y conexos de éstos.

Los inventarios se reconocen por el costo histórico y se manejan por el sistema de inventario permanente, para efectos de valoración y determinación de los costos, se aplica el método de promedio ponderado.

La provisión al cierre del período contable es actualizada de acuerdo con el nivel de obsolescencia, deterioro y rotación de los elementos inventariables. La provisión se revela por separado como un menor valor del inventario.

UNE para la administración de sus inventarios tiene establecidas políticas y lineamientos que fijan criterios rectores para manejar el proceso de abastecimiento de bienes y servicios, de manera que se satisfagan sus requerimientos operativos bajo principios de oportunidad, calidad, confiabilidad, seguridad y buen manejo de

la información. El ciclo de abastecimiento de los bienes y servicios considera su adquisición, asignación y uso.

Propiedades, planta y equipo

Los bienes se encuentran valorados al costo, que comprende el valor de adquisición según factura, más los costos y gastos incurridos en el montaje, puesta en marcha y demás erogaciones necesarias para colocarlos en condiciones de utilización.

El costo de adquisición se incrementa con las adiciones y mejoras. Las erogaciones incurridas en reparación y mantenimiento se cargan a los resultados del año a medida que se causan, en tanto que las mejoras y adiciones se agregan al costo de los activos. En la venta de activos, se retira su valor en libros y la diferencia entre el precio de venta y el costo neto ajustado afecta los resultados. Cuando se dan de baja activos, se retira su valor en libros y el costo neto ajustado de los activos afecta los resultados.

La diferencia en cambio, comisiones, intereses y costos financieros originados en préstamos obtenidos para la financiación de las obras en construcción, se capitalizan hasta el momento en que estén en condiciones de operación.

La depreciación o amortización se calcula por el método de línea recta con base en la vida útil probable de los activos, determinada con estudios técnicos y las disposiciones emitidas por la Contaduría General de la Nación.

Vidas útiles generales por tipo de activo:

Tipo de activo	Vida útil en años
Edificaciones	
Edificios y casas	50
Oficinas	50
Estaciones repetidoras	50
Otras edificaciones	50
Plantas, ductos y túneles	
Plantas de telecomunicaciones	15
Otras plantas, ductos y túneles	15
Redes, líneas y cables	
Redes de distribución	25
Líneas y cables de telecomunicaciones	25
Otras redes, líneas y cables	25
Maquinaria y equipo	
Herramientas y accesorios	15
Equipo de centros de control	15
Equipo de ayuda audiovisual	10
Equipo de aseo	10
Otras maquinarias y equipos	10
Equipo médico y científico	
Equipo de laboratorio	10
Muebles, enseres y equipos de oficina	**10**
Equipos de comunicación y computación	
Equipo de comunicación	10
Equipo de computación	5
Líneas telefónicas	10
Satélites y antenas	10
Otros equipos de comunicación y computación	10
Equipo de transporte, tracción y elevación	**5**
Equipos de comedor, cocina, despensa y hotelería	**10**

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 no existen restricciones o gravámenes sobre la propiedad, planta y equipo de la Empresa.

Otros activos

Comprende principalmente los siguientes conceptos:

a. *Gastos pagados por anticipado:* están representados por los pagos efectuados anticipadamente de seguros y arrendamientos, los cuales se amortizan de acuerdo a la vigencia de las pólizas y los arrendamientos en el período en que se reciben los servicios.

b. *Cargos diferidos:* comprenden principalmente los gastos de operación y puesta en marcha de la Empresa; estudios y proyectos, los cuales se amortizan de acuerdo con los estudios de factibilidad para su recuperación. Estos proyectos se evalúan periódicamente con el fin de establecer qué parte de los costos dan origen a la construcción de un activo; qué amerita ser trasladado al estado de resultados y qué costos generarán beneficios económicos futuros..

   El impuesto diferido débito es generado por la diferencia temporal que implica el pago de un mayor valor del impuesto de renta en el año corriente. Para su registro se verifica la expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán y se amortiza en los períodos en los cuales se revierten las diferencias temporales que lo originaron.

c. *Obras y mejoras en propiedad ajena:* incluye desembolsos efectuados para acondicionar, mejorar o reparar en forma significativa la capacidad operativa de bienes inmuebles de propiedad de terceros tomados en arrendamiento. Se amortizan de acuerdo con la vigencia de los respectivos contratos que amparan el uso de la propiedad.

d. *Bienes entregados a terceros:* su saldo representa el valor de los bienes tales como cajas decodificadoras, atas, cable módem, antenas, servidores, entre otros; entregados en administración o comodato a clientes.

e. *Intangibles:* comprende principalmente la adquisición o desarrollo de licencias, software, créditos mercantiles, derechos, concesiones y franquicias. Periódicamente se analizan los saldos y se reconoce un costo o gasto cuando se determina que de ellos no se obtendrá beneficios futuros.

   Se registra como crédito mercantil el valor pagado en exceso sobre el valor intrínseco o valor en bolsa de las inversiones patrimoniales en entidades en las cuales se adquiere el control, por el reconocimiento de ventajas competitivas.

   Los derechos de clientes se amortizan de acuerdo con el tiempo pactado de goce; si éste es indefinido no se amortiza.

Valorizaciones y desvalorizaciones

Las valorizaciones y desvalorizaciones de activos, incluyen excesos y/o defectos determinados mediante avalúos técnicos de propiedades, planta y equipo sobre su costo neto ajustado por inflación.

La Empresa practica actualización de las propiedades, planta y equipo con periodicidad de tres (3) años a partir de la última realizada, de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública.

El avalúo técnico de los activos operativos, se realiza con base en métodos de reconocido valor técnico como valores de reposición, incorporando factores de demérito y, considerando, entre otros

criterios, estado del activo, mantenimiento recibido y condiciones del servicio prestado.

Durante el año 2011 y 2010 se practicó avalúos técnicos de propiedades planta y equipo a los bienes objeto de actualización, mediante avalúos técnicos practicados por la firma Organización Noguera Camacho Ltda. Los impactos de estas actualizaciones fueron incorporados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

Operaciones de crédito público

Las operaciones de crédito público corresponden a aquellos actos o contratos que tienen por objeto dotar a la entidad de recursos financieros, con plazo para su pago, los cuales deben cumplir con normas específicas que regulen cada clase de operación.

Las operaciones de crédito público se clasifican en:

Según donde se pacten:

- **Internas** (operaciones en el territorio nacional)
- **Externas** (operaciones fuera de Colombia)

Según el vencimiento:

- **Corto plazo:** la obligación o parte de ella se vence en el término de un año.
- **Largo plazo:** su vencimiento es superior a un (1) año.

Como deuda interna se clasifican los préstamos pactados en moneda nacional o extranjera que se pagan en pesos colombianos y que no afectan en forma directa la balanza de pagos de la Nación, por aumento de los pasivos en el exterior.

La deuda externa se refiere a las operaciones que se pactan y se pagan en moneda extranjera y que afectan, de manera directa, la balanza de pagos de la Nación, por aumento de los pasivos en el exterior.

Las operaciones de crédito público incluyen:

- **Empréstitos:** se reconocen por el valor del desembolso.
- **Emisión y colocación de bonos, títulos de deuda pública:** se reconocen por su valor nominal.
- **Los instrumentos derivados con fines de cobertura:** representan el valor de las operaciones financieras que se pactan con el objeto de gestionar el riesgo de los pasivos y pueden efectuarse para comprar o vender activos, como divisas, títulos valores o futuros financieros sobre tasas de cambio, tasas de interés, índices bursátiles o cualquier otro subyacente determinado, los cuales se liquidarán con base en las condiciones financieras pactadas.

  Se reconocen por el valor pactado en el momento inicial del contrato. Si se pactan en monedas diferentes al peso colombiano, se reconocen a la tasa base de intercambio de flujos futuros. Mensualmente se expresan con la tasa de cambio representativa del mercado de fin de mes. El mayor o menor valor obtenido como resultado de la reexpresión se reconoce en el período como ingreso o gasto por diferencia en cambio en las cuentas de resultados.

Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son las obligaciones adquiridas por la entidad con terceros relacionadas con las operaciones del negocio.

Se reconocen por el valor total adeudado. Las operaciones con los proveedores en moneda extranjera, son reconocidas aplicando la tasa de cambio representativa del mercado de la fecha de la transacción. Las cuentas por pagar son registradas en el momento en que se reciba el bien o servicio, o se formalicen los documentos que generan las obligaciones correspondientes de acuerdo a las condiciones contractuales.

El valor de las operaciones con proveedores en moneda extranjera se expresa periódicamente aplicando la tasa de cambio representativa del mercado en la fecha de la actualización. El mayor o menor valor originado por efectos de la reexpresión se reconoce en los resultados del período o como un mayor valor del activo, según corresponda.

Las cuentas por pagar son reveladas en función de los hechos económicos que originan la obligación, tales como: adquisición de bienes y servicios nacionales, adquisición de bienes y servicios del exterior, acreedores (comisiones, honorarios y servicios, excedentes financieros de empresas, arrendamientos, servicios públicos, entre otros), impuestos, avances y anticipos recibidos y depósitos recibidos de terceros.

Impuestos, gravámenes y tasas

La estructura fiscal en Colombia, el marco regulatorio y la pluralidad de operaciones que desarrolla UNE, hacen que la Empresa sea sujeto pasivo de impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y territorial. La siguiente es una síntesis de los tributos más relevantes para la Empresa:

- **Impuesto sobre la renta.** UNE es contribuyente del régimen ordinario del impuesto sobre la renta. En los años 2011 y 2010 aplicó la tarifa general del 33%.

- **Impuesto al patrimonio.** Tanto la Ley 1430 como el Decreto 4825, ambos de diciembre de 2010, hicieron adiciones y modificaciones al impuesto al patrimonio en temas como la creación de un nuevo impuesto para unos nuevos sujetos pasivos, la determinación de la tarifa, la base sujeta a imposición, normas de control, así como la creación de una sobretasa sobre el impuesto establecido por la Ley 1370 de 2009. Esta declaración se presentó en el año gravable 2011 y su pago se realizará durante los años 2011, 2012, 2013 y 2014, dentro de los plazos que establezca el Gobierno Nacional. De este impuesto se destaca:

  El hecho generador es la posesión de riqueza al 1 de enero del año 2011 que sea igual o superior a $1,000. Los sujetos pasivos son las personas jurídicas, naturales y sociedades de hecho, contribuyentes declarantes del impuesto de renta; la tarifa del impuesto al patrimonio está fijada en función del valor del patrimonio líquido independientemente de la base depurada, que en el caso de UNE es del 4.8% y adicionalmente se estableció una sobretasa a cargo de los sujetos pasivos del 25% de la tarifa, lo que genera para UNE una tarifa final del 6%.

- **Precios de transferencia.** A partir del año 2004 los contribuyentes del impuesto sobre la renta que celebren operaciones con

vinculados económicos o partes relacionadas del exterior, deberán cumplir con todas las obligaciones inherentes a precios de transferencia de acuerdo con el monto de las operaciones que se realicen con los vinculados económicos.

- **Impuesto sobre las ventas.** UNE es responsable del régimen común de este impuesto, el cual se genera por la venta de bienes y servicios gravados. Las llamadas locales realizadas desde teléfonos públicos y los primeros 325 minutos del servicio telefónico en los estratos 1 y 2 se encuentran excluidos del impuesto. Adicionalmente con el artículo 11 de la Ley 1430 de 2010, se excluyeron de IVA Los servicios de conexión y acceso a Internet de los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3, lo que generó un impacto en el gasto de IVA de la proporcionalidad.

- **Otras obligaciones.** UNE es contribuyente y agente retenedor de los impuestos de timbre nacional, industria y comercio y avisos y tableros; es responsable de impuesto predial, de contribución a la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, y cuota de fiscalización a la Contraloría General de Medellín.

  En las condiciones establecidas por la ley UNE es agente de retención de los siguientes impuestos:

  Impuesto sobre la renta
  Impuesto sobre las ventas
  Impuesto de timbre
  Impuesto de industria y comercio
  Contribución especial de obras públicas

Pasivos laborales

Corresponde a las obligaciones que la Empresa tiene por concepto de salarios, prestaciones legales y extralegales con sus empleados, las cuales se consolidan anualmente.

Reconocimiento de ingresos, costos y gastos

Los ingresos son reconocidos y registrados con base en los servicios prestados, facturados y no facturados. Los servicios de interconexión se reconocen con base en estimaciones de minutos de acceso a la red o por capacidad, atendiendo lo establecido en los contratos que para tal fin se han suscrito con cada uno de los operadores de telecomunicaciones que usan la red.

Los ingresos no operacionales son aquellos que no están enmarcados dentro de su objeto social principal y su valor se pueda cuantificar en forma razonable.

El costo de ventas comprende el importe de las erogaciones y cargos asociados con la adquisición de bienes y servicios durante el período contable.

Los gastos son expensas necesarias, derivadas de la operación normal de la organización, que sirven de apoyo para la prestación del servicio o la venta de bienes.

Los costos y gastos son reconocidos aplicando el principio contable de causación.

Utilidad neta por acción

La utilidad neta por acción se calcula de acuerdo con el promedio ponderado de las acciones suscritas en circulación durante cada año

sin tener en cuenta las acciones propias readquiridas. De acuerdo con lo anterior el promedio ponderado de las acciones suscritas en circulación durante el año 2011 y 2010 fue de 4.223.312 acciones, y el valor de la pérdida neta por acción fue de ($8,102.64) (año 2010 - utilidad neta por acción $20,683.18).

Contingencias

Ciertas condiciones contingentes pueden existir a la fecha en que los estados financieros son emitidos, las cuales podrían o no resultar en una pérdida para la Empresa, pero que sólo serán resueltas en el futuro cuando uno o más hechos sucedan o dejen de ocurrir. La estimación de las contingencias de pérdidas necesariamente envuelve un ejercicio de juicio y es materia de opinión. En la estimación de contingencia de pérdida en procesos judiciales ó arbitrales que se adelantan contra la Empresa, se evalúan, entre otros aspectos, los méritos de los reclamos, la jurisprudencia de los tribunales al respecto, el estado actual de los procesos, todo bajo la consideración de que la decisión es incierta.

Si la evaluación de la contingencia indica que es muy probable que una pérdida material ocurra y el monto del pasivo puede ser estimado, entonces es registrado en los estados financieros. Si la evaluación indica que existe riesgo potencial de pérdida pero es incierto el resultado ó no puede ser estimado el monto de la pérdida, entonces la naturaleza de la contingencia es eventual o remota y es registrada en cuentas de orden.

Cuentas de orden

Las cuentas de orden se registran así. Como derechos o responsabilidades contigentes se registran conceptos tales como: los recaudos de terceros, litigios y demandas, avales y garantías.

Igualmente se utilizan cuentas de orden denominadas fiscales para registrar diferencias entre cifras contables y tributarias, y cuentas de orden de control para registrar derechos y compromisos futuros.

Estimaciones contables

De acuerdo con las normas de contabilidad, la administración requiere hacer ciertas estimaciones que afectan los montos de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos reportados durante cada período y cuyo monto definitivo puede diferir del estimado. Principalmente, estas estimaciones se efectúan para la provisión de deudas de dudoso recaudo, depreciaciones, amortizaciones y en costos e ingresos con operadores nacionales e internacionales de los cuales no se han recibido las cuentas definitivas al cierre del período.

Materialidad

El reconocimiento y revelación de los hechos económicos se hace de acuerdo con su importancia relativa. Un hecho económico es material cuando por su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información. Al preparar los estados financieros la importancia relativa para propósitos de revelación se determinó sobre una base del 5% aplicada a cada grupo de cuentas.

Reclasificaciones

Con el fin de presentar las cifras de ambos períodos de forma que se propicie su comparabilidad, se hicieron algunas reclasificaciones en presentación, a las cifras del año 2010.

Estado de flujos de efectivo

Es un estado financiero básico que informa sobre el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación, llevadas a cabo por el ente económico. Para el efecto debe determinarse el cambio en las diferentes partidas del balance general o estado de situación que inciden en el efectivo, el cual incluye el dinero disponible en caja, bancos y en otras instituciones financieras, así como los equivalentes de efectivo correspondientes a inversiones de alta liquidez y aquellas partidas que tengan las características generales de depósitos a la vista.

El objetivo de este estado es presentar información oportuna y precisa acerca de las entradas y salidas de efectivo, realizadas por el ente económico durante un período, para que los usuarios de los estados financieros tengan elementos de juicio adicionales para:

1. Examinar la suficiencia de la Empresa para generar flujos futuros de efectivo.
2. Evaluar su capacidad para atender las obligaciones adquiridas, pagar dividendos y determinar las necesidades de financiamiento interno o externo.
3. Analizar los cambios experimentados en el efectivo derivados de las actividades de operación, inversión y financiación.
4. Establecer el origen de las diferencias entre la utilidad neta y los recaudos y desembolsos de efectivo asociados.

La dinámica consiste en comparar un período base con el inmediatamente anterior. El informe se prepara utilizando el método indirecto, el cual incluye la conciliación de la ganancia neta del período con el efectivo neto provisto por las actividades de operación, de financiación y de inversión.

04. Efectos y cambios significativos en la información contable

Proyecto de fusión

La Junta Directiva en sesión del 28 de junio de 2011, autorizó al Presidente de la Empresa para presentar el proyecto de fusión de UNE EPM Telecomunicaciones S. A. con UNE EPM Bogotá S. A., para aprobación de la Asamblea General de Accionistas de dichas sociedades; dicho proyecto se elabora con base en las cifras de los estados financieros al 31 de mayo de 2011 de cada una de las Empresas. Por su parte, en Asamblea General de Accionistas Extraordinaria de UNE del 26 de julio de 2011, se aprobó el compromiso de fusión.

El proyecto de fusión lo que pretende es que UNE EPM Bogotá S. A. sea absorbida totalmente mediante fusión por parte de UNE EPM Telecomunicaciones S. A., como consecuencia de lo anterior, UNE EPM Bogotá S. A. se disolverá sin liquidarse y, una vez se formalice la fusión, la totalidad de los activos y pasivos de que es titular, se transferirán como universalidad jurídica, a la sociedad absorbente, la cual adquirirá los derechos y contraerá las obligaciones de la sociedad absorbida.

A la fecha se han agotado las demás etapas del proceso, estando solamente pendientes de la respuesta de la Superintendencia

Financiera a la solicitud de autorización de fusión que le fue presentada.

Ajuste método de participación Emtelco

En el año 2011 el saldo de la cuenta superávit método de participación de la Filial Emtelco producto de las variaciones de partidas patrimoniales diferentes a resultados, fue causado como provisión de inversiones patrimoniales, lo anterior obedece a que la norma determina que en el momento que dichas variaciones patrimoniales agoten el saldo de la cuenta superávit método de participación; deben ser registradas como provisión para protección de inversiones patrimoniales.

05. Hechos posteriores del cierre

A la fecha de la elaboración de los estados financieros y sus respectivas notas no se presentaron hechos posteriores al cierre.

No existe incertidumbre sobre la continuidad de las operaciones de la Empresa, dada su buena posición financiera.

06. Otros aspectos relevantes

Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF"

Las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF", por sus siglas en inglés IFRS, son un conjunto de disposiciones y lineamientos contables, que le dan una estructura razonable a la información financiera y a la estructura contable de la Empresa.

Estas reglas se están convirtiendo en el lenguaje contable universal para asegurar que en todos los países se hable el mismo idioma financiero, homogenizando los marcos de información y facilitando la interacción de los mercados, dando un paso más hacia la globalización.

En Colombia, recientemente, ha cobrado una gran importancia con la aprobación de la Ley 1314 de 2009, que establece la directriz del Gobierno de avanzar hacia los estándares internacionales de contabilidad y auditoría.

UNE con el direccionamiento del grupo empresarial EPM, liderado por su matriz, está adelantando el "Programa NIIF" para presentar la información financiera bajo estos estándares.

Emisión de bonos

En el desarrollo de su plan de financiación, el día 20 de octubre de 2011, UNE realizó la colocación de bonos de deuda pública interna en la Bolsa de Valores de Colombia, mediante el mecanismo de subasta holandesa por un monto de $300 mil millones. La demanda de los inversionistas fue de $417,570 millones, es decir 2.1 veces el monto inicialmente ofrecido y se adjudicaron dos series con un interés ligado al IPC más 3.67% (para la serie a 5 años) y al IPC más 4.76% (para la serie a 12 años).

La operación contó con la calificación AAA por parte de BRC Investor Services S.A. S.C.V., la cual se le otorga a emisiones con la más alta calidad de pago. La misma tuvo a Correval S.A. como agente estructurador y líder colocador; y Valores Bancolombia, BBVA Valores y Corredores Asociados como agentes colocadores.

Los recursos obtenidos en la colocación de bonos han sido destinados en un 100% a financiar el plan de inversiones de la Empresa en banda ancha móvil, la integración de la filial UNE EPM Bogotá; y el crecimiento en los mercados de Bogotá, Cali y Barranquilla.

Notas de carácter específico

07. Conversión de valores en moneda extranjera

Los estados financieros de UNE al igual que la contabilidad se expresan en la moneda funcional de Colombia que es el peso colombiano ($COP).

Las transacciones en moneda extranjera (otras divisas) se contabilizan a las tasas de cambio aplicables que estén vigentes en sus respectivas fechas. Los saldos en caja, bancos, inversiones, cuentas por cobrar, obligaciones financieras y cuentas por pagar se ajustan a la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Durante el período, las diferencias entre el tipo de cambio histórico contabilizado y el vigente a la fecha de cobro o de pago, y la tasa de cambio representativa del mercado de los saldos de las cuentas expresadas en moneda extranjera; se registran como ingreso o gasto por diferencia en cambio y se presenta en el "resultado financiero neto" en el estado de actividad financiera, económica, social y ambiental.

La tasa de cambio representativa del mercado del dólar al 31 de diciembre de 2011, en pesos colombianos, fue de $1,942.70 (2010 - $1,913.98) por USD1 y de $2,522.21 (2010 - $2,542.53) por €1.

Los activos y pasivos de la Empresa en moneda extranjera a 31 de diciembre comprenden:

	2011		2010	
	US$	Equivalente en millones de pesos	US$	Equivalente en millones de pesos
Activos Corrientes				
Caja	6,814	13	3,345	6
Bancos	708,023	1,375	283,129	542
Inversiones renta variable	-	-	2,087	4
Cuentas por cobrar	51,482,756	100,016	30,568,157	58,507
Total activos	**52,197,593**	**101,404**	**30,856,718**	**59,059**
Pasivos				
Deuda pública	93,951,081	182,519	140,886,596	269,654
Operaciones de cobertura	(93,333,333)	(181,319)	(140,000,000)	(267,957)
Cuentas por pagar	63,281,231	122,936	39,309,447	75,237
Total de los pasivos	**63,898,979**	**124,136**	**40,196,043**	**76,934**
Posición neta pasiva	**(11,701,386)**	**(22,732)**	**(9,339,325)**	**(17,875)**

	2011		2010	
	Euros	Equivalente en millones de pesos	Euros	Equivalente en millones de pesos
Activos Corrientes				
Caja	1,440	4	4,036	10
Cuentas por cobrar	1,400	4	1,400	4
Total activos	**2,840**	**8**	**5,436**	**14**
Pasivos				
Cuentas por pagar	226,122	570	90,675	231
Posición neta pasiva	**(223,282)**	**(562)**	**(85,239)**	**(217)**

08. Efectivo

El saldo de efectivo al 31 de diciembre comprende lo siguiente:

	2011	2010
Efectivo		
Caja, incluye USD$6,814 y €1,440 (2010 - USD3,345 y €4,036)	326	264
Bancos, incluye USD$708,023 (2010 - USD283,129)	65,950	149,271
	66,276	**149,535**

09. Inversiones para administración de liquidez

Las inversiones para administración de liquidez al 31 de diciembre, comprende:

	2011		2010	
	Rentabilidad promedio	Valor	Rentabilidad promedio	Valor
Certificados de depósito a término CDT*	3.85%	106,798	4.60%	154,389
Bonos	-	-	4.79%	13,880
Simultáneas	5.28%	42,733	3.62%	19,382
Fondos de inversión	-	-	-	55
Derechos fiduciarios	3.22%	1,692	2.36%	2,699
TIDIS	-	1,863	-	44
		153,086		**190,449**

* Corresponde a certificados emitidos por entidades financieras calificadas como AA+ o AAA.

UNE tiene reglamentado el manejo de los excedentes de liquidez mediante la Disposición 228 del 10 de septiembre de 2009.

La Empresa aplica las políticas de valoración de instrumentos financieros a precios de mercado conforme a lo dispuesto en la normatividad que al respecto expide la Superintendencia Financiera en el capítulo I de la Circular 100 de 1995, en cuanto a la clasificación, valoración y contabilización de inversiones, así como en la demás normatividad y Circulares Externas que la modifiquen o complementen, utilizando para ello la información que publica la Bolsa de Valores de Colombia, a través del Sistema de Información de Valoración INFOVAL.

10. Deudores, neto

La información que se presenta a continuación corresponde al total de deudores, clasificados en porción corriente y no corriente. Sobre los saldos de deudores no se tienen restricciones o gravámenes.

El cobro de la cartera se cumple en tres etapas:

1. *Cobro administrativo:* gestión de cobro a cartera con bajo nivel de vencimiento, el cual se realiza a través del contac center, utilizando procedimientos como recordación de pago, llamadas directas, envío de cartas, correos electrónicos y cobro presencial.

2. *Cobro prejurídico:* se utiliza cuando se retira el servicio al cliente y opera a través de agencias de cobro externas, mediante la aplicación de procedimientos de cobro como llamadas persuasivas, visitas y envío de cartas.

3. *Cobro jurídico*: aplica para cartera con vencimientos superiores a cinco salarios mínimos vigentes legales mensuales y su gestión se realiza a través de abogados externos.

Para minimizar el riesgo crediticio se tiene implementado un proceso de estudio de crédito que opera al momento de la vinculación de nuevos clientes o para clientes que deseen nuevos productos. Dicho procedimiento se cumple mediante la verificación de información interna o externa y herramientas que proveen las centrales de riesgo.

La composición del saldo de deudores corrientes al 31 de diciembre es el siguiente:

	2011	2010
Servicio de telecomunicaciones, incluye USD$178,883 (1)	280,271	268,076
Prestación de otros servicios, incluye USD$49,535,657 (2)	164,109	111,268
Depósitos y otros deudores, incluye USD$921,155 y €1,400 (3)	132,113	45,717
Anticipos y saldo a favor por impuestos, incluye USD$63,147 (4)	28,697	32,427
Venta de bienes, incluye USD$783,914	10,917	11,007
Cuentas de difícil cobro - otros deudores (5)	65,162	56,938
Cuentas de difícil cobro - servicios	62,087	66,400
Provisión (6)	(183,196)	(135,800)
	560,160	**456,033**

(1) Corresponde a las cuentas por cobrar originadas en el desarrollo normal de negocio. Este valor incluye ciclos de facturación de servicios de telecomunicaciones correspondiente a consumos de diciembre de 2011, que serán facturados durante el año 2012, por valor de $63,525 incluido IVA; en el año 2010 este valor fue de $67,277. Se incluye, igualmente, saldo por cobrar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC por valor de $16,834, por concepto de reconocimiento de subsidios no compensados, como consecuencia de contabilización de Resolución 2467 de noviembre de 2010.

(2) En esta cuenta se incluye las cuentas por cobrar a la filial OSI por $96,178, igualmente incluye el movimiento de las cuentas por el servicio de televisión y los ciclos de facturación por prestación de servicios en el mes de diciembre que no alcanzan a facturarse dentro del mismo mes por valor de $6,993, incluido IVA; en el año 2010 este valor fue de $13,477.

(3) Se destacan $74,312 (2010 - $19,992) correspondientes a saldo de recaudos de facturación de UNE efectuados por Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en el mes de diciembre de 2011 y que serán consignados a UNE en el mes de enero de 2012. El incremento con respecto al año anterior es de $54,320. Se incluyen, además, conceptos tales como rendimiento deudores por $32,385, pagos por cuenta de terceros por $10,291, anticipos para la adquisición de bienes y servicios requeridos para la prestación del servicio por $1,463 y depósitos entregados por valor de $253.

(4) Incluye partidas tales como saldos a favor por $26,696 e impuestos y anticipos por $2,001.

(5) Incluye cuenta por cobrar de subsidios no compensados por valor de $19,916 (2010 - $20,353) la cual se encuentra totalmente provisionada. Dentro de esta partida se incluye la suma de $43,518 (2010 - $34,722) por concepto de venta de bienes y prestación de servicios y otros varios de difícil cobro por $1,728 (2010 - $1,863).

Durante el año 2011 se realizaron castigos de cartera, de cuentas consideradas incobrables, por valor de $16,585 (2010 -$12,586), cuyo valor se canceló contra la provisión de deudas de difícil cobro.

(6) La provisión al 31 de diciembre está representada por los siguientes conceptos:

	2011	2010
Deudas de difícil cobro*	133,601	95,147
Servicio de telecomunicaciones	41,625	33,673
Prestación de servicios	5,054	5,054
Otros deudores	2,210	1,453
Venta de bienes	706	473
	183,196	**135,800**

* La provisión para deudas de difícil recaudo incluye subsidios no compensados por valor de $19,916 (2010 - $20,353). El movimiento de la provisión de cartera, es como se detalla a continuación:

	2011	2010
Saldo inicial	135,800	134,685
Incremento del año	64,310	49,179
Castigos	(16,914)	(48,064)
Saldo final	**183,196**	**135,800**

La composición de los deudores no corrientes al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Bienes comercializados	7,043	-
Avances y anticipos	311	311
Depósitos entregados	40	40
Préstamos de vivienda a empleados	20,566	19,048
Otros*	220,503	290,855
	248,463	**310,254**

* Corresponde a los préstamos que se han realizado a Colombia Móvil S.A. E.S.P., y sus respectivos rendimientos. En septiembre de 2006, UNE unificó los saldos adeudados por concepto de los créditos que como socio había otorgado hasta esa fecha a Colombia Móvil S. A. E.S.P. En dicha fecha se unificaron los saldos pendientes con Colombia Móvil S. A. E.S.P. en un pagaré a favor de UNE por un monto de $181,436 de capital a una tasa de DTF+4.15% T.A. Los intereses que genera este pagaré se irán causando y serán amortizados junto con el capital. En el mes de julio de 2011 se recibió pago correspondiente al 10% de capital y el 33% de intereses del saldo a esa fecha.

11. Inventarios, neto

El saldo de inventarios al 31 de diciembre comprende:

	2011	2010
Materiales (1)	18,423	9,032
Mercancías en existencia	2,762	2,537
En tránsito	1,746	1,897
Inventario en poder de terceros	119	119
Total inventario	**23,050**	**13,585**
Menos provisión para protección de inventarios (2)	(1,033)	(445)
Total, neto	**22,017**	**13,140**

(1) Comprende los inventarios utilizados en las actividades de mantenimiento y operación del negocio, como son cables y elementos de red, entre otros.

(2) El incremento de la provisión obedece a la inmovilización por un período de un año de baterías, cables, cubiertas y alambres, entre otros materiales. El movimiento de la provisión de inventarios, se muestra a continuación:

	2011	2010
Saldo inicial	**445**	**616**
Incremento del año	588	-
Recuperación	-	(171)
Saldo final	**1,033**	**445**

El valor del inventario dado de baja en 2011 ascendió a $1,236 (2010 - $282) compuesto por cables telefónicos los cuales no tenían una longitud que permitiera su utilización, algunos repuestos, cabinas telefónicas, alcancías de teléfonos públicos, tarjetas prepago y merchandising, éstos se trasladaron al almacén de aprovechamiento para su venta.

Dentro de éstos se encuentran los CPE recuperados pero que ya no eran necesarios en la operación.

12. Inversiones patrimoniales

El saldo de las inversiones patrimoniales al 31 de diciembre, registradas bajo el método de participación y el método del costo, era:

	2011	2010
Método de valoración o registro	**Costo ajustado neto**	
Participación patrimonial	372,995	409,204
Del costo	115,872	115,872
	488,867	**525,076**

Actualmente, no existen restricciones o gravámenes que afecten las inversiones patrimoniales de UNE.

Inversiones valoradas bajo el método de participación patrimonial

Las principales cifras contables de las Empresas registradas bajo el método de participación al 31 de diciembre eran las siguientes:

Año 2011

Empresa	Activos	Pasivos	Patrimonio	Resultado neto
Edatel S. A. E.S.P.	467,778	172,132	295,646	5,510
UNE EPM Bogotá S. A.	349,158	173,150	176,008	(14,143)
Telefónica de Pereira S. A.	243,280	77,759	165,521	11,213
Emtelco S. A.	87,745	30,850	56,895	6,816
Orbitel Servicios Internacionales S. A.	244,463	239,041	5,422	2,013
Cinco Telecom Corporation	42,045	36,934	5,111	(99)
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	36,445	34,056	2,389	(5,854)
	1,470,914	**763,922**	**706,992**	**5,456**

Año 2010

Empresa	Activos	Pasivos	Patrimonio	Resultado neto
Edatel S. A. E.S.P.	430,920	131,006	299,914	(20,883)
UNE EPM Bogotá S. A.	409,375	201,435	207,940	16,871
Telefónica de Pereira S. A.	248,072	90,701	157,371	2,008
Emtelco S. A.	65,062	14,491	50,571	4,629
Orbitel Servicios Internacionales S. A.	181,619	178,210	3,409	28
Cinco Telecom Corporation	37,875	32,725	5,150	1,167
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	23,622	15,421	8,201	(3,978)
	1,396,545	**663,989**	**732,556**	**(158)**

Con base en las anteriores cifras contables, el valor de las inversiones en las filiales sujetas a la valoración por el método de participación patrimonial, con su costo ajustado y las provisiones asociadas, tenía al 31 de diciembre el siguiente detalle:

	2011	2010
Empresa	Costo ajustado	
Edatel S. A. E.S.P. (1)	165,563	167,952
UNE EPM Bogotá S. A. (2)	58,283	90,176
Telefónica de Pereira S. A. (3)	79,375	83,782
Emtelco S. A. (4)	56,852	50,534
Orbitel Servicios Internacionales S. A. (5)	5,422	3,409
Cinco Telecom Corporation (6)	5,111	5,151
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U. (7)	2,389	8,200
Total	**372,995**	**409,204**

(1) Edatel S. A. E.S.P.

Empresa de servicios públicos mixta, del tipo de las anónimas, que tiene por objeto social la organización, administración y prestación de los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y todas las actividades complementarias.

UNE posee a diciembre de 2011 un porcentaje de participación del 56%, los otros accionistas lo conforman los Fondos de Pensiones y Cesantías con una participación del 22.79%, el Departamento de Antioquia con el 19.81% y demás accionistas con el 1.40%.

Patrimonio	2011	2010
Capital suscrito y pagado	157,445	157,445
Prima en colocación de acciones	1,574	1,574
Reservas	9,050	28,769
Resultados años anteriores	(514)	650
Resultados del ejercicio	5,510	(20,883)
Revalorización del patrimonio	71,825	93,172
Valorizaciones	50,756	39,187
	295,646	**299,914**

.

(2) UNE EPM Bogotá S. A.

Es una empresa prestadora de servicios públicos mixta por acciones, organizada según lo dispone la Ley 1341 de 2009, domiciliada en la ciudad de Bogotá donde presta sus servicios, conforme a los estatutos sociales. Tiene como objeto principal la organización, administración, comercialización y prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, y sus actividades complementarias. La sociedad tiene como restricción invertir en sociedades colectivas.

UNE posee a diciembre 31 de 2011 un porcentaje de participación del 99.881%. Los socios restantes son: Fondo de empleados FEPEP con el 0.046%, COOFINEP con el 0.027% y el Fondo de empleados Feisa con el 0.046%.

Patrimonio	2011	2010
Capital suscrito y pagado	220,385	220,385
Prima en colocación de acciones	34,139	34,139
Reservas	3,869	3,869
Resultados ejercicios anteriores	(113,739)	(130,610)
Resultados del ejercicio	(14,143)	16,871
Valorizaciones	45,497	63,286
	176,008	**207,940**

(3) Telefónica de Pereira S. A.

Sociedad de economía mixta, configurada como empresa de servicios públicos, creada mediante escritura pública 1325 de mayo de 1997. Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Pereira y su término de duración es indefinido. Su objeto social principal es la prestación de servicios de telecomunicaciones y actividades complementarias.

La composición accionaria al 31 de diciembre la encabeza UNE con 239,236,771 acciones, seguida del Municipio de Pereira con 186,832,123 acciones y accionistas minoritarios con 65 acciones.

Patrimonio	2011	2010
Capital suscrito y pagado	23,331	23,331
Reservas	66,997	64,989
Resultados ejercicios anteriores	711	711
Resultados del ejercicio	11,213	2,008
Revalorización del patrimonio	13,224	18,526
Valorizaciones	50,045	47,806
	165,521	**157,371**

(4) Emtelco S. A.

Es una sociedad de economía mixta, del orden municipal, constituida como sociedad anónima y domiciliada en Medellín en el Departamento de Antioquia. Su objeto social principal es prestar servicios de tercerización de procesos de negocios, relacionados con servicios de contact center, servicios de asesorías y servicios de administración de canales de venta.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 UNE tiene 13,710,147 acciones, Fondo de empleados FEPEP 10,182 acciones y UNE EPM Bogotá S.A. con 7 acciones.

Patrimonio	2011	2010
Capital suscrito y pagado	85,066	85,066
Reservas	29	29
Resultados ejercicios anteriores	(35,125)	(39,754)
Resultados del ejercicio	6,816	4,629
Revalorización del patrimonio	-	526
Valorizaciones	109	75
	56,895	**50,571**

(5) Orbitel Servicios Internacionales S. A.

La empresa Orbitel Servicios Internacionales S.A., es una sociedad comercial y anónima, constituida como empresa de servicios públicos, de carácter mixta conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. De acuerdo con sus estatutos, la sociedad tendrá como objeto social actuar como usuario industrial de servicios, exclusivamente, en una o varias zonas francas de Colombia, de acuerdo con la normatividad correspondiente. En virtud de dicho objeto podrá prestar, al público general entre otros, los siguientes servicios, en cualquiera de las modalidades previstas por la normativa de telecomunicaciones en Colombia:

- Telefonía pública básica conmutada de larga distancia internacional.
- Capacidades de telecomunicaciones internacionales,
- Administración de rutas de tráfico de larga distancia (*Laast Cost Routing or Quality Driven*).
- Facturación especializada.
- Captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos (plataformas).
- Organización, gestión y administración de bases de datos (de operadores y usuarios prepago).
- Prestación y comercialización de cualquier otro servicio voz y/o datos que se encuentren disponibles o que se vayan introduciendo al mercado de las telecomunicaciones.

Al 31 de diciembre del 2011 y el 2010 UNE posee 219,995 acciones, con un porcentaje de participación del 99.997727%.

Patrimonio	2011	2010
Capital suscrito y pagado	220	220
Reservas	3,302	3,302
Resultados ejercicios anteriores	(113)	(141)
Resultados del ejercicio	2,013	28
	5,422	**3,409**

(6) Cinco Telecom Corporation

Sociedad constituida en el año 2001 según los artículos de incorporación archivados en la ciudad de Miami (Florida) con el número de corporación P01000121040. Su objeto social es la venta y distribución de servicios de telecomunicaciones. Esta empresa es 100% propiedad de UNE, con un número de 1,000 acciones al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

Patrimonio	2011	2010
Capital suscrito y pagado	4,599	4,599
Resultados ejercicios anteriores	1,457	290
Resultados del ejercicio	(99)	1,167
Ajuste por conversión	(846)	(906)
	5,111	**5,150**

7) Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.

Sociedad anónima con domicilio en España, constituida el 22 de julio de 2003, mediante escritura pública número 4609/2003 del protocolo de Carlos Moral Carro, que fue inscrita en el registro mercantil de Madrid, tomo 18,954 general, de la sección 8ª del libro de sociedades, folio 65 hoja número M-330984 inscripción 1ª. El objeto de la sociedad es la organización, administración y prestación de servicios de telecomunicaciones. Cuenta con un número de 500 acciones, UNE es dueña del 100% de las mismas.

Patrimonio	2011	2010
Capital suscrito y pagado	1,592	1,592
Prima en colocación de acciones	8,730	8,730
Reservas	243	243
Resultados ejercicios anteriores	(1,957)	2,021
Resultados del ejercicio	(5,854)	(3,978)
Ajuste por conversión	(365)	(407)
	2,389	**8,201**

Aplicación del método de participación patrimonial

El efecto de la aplicación del método de participación patrimonial durante el año 2011 significó un pérdida neta de $1,587 y una disminución del superávit por el método de participación patrimonial por $5,638, con el siguiente detalle:

	2011	2010	2011	2010
Empresa	Resultado año		Resultado superávit método de participación patrimonial	
Edatel S. A. E.S.P.	3,085	(3,250)	(5,475)	(4,842)
UNE EPM Bogotá S. A.	(14,126)	(43,967)	(17,767)	15,292
Telefónica de Pereira S. A.	6,295	8,571	(1,720)	(1,852)
Emtelco S. A.	6,811	4,626	9,642	(1,648)
Orbitel Servicios Internacionales S. A.	2,013	28	-	-
Cinco Telecom Corporation	(99)	1,167	59	(905)
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	(5,854)	(3,978)	43	(407)
Total efecto neto aplicación del método de participación patrimonial	**(1,875)**	**(36,803)**	**(15,218)**	**5,638**

Inversiones registradas bajo el método del costo

Las cifras contables al 31 de diciembre de las principales inversiones registradas bajo el método del costo, fueron:

Año 2011

Empresa	Activos	Pasivos	Patrimonio	Resultado neto
Colombia Móvil S. A.	2,024,516	1,742,755	281,761	6,549
Compañía de TV Cartagena de Indias	403	121	282	75

Año 2010

Empresa	Activos	Pasivos	Patrimonio	Resultado neto
Colombia Móvil S. A.	1,939,957	1,664,745	275,212	8,731
Compañía de TV Cartagena de Indias	312	105	207	(28)

El valor de las inversiones registradas bajo el método de costo, con detalle del costo ajustado, la valorización y las provisiones asociadas, al 31 de diciembre de es el siguiente:

	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Empresa	Costo ajustado		Provisión		Costo neto	
Colombia Móvil S. A. *	152,062	152,062	(36,242)	(36,242)	115,820	115,820
Cía. de TV Cartagena	83	83	(31)	(31)	52	52
Andesat	98	98	(98)	(98)	-	-
Total método del costo	**152,243**	**152,243**	**(36,371)**	**(36,371)**	**115,872**	**115,872**

(*) Colombia Móvil S. A.

Sociedad anónima con domicilio en la ciudad de Bogotá, fue constituida el 24 de enero de 2003 mediante escritura pública No. 179 de la notaría 30 de Bogotá, con una duración de 25 años terminados el 24 de enero de 2028.

La Empresa tiene por objeto social la prestación y comercialización de servicios de comunicación personal "PCS" dentro del territorio nacional y en el exterior y la prestación y comercialización de servicio de telefonía pública básica conmutada en ciertas localidades. En cumplimiento de su objeto social Colombia Móvil explota los servicios relativos a la licencia de prestación de servicios de comunicación personal "PCS" adjudicada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Los principales accionistas de la Empresa son: UNE EPM Telecomunicaciones S.A. con el 24.99999% de las acciones, ETB con el 24.9999% y como accionista mayoritario Millicom International Cellular S.A. con el 50% más 1 acción.

PATRIMONIO	2011	2010
Capital suscrito y pagado	432,000	432,000
Prima en colocación de acciones	742,322	742,322
Reservas	1	1
Resultados ejercicios anteriores	(989,142)	(997,873)
Resultados del ejercicio	6,549	8,731
Valorizaciones	90,031	90,031
	281,761	**275,212**

13. Propiedades, planta y equipo, neto

Está representado por los bienes tangibles adquiridos, construidos o en proceso de construcción, de propiedad de la Empresa, destinados al uso en actividades operativas para la producción y prestación de servicios, o como apoyo administrativo.

El saldo al 31 de diciembre es el siguiente:

	2011	2010
Terrenos	11,816	13,399
Maquinaria en montaje (1)	101,101	111,081
Maquinaria, planta y equipo en tránsito	31,376	19,098
Bienes muebles en bodega	28,408	25,153
Propiedad, planta y equipo no explotados	-	1
Edificaciones	63,864	60,543
Plantas, ductos y túneles	1,256,349	1,262,579
Redes líneas y cables	1,295,648	1,058,127
Maquinaria y equipo	112,867	117,486
Equipo médico y científico	8	8
Muebles, enseres y equipos de oficina	19,669	14,090
Equipo de comunicación y computación (2)	559,378	449,263
Equipo de transporte, tracción y elevación	11,181	12,379
Equipo de comedor y cocina	240	129
Provisión para protección de propiedad, planta y equipo (3)	(29,939)	(21,469)
Subtotal	**3,461,966**	**3,121,867**
Depreciación acumulada (4)	(2,072,751)	(1,914,647)
Depreciación diferida	291,319	314,810
Subtotal depreciación	**(1,781,432)**	**(1,599,837)**
Total propiedades, planta y equipo	**1,680,534**	**1,522,030**

(1) *Maquinaria en montaje:* está representada por las inversiones y demás costos incurridos en la expansión y sostenibilidad de la infraestructura necesaria para la atención de los servicios ofrecidos, mediante la construcción, ampliación, modernización o reposición de equipos y redes.

La conforman los siguientes proyectos de inversión:

Proyecto	2011	2010
Proyectos acceso: Red cobre, HFC, fibra óptica y XDSL*	53,774	67,218
Proyectos plataformas: Cabecera IPTV, IDC y nodos TDM - NGN	9,846	13,255
Plantas y equipos auxiliares	5,715	7,678
Proyectos transporte: SDH, PDH, WDM; anillo centro; RCA	7,979	2,771
Transporte y Acceso LTE	9,069	-
Aplicaciones corporativas	3,745	8,603
Proyectos administrativos, sociales y otros	10,973	11,556
Total maquinaria en montaje	**101,101**	**111,081**

* *Proyectos acceso red cobre, HFC, fibra óptica y XDSL:* comprende los proyectos de expansión y reposición de redes de telecomunicaciones para la prestación de los servicios de telefonía, voz IP, Internet banda ancha, televisión, transmisión de datos y demás servicios de valor agregado.

(2) *Equipos de comunicación y computación:* el saldo al diciembre 31 presenta la siguiente distribución:

	2011	2010
Equipo de comunicación	489,725	381,407
Equipo de computación	65,035	63,215
Líneas telefónicas	369	369
Satélites y antenas	27	27
Otros equipos de comunicación	4,222	4,245
Total	**559,378**	**449,263**

(3) *Provisión para protección de propiedades, planta y equipo:* dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 356 de septiembre de 2007 emitida por la Contaduría General de la Nación, se viene realizando la actualización del valor de las propiedades, planta y equipo mediante avalúo técnico.

A continuación se presenta el detalle de la provisión acumulada correspondiente a los activos cuyo valor en libros supera al avalúo técnico:

	2011	2010
Terrenos	96	35
Edificaciones	74	-
Plantas, ductos y túneles	8,890	6,510
Redes, líneas y cables	3,664	2,773
Maquinaria y equipo	2,109	2,082
Muebles, enseres y equipo oficina	41	41
Equipo de comunicación y computación	15,057	10,020
Equipo de transporte, tracción y elevación	8	8
	29,939	**21,469**

El movimiento de la provisión de la propiedad, planta y equipo fue:

	2011	2010
Saldo inicial	21,469	29,550
Incremento del año	4,377	-
Reclasificación desvalorización avalúo 2006*	4,264	-
Disminución del año	(171)	(8,081)
	29,939	**21,469**

* Atendiendo el concepto emitido por la Contaduría General de la Nación en consulta efectuada sobre el manejo contable de la desvalorización registrada en el año 2006, se reclasificó el valor registrado en la cuenta "1999 Valorizaciones" con cargo a la provisión.

(4) *Depreciación:* se calcula sobre el costo histórico bajo el método de línea recta teniendo en cuenta la vida útil. En términos generales se utilizan como base las vidas útiles sugeridas por la Contaduría General de la Nación. Para algunos activos se toma la vida útil estimada determinada por personal técnico de la Empresa, la cual se calcula según criterios tales como adiciones y mejoras, avances tecnológicos, políticas de mantenimiento y reparaciones, obsolescencia y exposición física que acelere su deterioro.

El detalle al 31 de diciembre es el siguiente:

	2011	2010
Depreciación acumulada		
Edificaciones	30,420	29,021
Plantas, ductos y túneles	1,095,343	1,043,950
Redes, líneas y cables	564,368	494,605
Maquinaria y equipo	84,636	87,740
Equipo médico y científico	8	8
Muebles, enseres y equipo de oficina	9,651	8,004
Equipos de comunicación y computación	279,128	241,726
Equipos de transporte, tracción y elevación	9,067	9,513
Equipos de comedor, cocina, despensa y hotelería	130	80
Subtotal depreciación acumulada	**2,072,751**	**1,914,647**

El movimiento de la depreciación acumulada durante el año se detalla a continuación:

	2011	2010
Saldo inicial	1,914,647	1,682,949
Depreciación del período costo*	206,282	172,293
Depreciación del período gasto	3,100	3,190
Retiros por venta	(2,531)	(9,293)
Otros retiros	(26,685)	(22,160)
Otros incrementos o disminuciones	1,428	309,512
Movimiento depreciación diferida	(23,490)	(221,844)
Saldo final	**2,072,751**	**1,914,647**

* Durante el año 2011 la Administración de la Empresa cambió la vida útil esperada de ciertos costos capitalizados en la infraestructura de redes de telecomunicaciones, acelerando su depreciación. El efecto de este cambio generó un cargo mayor por depreciación en el año de $32,202.

- **Bienes vendidos y efecto en los resultados:** en el año 2011 se registró un ingreso neto de $1,245 por utilidades en venta de activos, donde se destaca la venta del bien inmueble Country en Bogotá. El valor de la venta ascendió a $3,041, operación que dejó una utilidad de $910.
- **Bienes retirados y efecto en los resultados:** se dieron de baja activos con valor neto contable de $641, siendo el concepto de obsolescencia el más representativo por un valor de $415, seguido de bajas por deterioro $184, hurto $39 depuración y conciliación contable $3.

14. Otros activos

El rubro de otros activos al 31 de diciembre comprende:

	2011	2010
Gastos pagados por anticipado (1)	144,672	155,297
Cargos diferidos (2)	78,437	66,480
Obras y mejoras en propiedad ajena (3)	15,484	5,650
Bienes entregados a terceros (4)	259,611	198,125
Amortización acumulada	(149,787)	(93,074)
Derechos en fideicomiso (5)	61,771	49,966
Bienes adquiridos en leasing	3,480	3,799
Amortización acumulada	(2,951)	(3,022)
Bienes de arte y cultura	35	35
Intangibles		
Crédito mercantil (6)	374,656	374,656
Licencias	390,775	291,783
Software	135,620	121,953
Derechos (7)	183,105	167,491
Otros intangibles	44,090	44,091
Amortización acumulada		
Crédito mercantil (6)	(165,817)	(152,813)
Licencias	(168,750)	(144,840)
Software	(103,582)	(95,080)
Derechos	(20,504)	(3,913)
Otros intangibles	(25,791)	(24,350)
Total	**1,054,554**	**962,234**

(1) Gastos pagados por anticipado

En los gastos pagados por anticipado, los métodos y el tiempo de amortización se fijaron de acuerdo a los períodos durante los cuales se prestaron los servicios contratados.

En el año 2011 el valor de las amortizaciones fue superior al valor de los nuevos cargos, correspondiendo los valores más significativos a los contratos por concepto de arrendamiento, capacidad y derechos irrevocables de uso de redes (IRUS), cuyos períodos de cobertura son aproximadamente de 10 años.

	2011	2010
Seguros	2,137	2,020
Arrendamientos	45,097	50,807
Mantenimiento	2,427	1,554
Otros	95,011	100,916
Gastos pagados por anticipado	**144,672**	**155,297**

El movimiento de los gastos pagados por anticipado durante el año fue:

Gastos pagados por anticipado	Saldo 2010	Costos y gastos 2011	Amortización 2011	Saldo 2011
Seguros	2,020	4,670	(4,553)	2,137
Arrendamientos	50,807	2,692	(8,402)	45,097
Mantenimiento	1,554	7,963	(7,090)	2,427
Otros	100,916	6,720	(12,625)	95,011
	155,297	**22,045**	**(32,670)**	**144,672**

(2) *Cargos diferidos:* el siguiente es el detalle de los cargos diferidos al 31 de diciembre:

	2011	2010
Materiales y suministros	-	2,588
Gastos de organización y puesta en marcha (a)	-	5,988
Estudios y proyectos (b)	32,317	14,165
Publicidad y propaganda	5	4
Impuesto diferido (ver nota 19)	46,116	43,735
	78,438	**66,480**

(a) *Gastos de organización y puesta en marcha:* durante el año 2011 se amortizó la totalidad de los gastos preoperativos relacionados con Orbitel S. A. E.S.P por $5,988.

(b) *Estudios y proyectos:* corresponde en su mayoría a la adquisición de software y licencias para mejorar las aplicaciones existentes e integrar nuevos desarrollos enmarcados al proyecto de productividad y atendiendo las necesidades de la Empresa por crecimiento y adopción de nuevas tecnologías.

(3) *Obras y mejoras en propiedad ajena:* el incremento se presenta principalmente por las mejoras y adecuaciones a la Sede Administrativa de Santillana; adecuaciones eléctricas Sede Los Balsos, Oficina Transito de Medellín y obras civiles e infraestructura eléctrica de las centrales de operación que se han tomado en arrendamiento.

(4) *Bienes entregados a terceros:* comprende los bienes entregados en comodato a clientes y necesarios para la prestación de los servicios. Comprende equipos tales como terminales ATA, cable modems, decodificadores, Set Top Box, servidores, teléfonos, entre otros.

(5) *Derechos en fideicomiso:* Los derechos en fideicomiso a diciembre 31 corresponden a los siguientes Patrimonios Autónomos:

		2011	2010
Financiación social	(a)	12,392	6,034
Operación y mantenimiento de red de fibra óptica	(b)	14,358	14,478
Programa para facilitar el servicio de tecnología de la información y comunicación	(c)	11,274	11,274
Contingencias Comcel	(d)	18,913	18,180
Servicios de conectividad	(e)	4,798	-
Control fraudes		23	-
Ramal Nor-occidental		13	-
Total derechos en fideicomiso		**61,771**	**49,966**

(a) *Patrimonio autónomo financiación social:* constituido en agosto de 2008 con Fiduciaria Bogotá S. A., Empresas Públicas de Medellín E.S.P. - EPM y UNE con el objeto de administrar los recursos y pagos del programa de financiación social creado por EPM y UNE, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus clientes, ofreciéndoles facilidad para acceder a comprar en los establecimientos de comercio vinculados al programa, electrodomésticos, gasodomésticos, equipos de cómputo, audio y video o realizar mejoras en el hogar. Esta opción se ofrece a los clientes de EPM que han tenido un excelente comportamiento de pago de los servicios públicos, otorgándoles un cupo de crédito con recaudo a través de la factura de servicios públicos. La asignación de los cupos se realiza bajo los parámetros del sector financiero, teniendo en cuenta la capacidad de endeudamiento de los clientes.

EPM y UNE entregaron sus aportes en forma separada al patrimonio y su movimiento se registra por separado de acuerdo con los porcentajes de participación de cada empresa.

Durante el año 2011, se hicieron aportes de acuerdo al porcentaje establecido para cada una de las empresas, correspondiendo a UNE el valor de $5,625. Se registraron utilidades en proporción a su participación por $733.

El movimiento del patrimonio autónomo se refleja a continuación:

	2011	2010
Saldo inicial	6,034	2,565
Aportes	5,625	3,541
Rendimientos financieros	733	(72)
Saldo final	**12,392**	**6,034**

(b) *Patrimonio autónomo operación y mantenimiento de red de fibra óptica:* fue constituido con Fiduciaria Bancolombia S. A., UNE, Interconexión Eléctrica S. A., Empresa de Teléfonos de Bogotá E.S.P., Comcel S. A., Telmex S. A., Global Crossing S. A., Telefónica Móviles Colombia S. A., Emcali S. A. E.S.P. y Valorem S. A., con el objetivo de manejar los recursos correspondientes a los aportes destinados a las fases I y II del proyecto de operación y mantenimiento de red de fibra óptica.

Durante el año 2011 se realizaron aportes adicionales por valor de $640 y se registraron pérdidas por valor de $760.

El siguiente es el movimiento:

	2011	2010
Saldo inicial	14,478	14,661
Aportes	640	906
Rendimientos financieros	(760)	(1,089)
Saldo final	**14,358**	**14,478**

(c) *Patrimonio autónomo programa para facilitar el servicio de tecnología de la información y comunicación:* fue constituido en diciembre del 2010 con Fiduciaria de Occidente S. A., UNE, Fondo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones FONTIC y los departamentos de Boyacá, Cundinamarca y Norte de Santander. Los aportes se realizaron en el 2010; el objeto es administrar los recursos para financiar los planes y programas que faciliten el servicio a la tecnología de la información y comunicación con los siguientes departamentos: Boyacá Convenio 485 por valor de $2,558; Cundinamarca Convenio 486 por valor de $4,593 y Norte de Santander Convenio 492 por valor de $4,123.

Los rendimientos financieros generados por este patrimonio autónomo, corresponden al FONTIC, de acuerdo con lo establecido en el Convenio.

Durante el año 2011 no se realizaron aportes adicionales.

(d) *Patrimonio autónomo contingencias Comcel*: fue constituido en septiembre de 2010 entre UNE y Fiduciaria Bogotá S.A., con el objeto de administrar los recursos para atender posibles contingencias a favor de Comcel S.A.

El movimiento del patrimonio durante el año 2011 es:

	2011	2010
Aportes	18,180	18,000
Rendimientos financieros	733	180
Saldo final	**18,913**	**18,180**

(e) *Patrimonio autónomo servicios de conectividad:* constituido para la prestación del servicio de conectividad a Internet banda ancha en las instituciones educativas e instituciones públicas ubicadas dentro de la jurisdicción del Departamento de Cundinamarca por valor de $4,798, entre la Fiduciaria Bogotá S. A., UNE, Departamento de Cundinamarca y las Empresas Públicas de Cundinamarca E.S.P.

Durante el año 2011 no se hicieron aportes.

(6) *Crédito mercantil:* el saldo a diciembre 31 comprende:

	2011		2010	
	Costo	Amortización	Costo	Amortización
EPM-TV	9,552	(9,552)	9,552	(9,552)
Emtelco S. A.	20,929	(20,027)	20,929	(19,967)
Telefónica Pereira S. A.	79,081	(79,081)	79,081	(79,081)
Orbitel S. A.	55,869	(21,263)	55,869	(18,956)
Crédito mercantil acciones	5,810	(5,810)	5,810	(5,374)
UNE EPM Bogotá S. A.	370	(342)	370	(305)
Emtelsa S. A.	51,850	(7,562)	51,850	(4,969)
Promisión S. A.	85,513	(12,471)	85,513	(8,195)
Costa Visión S. A.	65,453	(9,545)	65,453	(6,273)
Otros créditos mercantiles	229	(164)	229	(141)
	374,656	**(165,817)**	**374,656**	**(152,813)**

Los créditos mercantiles representan el mayor valor pagado por inversiones patrimoniales, como reconocimiento de atributos como el buen nombre, el personal idóneo, la reputación de crédito privilegiado o el control del ente económico. Este se convierte en una mayor participación en el negocio.

De acuerdo con concepto del Contador General de la Nación expedido en diciembre de 2007, el registro del crédito mercantil generado en el mayor valor pagado por una inversión patrimonial sobre su valor intrínseco, sólo debe realizarse en el momento de la fusión. De conformidad con lo anterior, se tiene registrado el crédito mercantil de Orbitel S. A., Emtelco S. A., Emtelsa S. A., TV Cable Promisión y Costavisión S. A.

(7) *Derechos:* corresponden a los derechos de uso en infraestructura de redes de fibra óptica ISA por $4,219 y los derechos por transferencia de la base de datos de clientes que pertenecían a UNE EPM Bogotá S. A. por $149,592, Cable Unión de Occidente $15,614 y Visión Satélite $13,680.

15. Valorizaciones

El siguiente es el detalle a diciembre 31:

	2011	2010
Inversiones patrimoniales (1)	85,687	84,050
Propiedades, planta y equipo (2)	321,421	306,267
	407,108	**390,317**

(1) Las valorizaciones (desvalorizaciones) de las inversiones patrimoniales son:

	2011	2010
Por el método de participación patrimonial		
UNE EPM Bogotá S. A.	117,515	117,515
Telefónica de Pereira S. A.	13,552	13,552
	131,067	**131,067**
Por el método del costo		
Colombia Móvil S. A.	(45,380)	(47,017)
	(45,380)	**(47,017)**
	85,687	**84,050**

(2) Las valorizaciones de las propiedades, planta y equipo son:

	2011	2010
Terrenos	27,325	27,308
Edificaciones	1,033	966
Plantas, ductos y túneles	127,738	127,509
Redes, líneas y cables	119,595	111,024
Maquinaria y equipo	9,881	10,262
Muebles, enseres y equipos de oficina	2,443	2,273
Equipo de comunicación y computación	29,990	23,252
Equipo de transporte, tracción y elevación	3,416	3,673
	321,421	**306,267**

Durante el año 2011 y 2010 se realizó inventario físico, conciliación y avalúo técnico de los activos adquiridos desde el año 2008 hacia atrás, de acuerdo como se establece en las normas de la Contaduría General de la Nación, correspondientes a los siguientes grupos:

- Terrenos y edificaciones de las centrales, concentradores, nodos remotos, puntos de enlace, estaciones repetidoras y oficinas administrativas.
- Plantas y ductos de telecomunicaciones: centrales, concentradores, nodos remotos, puntos de enlace, estaciones repetidoras.
- Redes, líneas y cables de telecomunicaciones: red primaria y secundaria de cobre, red de fibra óptica, red HFC, ductería y canalizaciones.
- Equipo de comunicación y cómputo: cabeceras de televisión, de Internet, red corporativa, Internet Data Center.

16. Operaciones de crédito público

Las operaciones de crédito público al 31 de diciembre comprendían:

	2011	2010
Bonos en circulación (1)	600,000	300,000
Obligaciones en moneda extranjera USD$93,333,333 (2010 - USD$140,000,000) (2)	181,319	267,957
Intereses, incluye USD$617,748 (2010 – USD$886,596) (3)	7,153	2,431
Bancos nacionales	-	9,150
Total deuda	**788,472**	**579,538**

	2011	2010
Porción corriente	98,188	101,544
Porción no corriente	690,284	477,994
Total deuda	**788,472**	**579,538**

El total de las operaciones de crédito público son no garantizadas y han sido adquiridas para la financiación del plan de inversiones de la Empresa. Por vencimiento y procedencia, el detalle de dichas operaciones es el siguiente:

	2011	2010
Deuda interna corto plazo	5,953	9,884
Deuda interna largo plazo	600,000	300,000
Total deuda interna	**605,953**	**309,884**
Deuda externa corto plazo	92,235	91,660
Deuda externa largo plazo	90,284	177,994
Total deuda externa	**182,519**	**269,654**
Total deuda	**788,472**	**579,538**

(1) En los meses de octubre de 2011 y marzo de 2010, se efectuaron emisiones de bonos de deuda pública interna por valor de $300 mil cada una, con las características que se detallan a continuación:

Bonos UNE EPM Telecomunicaciones S. A. denominados Bonos UNE 2011:

a)	Clase de título ofrecido:	Bonos de deuda pública interna	
b)	Ley de circulación:	A la orden	
c)	Monto autorizado:	$300,000	
d)	Monto emitido:	$300,000	
e)	Plazo de las series emitidas	5 años	Serie A5
		12 años	Serie A12
f)	Rentabilidad de los títulos	IPC + 3.67%	Serie A5
		IPC + 4.76%	Serie A12
g)	Valor nominal:	Un millón de pesos	
h)	Plazo máximo de redención:	12 años	
i)	Forma de pago de intereses:	Trimestre vencido	
j)	Entidad administradora de la emisión:	Deceval S. A.	
k)	Representante legal de tenedores de bonos:	Alianza Fiduciaria S. A.	
l)	Calificación:	AAA BRC Investor Services S. A.	
m)	Valor en circulación:	$150,000	Serie A5
		$150,000	Serie A12

De igual manera, se encuentran en circulación los bonos emitidos en marzo del 2010, los cuales tienen las siguientes características:

Bonos UNE EPM Telecomunicaciones S. A. emitidos en el 2010:

a)	Clase de título ofrecido:	Bonos de deuda pública interna	
b)	Ley de circulación:	A la orden	
c)	Monto autorizado:	$300,000	
d)	Monto emitido:	$300,000	
e)	Plazo de las series emitidas	5 años	Serie A5
		10 años	Serie A10
f)	Rentabilidad de los títulos	IPC + 3.99%	Serie A5
		IPC + 5.10%	Serie A10
g)	Valor nominal:	Un millón de pesos	
h)	Plazo máximo de redención:	10 años	
i)	Forma de pago de intereses:	Trimestre vencido	
j)	Entidad administradora de la emisión:	Deceval S. A.	
k)	Representante legal de tenedores de título:	Alianza Fiduciaria S. A.	
l)	Calificación:	AAA BRC Investor Services S. A.	
m)	Valor en circulación:	$150,000	Serie A5
		$150,000	Serie A10

(2) Representa la siguiente obligación:

				Vencimientos por año	
Obligación	Tasa de interés	Fecha de vencimiento	Moneda	2012	2013
JP Morgan	Libor + Spread*	26-sep-13	USD	46,666,666	46,666,667

* El spread sobre la Libor es:

- 1.75% si leverage ratio es menor o igual a 1.5
- 2.00% si leverage ratio es mayor a 1.

Este crédito corresponde a un sindicado externo en el cual JP Morgan Chase Bank actúa como banco agente. Este crédito, por un monto de USD140 millones fue desembolsado el 26 de septiembre de 2008, será amortizado en seis cuotas semestrales iguales a partir del año 2011. Dentro de este sindicado, las siguientes entidades tuvieron diferente nivel de participación: ABN Amro Bank N.V. Banco de Bogotá S.A., Banco de Crédito Helm Financial Services (Panamá) S.A., Bancolombia S.A., Barclays Bank PLC, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., BNP Paribas, JPMorgan Chase Bank.

Este crédito presenta los siguientes covenants financieros:

- Leverage Ratio no mayor a 3.0
- EBITDA to interest expense ratio no menor a 2.5

(3) Al 31 de diciembre el detalle es el siguiente:

Obligación	2011	2010
Bonos	5,953	618
JP Morgan	1,200	1,695
Otros	-	118
Total	**7,153**	**2,431**

17. Operaciones de cobertura

Al 31 de diciembre de 2011, las operaciones de cobertura comprendían 4 cross currency swaps dólar-peso:

	Derecho		Obligación	
Fecha de vencimiento	Monto en USD	Tasa de interés	Monto en millones de COP	Tasa de interés
26-mar-2012	23,333.333	Libor + 1.75%	55,697	8.99%
25-sep-2012	23,333.333	Libor + 1.75%	57,003	8.99%
22-mar-2013	23,333.333	Libor + 1.75%	58,240	8.78%
26-sep-2013	23,333.334	Libor + 1.75%	55,486	8.78%

Estos Swaps cubren cada una de las amortizaciones pendientes del crédito externo JPMorgan (ver nota 16). Con estas operaciones, la Empresa cancelará un valor fijo en pesos al final del período pactado; adicionalmente, este valor servirá de base para la liquidación de los intereses determinados en el contrato. Este tipo de contratos efectivamente cambia la exposición de la deuda de la Empresa por un valor de dólares a pesos.

Por vencimientos, el detalle es el siguiente:

	2011	2010
Corto plazo		
Derecho (USD$46,666,666)	(90,659)	(89,319)
Obligación	112,700	111,487
Intereses	5,422	7,840
	27,463	**30,008**
Largo plazo		
Derecho (USD$46,666,667)	(90,659)	(178,637)
Obligación	113,726	226,426
	23,067	**47,789**

18. Cuentas por pagar

La composición de las cuentas por pagar al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Adquisición de bienes y servicios nacionales, incluye USD$36,949,393 y €88,001 (2010 – USD$25,450,736 y €77,766) (1)	283,757	260,071
Acreedores varios, incluye USD$9,673,763 y €97 (2010 – USD$3,237,802 y €97) (2)	63,462	85,394
Adquisición de bienes y servicios exterior, incluye USD$16,658,075 y €138,024 (2010 – USD$10,620,909 y €12,812)	32,714	20,361
Avances, anticipos y depósitos recibidos	6,750	2,008
Subsidios asignados	3	-
	386,686	**367,834**

(1) Los proveedores nacionales más representativos para la adquisición de bienes y servicios y desarrollar proyectos de inversión son: UNE EPM Bogotá S. A. por concepto de la compra de activos y clientes, por valor de $85,938; Emtelco S.A. por prestación de servicios de Contact Center por $21,939; Huawei Technologies por concepto de adquisición de bienes y servicios para el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la implementación y expansión de redes móviles, por valor de $19,880 y otros proveedores como: Unión Eléctrica por valor de $17,432; Alcatel de Colombia por valor de $11,221; EPM por valor de $9,666 y Furel S.A. por valor de $9,239.

(2) La composición de los acreedores varios al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Comisiones, honorarios y servicios	44,318	41,078
Arrendamientos	8,181	3,938
Aportes a fondos pensionales	2,216	1,913
Servicios públicos	2,003	1,563
Aportes a seguridad social en salud	1,592	1,399
Aportes al ICBF, SENA y cajas de compensación	1,507	1,256
Transportes y acarreos	1,502	-
Otros acreedores	1,066	9,389
Seguros	761	48
Viáticos y gastos de viaje	229	669
Aportes riesgos profesionales	83	78
Gastos legales	4	57
Excedentes financieros de empresas	-	24,000
Cheques no cobrados o por reclamar	-	4
Suscripciones	-	2
	63,462	**85,394**

Los vinculados económicos se encuentran al 31 de diciembre incluidos en las cuentas por pagar discriminados así:

Nombre del vinculado	2011	2010
UNE EPM Bogotá S. A.	89,981	80,421
Emtelco S. A.	22,733	14,096
Colombia Móvil S. A.	3,444	1,902
Edatel S. A. E.S.P.	2,293	1,912
Telefónica de Pereira S. A.	2,120	1,232
Cinco Telecom Corporation	1,336	-
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S. A.	-	7
Orbitel Servicios Internacionales	-	2,894
	121,907	**102,464**

Los saldos con los vinculados económicos son originados por transacciones de operación e inversión del negocio a valores de mercado.

19. Impuestos, gravámenes y tasas

La composición de los impuestos por pagar al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Impuestos, contribuciones y tasas (1)	134,984	27,299
Retención en la fuente e impuesto de timbre	17,311	-
Impuesto al valor agregado	14,981	14,000
Retención impuesto de industria y comercio	1,751	1,794
	169,027	**43,093**

	2011	2010
Impuestos corrientes	89,963	43,093
Impuestos no corrientes (2)	79,064	-
	169,027	**43,093**

(1) En el año 2011 se registró un pasivo por impuesto al patrimonio que no se presentaba en años anteriores, el cual es de corto plazo por el año 2012 por $39,532 y de largo plazo por los años 2013 y 2014 por valor de $79,064 de acuerdo al concepto CGN 20119-15827 de la Contaduría General de la Nación, el cual representa un incremento importante en el pasivo de los impuestos.

(2) El vencimiento de la parte no corriente del impuesto al patrimonio es como sigue:

Año	Valor
2013	39,532
2014	39,532
	79,064

En materia de impuesto sobre la renta, las disposiciones fiscales vigentes aplicables a la Empresa estipulan que:

- La tasa nominal del impuesto sobre la renta fue del 33% para los años 2011 y 2010.
- • La declaración de renta del año 2006 se encuentra en firme. Las declaraciones de impuesto de renta y complementarios de los años gravables 2007, 2008, 2009 y 2010 se encuentran sujetas a aceptación y revisión por parte de las autoridades tributarias. La

Administración de la Empresa y sus asesores legales consideran que las sumas contabilizadas como pasivo por impuestos por pagar son suficientes para atender cualquier reclamación que se pudiera establecer con respecto a tales años.

- La Ley 1341 de 2009, "Ley de TIC", estableció que la Ley 142 de 1994, no le era aplicable a las empresas de telecomunicaciones, con excepción de algunos artículos, entre ellos el 42, "Régimen Tributario", por lo anterior, la Empresa no está sujeta al sistema de renta presuntiva, el cual consiste en aplicar el 3% al patrimonio líquido el último día del ejercicio gravable.
- A partir del año gravable 2007, se eliminó para efectos fiscales el sistema de ajustes integrales por inflación y se reactivó el impuesto de ganancias ocasionales para las personas jurídicas sobre el total de la ganancia ocasional gravable que obtengan los contribuyentes durante el año. La tarifa aplicable sobre la ganancia ocasional gravable es del 33%.
- A partir del año gravable 2007 y únicamente para efectos fiscales, los contribuyentes podrán reajustar anualmente el costo de los bienes muebles e inmuebles que tengan carácter de activos fijos. El porcentaje de ajuste será el que fije la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante resolución.
- Hasta el año 2010, la deducción especial por inversiones efectivas realizadas en activos fijos reales productivos equivalía al 30% del valor de la inversión y su utilización no generaba utilidad gravada en cabeza de los socios o accionistas. Los contribuyentes que hayan adquirido activos fijos depreciables a partir del 1º de enero de 2007 y hayan utilizado la deducción aquí establecida, sólo podrán depreciar dichos activos por el sistema de línea recta y no tendrán derecho al beneficio de auditoría aun cumpliendo los presupuestos establecidos en las normas tributarias para acceder al mismo. Sobre la deducción tomada en el año 2010 y en años anteriores, si el bien objeto del beneficio se deja de utilizar en la actividad productora de renta, se enajena o se da de baja antes del término de su vida útil, se debe incorporar un ingreso por recuperación proporcional a la vida útil restante al momento de su abandono o venta.
- A partir del año 2004 los contribuyentes del impuesto de renta que hubieren celebrado operaciones con vinculados económicos o partes relacionadas del exterior y/o con residentes en países considerados paraísos fiscales, están obligados a determinar para efectos del impuesto de renta y complementarios sus ingresos ordinarios y extraordinarios, sus costos y deducciones, y sus activos y pasivos, considerando para estas operaciones los precios y márgenes de utilidad denominados de mercado. A la fecha, la administración de la Empresa y sus asesores aún no han concluido el estudio de actualización correspondiente al año 2011, pero consideran que con base en los resultados satisfactorios del estudio no se requerirán provisiones adicionales significativas de impuestos como resultado del mismo.
- Al 31 de diciembre de 2011, la Empresa no cuenta con saldos de pérdidas fiscales sobre renta ordinaria que compensar.

La conciliación entre la (pérdida) utilidad contable antes de impuestos y la renta líquida gravable por los años terminados el 31 de diciembre se presenta a continuación:

	2011	2010
Utilidad contable antes de impuestos	**(34,207)**	**106,405**
Más:		
Depreciación y amortización contable	345,611	277,082
Provisiones no deducibles	40,801	4,320
Gasto método de participación	20,079	51,195
Diferencia en cambio e intereses no realizados en contratos SWAP	20,053	43,226
Diferencia en provisión de cartera	19,990	7,182
Otras partidas (a)	12,915	19,883
Dividendos recibidos	8,983	3,032
Corrección monetaria diferida	5,448	1,090
Gastos de períodos anteriores	71	4,712
Subtotal partidas que suman	**473,951**	**411,722**
Menos:		
Depreciación y amortización fiscal (b)	375,316	370,162
Intereses de contratos SWAP efectivamente pagados	22,412	24,661
Ingreso método de participación	18,204	14,392
Recuperación de provisiones	18,183	10,030
Ingresos no constitutivos de renta	8,983	3,032
Deducción activos fijos reales productivos	-	75,519
Subtotal partidas que restan	**443,098**	**497,796**
(Pérdida) renta líquida	**(3,354)**	**20,331**
Renta líquida gravable	**-**	**20,331**
Tarifa de impuestos	33%	33%
Impuesto sobre la renta líquida (A)	-	6,709
Ganancia ocasional gravable	40	841
Impuesto sobre ganancia ocasional (33% tarifa) (B)	13	278
Impuesto corriente (A) + (B)	**13**	**6,987**
Impuesto diferido crédito	2,380	19,534
Impuesto diferido débito	(2,380)	(7,468)
Provisión impuesto sobre la renta cargada a resultados	**13**	**19,053**

La tasa efectiva del impuesto sobre la renta se calcula dividiendo la provisión del impuesto cargado a resultados sobre la utilidad antes de impuestos. Dado las pérdidas fiscales del año 2011, la tasa efectiva es del 0%.

(a) Esta cifra incluye el aporte realizado a Ruta N, el 75% del gravamen a los movimientos financieros, multas, intereses y sanciones, y otros gastos no deducibles.

(b) Para fines fiscales a los activos que pasaron de Orbitel, Emtelco, Costavisión, y TV Cable Promisión se les calcula el método de depreciación de línea recta. Los activos provenientes de Emtelsa, adquiridos antes del año 2007 se deprecian por reducción de saldos y los activos adquiridos a partir de 2007 y que formaron base para la deducción de activos fijos reales productores de renta del 30% y 40%, se deprecian por línea recta. Para el año 2011 a los demás activos que se les calculaba la depreciación por reducción de saldos y que para dicho año la depreciación fiscal era mayor que la depreciación contable, se les cambió el método a línea recta.

Al haber utilizado el método de depreciación por reducción de saldos, se originó en los primeros períodos una deducción fiscal en exceso sobre la contable, diferencia de tipo temporal que ocasiona el reconocimiento de un impuesto diferido que se revertirá en los períodos futuros.

Esta cifra también incluye la amortización fiscal del crédito mercantil de las empresas fusionadas y de otros intangibles.

Para el año 2011 atendiendo las directrices de la matriz y teniendo en cuenta que la provisión de impuesto de renta corriente es inferior a los anticipos realizados vía autorretenciones y retenciones en la fuente, se traslado el valor de la provisión a las cuentas por cobrar para reflejar el saldo a favor neto.

La provisión del impuesto sobre la renta se explica a continuación:

Provisiones para obligaciones fiscales	2011	2010
Impuesto de renta y complementarios		
Impuesto corriente	13	6,987
Subtotal impuesto de renta y complementarios		
Menos:		
Retenciones en la fuente*	1,626	1,803
Autorretenciones*	24,395	28,280
Subtotal partidas que restan	**26,021**	**30,083**
Total impuesto de renta y complementarios por cobrar	**(26,008)**	**(23,096)**

* Incluido en deudores - Anticipos y saldos a favor por impuestos.

Impuesto al patrimonio

Basados en la Ley 1370 de 2009, en la Ley 1430 y en el Decreto 4825 de 2010, para el año gravable 2011, se liquidó el impuesto al patrimonio a cargo de las personas jurídicas, naturales y sociedades de hecho, contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta. Dicho impuesto al patrimonio se declaró en el año 2011 y se debe pagar en ocho (8) cuotas iguales, durante los años 2011, 2012, 2013 y 2014, dentro de los plazos que fije el Gobierno Nacional.

La tarifa del impuesto la fijan tanto la Ley 1370 como el Decreto 4825 en función del valor del patrimonio líquido del contribuyente al 1 de enero de 2011, independientemente de la base depurada, que en el caso de UNE es del 4.8% y adicionalmente se estableció una sobretasa a cargo de los sujetos pasivos, que para UNE fue del 1.2%.

Mediante la Ley 1370 del año 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a $5,000 deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre $3,000 y $5,000 una tarifa del 2.4%.

Mediante el Decreto de Emergencia 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo una tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre $1,000 y $2,000 y del 1.4% para patrimonios entre $2,000 y $3,000.

Por su parte el Decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto, la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

Las cuotas pagadas del impuesto al patrimonio en el año gravable 2011 ascendieron a la suma de $39,532. El valor total del impuesto incluyendo la sobretasa se calculó en $158,127, el cual fue causado en su totalidad en el año 2011 y registrado por la Empresa como menor valor de la revalorización del patrimonio. Deberá pagarse la diferencia en 6 cuotas durante 3 años, en dos cuotas anuales.

Las principales partidas que componen la conciliación entre el patrimonio contable y el patrimonio fiscal al 31 de diciembre son:

Concepto	2011	2010
Patrimonio contable	**3,009,565**	**3,204,603**
Más:		
Ajustes por inflación fiscal a propiedad, planta y equipo e intangibles	669,729	658,638
Exceso de costo fiscal de inversiones permanentes	359,079	258,441
Ajuste por inflación fiscal a inversiones permanentes	244,190	347,043
Impuesto diferido crédito	128,270	124,585
Método de participación patrimonial	93,417	67,608
Provisión activos fijos, inversiones, inventarios, litigios y demandas	119,278	71,232
Diferencia en cambio e intereses no realizados en SWAP	73,854	76,241
Exceso provisión cartera	69,015	49,029
Otros ajustes al patrimonio líquido	689	-
Cargo por corrección monetaria diferida	-	5,324
Menos:		
Exceso depreciación y amortización fiscal sobre la contable	937,875	882,667
Valorización propiedad planta y equipo	321,421	306,267
Valorización neta inversiones	85,687	39,030
Impuesto diferido débito	46,116	43,736
Crédito por corrección monetaria diferida	-	10,771
Patrimonio líquido	**3,375,987**	**3,580,273**

Impuesto diferido

Se contabiliza como impuesto diferido por cobrar o por pagar el efecto de las diferencias temporales que impliquen el pago de un mayor o menor valor del impuesto de renta en el año corriente, calculado a tasas actuales, siempre que exista una expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán.

El impuesto diferido se amortiza en los períodos en los cuales se reviertan las diferencias temporales que lo originaron.

Las diferencias temporales se originan en partidas provenientes de transacciones que se registran contablemente en un período distinto al que se hace para fines fiscales. Su efecto se traduce en un pago anticipado o una deuda futura igual, en la medida en que la tasa de impuestos no cambie.

Bajo las normas contables locales se aplicó el método del diferido, el cual toma en consideración los ingresos y los gastos que se registran en un período pero que fiscalmente se aplican en un período diferente y pueden generar un mayor o menor impuesto de renta en el año corriente.

El movimiento del impuesto de renta diferido al 31 de diciembre fue:

	2011	2010
Saldo al inicio del año	80,851	66,882
Ajuste neto al impuesto diferido de años anteriores	1,303	1,903
Impuesto sobre la renta diferido en el año por efecto de:		
Provisión de cartera	(2,842)	(2,636)
Exceso fiscal de depreciaciones y amortizaciones	(2,359)	16,450
Exceso de amortización fiscal de créditos mercantiles	4,429	4,428
Gasto intereses no pagados de contratos SWAP	654	(39)
Gasto diferencia en cambio no realizada en contratos SWAP	118	(6,137)
Movimiento neto del año	**-**	**12,066**
Saldo al final del año*	**82,154**	**80,851**

* Incluido en el balance general así:

	2011	2010
Activo no corriente		
Diferidos (ver nota 14)	(46,116)	(43,735)
Pasivo no corriente		
Diferidos (ver nota 22)	128,270	124,586
Total	**82,154**	**80,851**

20. Obligaciones laborales

La composición de las obligaciones laborales al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Cesantías	14,535	12,517
Prima de vacaciones	10,071	8,104
Vacaciones	4,925	4,053
Nómina por pagar*	2,550	2,591
Intereses sobre cesantías	1,717	1,496
	33,798	**28,761**

* La última semana de la nómina por pagar se causó al 31 de diciembre del 2011, la cual se paga en la primera semana de enero de 2012.

21. Pasivos estimados

Los pasivos estimados al 31 de diciembre comprenden:

	2011	2010
Corriente		
Provisión impuesto de renta y complementarios (1)	-	6,987
Provisión industria y comercio	-	1,162
	-	**8,149**
No corriente		
Litigios y demandas (1)	6,013	11,692
Otras provisiones (2)	35,697	-
	41,710	**11,692**

(1) *Provisión por litigios o demandas:* al cierre del ejercicio se evaluaron los procesos jurídicos a favor ó en contra de la Empresa, sus valores estimados y la calificación de probabilidad de ocurrencia de tales hechos o circunstancias, como probables, eventuales o remotos, información con la que se realizó el registro contable respectivo. Para aquellas contingencias en contra calificadas como probables y de las cuales se derivan potenciales obligaciones para la Empresa, se ajustó la provisión a $6,013 presentándose una recuperación de $5,680 en el neto de la estimación.

(2) *Otras provisiones:* al cierre del ejercicio, como consecuencia de la revisión del pasivo causado por pagar a los antiguos socios de Orbitel antes de la fusión, se procedió a reclasificar el valor

que se tenía en la cuenta por pagar de bienes y servicios por $12,640 y se registró el ajuste de la deuda según el pacto de reajuste establecido en el contrato por $8,578. Adicionalmente, se causó el valor estimado de la prórroga del Contrato de Concesión 206 de 1999, suscrito con la Comisión Nacional de Televisión, para la operación y explotación del servicio de televisión por suscripción cableada, según Resolución 2012-380-00125-4 del 1 de febrero de 2012, a partir del 21 de diciembre de 2009; que al 31 de diciembre de 2011 se estima en $14,479.

22. Otros pasivos

Los otros pasivos al 31 de diciembre, comprenden:

	2011	2010
Corriente		
Recaudos a favor de terceros (1)	28,898	24,343
Ingresos recibidos por anticipado (2)	44,109	48,672
	73,007	**73,015**
No corriente		
Impuestos diferidos (ver nota 19)	**128,270**	**124,586**

(1) Registra recaudos de la facturación de terceros que realiza la Empresa a nombre de operadores de telefonía local extendida, de larga distancia nacional e internacional, de celulares, entre otros; adicionalmente incluye recaudos de impuesto telefónico, directorio telefónico y ventas a favor de terceros.

(2) Los movimientos más representativos corresponden a servicios anticipados de portador que serán prestados a Colombia Móvil S. A., Columbus Networks S. A. y patrimonio autónomo para financiar programas de tecnología y comunicación, constituido con el Fondo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, departamentos de Boyacá, Cundinamarca y Norte de Santander.

23. Patrimonio

Capital

La composición accionaria de la Empresa al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	Número de acciones	Participación
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	4,223,308	99.9999052876037%
Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM)	1	0.0000236780991%
Empresas Varias de Medellín E.S.P. (EEVVM)	1	0.0000236780991%
Instituto de Deporte y Recreación (INDER)	1	0.0000236780991%
Empresa de Desarrollo Urbano (EDU)	1	0.0000236780991%
	4,223,312	**100%**

Reservas

La composición de las reservas al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Reservas ocasionales	547,043	547,043
Reservas de ley	440,580	353,228
Fondos patrimoniales	1,032	1,032
	988,655	**901,303**

Revalorización del patrimonio

La revalorización del patrimonio corresponde al ajuste por inflación de las partidas patrimoniales, excepto aquellas que corresponden a superávit por valorización, causado hasta el 31 de diciembre del año 2000, pues a partir del año 2001 la Contaduría General de la Nación desmontó el sistema de ajustes integrales por inflación para el sector público. De acuerdo con normas vigentes, la revalorización del patrimonio no podrá distribuirse como utilidad hasta tanto se liquide la Empresa o se capitalice tal valor. La disminución corresponde principalmente al registro del impuesto al patrimonio (ver nota 19).

24. Cuentas de orden

La composición de las cuentas de orden deudoras y acreedoras al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Deudoras		
Litigios y demandas (1)	399,253	77,819
Deudoras fiscales		
Deudoras fiscales (2)	129,036	555,735
Deudoras de control		
Bienes entregados en custodia	89,600	89,600
Otras deudoras de control	1,807	1,824
	619,696	**724,978**
Acreedoras		
Litigios y demandas (3)	(187,764)	(66,185)
Otras responsabilidades contingentes (4)	(69,040)	(92,631)
Acreedoras fiscales		
Acreedoras fiscales (2)	(200,212)	(144,407)
Acreedoras de control		
Otras cuentas acreedoras (5)	(78,972)	(83,847)
	(535,988)	**(387,070)**

Al cierre del ejercicio se evaluaron los procesos jurídicos a favor y/o en contra de la Empresa, sus valores estimados y la calificación de probabilidad de ocurrencia de tales hechos ó circunstancias, como probables, eventuales ó remotos, información con la que se realizó el registro contable respectivo. Para aquellas contingencias en contra, calificadas como probables y de las cuales se derivan potenciales obligaciones para la Empresa, se registró una provisión. Las contingencias que fueron calificadas como eventuales o remotas se registraron en cuentas de orden deudoras o acreedoras de acuerdo a su naturaleza.

(1) Incluye las demandas impuestas por la Empresa a nuestro favor o en contra de terceros.

(2) Las deudoras corresponden principalmente a las diferencias del costo de los activos por efecto de los ajustes por inflación fiscales, y también al exceso de deducción fiscal por amortizaciones y depreciaciones. Las acreedoras corresponden a la eliminación en el patrimonio líquido del impuesto diferido crédito y a la eliminación en la renta líquida del ingreso por método de participación.

(3) Incluye la demanda de Cablesistemas y las demás contingencias en contra de la Empresa, calificadas por la Secretaría General de la misma, como eventuales o remotas.

(4) Registra básicamente las operaciones que la Empresa realiza con terceros y que no afectan su situación financiera.

(5) El saldo al 31 de diciembre comprende los siguientes rubros:

	2011	2010
Contratos leasing operativo*	11,295	14,295
Otras cuentas acreedoras de control	67,677	69,552
	78,972	**83,847**

* Contratos de leasing operativo

Contrato	Entidad	Naturaleza contrato	Tipo de bienes	Fecha vencimiento	Plazo (año)	Valor capital	Valor interés	Valor opción compra
62674	Leasing Bancolombia S. A.	Leasing de infraestructura operativo	Sede operativa Balsos	26 de mayo de 2018	12	8,247	2,937	111

Al 31 de diciembre del 2011 la obligación se encuentra al día.

25. Ingresos operacionales netos

Los ingresos operacionales netos, por servicios, del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, comparado con el año 2010, son los siguientes:

	2011	2010
Telefonía básica	655,150	577,965
Internet	485,432	396,118
Televisión	235,196	198,992
Telefonía larga distancia	167,407	178,535
Asistencia técnica	71,265	140,755
Interconexión	58,882	53,800
Otros servicios	51,237	59,117
	1,724,569	**1,605,282**

En diciembre de 2011 se tenían contabilizados ingresos estimados acumulados por servicios de telecomunicaciones por $67,786 (2010 - $48,696) correspondientes a consumos realizados hasta diciembre 31 que se facturan en los meses siguientes. Otra causación de ingresos corresponde a servicios de larga distancia que son facturados por el sistema Geneva y que ascendieron en diciembre a $2,991 (2010 - $3,187) y que se facturan en enero de 2012.

26. Costos de prestación de servicios

Los costos de prestación de servicios al 31 de diciembre son los siguientes:

	2011	2010
Operación comercial	301,558	276,217
Contratos	322,167	309,205
Personal	216,096	183,370
Arrendamientos	94,221	56,096
Generales	59,497	44,213
Impuestos, contribuciones y tasas	55,227	57,253
Servicios públicos	37,544	32,644
Materiales	4,779	4,698
Venta de bienes	33,541	22,039
Seguros	4,206	3,476
	1,128,836	**989,211**

27. Gastos operacionales de administración

Los gastos operacionales de administración al 31 de diciembre son los siguientes:

	2011	2010
Personal	62,935	57,131
Generales	52,337	51,201
Impuestos, contribuciones y tasas*	48,183	32,516
Arrendamientos	10,126	19,662
Servicios públicos	3,433	2,262
Contratos	3,248	2,366
Seguros	592	1,125
Materiales	369	186
Total gastos	**181,223**	**166,449**

* La variación corresponde al aumento del IVA no descontable por la aplicación de la política aprobada el 16 de diciembre de 2010 mediante la cual se elimina el IVA para los servicios de Internet en los estratos 1, 2 y 3.

28. Depreciaciones, provisiones y amortizaciones

El siguiente es el detalle a diciembre 31:

Costo	2011	2010
Depreciación		
Edificaciones	2,010	1,257
Plantas, ductos y túneles	84,943	85,894
Redes, líneas y cables*	72,354	33,723
Maquinaria y equipo	5,899	8,597
Muebles, enseres y equipo de oficina	306	431
Equipos de comunicación y computación	39,886	41,485
Equipos de transporte, tracción y elevación	869	904
Equipos de comedor, cocina, despensa	15	2
Bienes adquiridos en leasing	208	216
Subtotal	**206,490**	**172,509**
Amortizaciones		
Intangibles	55,954	39,715
Bienes entregados a terceros	57,475	41,748
Mejoras en propiedad ajena	764	241
Otras amortizaciones	2,613	1,108
Subtotal	**116,806**	**82,812**
Total	**323,296**	**255,321**

* El incremento obedece a la depreciación acelerada de las inversiones en "Preventivo Redes" (mejoramiento de calidad en redes), por $32,202.

Gasto	2011	2010
Depreciación		
Edificaciones	347	1,077
Plantas, ductos y túneles	80	18
Redes, líneas y cables	1	1
Maquinaria y equipo	383	514
Muebles, enseres y equipo de oficina	1,477	456
Equipos de comunicación y computación	510	937
Equipos de transporte, tracción y elevación	266	170
Equipos de comedor, cocina, despensa	36	17
Bienes adquiridos en leasing	-	6
Subtotal	**3,100**	**3,196**
Provisiones		
Deudores	64,310	49,179
Protección de inventarios	588	-
Protección de propiedad, planta y equipos	4,377	-
Subtotal	**69,275**	**49,179**
Amortizaciones		
Bienes entregados a terceros	482	1,442
Intangibles	5,752	3,997
Subtotal	**6,234**	**5,439**
Total	**78,609**	**57,814**

29. Ingresos no operacionales

Ingresos financieros

La discriminación de los ingresos financieros al 31 de diciembre es la siguiente:

	2011	2010
Rendimientos de deudores	20,810	27,235
Intereses sobre depósitos	8,489	6,349
Utilidad valoración a precios de mercado	5,606	18,312
Recargos por mora	3,885	3,301
Descuentos por pronto pago	1,365	308
Intereses por financiación	1,021	832
Intereses préstamos a empleados	927	876
Comisiones	743	74
Otros ingresos financieros	63	491
	42,909	**57,778**

Diferencia en cambio

El ajuste por diferencia en cambio de los activos y pasivos registrados en moneda extranjera se discrimina así:

Conceptos	2011	2010
Efectivo	(495)	(253)
Deudores	2,558	(2,295)
Inversiones	-	(283)
Obligaciones financieras	34	444
Cuentas por pagar	1,277	3,114
Efecto neto	**3,374**	**727**

La variación en el tipo de cambio al 31 de diciembre se muestra a continuación:

Variación en tipo de cambio

Moneda	Diciembre 2010	Diciembre 2011	Variación	%
Dólar	1.913.98	1.942.70	28,72	1,50
Euro	2.542.53	2.522.21	(20,32)	(0,80)

Ingreso método de participación

El ingreso en la valoración y contabilización de las inversiones patrimoniales bajo el método de participación se describe a continuación por filial al 31 de diciembre:

Empresa	Resultado año	
	2011	2010
Edatel S. A. E.S.P.	3,085	-
Telefónica de Pereira S. A.	6,295	8,571
Emtelco S. A.	6,811	4,626
Orbitel Servicios Internacionales S. A.	2,013	28
Cinco Telecom Corporation	-	1,167
	18,204	**14,392**

Otros ingresos no operacionales, neto

La composición de los otros ingresos no operacionales, neto a diciembre 31 es la siguiente:

	2011	2010
Recuperaciones y aprovechamientos	20,398	53,679
Multas	2,690	1,849
Venta de material para reciclaje	2,120	2,095
Arrendamientos	1,891	2,562
Utilidad en venta de propiedad, planta y equipo	1,871	1,199
Honorarios y comisiones	1,253	816
Venta de pliegos	269	412
Indemnizaciones	230	950
Ajuste de ejercicios anteriores	(1,447)	(6,739)
	29,275	**56,823**

30. Gastos no operacionales

Gastos financieros

Los gastos financieros a diciembre 31 son los siguientes:

	2011	2010
Intereses*	62,387	56,189
Pérdida por valoración a precios de mercado	1,061	12,830
Otros gastos financieros	1,019	987
Pérdida en derechos de fideicomiso	1,009	1,229
Administración y emisión de títulos valores	547	565
Pérdida en negociación de inversiones de renta fija	208	405
Comisiones y gastos bancarios	165	162
	66,396	**72,367**

* El gasto interés de las obligaciones de deuda pública lo conforman:

	2011	2010
Por bonos de deuda pública	28,862	16,922
Por contratos de cobertura	25,357	30,674
Por deuda sistema financiero externo	5,416	6,580
Por adquisición de bienes y servicios	2,730	-
Por deuda sistema financiero interno	22	2,013
	62,387	**56,189**

Gastos por efecto filiales

El gasto en la valoración y contabilización de las inversiones patrimoniales bajo método de participación y bajo el método del costo es el siguiente:

Empresa	Resultado año	
	2011	2010
Por el método de participación		
UNE EPM Bogotá S. A.	14,126	43,967
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	5,854	3,978
Emtelco S. A.	10,134	-
Edatel S. A. E.S.P.	-	3,341
Cinco Telecom Corporation	99	-
	30,213	**51,286**
Por el método del costo		
Colombia móvil S. A.	-	4,216
Compañía de TV Cartagena de Indias	-	14
	-	**4,230**
Total	**30,213**	**55,516**

Otros gastos no operacionales, neto

El rubro de otros gastos no operacionales a diciembre 31 se compone de la siguiente manera:

	2011	2010
Provisión para contingencias	2,645	-
Amortización de crédito mercantil	13,004	14,517
Provisiones diversas	23,057	-
Pérdida en baja de activos	1,470	1,133
Indemnizaciones	-	9,004
Aportes en entidades	2,396	1,867
Pérdida en venta de activos	626	10
Ajuste de ejercicios anteriores	(231)	4,598
Legales	325	253
Varios	673	537
	43,965	**31,919**

31. Saldos y transacciones con partes relacionadas

El saldo de las operaciones con compañías vinculadas al 31 de diciembre comprende lo siguiente:

Los saldos de las operaciones reciprocas en los activos y pasivos:

Empresa	Deudores		Acreedores	
	2011	2010	2011	2010
UNE EPM Bogotá S. A.	-	383	89,981	80,421
Emtelco S. A.	154	171	22,733	14,096
Edatel S. A. E.S.P.	970	1,030	2,293	1,912
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S. A.	4,530	3,363	2,120	1,232
Colombia Móvil S. A.	256,204	292,702	3,444	1,902
Cinco Telecom Corporation	-	-	1,336	-
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	-	-	-	7
Orbitel Servicios Internacionales S. A.	91,978	49,832	-	2,863
	353,836	**347,481**	**121,907**	**102,433**

Los anteriores saldos son producto de relaciones comerciales con las filiales y del préstamo otorgado con sus respectivos rendimientos a Colombia Móvil S.A.

UNE en el período transcurrido entre los años 2011 y 2010 no realizó ningún tipo de operación con miembros de Junta Directiva, Representantes Legales o Administradores.

Los saldos acumulados en las cuentas de ingresos costos y gastos:

Empresa	Ingresos		Costos y Gastos	
	2011	2010	2011	2010
UNE EPM Bogotá S. A.	689	15,567	67,320	8,878
Emtelco S. A.	860	1,069	92,463	54,200
Edatel S. A. E.S.P.	7,880	6,777	12,798	10,504
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S. A.	2,563	4,766	13,117	11,380
Colombia Móvil S. A.	33,038	29,845	17,076	14,188
Cinco Telecom Corporation	-	-	12,213	6,948
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	-	-	-	7
Orbitel Servicios Internacionales S. A.	86,283	83,925	6,193	10,627
Total	**131,313**	**141,949**	**221,180**	**116,732**

En su mayoría los ingresos y costos están relacionados con la operación de telecomunicaciones. En Colombia Móvil se destacan los intereses generados por el crédito otorgado por UNE.

32. Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre del año 2011, UNE presenta algunas contingencias que fueron analizadas y están siendo juiciosamente atendidas, con el fin de brindar confiabilidad en cuanto a su probabilidad de éxito y obtener resultados favorables para la Empresa.

Entre las contingencias más relevantes están:

- **UNE contra el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

UNE interpuso una acción de controversia contractual contra el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

por las sumas de dinero que la Empresa dejó de percibir entre 1999 y 2008, con ocasión de la omisión en la vigilancia y control de las comunicaciones clandestinas de Larga Distancia Internacional por parte del Ministerio, en su condición de parte concedente y autoridad máxima del sector de las telecomunicaciones. El proceso se adelanta ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca y se encuentra en etapa de alegatos de conclusión.

CABLESISTEMA S. A. contra UNE

CABLESISTEMA S. A. interpuso demanda abreviada contra UNE, por la presunta realización de actos de competencia desleal, prácticas restrictivas del mercado, prácticas monopolísticas, abuso de la posición dominante, e incumplimiento del contrato de confidencialidad suscrito entre ellas, lo que supuestamente trajo consigo una serie de perjuicios que deben ser resarcidos.

Este proceso fue trasladado de los juzgados civiles del circuito de Medellín a los juzgados administrativos del circuito de Medellín por falta de jurisdicción sobreviniente, ésta ya asumió la competencia y el conocimiento del proceso.

UNE contra la CNTV

UNE presentó una acción de nulidad y restablecimiento del derecho contra la CNTV, toda vez que esta, mediante Resolución, re-liquidó la compensación del contrato de concesión del servicio de TV por suscripción.

La Sentencia de Primera Instancia fue favorable a UNE, toda vez que el Tribunal de Cundinamarca ordenó la nulidad de los actos administrativos demandados y ordenó devolver a UNE la suma de $3,604 los cuales ya contienen la actualización con el IPC. La sentencia fue apelada por la CNTV.

COMCEL contra UNE

El 2 de mayo de 2008, Comunicación Celular COMCEL S.A., como demandante, presentó una demanda arbitral contra UNE, alegando que ésta incumplió un contrato por una supuesta omisión en el control de cartera por parte de ésta última, por no aportar suficiente información a COMCEL para realizar el respectivo cobro.

Se profirió laudo el 28 de mayo de 2010, mediante el cual UNE fue condenado. UNE interpuso recurso de anulación y solicitó la suspensión del laudo proferido en su contra, la cual, fue concedida por la sección tercera del Consejo de Estado mediante auto que se notificó el 30 de noviembre de 2010, y actualmente se encuentra a despacho para sentencia.

EMCALI contra UNE

EMCALI presentó acción de reparación directa en contra del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones y UNE, con la finalidad de obtener el pago de los perjuicios causados por concepto de los menores valores cobrados por cargos de acceso de interconexión por capacidad a los operadores de TBCLD, TMC y PCS, con motivo de la nulidad que declaró la Sección Primera del Honorable Consejo de Estado de los artículos 2 numerales 4.2.2.19 y 4.3.8 de la Resolución CRT 489 de 2002 y del artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997 modificado por la Resolución CRT 463 de 2001.

Una vez notificada la demanda, UNE presentó recurso de reposición contra el auto que la admitió, del cual el demandante descorrió traslado, encontrándose el expediente actualmente al despacho para proveer.

KONVOZ S. A. en liquidación contra UNE

KONVOZ S.A. solicita, mediante acción de responsabilidad civil extracontractual, el reconocimiento de una indemnización de perjuicios por parte de UNE, con motivo de pruebas ilegales practicadas y que dieron lugar a la revocatoria directa de la licencia que le había sido otorgada por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Dentro del proceso se presentó demanda de reconvención con la contestación, es decir que en este momento además de estar adelantándose la demanda principal, se está adelantando una demanda en contra de Konvoz. Actualmente se encuentra en trámite el período probatorio.

Propiedad intelectual

Para el cumplimiento de las normas que protegen la propiedad intelectual, la Empresa ha celebrado contratos de adquisición de los derechos y licencias para el uso de las obras y de las prestaciones protegidas.

Asimismo, en el curso del año se llevaron a cabo diversos procesos para registrar a nombre de la Empresa, programas de computador desarrollados por sus servidores, quienes conservan la titularidad de los derechos morales de autor.

Por otra parte, en desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), la Empresa verifica periódicamente el cumplimiento de normas en lo referente a la utilización de programas de computador (software) y desarrolla un mejoramiento continuo alrededor de sus procedimientos, que le permiten tener bajo control los riesgos de incumplimiento en materia de derechos de autor.

En relación con la propiedad industrial, la empresa ha contratado a una firma especializada que hace la gestión y el seguimiento al portafolio de marcas que se utilizan para la promoción del portafolio de bienes y servicios.

El informe de gestión del Representante Legal para consideración de la Asamblea, el cual debe ser avalado por la Junta Directiva, se acompaña de un anexo con la relación de las evidencias de adquisición de los respectivos derechos y licencias.

TV Cable Promisión S. A. E.S.P. y Costavisión S. A. E.S.P.

Los vendedores de las acciones de TV Cable Promisión S.A. y Costavisión S.A. cumplieron las obligaciones a su cargo en materia de asumir las contingencias identificadas para ambas sociedades.

Lo anterior quiere decir que, en caso de materializarse una contingencia que tenga origen en dichas sociedades, las mismas deberán ser asumidas por UNE.

Transcurridos casi cinco años de la formalización de dichos negocios, a hoy es muy baja la expectativa de materialización de tales contingencias.

Los vendedores de Costavisión, por un paquete de reclamaciones asociadas a la materialización de unas contingencias, le reconocieron a UNE $900, cifra que cubre a satisfacción tales reclamaciones.

En el caso de la denominada "Estampilla Pro-Cultura", las partes acordaron el año 2010 una nueva forma de asumir tales contingencias. Teniendo en cuenta que a partir del ingreso de UNE como accionista de Costavisión (octubre 1 de 2007), el Departamento de Bolívar inició el cobro coactivo del dinero supuestamente adeudado por tal concepto, dando lugar al embargo de $4,902. Luego de múltiples gestiones, a la fecha se han presentado dos demandas contra la gestión de cobro adelantada por el departamento de Bolívar. Adicionalmente se logró que a finales del año 2010 se desembargara la suma retenida. Adicionalmente, los vendedores nos entregaron aproximadamente $1,500, los cuales quedan sujetos al resultado de los procesos. Si finalmente quedan en firme los actos administrativos expedidos por el departamento de Bolívar y relacionados con el cobro coactivo en cuestión, esos dineros ingresan definitivamente al patrimonio de UNE, quien podrá utilizarlos para el pago de la obligación tributaria surgida, así como los remanentes generados durante el tiempo que duren los procesos. Por el contrario, si finalmente no llega a existir la obligación tributaria, según decisión judicial en firme, UNE deberá deber dichos dineros y actualizarlos conforme a tasa ya convenida al efecto. Por último y en ejercicio de una acción de nulidad interpuesta por un tercero en contra de la "Estampilla Pro Cultura", el Consejo de Estado, al decidir el recurso de apelación interpuesto contra una decisión del tribunal administrativo de Bolívar, aceptó suspender provisionalmente la norma que determina los elementos del tributo señalado, al considerar que la Asamblea Departamental de Bolívar había excedido su competencia al momento de expedir dicho tributo, decisión que nos hace ser optimistas finalmente en cuanto a la declaratoria de nulidad de los actos administrativos que obligan a UNE a pagar el mencionado tributo.

En términos similares, en relación con la contingencia derivada de la reclamación de Sayco – Acinpro, los vendedores le entregaron a UNE $80. De llegarse a un acuerdo sobre esta reclamación, dichos dineros podrán ser utilizados por UNE. De no producirse un acuerdo en un tiempo determinado, dicho dinero deberá ser devuelto, previa actualización.

Contingencias fiscales

En el 2002, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN de Medellín le profirió a la Compañía Orbitel S.A. E.S.P. un requerimiento especial en relación con la declaración de renta del año gravable 1999, mediante el cual pretendía reducir la pérdida líquida en $23,569.

El 14 de enero de 2003, la Empresa aceptó la disminución de costos y gastos hasta por una cuantía de $14 y solicitó que se declarara como legalmente válida la declaración del impuesto sobre la renta del año 1999 corregida el 13 de enero de 2003, con ocasión de la respuesta al requerimiento especial.

El 31 de marzo de 2003, la DIAN de Medellín notificó liquidación oficial de revisión sobre la cual Orbitel S.A. E.S.P. presentó recurso de reconsideración el 28 de mayo de 2003, admitido por la Administración Tributaria el 13 de junio del mismo año.

El 5 de mayo de 2004, la DIAN notificó mediante resolución un recurso de reconsideración, modificando parte y ratificando los demás valores

determinados en la liquidación de revisión, agotándose así la vía gubernativa, razón por la cual Orbitel S. A. E.S.P. el día 26 de agosto de 2004 presentó demanda de nulidad y restablecimiento del derecho, ante el Tribunal Administrativo Antioquia. La administración de la Empresa y sus asesores tributarios consideran que el anterior proceso tiene probabilidades de un fallo favorable para la Empresa y por lo tanto no se ha constituido provisión.

A finales del año 2011, se agoto la vía gubernativa con la DIAN de Cartagena, en relación al desconocimiento de algunos costos y deducciones solicitados por Costavision SA (sociedad absorbida por UNE a partir del primero de enero de 2009) en la declaración de renta del año gravable 2008. Por este motivo la Administración está preparando una demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en la que se pretende impugnar la decisión de la autoridad tributaria.

Balance general consolidado con filiales

- Balance general consolidado con filiales.
- Estado de actividad financiera, económica, social y ambiental, consolidado con filiales.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Balance General *consolidado con filiales*

A 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
(Cifras expresadas en millones
de pesos colombianos)

ACTIVO	Año terminado a diciembre 31		PASIVO	Año terminado a diciembre 31	
	2011	2010		2011	2010
CORRIENTE	**1,174,043**	**1,156,641**	**CORRIENTE**	**985,097**	**791,041**
Efectivo	145,548	209,761	Operaciones de crédito público	228,665	112,567
Inversiones	223,778	239,405	Operaciones de Cobertura	27,463	30,008
Deudores	760,486	680,730	Cuentas por pagar	449,296	450,771
Inventarios	36,969	23,450	Impuestos por pagar	134,792	62,018
Otros Activos	7,262	3,295	Obligaciones laborales	48,495	40,864
			Pasivos estimados	4,350	12,689
			Otros Pasivos	92,036	82,124
NO CORRIENTE	**4,092,474**	**3,979,890**	**NO CORRIENTE**	**1,165,710**	**1,007,699**
Inversiones	117,851	155,095	Operaciones de crédito público	738,022	679,818
Deudores	249,156	317,153	Operaciones de Cobertura	23,067	47,789
Propiedades, planta y equipo	2,302,344	2,190,609	Impuestos por pagar	82,419	
Otros activos	1,036,568	943,291	Pasivos estimados	177,477	139,008
Valorizaciones	386,555	373,742	Otros Pasivos	144,725	141,084
			TOTAL PASIVO	**2,150,807**	**1,798,740**
			TOTAL PATRIMONIO	**3,115,710**	**3,337,791**
			Capital suscrito y pagado	11	11
			Prima en colocación de acciones	2	2
			Reservas	988,655	901,304
			Resultados de ejercicios anteriores	1,146,874	1,207,764
			Resultados del ejercicio	(34,220)	87,352
			Superávit por donación	10,089	10,089
			Superávit por valorización	371,211	309,400
			Superávit método de participación patrimonial	50,281	69,448
			Revalorización del patrimonio	379,875	542,265
			Interes Minoritario	202,932	210,156
TOTAL ACTIVO	**5,266,517**	**5,136,531**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**	**5,266,517**	**5,136,531**

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Estado de actividad financiera, *económica, social y ambiental, consolidado con filiales*

A 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
(Cifras expresadas en millones
de pesos colombianos)

	Año terminado a diciembre 31	
	2011	2010
CONCEPTO		
INGRESOS OPERACIONALES NETOS	**2,171,636**	**2,172,426**
Costos de Prestación de Servicios	1,431,569	1,377,884
Depreciación, Provisión y Amortización Costo	371,072	363,074
UTILIDAD BRUTA	**368,995**	**431,468**
Gastos de Administración	234,299	219,296
Depreciación, Provisión y Amortización Gasto	105,911	94,123
EXCEDENTE OPERACIONAL	**28,785**	**118,049**
INGRESOS NO OPERATIVOS		
Financieros	49,825	60,183
Ajuste por diferencia en cambio	81,418	29,385
Otros	43,326	77,665
TOTAL INGRESOS NO OPERATIVOS	**174,569**	**167,233**
GASTOS NO OPERATIVOS		
Financieros	83,540	98,340
Ajuste por diferencia en cambio	78,048	30,186
Otros	61,929	41,830
TOTAL GASTOS NO OPERATIVOS	**223,517**	**170,356**
EXCEDENTE DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	**(20,163)**	**114,926**
Provisión Impuesto de Renta	6,727	23,481
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	**(26,890)**	**91,445**
Interés Minoritario	7,330	4,093
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	**(34,220)**	**87,352**

04 Gobierno corporativo

- Estructura de Gobierno
- Informe de Gobierno corporativo
- Informe especial del grupo empresarial
- Gestión de riesgos y continuidad de negocio
- Seguridad de la información
- Reputación

Gobierno corporativo

UNE está comprometida con una actuación transparente por parte de sus administradores y directivos, con el objetivo de construir relaciones de confianza y reciprocidad.

UNE se ha vinculado al mercado público de valores como emisora de bonos, situación que, junto con la naturaleza de sociedad por acciones, le imprime un sello de responsabilidad con el mercado público de valores colombiano, con sus accionistas, sus empleados y los demás grupos de interés. La principal herramienta de transparencia de UNE es el Código de Buen Gobierno Corporativo, que tiene como objetivos:

- Compilar el marco de actuación corporativa de la sociedad, de tal manera que todos los accionistas, inversionistas, proveedores, empleados y demás grupos de interés conozcan las pautas de conducta, políticas y prácticas de gobierno que deben presidir la dirección y administración de la misma.

- Asegurar la transparencia en la información y el respeto de los derechos de los accionistas y demás inversionistas.

El código se encuentra publicado en el portal www.une.com.co

Estructura de gobierno

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de dirección de UNE.

Delibera con un número plural de accionistas que represente, por lo menos, la mitad más una de las acciones suscritas. Con excepción de las que legalmente requieren mayorías calificadas, las decisiones se toman con la mayoría de las acciones presentes.

Cada accionista puede emitir tantos votos cuantas acciones posee, pero todas las decisiones requieren del voto favorable de un número plural de accionistas.

Junta Directiva
La Junta Directiva es el más alto órgano de administración de UNE. Está integrada por siete (7) miembros, sin suplentes, que son elegidos para períodos de un año con aplicación del cuociente electoral. De ellos, por lo menos tres son independientes. Para el período se contó con cuatro miembros independientes en la Junta Directiva de la sociedad.

Comités de Junta Directiva
La Junta Directiva cuenta solo con el Comité de Auditoría, conformado por tres miembros independientes, elegidos por la misma junta.

Asamblea general de accionistas UNE EPM Telecomunicaciones

Accionistas	Acciones	($)	(%)
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	4,223.308.00	10,558.270.00	99.9999052876037%
Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM)	1	2.50	0.0000236780991%
Empresas Varias de Medellín E.S.P. (EEVVM)	1	2.50	0.0000236780991%
Instituto de Deporte y Recreación (INDER)	1	2.50	0.0000236780991%
Empresa de Desarrollo Urbano (EDU)	1	2.50	0.0000236780991%
TOTAL	4,223.312	10,558.280.00	100.0000%

Presidencia
La administración de UNE, su representación legal y la gestión de los negocios, están a cargo del presidente, designado por la Junta Directiva, removible en cualquier tiempo. Como representante legal tiene facultades para celebrar o ejecutar, sin otras limitaciones que las establecidas en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y funcionamiento de la sociedad.

Comités internos
Hacen parte del esquema adoptado por la Junta Directiva los siguientes comités como mecanismos de gobierno, toma de decisiones y coordinación.
A través de los comités internos, los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno:

1 Comité de Dirección
- Aprobar las grandes líneas de acción de UNE.
- Controlar y supervisar el negocio.

2 Comité de Estrategia
- Revisar y recomendar la aprobación de la estrategia de la empresa.
- Revisar el avance y resultados obtenidos del plan estratégico.

3 Comité Operativo
- Hacer seguimiento de los indicadores del negocio en los diferentes segmentos de mercado.
- Supervisar el cumplimiento de los servicios pactados entre las Vicepresidencias de soporte y las Vicepresidencias de mercados.

4 Comité de Auditoría
- Aprobar y controlar asuntos atinentes al sistema de Gobierno corporativo de la empresa y del Sistema de Control interno.

5 Comité de Riesgos
- Opinar y discutir, de manera integral, la gestión de riesgos y tomar las decisiones respecto a los riesgos significativos a los que esté expuesta la empresa y recomendar las acciones correctivas requeridas.

6 Comité de Filiales
- Hacer seguimiento y control de las diferentes filiales del grupo UNE EPM Telecomunicaciones.

7 Comité de Experiencia de Clientes
- Proponer acciones para lograr las metas de calidad y satisfacción, además de controlar los indicadores de calidad y satisfacción de los clientes.

8 Comité de Organización y Procesos
- Revisar y analizar de manera integral los asuntos relacionados con la estructura organizacional y la mejora de los procesos bajo criterios de agilidad, conveniencia y efectividad.

9 Comité de Conciliación
- Estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad, y fijar las directrices institucionales de manejo de las conciliaciones.

10 Comité de Seguridad
- Aprobar la planeación y verificar la ejecución de la seguridad de la información, seguridad física y el control de fraudes, con el fin de tomar las decisiones necesarias de acuerdo con los resultados presentados.

11 Comité de Contratación

- Analizar la información presentada por las Vicepresidencias o áreas de *staff* encargadas de la gestión de los procesos de contratación, cuya cuantía corresponda a la competencia del presidente de la sociedad y recomendar la procedencia de la misma.

12 Comité de Gestión Humana

- Revisar, analizar y validar de manera integral los asuntos relacionados con el desarrollo del talento y la administración del personal.

13 Comité de Comunicaciones

- Asegurar la alineación de los mensajes transmitidos a todos los grupos de interés y coordinar la comunicación externa e interna de la compañía.

Procedimientos para resolver los conflictos de interés
Las diferencias que ocurran entre los asociados o entre uno de cualquiera de estos y la sociedad, con motivo del contrato social, y que no puedan ser solucionadas directamente por las partes, se resolverán por un tribunal de arbitramento que se sujetará al reglamento del Centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín.

Determinación de aspectos a fortalecer para que la Junta Directiva pueda guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.
Para el cumplimiento de sus funciones, la Junta Directiva podrá solicitar la opinión de especialistas independientes en los casos específicos en que lo juzgue conveniente, que serán contratados atendiendo los criterios y las políticas generales de contratación de la empresa, y de conformidad con lo que se establezca en el reglamento interno de la Junta Directiva.

Evaluación de desempeño económico, ambiental y social
La Junta Directiva autoevalúa su gestión del periodo anterior, antes de la asamblea de accionistas ordinaria, de conformidad con la metodología que previamente se apruebe, a instancias del presidente de la Compañía. Dicha metodología tiene en cuenta, entre otros, la asistencia a las reuniones, la proactividad de sus miembros, la conformación y efectivo funcionamiento de los comités de junta, y el seguimiento a los avances en materia de Gobierno corporativo.

Informe de Gobierno Corporativo

Informe de la Junta Directiva y el presidente a la Asamblea de accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 14 del artículo trigésimo cuarto de los estatutos sociales y en el código de Gobierno corporativo, la Junta Directiva y el presidente de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. presentan a la Asamblea general de accionistas el informe sobre cumplimiento de las medidas y prácticas de Gobierno corporativo, durante el período comprendido entre enero 1° y diciembre 31 de 2011.

El presente informe se refiere a:

1. El cumplimiento del código de Gobierno corporativo.
2. Resumen de los resultados de la auditoría interna al Gobierno corporativo UNE.
3. Hechos relevantes durante 2011 en relación con el Gobierno corporativo de la sociedad.

1. Cumplimiento del código de Gobierno corporativo

A continuación nos referiremos a las principales prácticas corporativas que reflejan el grado de cumplimiento del código:

- Con la adhesión al Pacto Global el 3 de septiembre de 2010, la Compañía implementó diferentes prácticas de buen gobierno tendientes a dar mayor participación y preponderancia a los diferentes públicos de interés. Es así como en el capítulo de Sostenibilidad de este informe, se detallan las acciones emprendidas con cada grupo de interés.

- En lo concerniente a los órganos sociales, como la Asamblea de accionistas y Junta Directiva, se han seguido los lineamientos establecidos en los estatutos, en el código de Gobierno corporativo y en los reglamentos internos que regulan dichos órganos, particularmente en cuanto a la convocatoria, quórum, envío de información, orden del día, elaboración de actas y demás aspectos relevantes para el buen gobierno de la sociedad. Durante el año 2011 se realizaron dos Asambleas de accionistas, una ordinaria y otra extraordinaria. En la primera se ratificó la Junta Directiva que venía del año anterior, y en la extraordinaria se aprobó la fusión de UNE EPM

Telecomunicaciones S.A. con UNE EPM Bogotá S.A. Respecto de la Junta Directiva, se realizaron catorce reuniones, doce ordinarias y dos extraordinarias. Todo lo acontecido en las reuniones está registrado en las actas que se encuentran archivadas en libros, documentadas de forma enumerada y consecutiva, firmadas por el presidente y el secretario de la junta y cada hoja cuenta con el sello de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

- Las actuaciones de la administración se han tomado dentro de un marco de respeto por los derechos de los accionistas e inversionistas, a quienes se ha dado un trato igualitario y de transparencia en la gestión.

- Las decisiones relevantes de la Junta Directiva y demás órganos fueron publicadas como información relevante, de conformidad con el procedimiento contemplado en la ley y en el capítulo de información del código de Gobierno corporativo de la sociedad. Para estos efectos, actúa como oficial de cumplimiento el subdirector de Gestión de capitales.

- La información destacada de la Compañía fue publicada en la página web de la sociedad, en el vínculo de información para inversionistas. Se publicaron, entre otros, el informe de gestión, estados financieros e informe del revisor fiscal, código de Gobierno corporativo, encuesta Código País y las hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva, presidente y director de Auditoría interna. De manera adicional, se atendieron las inquietudes que fueron formuladas al buzón denominado relacionconinversionistas@une.com.co, el cual pretende mantener más canales de relación con los inversionistas actuales y potenciales de la Compañía, propendiendo por brindar información oportuna y ratificar nuestro interés de transparencia y buen gobierno.

- De igual forma, la Compañía mantuvo a disposición de sus tenedores de bonos toda la información concerniente al proceso de fusión con la filial EPM Bogotá S.A., de tal manera que en septiembre y octubre de 2011 los respectivos tenedores de bonos de UNE EPM Bogotá S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. aprobaron el mencionado proceso de fusión en trámite.

- La encuesta Código País se diligenció dentro de los plazos límite establecidos por la Superintendencia Financiera; asimismo se atendieron las inquietudes que sobre este cuestionario realizaron potenciales inversionistas de la sociedad.

- Se atendieron las inquietudes de diferentes inversionistas respecto de aspectos puntuales relativos al código de Gobierno corporativo.

- Se dio aplicación a la circular interna No. 28, la cual define el procedimiento al interior de la compañía que permite dar estricto cumplimiento a la normatividad de la Superintendencia Financiera en materia de información relevante, así como ratificar nuestro compromiso de suministrar información al mercado en forma veraz, clara, oportuna y suficiente, según lo señala la norma.

- La sociedad cuenta con un comité de auditoría cuyas reglas de funcionamiento fueron actualizadas mediante directiva No. 15 de enero 25 de 2011, expedida por la Junta directiva. Durante el año 2011 el comité de auditoría se reunió en siete ocasiones; los temas que concentraron su atención fueron:

  - *Informes de evaluaciones realizados por la dirección de Auditoría interna y la Revisoría fiscal.*

Las decisiones relevantes de la Junta Directiva y demás órganos fueron publicadas como información relevante, de conformidad con el procedimiento contemplado en la ley.

- *Informe de Gobierno corporativo.*
- *Consideración de los estados financieros.*
- *Informes de gestión y plan de trabajo de la dirección de Auditoría Interna.*
- *Informe de seguimiento al avance de los planes de mejoramiento.*
- *Informe de gestión tributaria.*
- *Informes de la Contraloría General de Medellín.*
- *Estados financieros de propósito especial.*

- No se presentaron durante el año 2011 situaciones manifiestas de conflicto de intereses, las cuales en caso dado, se someterían al mecanismo de resolución de los mismos señalado en el artículo 50 de los estatutos sociales.

2. Resumen de los resultados de la auditoría interna al Gobierno corporativo UNE

En cumplimiento de lo establecido en el código de Gobierno corporativo, la dirección de Auditoría interna realizó la evaluación al estado y cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo durante el año 2011.

La metodología de evaluación se fundamentó en la revisión de los documentos oficiales que dan cuenta del cumplimiento de las prácticas establecidas en el código y en la verificación de las acciones que se desprenden de su cumplimiento, el resultado de la evaluación del cumplimiento de las prácticas del Código País y los resultados de la evaluación de las políticas y mecanismos de transparencia en empresas de servicios públicos realizada por la Corporación Transparencia por Colombia.

El informe final de dicha evaluación señala que:

"De acuerdo con la revisión de las prácticas de Gobierno corporativo para el período 2011, se concluye que la empresa ha cumplido con el objetivo de compilar el marco de actuación corporativa de la sociedad; ha hecho esfuerzos para que los accionistas e inversionistas conozcan las pautas de conducta, políticas y prácticas de gobierno que deben presidir la dirección y administración de la misma y ha desarrollado actividades que la conducen a asegurar la transparencia en la información y el respeto de los derechos de los accionistas y demás inversionistas".

No obstante, el mismo informe presenta recomendaciones que de ser tenidas en cuenta por parte de la administración y la Junta Directiva, ayudarían a afianzar el Gobierno corporativo de la empresa en el marco de lo exigido por la ley y los lineamientos establecidos por los dueños.

Las recomendaciones presentadas corresponden a los siguientes temas:

- Se aconseja definir planes de mejoramiento a las recomendaciones propuestas en la auditoría de Gobierno corporativo y presentarlas a la Junta Directiva para su aprobación, y al comité de auditoría para su seguimiento.

- En el manejo de conflicto de intereses y código de ética: actualizar el código de buen Gobierno con una descripción más detallada de las situaciones relacionadas con el tema y establecer un mecanismo que permita realizar seguimiento a situaciones detectadas al respecto.

- Implementar el modelo de gestión ética basados en las recomendaciones de Transparencia por Colombia. El modelo debe incluir el procedimiento de actuación en caso de que un funcionario se encuentre en conflicto de intereses, las instancias en donde se decide sobre ese conflicto y los mecanismos para facilitar la denuncia a las

La dirección de Auditoría interna realizó la evaluación al estado y cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo durante el año 2011.

faltas relacionadas con Gobierno corporativo, ética, entre otros.

- En el manejo de conflicto de intereses de la Junta Directiva: establecer un mecanismo que permita garantizar que las decisiones que son tomadas en la Junta están libres de ellos. Así mismo definir el modo de actuación en caso de que se presente esta situación.
- Respecto de las funciones del comité de auditoría: implementar algunas que se encuentran especificadas o actualizar la directiva que las relaciona.
- Presentar los resultados de la encuesta Código País al comité de auditoría y/o la Junta Directiva.
- Respecto de la gestión de Gobierno corporativo, definir este rol organizacional con el fin de garantizar que las oportunidades de mejora aquí propuestas sean llevadas a feliz término y que su efectividad se vea reflejada en la buena acogida por parte de los grupos de interés, quienes cada vez demandan mayores esfuerzos en este sentido.
- Implementar programas de capacitación e inducción sobre las prácticas contenidas en el código de Gobierno corporativo, e implementar mecanismos de verificación orientados a medir el nivel de conocimiento y aplicación de dichas prácticas.
- Definir e implementar la política general de suministro de información y comunicación, especificando qué tipo de información es confidencial y cuál es de carácter público.
- Actualizar la información contenida en el vínculo de preguntas frecuentes de la página Web de la Empresa.
- Publicar en la página Web la hoja de vida de los representantes legales suplentes.
- Publicar la política en la página Web sobre la remuneración para el representante legal, el revisor fiscal, los asesores externos y las auditorías especializadas, o considerar actualizar el código retirando esta práctica.
- Publicar la política en la página Web de la empresa sobre previsiones internas para la resolución de conflictos o considerar actualizar el código retirando esta práctica.
- Publicar los lineamientos generales para la gestión de los riesgos en la página Web de la empresa en el vínculo del inversionista.
- Actualizar en la página Web de la empresa las directivas vigentes en materia de contratación (6 y 14).
- Actualizar el reglamento de Junta Directiva en cuanto al nombre del comité de auditoría, especificando que este no es un comité de Gobierno corporativo.
- Actualizar las prácticas que lo requieren por cambios en la normatividad y en la estructura organizacional, en los mecanismos de gobierno y los procesos de la empresa.
- Actualizar la razón social de la Compañía en el código de Gobierno de la misma.

Finalmente, es de anotar que durante el período no se presentó ninguna reclamación con relación al cumplimiento del código de buen Gobierno a

No se presentó ninguna reclamación con relación al cumplimiento del código de buen Gobierno a través de los mecanismos dispuestos por la Compañía para los grupos de interés en general.

través de los mecanismos dispuestos por la Compañía para los accionistas, inversionistas y público en general.

3. Hechos relevantes durante 2011 en relación con el Gobierno corporativo de la sociedad

1. Trabajo de un grupo interdisciplinario liderado por la gerencia de Desarrollo Corporativo.

Durante el último trimestre de 2011 se creó un grupo interdisciplinario liderado por la gerencia de Desarrollo Corporativo, a fin de realizar un diagnóstico de la situación del código de Gobierno corporativo dentro de la empresa y se avanzó en el análisis del código vigente frente al escenario actual y en comparación con otros códigos de otras empresas y las mejores prácticas propuestas por distintos organismos internacionales. A la fecha de entrega de este informe el grupo de trabajo se encontraba en la etapa de elaboración final del entregable para ser presentado al comité directivo

Como resultado de esta labor conjunta, se espera, bajo las orientaciones de la nueva administración, continuar con una segunda etapa de actualización del actual código y de la inclusión de mejores prácticas adecuadas a nuestro entorno.

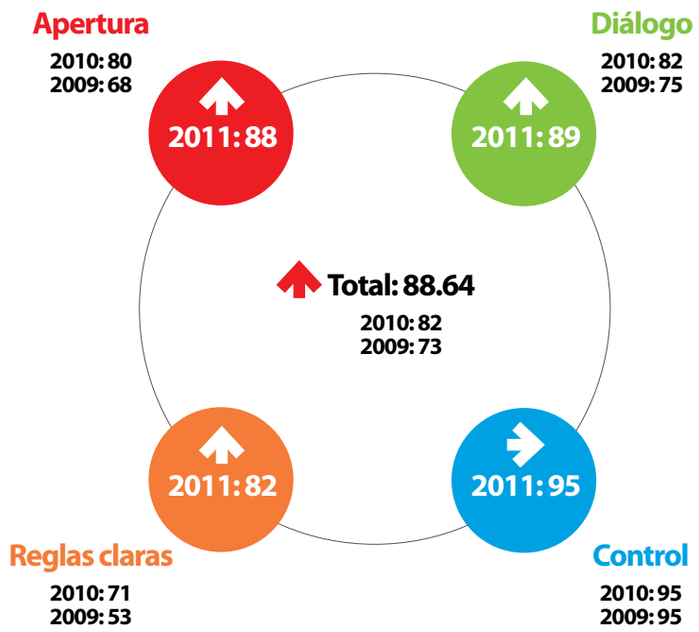
2. Informe de evaluación de Transparencia por Colombia (año evaluado: 2010, informe entregado en el año 2011)

Por tercer año consecutivo, UNE participó en la medición de políticas y mecanismos de transparencia empresarial en empresas de servicios públicos, iniciativa que lidera Transparencia por Colombia[1].

De los resultados alcanzados, se concluyó que UNE viene implementando de manera adecuada y oportuna las herramientas idóneas para promover prácticas de transparencia en su gestión empresarial y se esfuerza por identificar y prevenir riesgos de corrupción en su entorno de negocios.

Así mismo, señaló que ha venido recogiendo e implementando algunas de las recomendaciones que se realizan anualmente en el marco de este

UNE-Indicador de transparencia empresarial 2009-2011



1. Transparencia por Colombia es una organización sin ánimo de lucro creada en 1998, cuya misión es "liderar desde la sociedad civil la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia, en lo público y en lo privado, para promover una ciudadanía activa, fortalecer las instituciones y consolidar nuestra democracia". En nuestro país esta organización es el Capítulo Nacional de Transparencia Internacional -TI-, la Organización No Gubernamental líder en el mundo en la lucha contra la corrupción, que trabaja en más de 90 países.

proyecto y aún tiene unas tareas a mediano y largo plazo que debe asumir para consolidar estos estándares y prácticas de transparencia, como una empresa pública en el sector de las TIC.

Para esta medición, UNE alcanzó una calificación de 88,64/100 puntos, logrando un incremento superior a los 15 puntos durante estos tres años de aplicación de la medición en la Compañía. Los resultados revelan resultados significativos especialmente en el componente de "reglas claras" con 29 puntos y 20 puntos en "apertura informativa". El componente de "diálogo", que fue evaluado con 75 puntos en la primera medición, incrementó 14 puntos su calificación, y el de "control" se mantuvo en el grado de desarrollo de 95/100.

El resultado obtenido por UNE en la medición 2011 hizo que la Empresa se ubicara, una vez más, dentro del ranking de las 10 empresas con mejores puntajes en la medición de transparencia y ética de Transparencia por Colombia.

Estos resultados son satisfactorios ya que indican que la Empresa ha alcanzado un grado de desarrollo sobresaliente en sus políticas, mecanismos y prácticas de transparencia, pero se insiste en que la tarea no está concluida en esta medición.

Aspectos evaluados:

1. Apertura informativa: en este componente UNE ha mostrado una mejora de ocho (8) puntos que ubican su calificación de 80 a 88/100, levemente superior al promedio, incrementado por el grupo de empresas medidas en el 2011. Durante el primer semestre del 2011 se tuvo acceso a través de la página Web de información relevante sobre la gestión empresarial de la compañía, especialmente consignada en su Informe de Sostenibilidad elaborado con base en los lineamientos de metodología GRI. El resto de la información para la evaluación fue requerida directamente a la empresa y parte de ella suministrada para su análisis, a excepción de la información de carácter confidencial.

Transparencia por Colombia recomendó en este aspecto:

- Hacer explícita su política de confidencialidad, precisando en ella los lineamientos generales de cara a la normativa nacional e institucionalizando los procesos y procedimientos para la identificación y tratamiento de la misma.
- Continuar brindando a sus grupos de interés información oportuna, veraz y clara, a través de sus diversos canales de comunicación.
- Continuar con sus programas y estrategias para organizar y brindar mayor transparencia a su relación con proveedores y contratistas, sobre todo aproximándose al desarrollo de proveedores.
- Hacer más evidentes las estrategias que implementará en los próximos años para lograr que la política integral, de cara a proveedores-contratistas, sea coherente con sus prácticas de Gobierno corporativo.
- Enriquecer su informe de sostenibilidad con las opiniones de los grupos de interés haciendo más explicitas sus necesidades y opiniones, además de avanzar a una evaluación de su informe por un ente externo.

2. Diálogo: este es uno de los componentes que desde su primera medición presentó un grado de desarrollo satisfactorio. UNE continuó implementado nuevas estrategias que le permiten mejores relaciones de confianza con este grupo de interés estratégico y

obtuvo un puntaje de 89/100, 7 puntos por encima de la calificación obtenida en la medición anterior. Esta variación significativa se debe al indicador de existencia y funcionamiento del sistema de atención, que pasó de 29 a 38/100 puntos. Se resaltan los protocolos de seguridad que se aplican por el equipo de funcionarios que tiene la altísima responsabilidad de atender a los clientes en el "front office" y aquellos que operan para garantizar calidad en el servicio y la atención de los clientes en todo el país. Se evidenciaron en la visita programas de capacitación para todo el personal de la compañía, y en particular al personal que interactúa con los clientes.

Transparencia por Colombia recomendó en este aspecto:

- Seguir comunicando los resultados obtenidos en nuestros indicadores de satisfacción de los clientes, logrando con ello no solo un mayor nivel de retención sino un mensaje positivo de apertura y transparencia. Se insistió en la recomendación de años anteriores de considerar una difusión de sus indicadores de satisfacción mensuales a través de diversos canales, especialmente a través de nuestro sitio Web.

- Implementar nuevos canales de comunicación con sus grupos de interés, especialmente con sus clientes. Esto le permitirá a la Empresa una mayor interacción y cercanía con su consumidor más importante.

- Hacer más explícitos los indicadores de satisfacción y atención de cara a las acciones de mejora que se implementan. Particularmente en canales, como la página Web, debe proveerse mayor información del servicio a los clientes.

- Continuar con los programas de capacitación a las personas que forman parte de su sistema de atención.

3. Reglas Claras: en este componente los resultados de la medición muestran que UNE obtuvo sus mayores avances con un puntaje de 82/100, 11 puntos por encima de la calificación del año anterior. La empresa mostró sus buenas prácticas en temas éticos y de Gobierno corporativo. En el subcomponente de ética obtuvo 35 de los 50 puntos posibles, 7 puntos por encima de la calificación del año anterior, y 47.5/50 puntos en el subcomponente de Gobierno corporativo, 4.5 puntos por encima de la calificación en 2010. Esto significa que se encontró en un grado de desarrollo significativo, pero con importantes retos a la luz de estándares internacionales que se siguen en la medición de transparencia.

La empresa informó que en 2010 se hizo un proceso de sensibilización y difusión de los valores corporativos, que consistió en propiciar espacios para la asimilación de los mismos a través de la ejecución de 155 talleres presenciales.

Ética Empresarial: los valores corporativos de UNE son foco al cliente, agilidad, responsabilidad social empresarial, innovación, trabajo en equipo y orientación a resultados, que si bien están documentados en el código de buen Gobierno corporativo, aún no reposan en un documento ético o código.

La empresa informó que en 2010 se hizo un proceso de sensibilización y difusión de los valores corporativos, que consistió en propiciar espacios para la asimilación de los mismos a través de la ejecución de 155 talleres presenciales. Así mismo, se desarrollaron acciones que buscaban que proveedores y contratistas conocieran y respetaran dicho consenso sobre el comportamiento ético de la Empresa y sus colaboradores.

En el subcomponente de Gobierno corporativo se evidenció que UNE llevó a cabo en 2010 la evaluación de sus miembros de Junta Directiva, como también se destacó que hubiera dado a conocer a sus grupos de interés resultados de esta evaluación a través de su informe de gestión y sostenibilidad.

Gobierno corporativo: en este subcomponente, UNE obtuvo una calificación de 47.5/50 puntos, muy cerca del estándar que se sigue en esta medición. La Empresa revela en su informe de gestión y sostenibilidad 2010, que la metodología aplicada consistió en "la revisión de los documentos oficiales que dan cuenta del cumplimiento de las prácticas establecidas en el código y en la verificación de las acciones que se desprenden del cumplimiento de dichas prácticas, el resultado de la evaluación del cumplimiento de las prácticas del Código País y los resultados de la evaluación de las políticas y mecanismos de transparencia en empresas de servicios públicos realizados por la Corporación Transparencia por Colombia.

Transparencia por Colombia recomendó en este aspecto:

- Fortalecer la instancia de reporte y consulta sobre quien recaiga hacer seguimiento de todos los temas éticos de la empresa.
- Trabajar de manera más puntual en establecer las pautas éticas a seguir con cada uno de sus grupos de interés.
- Adoptar su política anticorrupción o antisoborno, como también fortalecer conceptos, instancias y prácticas relacionadas con "conflictos de interés", haciéndola extensiva a conductas más allá del ejercicio de sus funciones, ya que las situaciones de conflicto pueden darse en desarrollo de otros comportamientos de los empleados y directivos de la organización.
- Articular el análisis de riesgos de sus unidades de negocio respecto a la corrupción, a su gestión ética en el marco de la revisión y actualización anual del instrumento.
- Ir más allá de la validación de los resultados obtenidos por la empresa en la evaluación anual de gobierno corporativo en la Encuesta Código País y de la verificación de algunos otros documentos oficiales al respecto. Es necesario que UNE se refiera a su evaluación con base en experiencias puntuales relacionadas con el cumplimiento de deberes por parte de los miembros de la Junta Directiva, entre otros.

- Revelar los resultados de la evaluación a sus miembros de Junta Directiva de manera más puntual y disponer de planes de mejoramiento.

- Mantener activo un sistema de monitoreo para medir el desempeño de los ejecutivos de la Compañía, acorde con el sistema de remuneración.

- Abordar con mayor profundidad el conflicto de interés, considerando incluso optar por una política independiente que refuerce lo previsto en el código de Gobierno corporativo.

- Publicar con mayor detalle el cumplimiento de sus prácticas de Gobierno corporativo, ratificando una vez más su compromiso de un Gobierno corporativo articulado con su propósito de negocios sostenibles y transparentes.

4. Control: otro de los componentes que describen la transparencia empresarial es el control, que en esta medición consideró tres grandes indicadores, a saber: los controles legales, los controles voluntarios y la promoción del control social, que también es voluntario, pero que se incorpora desde el marco de la ciudadanía corporativa.

La empresa UNE mantiene su calificación de 95/100 puntos indicando un grado de desarrollo sobresaliente de sus controles, tanto legales como voluntarios.

Frente a este componente hay varios aspectos a destacar, entre ellos, en el 2010 contó con el 75% de las prácticas establecidas para mitigar el impacto de los riesgos en sus operaciones. Además de la gestión de la Empresa, el concepto del revisor fiscal fue limpio, ya que la contabilidad se llevó de acuerdo con lo establecido por las normas legales. Se encontró que las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustaron a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de accionistas y de la Junta Directiva; existen las medidas adecuadas de auditoría interna y existe concordancia entre los estados financieros y el informe de gestión presentado por la administración.

En lo referente a la adopción de controles voluntarios, especialmente a la promoción del ejercicio del control social, se destaca el trabajo arduo que viene haciendo la Empresa en el tema de prevención del fraude, a través de acciones de concientización del usuario sobre el uso adecuado y oportuno de las diferentes tecnologías de la información, específicamente del servicio de internet, con campañas como Internet seguro para niños.

Una vez más se invitó a la Empresa a mantener y elevar los estándares de transparencia en los negocios, con un compromiso de construir lo público, invitar a los ciudadanos a cuidar y exigir a los empresarios no solo servicios que aporten a su bienestar y calidad de vida, sino desarrollo y prosperidad con equidad.

Medellín, marzo de 2012.
Junta Directiva y Presidente
UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

La empresa UNE mantiene su calificación de 95/100 puntos indicando un grado de desarrollo sobresaliente de sus controles, tanto legales como voluntarios.

Informe especial del grupo empresarial

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
No tiene numeración	Prestar servicios de atención a clientes y de soporte a los canales de venta de Colombia Móvil, lo cual comprende el servicio de atención en línea, el servicio de resolución de problemas, el servicio de atención fuera de línea; el servicio de activación y suscripción, el servicio de retención, el servicio de recordación de pago y acuerdo de pago; el servicio de telemarketing (CRM) y fidelización del servicio de soporte técnico y el servicio de soporte a canales de venta.	Indeterminado para efectos de pólizas y pago impuesto de timbre $14,000,000,000.	Este contrato inició el 08 de septiembre de 2003 y con las prórrogas va hasta el 07 de mayo de 2012.
CC-31-2005 para EMTELCO y CT -EPMB-2005-4 – UNE EPM BOGOTA S.A.	Prestar a EL CLIENTE por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva los servicios de *Contact Center*, los cuales se concretan en la prestación de los servicios de: IVR según se define en el anexo 2 del presente contrato; operadora de entrada, operadora de salida y los demás servicios de telecomunicaciones que se requieran para la prestación de los servicios ofrecidos en favor de EPM Bogotá, con la finalidad, entre otras, de operar y/o administrar y/o suministrar servicios en desarrollo de su objeto social, conforme a lo estipulado en el presente contrato y sus anexos, incluyendo la participación del recurso humano de agentes y supervisores debidamente calificados para el manejo de la plataforma tecnológica, así como las instalaciones de soporte de operación.	El valor del presente contrato es de cuantía indeterminada. Solamente y para efectos de constitución de la garantía el valor del presente contrato se estima en una cuantía de CINCO MIL CUARENTA MILLONES DE PESOS ($5,040,000,000). Las pólizas deberán ser reajustadas por EL OPERADOR anualmente de acuerdo con el reajuste de precios. En todo caso el valor mensual del contrato será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios unitarios ofrecidos por EL OPERADOR y aceptados por EL CLIENTE.	Este contrato se cedió a UNE EPM Telecomunicaciones mediante el "documento de cesión de parte contractual de UNE EPM BOGOTÁ S.A. y a favor de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. dentro de los contratos ct- epmb-2005-4", a partir del 03 de enero de 2011. Este contrato inició 02 de enero de 2005 y con las prórrogas finalizó el 02 de enero de 2012.
N° CC-017-073 para EMTELCO No. 7706 para EDATEL	EL OPERADOR se obliga a prestar a EDATEL por sus propios medios o con los de terceros, los servicios de *Contact Center* en favor de EDATEL.	El valor de este contrato es indeterminado, cuyo valor final es el que resulte de la sumatoria de los valores mensuales efectivamente pagados de acuerdo a los precios establecidos en el ANEXO N° 2 "PRECIOS" de este contrato. Igualmente EDATEL pagará los servicios pactados de acuerdo a la implementación del proyecto, el cual está previsto por fases según el cronograma establecido en el ANEXO N° 3 "CRONOGRAMA".	Treinta y seis (36) meses contados a partir de la firma del acta de Inicio, salvo que el valor del contrato se agote antes, en cuyo caso será inferior. Este contrato inicio en octubre de 2003 y con las prorrogas finaliza el 30 de abril de 2012.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Acta de ejecución No. 27 al Contrato de Colaboración Empresarial. No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	Representación legal de la sociedad a través de un funcionario de UNE en calidad de encargado.		Finaliza el 30 de junio de 2012.
Acta de ejecución No. 29 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	EMTELCO se compromete con UNE EPM Telecomunicaciones a soportar los servicios de outsourcing de UNE EPM Telecomunicaciones en esta línea de negocio, el cual comprende, entre otros, la operación en los procesos administrativos, ofimáticos, telemáticos, telecomunicaciones y de administración de la información en diferentes sectores, para lo cual se cuenta con los recursos especializados y calificados con las habilidades y competencias requeridas para gestionar estos servicios que soporta en sitio y/o desde la sede de EMTELCO y/o la sede de los clientes de outsourcing de UNE EPM Telecomunicaciones, o donde este último le indique.	El valor del contrato con las adiciones está en la suma de $24,468,414,897 sin incluir IVA.	Este contrato inició en septiembre de 2007 y finaliza con las prórrogas el 31 de marzo de 2012.
Contrato No. CT-2011-000543 – EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN.	Prestación de los servicios de *Contact Center* para soportar los procesos de pre-venta, venta, postventa, telemercadeo, cobranzas, y actualización de bases de datos, del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por LAS EMPRESAS".	El valor estimado de este contrato asciende a $22,882,540,986 sin incluir IVA, a precios reajustables de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones. El valor real del contrato será el que resulte de la sumatoria de las diferentes actas mensuales de liquidación de las actividades de *Contact Center* desarrolladas durante el plazo de ejecución del contrato.	El plazo de ejecución del contrato es de 3 años contados a partir de la fecha que se señale en la orden de inicio. El contrato podrá renovarse hasta por 2 períodos de 3 años, previo acuerdo entre las partes. Este contrato inició el 15 de septiembre de 2011 y termina el 14 de septiembre de 2014.
Acta de ejecución No. 35 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	EMTELCO se obliga para con UNE EPM Telecomunicaciones a prestarle los servicios de soporte especializado de tercer nivel prepago, tráfico AZ, y tráfico propio, a través de su personal con enfoque en el cliente y previo cumplimiento de los perfiles que sobre el particular indique UNE EPM Telecomunicaciones, con los equipos y en las instalaciones de UNE EPM Telecomunicaciones.	El valor del contrato es indeterminado, con un valor mensual: $21,449,973 sin incluir IVA.	Plazo: 9 meses y será prorrogado en períodos de un año contados a partir del 02 de abril de 2009 y será prorrogado por períodos de un año, contados a partir del 01 de enero 2010, en caso en que ninguna parte notifique a la otra con una antelación no inferior a 30 días su intención de terminarla. Inicio el 2 de abril de 2009 y con las prórrogas va hasta el 31 de diciembre de 2012.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Convenio interadministrativo – EMPRESAS DE ENERGIA DEL QUINDIO - EDEQ.	EMTELCO se obliga a prestar a EDEQ por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva los servicios de *contact center,* los cuales se concretan en la atención de llamadas entrantes y salientes, para soportar los procesos de preventa, venta, postventa, telemercadeo, cobranzas, y actualización de bases de datos.	El valor del presente contrato se fija en la suma $445,196,430 sin incluir IVA. En todo caso el valor mensual del contrato será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por EDEQ, descritos en el anexo No. 2 Precios. Valor de la adición del otrosí No. 1: $533,745,405, incluido IVA. Valor total del contrato: $978,941,835, incluido IVA.	El término de duración del contrato será de dieciocho (18) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio. El contrato terminará anticipadamente si antes del vencimiento del plazo señalado llegare a agotarse el valor total del mismo. Este contrato inició el 01 de mayo de 2009 y con la prórroga va hasta el 30 de abril de 2012.
CQ-065-2010 - AGUAS NACIONALES EPM S.A. ESP.	EL CONTRATISTA, por medio del presente contrato se compromete para con el CONTRATANTE por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva, a realizar la prestación de servicios *Contact Center*, los cuales se concretan en los servicios de operadora de salida y asesor virtual (IVR) para la gestión de cobranzas de recordación de las fechas de pago y monto de la deuda a los clientes o usuarios finales del CONTRATANTE.	Valor inicial $ 27,932,457 IVA incluido.	Doce (12) meses contados a partir de la firma del acta de iniciación del contrato. El acta de inicio 28 de abril de 2011. Este contrato termina el 27 de abril de 2012. Actualmente suspendido en virtud del acta de suspensión de labores: el 30 de diciembre se suscribe el acta de suspensión de labores que suspende la ejecución del contrato por 2 meses.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Contrato de prestación de servicios de cobranza telefónica suscrito entre EPM BOGOTÁ S.A. Y EMTELCO S.A. CONTRATO No CT-EPMB-2009-106	El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios, de parte del CONTRATISTA al CONTRATANTE, de operadora de salida y de entrada para gestión de cobranza telefónica, suministrando la infraestructura tecnológica, física y de personal necesaria para adelantar las campañas telefónicas mensuales y en general todas las actividades conexas con la gestión de cobro telefónico.	El presente contrato es de cuantía indeterminada pero determinable. El valor total será el que resulte de multiplicar el valor del minuto productivo según el porcentaje de cumplimiento o incumplimiento de las metas establecidas en la tabla de honorarios, que se anexa para que forme parte integral del presente contrato, por el número de minutos invertidos en la campaña mensual de gestión de cobranza para los grupos asignados por EPM BOGOTÁ.	Los servicios objeto del presente contrato se prestarán por el término de dos (2) años contado a partir del perfeccionamiento del presente contrato. Se entiende perfeccionado en la fecha en que quede firmado por ambas partes. El presente contrato podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo, para el efecto, las partes deberán suscribir un OTROSÍ en dicho sentido antes de su vencimiento. Este contrato inició el 30 de noviembre de 2009, y en virtud de las prórrogas se termina el 29 de noviembre de 2012. Este contrato se cede a UNE EPM Telecomunicaciones a partir del 01 de enero de 2012.
Acta de ejecución No. 36 al contrato de colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y EPM Telecomunicaciones S.A.	UNE EPM TELECOMUNICACIONES ofrecerá a sus clientes Corporativos y Pymes como parte integral de su portafolio y bajo la marca "UNE" los servicios de *Contact Center* de EMTELCO, para lo cual EMTELCO se compromete con UNE EPM TELECOMUNICACIONES a proveer y soportar la prestación de dichos servicios. Parágrafo: Para cada requerimiento de los servicios de CC por parte de los clientes, las partes suscribirán una orden de compra o servicio parte integral de la presente acta de ejecución, en la cual se establecerán todas las condiciones económicas, técnica, operativas del servicio requerido u ofrecido a cada cliente corporativo y Pymes. A la fecha no se ha ejecutado servicio contra esta acta.	El valor de la presente acta de ejecución es indeterminado pero determinable según el valor y el número de las órdenes de compra o de servicio que se expidan para efectos de prestar los servicios de *Contact Center* incluidos en cada contrato que suscriba UNE EPM TELECOMUNICACIONES con sus clientes. La forma de pago será la pactada en cada orden de compra y/o servicios.	La presente acta de ejecución estará vigente mientras estén en ejecución contratos de prestación de servicios de *Contact Center* entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES y sus clientes Corporativos o Pymes. Es un acta marco no se han elaborado actas u órdenes de ejecución de la misma.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Acta de ejecución No. 37 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	EMTELCO prestará el servicio de cobranzas presencial en las ciudades de Armenia, Bucaramanga, Buga, Cartagena y Manizales. En igual forma, EMTELCO brindará a UNE EPM TELECOMUNICACIONES a nivel nacional el servicio de *Back Office* para el proceso de gestión de cobranza, conforme a lo definido en el Anexo No. 1 CONDICIONES DEL SERVICIO, parte integral de la presente acta de ejecución.	El valor de la presente acta de ejecución es indeterminado pero determinable según el requerimiento en cada uno de los servicios conforme a las unidades de facturación acordadas.	El plazo de ejecución será de seis (6) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, que se prorroga automáticamente en forma indefinida por períodos iguales. acta firmada el 30 de diciembre de 2009. La ejecución inició el 01 de febrero y con las prórrogas este contrato va hasta el 30 de julio de 2012.
Contrato CT-2010-0432 – EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	Prestación de servicios inherentes a los procesos de atención de clientes, facturación, gestión cartera, educación al cliente y recaudo con el fin de apoyar la gestión comercial de las EMPRESAS. (Presenciales)	$7,180,000,000 sin incluir IVA.	24 meses o inferior si la cuantía estimada se agota en un tiempo menor. El contrato se podrá renovar por un período máximo de 12 meses de común acuerdo entre las partes. Este contrato inició el 15 de junio de 2010 y finaliza el 14 de junio de 2012.
Proceso de contratación PC-2010-6055. Contrato CT-2010-0890 – EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN.	Prestación de servicio de llamadas entrantes y salientes para soportar los procesos de Gestión humana y organizacional de las Empresas Públicas de Medellín y demás servicios complementarios que sean necesarios para lograr la operatividad del servicio de atención de llamadas.	El valor del contrato es de $499,999,998 más IVA.	Tres años a partir de la orden de iniciación. Este contrato inició el 20 de septiembre de 2010 y va hasta el 19 de septiembre de 2013.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Acta de ejecución No. 40 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de *back office* y demás servicios de apoyo a la operación en la modalidad de *outsourcing* de procesos de negocios, BPO por su sigla en inglés, para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por la UEN Mercados Corporativos de UNE EPM TELCO, incluyendo la participación del recurso humano de asesores, supervisores y demás personal requerido por la operación, debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica o alguna de sus funcionalidades.	El valor de la presente acta de ejecución es de cuantía indeterminada, en todo caso, el valor mensual será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por UNE EPM TELCO, para cada una de las unidades de facturación relacionadas en el numeral 2.3 del Anexo 1 de la presente acta de ejecución.	El acta de ejecución tendrá un plazo de veinticuatro (24) meses y podrá prorrogarse por períodos iguales, previo acuerdo entre las partes, antes de su vencimiento, sin variación de los precios negociados, salvo los reajustes por cambio de vigencia, y bajo las mismas condiciones contractuales, de lo cual deberá quedar constancia escrita mediante la correspondiente acta de prórroga. Esta acta inicio el 15 de septiembre de 2010 y finaliza el 14 de septiembre de 2012.
Acta de ejecución No. 41 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de *back office* y demás servicios de apoyo a la operación en la modalidad de *outsourcing* de procesos de negocios, BPO por su sigla en inglés, para soportar los procesos de preventa, venta, posTventa, telemercadeo, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por la dirección de crédito y cartera de UNE EPM TELCO, incluyendo la participación del recurso humano de asesores, supervisores y demás personal requerido por la operación, debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica o alguna de sus funcionalidades.	El valor de la presente acta de ejecución es de cuantía indeterminada, en todo caso, el valor mensual será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por UNE EPM TELCO, para cada una de las unidades de facturación relacionadas en el numeral 2.3 del Anexo 1 de la presente acta de ejecución.	El acta de ejecución tendrá un plazo de veinticuatro (24) meses y podrá prorrogarse por períodos iguales, previo acuerdo entre las partes, antes de su vencimiento, sin variación de los precios negociados, salvo los reajustes por cambio de vigencia, y bajo las mismas condiciones contractuales, de lo cual deberá quedar constancia escrita mediante la correspondiente acta de prórroga. Esta acta inició el 15 de septiembre de 2010 y finaliza el 14 de septiembre de 2012.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Acta de ejecución No. 38 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de *back office* y demás servicios de apoyo a la operación en la modalidad de *outsourcing* de procesos de negocios, BPO por su sigla en inglés, para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por la UEN Mercados Hogares y Personas de UNE EPM TELCO, incluyendo la participación del recurso humano de asesores, supervisores y demás personal requerido por la operación, debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica o alguna de sus funcionalidades.	El valor de la presente acta de ejecución es de cuantía indeterminada, en todo caso, el valor mensual será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por UNE EPM Telcomunicaciones, para cada una de las unidades de facturación relacionadas en el numeral 2.3 del Anexo 1 de la presente acta de ejecución.	El acta de ejecución tendrá un plazo de veinticuatro (24) meses y podrá prorrogarse por períodos iguales, previo acuerdo entre las partes, antes de su vencimiento, sin variación de los precios negociados, salvo los reajustes por cambio de vigencia, y bajo las mismas condiciones contractuales, de lo cual deberá quedar constancia escrita mediante la correspondiente acta de prórroga. Esta acta inició el 15 de septiembre de 2010 y finaliza el 14 de septiembre de 2012.
Acta de ejecución No. 39 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de *back office* y demás servicios de apoyo a la operación en la modalidad de *outsourcing* de procesos de negocios, BPO por su sigla en inglés, para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por la UEN Mercados PyMES de UNE EPM Telcomunicaciones, incluyendo la participación del recurso humano de asesores, supervisores y demás personal requerido por la operación, debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica o alguna de sus funcionalidades.	El valor de la presente acta de ejecución es de cuantía indeterminada, en todo caso, el valor mensual será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por UNE EPM Telcomunicaciones, para cada una de las unidades de facturación relacionadas en el numeral 2.3 del Anexo 1 de la presente acta de ejecución.	El acta de ejecución tendrá un plazo de veinticuatro (24) meses y podrá prorrogarse por períodos iguales, previo acuerdo entre las partes, antes de su vencimiento, sin variación de los precios negociados, salvo los reajustes por cambio de vigencia, y bajo las mismas condiciones contractuales, de lo cual deberá quedar constancia escrita mediante la correspondiente acta de prórroga. Esta acta inició el 15 de septiembre de 2010 y finaliza el 14 de septiembre de 2012.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Oferta AO 100000.273.10 – Central Hidroeléctrica de Caldas	Proveer a CHEC una solución completa e integral que permita habilitar los diferentes medios de contacto con los clientes o usuarios finales de CHEC para el suministro de información, asesoría, y/o activación de servicios, ventas y cobranzas".	El valor del contrato es de cuantía indeterminada, y su valor real corresponderá al número de minutos productivos por el valor unitario cotizado y aceptado por CHEC. No obstante lo anterior, para efectos fiscales y presupuestales se estima en la suma de $407,607,840, más IVA de $65,217,254. El valor del contrato con el otrosí y adición 1 es de $524,776,372 más IVA de $83,964,219.	El plazo de ejecución es de 12 meses contados a partir de la firma del acta de inicio. Este contrato inició el 05 de diciembre de 2011 y va hasta el 04 de diciembre de 2012.
Oferta Boletín telefónico regional y metropolitano – EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN.	Ejecución de campaña Boletín telefónico regional y metropolitano.	Valor del contrato con la adición $31,500,000 más IVA.	El plazo total del contrato es un año (365) días contados a partir de la fecha de orden de inicio que imparten las EMPRESAS. La campaña se iniciará el 04 de febrero del año en curso. No obstante, podrá ser prorrogado por dos períodos iguales o inferiores al inicialmente pactado, previo acuerdo entre las partes; o suspendido, de común acuerdo entre las mismas, cuando las circunstancias lo ameriten. Este contrato inició el 04 de febrero de 2011 y en virtud de las prórrogas va hasta el 30 de junio de 2012.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Contrato de prestación de servicios de *Contact Center* No. 053 de 2011- Empresa Telefónica de Pereira S.A.	Prestación del servicio de contact center y atención presencial para la atención de clientes de la empresa de Pereira, a través del talento humano capacitado para ello, con la infraestructura física y tecnológica de LA EMPRESA, de conformidad con lo establecido en la propuesta y en los anexos que forman parte integrante del presente contrato.	El valor del contrato es de cuantía indeterminada. Sin embargo para efectos presupuestales y para las garantías se fija el valor en $4,865,000,000 sin incluir IVA, el cual es de $778,400,000, para un total de $5,643,400,000. En todo caso el valor del contrato será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por la EMPRESA.	Un año contado a partir del Acta de Inicio. Este contrato inició el 12 de diciembre de 2011 finalizó el 11 de diciembre de 2012.
Acta de ejecución No. 43 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestación de servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas en la modalidad de *Outsourcing* para soportar los procesos de aprovisionamiento (instalaciones) y aseguramiento (reparaciones) aplicados al portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por UNE EPM Telecomunicaciones. Así como el suministro de la plataforma tecnológica de *Contact Center* o alguna de sus funcionalidades	El valor de la presente Acta de Ejecución es de cuantía indeterminada, pero determinable. El valor del acta, será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por UNE. En principio el valor del acta se estima de ($12,540,860,976).	El acta de ejecución tendrá un plazo de veinticuatro meses, contados a partir de la comunicación de inicio, enviada por UNE, previo recibo de la comunicación de aceptación y podrá prorrogarse automáticamente, bajo las mismas condiciones contractuales salvo la variación de tarifas que se reajustarán conforme a lo consagrado en el parágrafo de la cláusula cuarta. La presente acta podrá renovarse indefinidamente por períodos iguales o inferiores al inicialmente pactado, previo acuerdo entre LAS PARTES. Cualquiera de las partes podrá con 30 días de anticipación al vencimiento del término inicial y/o de las prórrogas, comunicar por escrito a la otra la intención de terminar la presente Acta. El servicio inició el 12 de julio de 2011 y finaliza el 11 de julio de 2013.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Acta de ejecución No. 44 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Prestar el servicio de canales de venta presencial del portafolio de UNE EPM TELECOMUNICACIONES en la modalidad puerta a puerta en las diferentes plazas del país en las que UNE EPM TELECOMUNICACIONES cuenta con operación comercial.	El valor de la presente Acta de Ejecución es de cuantía indeterminada, pero determinable. El valor del acta, será el que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios ofrecidos por EMTELCO y aceptados por UNE.	El plazo de ejecución de cada Acta será de cuatro (4) meses. No obstante, ese plazo podrá prorrogarse por períodos iguales al plazo inicial y por un número indefinido de veces, previa evaluación de las condiciones del mercado y del cumplimiento del Contratista. El servicio inició el 23 de junio de 2011 hasta el 30 de abril de 2012 en razón de las prórrogas.
Acta de ejecución No. 45 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	EMTELCO se compromete con UNE EPM Telecomunicaciones S.A. por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva, a la prestación de los servicios presenciales en la modalidad de *insourcing* en la sede de UNE EPM Telecomunicaciones S.A, con talento humano capacitado, tendientes a la ejecución de actividades de *back office* de verificación de la facturación que por concepto de autoconsumo realiza Empresas Públicas de Medellín a UNE EPM Telecomunicaciones.	El valor de la presente acta es de $28,512,008 sin IVA. El valor del acta, sumado la adición del modificatorio No. 1, es de $80,224,644, sin IVA.	EL término de duración inicial de la presente acta es de 7 meses. Inició el 01 de junio y termina 31 de diciembre de 2012 en virtud de las prórrogas.
Acta de ejecución No. 46 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Establecer las condiciones mediante las cuales UNE EPM Telecomunicaciones prestará a EMTELCO los servicios de *DATA CENTER* y la conectividad entre el IDC UNE y la Sede Olaya de EMTELCO.	El valor de la presente Acta de Ejecución es de cuantía indeterminada, pero determinable en razón de los servicios efectivamente prestados; no obstante lo anterior, el presupuesto oficial estimado de la presente acta corresponde a la suma de CUATRO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS VEINTISIETE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($4,271,227,659) IVA íncluido. El valor final del Acta corresponderá a los servicios efectivamente prestados, de conformidad con las tarifas aportadas para los servicios de Colocation y conectividad entre el IDC UNE y la sede OLAYA.	El plazo de la presente Acta de Ejecución es de sesenta (60) meses contados a partir del traslado de la totalidad de los racks que actualmente tiene EMTELCO en el Centro de Cómputo de su sede El Poblado en la ciudad de Medellín al IDC de UNE EPM Telecomunicaciones, lo cual deberá ocurrir a más tardar el 1 de enero de 2012; el plazo anteriormente indicado podrá renovarse por períodos iguales o inferiores, previo acuerdo entre las partes.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Acta de ejecución No. 47 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Establecer las condiciones mediante las cuales UNE EPM Telecomunicaciones prestará a EMTELCO los servicios de conectividad requeridos por este último para la operación de su negocio.	El valor de la presente Acta de Ejecución es de valor indeterminado pero determinable en razón de los servicios efectivamente prestados; no obstante lo anterior, el presupuesto oficial estimado de la presente acta corresponde a la suma de MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE. ($1,378,581,454, 00) antes de IVA. El valor final del Acta corresponderá a los servicios efectivamente prestados, de conformidad con las tarifas acordadas para los servicios de la presente Acta.	El plazo de la presente Acta de Ejecución es de doce (12) meses contados a partir del primero (1) de noviembre de dos mil once (2011). El plazo anteriormente indicado podrá prorrogarse por períodos iguales o inferiores, previo acuerdo entre las partes.
Acta de ejecución No. 48 al Contrato de Colaboración Empresarial No. 5807132 entre EMTELCO S.A y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Establecer las condiciones mediante las cuales UNE EPM TELECOMUNICACIONES prestará a EMTELCO los servicios de *Hosting* dedicado y afines que se indican a continuación: 1) *Hosting* dedicado. 2) Servicios administrados. 3) Servicios de respaldo y recuperación de la información. 4) Servicios de conectividad. 5) Servicio de manos remotas. 6) Licenciamiento. 7) Servicios profesionales.	El valor de la presente Acta de Ejecución es de cuantía indeterminada, pero determinable en razón de los servicios efectivamente prestados; no obstante lo anterior, el presupuesto oficial estimado de la presente acta corresponde a la suma de novecientos cuarenta y siete millones trescientos noventa y un mil trescientos pesos m/cte. ($947,391,300) antes de IVA. El valor final del Acta corresponderá a los servicios efectivamente prestados, de conformidad con las tarifas acordadas por las partes.	El plazo de la presente Acta de Ejecución es de treinta y seis (36) meses contados a partir de 1 de enero de 2012; el plazo anteriormente indicado, podrá prorrogarse de común acuerdo por períodos iguales o inferiores al inicialmente contratado, previo acuerdo entre las partes.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Oferta para el proceso de contratación No: PC-2011-004098 – EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	La prestación del servicio de Agente Remoto, grabación y almacenamiento de llamadas a LAS EMPRESAS mediante la modalidad de *outsourcing*, a través de la plataforma de *Contact Center*, *INTERACTIVE INTELIGENCE* Versión 2.2, que permita la atención de clientes internos operativos de LAS EMPRESAS y servicios asociados	El plazo de ejecución del contrato -que es el plazo de realización de los servicios y/o actividades "objeto" del mismo- se fija en trescientos sesenta y cinco días calendario, contados a partir de la fecha que por escrito se señale en la orden de inicio, sin embargo, el contrato se terminará por agotamiento del plazo o por agotamiento del valor del contrato, lo que ocurra primero. Este contrato inicio el 06 de octubre de 2011 y finaliza el 05 de octubre de 2012.	El contrato es de cuantía indeterminada. El valor real del contrato es el que resulte de multiplicar los precios unitarios por las cantidades de servicios y suministros requeridos y realmente recibidas a satisfacción por LAS EMPRESAS. Sin embargo el valor del presente contrato se estima en la suma de hasta cincuenta millones de pesos ($50,000,000), sin incluir el IVA.
CT - 2011- 001188 – EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN.	La prestación de los servicios para soportar y apoyar las actividades que tienen que ver con la preventa, venta, posventa del portafolio de productos y servicios del Gas y demás actividades que permitan desarrollar la gestión comercial para el cumplimiento de las metas de la Gerencia del Gas y cuyos alcances, características, plazo, localización y demás elementos determinantes se señalan dentro del pliego.	El plazo de ejecución de los servicios y/o actividades se contará a partir de la fecha que, por escrito, LAS EMPRESAS señalen como la de inicio de ejecución y se extenderá por trescientos sesenta y cinco (365) días calendario. La vigencia del contrato será por el período comprendido entre la fecha de comunicación de la aceptación de la oferta a EL CONTRATISTA y la fecha en que queda aprobada la liquidación definitiva. Este contrato inició 02 de enero de 2012 y finaliza 01 de enero de 2013.	El presente contrato tendrá un valor total estimado hasta $4,550,356,400 más IVA.

EDATEL S.A. E.S.P.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Duración	Valor
29990941485	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Utilización por parte de EDATEL de la infraestructura eléctrica de apoyo propiedad de EPM E.S.P. en los tramos comprendidos entre Medellín - Turbo, para la instalación y uso comercial de un cable de fibras ópticas.	Veinte (20) años contados a partir del 28 de diciembre de 2011.	$3,421,438,560 antes de IVA, es decir, un valor para el primer año de $171,071,928 más IVA, valor que se ajustará en enero de cada año con el IPP del año inmediatamente anterior.
9746	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Arrendamiento de un espacio físico (Piso 12) en el edificio de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Un (1) año contado a partir del 16 de mayo de 2011.	$11,258,004 antes de IVA, mensuales.
132	**U**NE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Se terminó la ejecución del contrato mediante el cual EDATEL y UNE EPM TELECOMUNICACIONES, en calidad de concesionaria y comercializadora del servicio de televisión, respectivamente, autorizan la emisión de un canal institucional de televisión a través de un dial de la cabecera de Apartadó del sistema de televisión de UNE.	Doce (12) meses contados a partir de la primera emisión.	150 SMLMV (Valor esEstimado para el primer año).
9416 de 2009	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Se continuó con la ejecución del contrato suscrito con EDATEL para el arrendamiento de un espacio físico (piso 11) a favor de UNE, en el edificio de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Un (1) año contado a partir del 28 de febrero de 2011.	$11,295,144 antes de IVA, mensuales.
9394 de 2009	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Prórroga automática del contrato de arrendamiento de espacio físico en el local comercial de propiedad de EDATEL en el municipio de San Carlos, para el funcionamiento de oficina de EPM.	Un (1) año contado a partir del primero (1) de enero de 2011.	$210,467 antes de IVA, mensuales.
9267 de 2008	TV CABLE PROMISIÓN S.A. E.S.P. Prórroga automática contrato de arrendamiento de un espacio físico en el Edificio EDATEL Barrancabermeja, el cual destinará TV CABLE PROMISIÓN S.A. E.S.P. para la instalación de mástiles, condensadora y ubicación de empleados para el desarrollo de sus actividades.	Doce (12) meses contados a partir del (1) de junio de 2011.	$2,266,307 antes de IVA, mensuales.
9163	EMTELCO S.A. Finalizó la ejecución del contrato de arrendamiento de espacio físico (piso 12) a favor de EMTELCO en el edificio de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Un (1) año contado a partir del primero de enero de 2008 prorrogable automáticamente por anualidades.	$7,991,449 antes de IVA, mensuales.
9149	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Prórroga automática del contrato de arrendamiento de espacio físico (piso 7) a favor de UNE en el edificio de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Doce (12) meses partir del primero (1) de enero de 2011.	$8,446,165 antes de IVA, mensuales.
9148	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Prórroga automática del contrato de arrendamiento de espacio físico (piso 8) a favor de UNE en el edificio de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Doce (12) meses contados a partir del (1) de enero de 2011.	$8,446,165 antes de IVA, mensuales.
9070	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Prórroga automática del contrato de arrendamiento de espacio físico en favor de EPM en la oficina de EDATEL en el municipio de Tarazá, para el funcionamiento de su oficina de servicio al cliente.	Doce (12) meses contados a partir del 1 de julio de 2011.	$270,977 antes de IVA, mensuales.
9071	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Finalizó la ejecución del contrato de arrendamiento de espacio físico en la oficina de EDATEL del municipio de Carepa, para el funcionamiento de oficina de servicio al cliente de EPM.	Seis (6) meses prorrogables automáticamente por períodos iguales.	$712,059 antes de IVA, mensuales.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Duración	Valor
9072	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Finalizó la ejecución del contrato de arrendamiento de espacio físico en la oficina de EDATEL del municipio de Santa Bárbara, para el funcionamiento de oficina de servicio al cliente de EPM.	Seis (6) meses prorrogables automáticamente por períodos iguales.	$227,448 antes de IVA, mensuales.
9073	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Finalizó la ejecución del contrato de arrendamiento de espacio físico en la oficina de EDATEL del corregimiento de Bolombolo, municipio de Venecia, para el funcionamiento de oficina de servicio al cliente de EPM.	Un (1) año prorrogable automáticamente por períodos iguales.	$203,597 antes de IVA, mensuales.
9026	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Prórroga automática del contrato de arrendamiento de espacio físico (piso 9) a favor de UNE en el edificio de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Doce (12) meses contados a partir del 18 de abril de 2011.	$8,083,250 antes de IVA, mensuales.
8769 de 2006	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se terminó la ejecución del contrato de arrendamiento por parte de UNE de la infraestructura de la plataforma prepago.	Sesenta (60) meses contados a partir de la firma del acta de inicio.	$2,818965,540 antes de IVA.
8480 de 2005	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del contrato, cedido a partir del mes de agosto de 2007, para la prestación mutua del servicio portador, mediante el arrendamiento de enlaces E1 *clear channel* y últimas millas para la transmisión de señales entre los puntos descritos en el anexo comercial y técnico, sobre la red de telecomunicaciones de UNE EPM Telecomunicaciones y EDATEL respectivamente, de conformidad con las normas legales sobre la materia.	Mientras existan enlaces contratados.	Las partes compensan los valores mensuales facturados, en las reuniones de conciliación realizadas mensualmente, de acuerdo con las tarifas establecidas en el anexo comercial y técnico del contrato.
8392 de 2005	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Finalizó la ejecución del contrato de arrendamiento de un espacio físico a favor de UNE, de un metro cuadrado, ubicado en la terraza del Edificio de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Tres (3) años prorrogable automáticamente por anualidades.	$678,148 antes de IVA, mensuales.
8358	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del contrato por medio del cual se acordaron las tarifas para los servicios de transmisión de datos, últimas millas, *LAN to LAN* y banda ancha prestados a UNE EPM Telecomunicaciones por parte de EDATEL.	Indefinido.	Indeterminado.
8303 de 2004	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del contrato de arrendamiento por parte de EDATEL a UNE, de un E1 desde EDATEL Medellín pasando por EDATEL Yarumal hasta COLOMBIA TELECOMUNICACIONES municipio de Yarumal. Este enlace es utilizado por UNE EPM TELCO exclusivamente para el tráfico de voz generado desde y hacia COLOMBIA TELECOMUNICACIONES municipio de Yarumal.	Un (1) año contado a partir del 25 de octubre de 2011.	$3,399,755 sin incluir el IVA.
7717 de 2003	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del contrato suscrito entre EDATEL y UNE para el acceso, uso e interconexión entre la red TPBCLE de EPM Telecomunicaciones en Medellín y el Área Metropolitana y la red TPBCLE operada por EDATEL en el departamento de Antioquia.	Por la vigencia 2011.	$2,669,019,401
Acta de Ejecución N° 10 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del acta No. 10, por la cual EDATEL presta a UNE EPM Telecomunicaciones una solución de telecomunicaciones, incluyendo su implantación y el soporte técnico necesarios para proveer comunicaciones entre los sitios La Vuelta, La Herradura y Medellín.	Diez (10) años contados a partir del mes de agosto de 2007.	$10,085,482 mensuales. Su valor se actualiza el primero (1) de enero de cada año en un porcentaje igual al IPC.
Acta de Ejecución N° 12 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del acta No. 12, para el arrendamiento por parte UNE de capacidad de transmisión para sesenta y tres (63) trenes de 2 Mbps con interfaz eléctrica, equivalente a un (1) STM-1 por fibra óptica a EDATEL, con el fin de que ésta los utilice como enlace entre la central La Sierra y la sede de EDATEL en Medellín.	Diez (10) años, renovable.	Valor mensual acordado: $37,409,712, que se incrementa al iniciar cada año de acuerdo con el IPC certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Duración	Valor
Acta de Ejecución N° 19 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657 con UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con el desarrollo del Acta de Ejecución No. 19, en virtud de la cual EDATEL presta los servicios de reparación de equipos marca ERICSSON de propiedad de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Doce (12) meses, prorrogables automáticamente por períodos iguales.	Indeterminado. En 2011 ascendió a la suma de $302,930,175.
Acta de Ejecución N° 20 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657 con UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se prorrogó el acta No.20, para la prestación de servicios de conmutación en la Central GSM de EDATEL ubicada en la ciudad de Medellín, para la prestación del servicio de TPBC a través de las líneas telefónicas de UNE EPM Telecomunicaciones correspondientes al sistema GSM que este operador instalará en los municipios del Oriente antioqueño, en los cuales UNE EPM Telecomunicaciones presta servicios de TPBC.	Hasta 31 de diciembre de 2012.	Indeterminado.
Acta de Ejecución N° 21 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657 suscrito entre EDATEL y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del acta No. 21, para el intercambio de capacidades de comunicación.	Un (1) año contado a partir del 28 de enero de 2009.	Cero (0) pesos debido a que las Partes consideran que el uso de dicha capacidad se compensa de manera recíproca.
Acta de Ejecución N° 22 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657 suscrito entre EDATEL y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del acta N° 22 para el intercambio de facilidades entre EDATEL y UNE EPM TELECOMUNICACIONES para solucionar mutuamente sus necesidades puntuales de comunicación.	Cinco (5) años, contados a partir del 30 de mayo de 2008.	No habrá contraprestaciones en dinero, ya que las soluciones entregadas por las partes son equivalentes y se compensarán.
Acta de Ejecución N° 25 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657 suscrito entre EDATEL y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del acta N° 25, para la integración del centro de cómputo de EDATEL al internet *Data Center* (IDC) de UNE.	Cinco (5) años contados a partir del 2 de marzo de 2009.	En 2011 ascendió a la suma de $724,531,099 sin IVA.
Acta de Ejecución N° 26 del Contrato de Colaboración Empresarial Integral N° 6657 suscrito entre EDATEL y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del acta No.26, por la cual UNE EPM TELECOMUNICACIONES suministrará el canal IAP a EDATEL con entrega en el edificio principal de EDATEL en la ciudad de Medellín.	Cinco (5) años contados a partir del 29 de diciembre de 2009.	Indeterminado. En 2011 ascendió a la suma de $3,318,353,831.
5898 de 1998	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del Contrato para el acceso, uso e interconexión de la red de larga distancia de UNE y la red de TPBCL/TPBCLE y TMR de EDATEL en toda el área de cobertura de EDATEL.	Indefinido.	Indeterminado. Para el 2011 ascendió a la suma de $3,140,634,822.
094 de 2009	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del contrato suscrito con EDATEL para la comercialización y emisión de las señales de televisión por suscripción por parte de EDATEL.	Hasta cuando por cualquier motivo se termine el Contrato de Concesión N° 026 del 20 de diciembre de 1999, suscrito entre UNE y la CNTV, o cuando las partes así lo determinen por mutuo acuerdo.	Indeterminada. Los valores cancelados durante el 2011 ascienden a la suma de $5,796,281,231 antes de IVA.
1822 para UNE EPM Telecomunicaciones y 038 para EDATEL	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del contrato, mediante la cual se formalizó un acuerdo comercial con la finalidad de estimular la terminación de tráfico de larga distancia internacional entrante de UNE a la red de EDATEL en el departamento de Antioquia.	Estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2011.	EPM TELECOMUNICACIO-NES paga a EDATEL un cargo de interconexión integral de $100 por minuto, siempre que termine en la red de EDATEL un piso mínimo de 1,264,000 minutos mensuales.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Duración	Valor
OTROSÍ N°2 al contrato 1822 para UNE EPM Telecomunicaciones y 038 para EDATEL.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Se continuó con la ejecución del Otrosí N°2, con el cual se prorrogó para el año 2011, el descuento del 25,83% otorgado a EDATEL en el valor de los cargos de acceso del tráfico cursado entre la red de EDATEL en el departamento de Antioquia y la red de UNE en Medellín, Área metropolitana y Oriente cercano, siempre que el mismo sea igual o superior a 8.900.000 minutos.	Estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2011.	Por este concepto (interconexión local extendida en Antioquia) se lograron ahorros del orden de los $291,549,430, respecto del valor total que hubiese tenido dicho tráfico, al valor máximo establecido en la regulación vigente.
8187 de 2004	COLOMBIA MÓVIL. Se continuó con la ejecución del contrato de servicio portador prestado por EDATEL a COLOMBIA MÓVIL.	Estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2011.	Para 2011, fue de $1,836,588 antes de IVA.

UNE EPM BOGOTÁ S.A.

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Duración	Valor
El contrato No. 7940120 de Colaboración Empresarial Integral.	Suscrito inicialmente con EEPPM pero sustituido por UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Indefinida	Indeterminado.
Acta de ejecución número 51 DEL contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	Regular el soporte integral por parte de UNE EPM BOGOTÁ a la "Base de Clientes" que a partir del 30 de diciembre de 2010 es de propiedad de UNE EPM Telecomunicaciones.	Indefinida.	Indeterminado.
Anexo No. 1 del Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120CT-EPMB-2005-04.	El objeto del presente anexo es determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM BOGOTÁ le prestará a UNE EPM TELCO la gestión de apoyo en el proceso empresarial de recaudo asociado a la "Base de Clientes".	Indefinida. Terminó anticipadamente a 31 de diciembre de 2011.	
Anexo No. 2 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	Determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM BOGOTÁ le prestará a UNE EPM Telecomunicaciones la gestión de apoyo en el proceso empresarial de crédito y cartera asociado a la "Base de Clientes".	Indefinida. Pero se termina a 31 de diciembre de 2011.	
Anexo No. 3 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	El objeto del presente anexo es determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM BOGOTÁ le prestará a UNE EPM Telecomunicaciones la gestión de apoyo en el proceso empresarial en la facturación asociado a la "Base de Clientes".	Indefinida. Pero se termina a 31 de diciembre de 2011.	
Anexo No. 4 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	El objeto del presente anexo es determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM BOGOTÁ le prestará a UNE EPM Telecomunicaciones una gestión de apoyo en el proceso empresarial asociado con la administración, operación, servicio al cliente y mantenimiento de la "Base de Clientes" en lo que está relacionado con las funciones a cargo de la Vicepresidencia de Hogares y Personas de UNE EPM Telecomunicaciones.	Indefinida.	

No. DE CONTRATO	Nombre/objeto	Duración	Valor
Anexo No. 5 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integraL No. 7940120.	El objeto del presente anexo es determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM BOGOTÁ le prestará a UNE EPM TELCO una gestión de apoyo en el proceso empresarial asociado con la administración, operación, servicio al cliente y mantenimiento de la "Base de Clientes" en lo que está relacionado con las funciones a cargo de la vicepresidencia de Mercados Pymes de UNE EPM Telecomunicaciones.	Indefinida. Pero se termina a 31 de diciembre de 2011.	
Anexo No. 6 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	El objeto del presente anexo es determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM BOGOTÁ le prestará a UNE EPM Telecomunicaciones una gestión de apoyo en el proceso empresarial de T y O, el cual está relacionado con las funciones a cargo de la Vicepresidencia de Tecnologías y Operación de UNE EPM Telecomunicaciones, y que comprende a su vez las gestiones asociadas con las operaciones comerciales, tecnologías de las comunicaciones y tecnologías de la información.	Indefinida.	
Anexo No. 7 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	Determinar las condiciones bajo las cuales la PROPIETARIA DE LA RED se obliga para con el operador virtual a proveerle los recursos de red y demás bienes y derechos en cabeza de aquella, las cuales venían siendo utilizados por UNE EPM BOGOTÁ con el propósito de proveer a la "Base de Clientes" de sus servicios de telecomunicaciones antes del 30 de diciembre de 2010.	Indefinida.	
Anexo No. 8 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	Determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM Telecomunicaciones prestará a UNE EPM BOGOTÁ, a través de su propio recurso humano, o a través de terceros contratados al efecto y a partir del 16 de mayo de 2011, los servicios de contaduría, tesorería, logística, finanzas y administración de los diferentes contratos celebrados por UNE EPM BOGOTÁ.	Duración hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2011.	
Anexo No. 9 al Acta de Ejecución No. 51 del contrato de colaboración empresarial integral No. 7940120.	Determinar las condiciones bajo las cuales UNE EPM BOGOTÁ le prestará a UNE EPM Telecomunicaciones una gestión de apoyo en el proceso de administración relacionado con las funciones asociadas a la vicepresidencia Mercados Corporativos de UNE EPM Telecomunicaciones.	Indefinida. Pero se termina a 31 de diciembre de 2011.	
CT-EPMB-2005-04	EMTELCO S.A. Prestación de servicios de *Contact Center*.	Cesión de posición contractual de UNE EPM BOGOTÁ a favor de UNE EPM Telecomunicaciones, a partir del 3 de enero de 2011.	Indeterminado.
CT-EPMB-2009-106	EMTELCO S.A. El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios, de parte del CONTRATISTA al CONTRATANTE, de operadora de salida y de entrada para gestión de cobranza telefónica, suministrando la infraestructura tecnológica, física y de personal necesaria para adelantar las campañas telefónicas mensuales y en general todas las actividades conexas con la gestión de cobro telefónico.	2 años. Cesión de parte contractual de UNE EPM BOGOTÁ a favor de UNE EPM Telecomunicaciones del contrato a partir del primero (1) de enero 2012.	Indeterminado.
CT-EPMB-2010-72	Contratación de los servicios de *Contact Center* de entrada y salida, para la información de directorio telefónico y de información general y entretenimiento a clientes de UNE EPM BOGOTÁ en la que el contratista suministre la infraestructura tecnológica, física y de personal necesaria para adelantar la gestión encomendada.	2 años. A partir del 3 de enero de 2011, se realizó cesión de la posición contractual de UNE EPM BOGOTÁ a favor de UNE EPM Telecomunicaciones.	Indeterminado.

Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A

NÚMERO DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Contrato de colaboración empresaria integral No.5807144 entre Empresas Públicas de Medellín Y LA ETP.	Determinar el marco dentro del cual las empresas participarán a la ETP, según esta lo considera de su interés, de las ventajas propias del conocimiento y de la experiencia que han acumulado en la prestación de servicios de telecomunicaciones y que conciernen con aspectos de tecnología, destreza científica y técnica de su personal; estrategias de mercadeo, recursos de publicidad, propiedad industrial e intelectual, signos distintos, elementos físicos, estudios, sistemas de información; asesoría financiera, tributaria, laboral, jurídica y demás que se consideren necesarias, de modo tal que se ejecute la política de colaboración integral que determinó el ingreso de las empresas como accionista de la ETP.	Indeterminado.	28 de enero de 2000. Duración inicial de 1 año con prórrogas automáticas anuales. **En ejecución.**
Acta de ejecucion No.2 contrato de colaboración empresaria integral NO.5807144 entre Empresas Públicas de Medellín y LA ETP.	Las Empresas transferirán a ETP, el conocimiento y la experiencia, que con ocasión de la prestación de los servicios a su cargo, han acumulado en materia de telecomunicaciones, así como en asuntos de carácter contractual, financiera, informático, tributario, laboral, administrativo y jurídico.		14 de diciembre de 2000. Duración: 1 año.
Acta de ejecucion No.9 contrato de colaboración empresaria integral NO.5807144 entre Empresas Públicas de Medellín y la ETP.	Precisar los términos bajo los cuales EPM Telecomunicaciones, a través de 3 de sus funcionarios, prestará servicios a ETP.	$52,235,374,00 mensuales.	Vigencia: 1 de septiembre de 2008 – 31 de agosto de 2009 Fecha. 17 y 24 de diciembre de 2008. **Se modifica por el Acta Bilateral No.1.**
Acta de modificacion bilateral no. 1 al acta de ejecucion No.9 contrato de colaboración empresaria integral NO.5807144 entre Empresas Públicas de Medellín y la ETP.	Encargo del doctor Gonzalo Molina Arango, temporal pero indefinido. Terminación encargo de dos funcionarios subgerente de negocios Hogares y Personas y subgerente negocios Empresariales.	Pago mensual: $22,023,069 con incremento que se definida para salarios de trabajadores de ETP que tengan nivel directivo.	Vigencia temporal pero indefinida. **En ejecución.**
Acta de ejecucion no.11 contrato de colaboración empresaria integral No.5807144 entre Empresas Públicas de Medellín y la ETP.	Establecer las condiciones para el desarrollo de una relación de colaboración empresarial entre LAS PARTES en virtud de la cual se realizará la administración, gestión y aprovechamiento conjunto de la base de clientes del servicio de Internet Fijo de ETP, bajo la operación de UNE.	Indeterminado.	Plazo indefinido a partir del 30 de junio de 2011. Fecha: 17 de junio de 2011.
Acta de ejecucion No.12 pauta publicitaria contrato de colaboración empresaria integral No.5807144 entre Empresas Públicas de Medellín y la ETP.	La presente acta tiene por objeto establecer las condiciones y procedimientos para la explotación conjunta entre UNE Y ETP, asociada a la comercialización de pauta publicitaria y de contenidos en los espacios del canal UNE en la zona de cobertura de ETP y en cualquiera de los medios, para alcanzar las metas y objetivos de sostenibilidad de los contenidos del canal y ampliar el portafolio de servicios y los ingresos de ambas compañías. Para este efecto UNE confiere mandato a ETP para el desarrollo de la comercialización a nombre de UNE según el alcance definido en la presente acta.		Indefinido.

NÚMERO DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Acuerdo de colaboración entre ETP S.A. ESP -ORBITEL S.A. ESP -EMTELSA S.A. ESP.	El presente acuerdo tiene por objeto el establecimiento de las condiciones generales de colaboración Interinstitucional-Empresarial entre Emtelsa, Telefónica de Pereira y Orbitel, con el fin de garantizar la prestación de los servicios que cada uno de estos operadores tiene a su cargo, estableciendo mecanismos recíprocos de soporte, complemento en sus redes o cualquier otra actividad o negocio que les permita asegurar su confiabilidad.	Indeterminado.	Fecha: 01/06/2006 Duración: 8 años. **En ejecución.**
Contrato UM-001 EMTELCO S.A. - ETP prestacion del servicio portador de ultima milla.	Establecer las condiciones de carácter técnico, comercial, operativo, económico y jurídico que gobernarán la prestación del servicio portador de telecomunicaciones de última milla por parte de Telefónica de Pereira a Emtelco, y la entrega a título de arrendamiento de los equipo CPES, para uso propio o para los clientes finales de este, en cada uno de los sitios y con las especificaciones y modalidades descritas en el anexo 1, 2, 3 y 4. Otrosíes o modificaciones y demás documentos que se generen en desarrollo de este contrato, los cuales harán parte integral del mismo. Adicional a los servicios descritos anteriormente, Telefónica de Pereira ofrece los servicios de arrendamiento de espacio físico, sujeto a estudio de disponibilidad y de acuerdo con las condiciones establecidas en los anexos técnicos y financieros del presente contrato y de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.	Indeterminado.	Fecha: 15/02/2006 Duración: 2 años. **En ejecución.**
solicitud de servicio red inteligente con ORBITEL	Servicio prestado por Orbitel para el enrutamiento de las llamadas desde la Virginia, Cartago y Santa Rosa al 177 Servicio de Información de La Empresa.	Indeterminado.	06 de agosto de 2007. **En ejecución.**
Contrato CCG-001-2008.	Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados S.A. E.S.P. -EMTELSA. Prestación del servicio de señales de TV por suscripción.	2007. $6,000,000 más IVA por servicios prestados en la ciudad de Manizales. 2008. $7,000,000 más IVA por servicios prestados en la ciudad de Manizales, más $7,000,000 más IVA por servicios en la ciudad de Armenia. 2009. Se incrementa el IP del año inmediatamen-te anterior.	Fecha: 25 de febrero de 2008. Vigencia: Cinco (05) años a partir de la iniciación del servicio. Prórrogas de un (01) año si no se avisa con treinta (30) días de antelación. **En ejecución.**
037 DE 2008	Central Hidroeléctrica de Caldas-CHEC. Arrendamiento infraestructura con la CHEC en Dosquebradas y Santa Rosa.	$922,341,341 IVA incluido.	02 años 27 de junio de 2008. **En ejecución.**
	Se prórroga automáticamente por dos años.	$1,030,300,060,00	Prórroga a partir del 01 de julio de 2010.

NÚMERO DE CONTRATO	Nombre/objeto	Valor	Duración
Contrato marco para la comercialización y transporte de señal de televisión por suscripción 10010437443.	Contrato Marco para la comercialización y transporte de señal de televisión por suscripción.	Indeterminado.	Fecha: 21 de Agosto 2009. Vigencia: del 01 de agosto de 2009 hasta el término de la concesión para el servicio de televisión. **En ejecución.**
Otrosí contrato marco para la comercialización y transporte de señal de televisión por suscripción 10010437443.	Contrato Marco para la comercialización y transporte de señal de televisión por suscripción.	Anexo 1: Precios de Transferencia PT.	Fecha: 20 de septiembre de 2010.
Contrato 10010838226 EPM Telecomunicaciones y ETP NIT. 900092385-9.	Arrendamiento oficinas tercer piso sede Victoria.	Canon mensual $440,000.	Doce (12) meses a partir del 14 de junio de 2009. Firmado 01 de noviembre de 2009.
Otrosi NO.1 contrato 10010838226 EPM telecomunicaciones y ETP NIT. 900092385-9.	Arrendamiento oficinas tercer piso sede Victoria.		Prórroga dos (02) años, seis (06) meses y dieciséis (16) días, a partir del 14 de junio de 2010 y hasta el 31 de diciembre de 2012. Firmado 23 y 24 de julio de 2010.
Contrato 029 DE 2011.	CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P – CHEC S.A. E.S.P Contratar la prestación del servicio de recaudo de los dineros provenientes del pago de las facturas por venta de los servicios de telecomunicaciones en los puntos de recaudo que dispone la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. ESP, de acuerdo a las condiciones establecidas por UNE Telefónica de Pereira S.A. ESP.	$25,000,000,00 IVA incluido.	Fecha: 24 junio de 2011 Vigencia: Doce (12) Meses (01 de noviembre 2011 – 31 octubre 2012).
Contrato 038 DE 2010 PARA ETP Y para UNE 29990940726.	Suministro de Energía y Potencia Eléctrica a un Usuario No Regulado para atender su propia demanda.	$1,809,000,000	Fecha: 15 de diciembre de 2010. Vigencia: Veinticuatro (24) meses.
Contrato No.053 DE 2011 EMTELCO S.A.	Prestación del servicio de *Contact Center*, y atención presencial para la atención de los clientes de la ETP, a través del talento humano capacitado para ello, con la infraestructura física y tecnológica de la ETP, de conformidad con lo establecido en la propuesta y en los anexos que forman parte integrante del presente contrato.	$5,643,400,000 incluido IVA.	Fecha: 12 de diciembre de 2011. Vigencia: 12 meses

Orbitel Servicios Internacionales S.A.

No. DE CONTRATO	Nombre objeto	Tipo de relación	Valores 2011
	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. • Acuerdo de terminación de tráfico en Colombia. • Acuerdo de terminación de tráfico en resto del mundo. • Acuerdo para capacidades de transporte nacional interempresarial. • Acuerdo de colaboración Servicios de Telefonía Básica. • Acuerdo de paquete de minutos para reventa de pines virtuales por Web y *Call Center* • Acuerdo de colaboración *Hosting* Dedicado	Bilateral, OSI mayoritariamente pagador.	**Cifras en millones de pesos.** Facturado a UNE $6,192 Causación Costos a UNE: $86,259
	Cinco Telecom Corporation. • Acuerdos bilaterales de terminación de tráfico de larga distancia internacional. • Acuerdo para capacidades de transporte internacional.	Bilateral, OSI mayoritariamente receptor	**Cifras en millones de pesos.** Facturado a CINCO: $39,860 Causación Costos a CINCO: $10,789
	Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas S.A.U. • Acuerdos bilaterales de terminación de tráfico de larga distancia internacional. • Acuerdo para capacidades de transporte internacional.	Bilateral, OSI mayoritariamente pagador.	**Cifras en millones de pesos.** Facturado a OCL: $29,963 Causación Costos a OCL: $16,455

Gestión de riesgos y continuidad de negocio

En UNE se realiza un manejo integral de los riesgos a los cuales está expuesta la Organización, involucrando las áreas y procesos bajo las cuales se realiza el control de los riesgos que se identifican.

Las diferentes áreas son partícipes de un proceso que busca la estabilidad financiera de la Empresa, protegiendo sus activos e ingresos de los riesgos a los que está expuesta, y minimizando las pérdidas que puedan presentarse por la ocurrencia de los mismos.

El término "riesgo" en UNE hace referencia a la posibilidad de que ocurran eventos que puedan provocar un impacto negativo sobre los objetivos establecidos por la Organización. Su magnitud se evalúa teniendo en cuenta tanto la probabilidad de que ocurra el evento, como el impacto o los efectos que podría tener para la Empresa.

En la gestión de riesgos se aplica un enfoque estructurado y lógico para identificar y priorizar los riesgos estratégicos, operacionales, financieros y puros de una organización, utilizando un proceso formal de evaluación que sigue los parámetros establecidos en las Normas AS NZS 4360 de 2004, ISO 31000, y por ende, la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5254.

Durante el 2011, se incluyó el tema de Continuidad de negocio dentro de la política de gestión de riesgos empresariales de la Compañía, apostándole a la sostenibilidad y la competitividad de la Organización. En este frente se han logrado avances en iniciativas como: Nodo de redundancia para la televisión básica y seguridad de la Información en *Hostings* protegidos. Adicionalmente, se ha avanzado en la documentación de los procesos y sensibilización al interior de la Compañía.

Periódicamente se ha revisado en qué medida la gestión de riesgos forma parte de las actividades normales de UNE, con el fin de evaluar hasta qué punto se dispone de

un marco de gestión implementado para el efecto, si se tiene una cultura de conciencia del riesgo; es decir, si es entendido y considerado dentro del dinamismo normal de la empresa y si se aplican prácticas adecuadas para manejarlo, y en particular, prevé las implicaciones de riesgo que llevan a un seguimiento en "tiempo real".

Avance frente a los retos establecidos para 2011

- Se diversificaron las herramientas utilizadas dentro del proceso para lograr que fueran lo más acertadas posible y acordes con los diferentes frentes de análisis (organización, procesos y proyectos).
- Realización de valoración de riesgos y controles, utilizando métodos cuantitativos para algunos riesgos extremos ya identificados.
- Focalización de esfuerzos en implementación de controles para mitigación de riesgos estratégicos extremos.
- Seguimiento más simple y focalizado a la gestión de riesgos y mayor compromiso de los coordinadores en la implantación de controles.
- Definición de prácticas profesionales costo/eficientes en la gestión de riesgos.

Los retos

Continuar con la revisión y monitoreo continuo de cada uno de los riesgos extremos o altos para mejorar su nivel de gestión, añadiendo nuevos controles a los existentes y elaborando planes de implementación por fases.

Analizar la pertinencia de implementar las prácticas adicionales de gestión de riesgos, considerando entre otros aspectos la dinámica del negocio y la madurez de las incorporadas recientemente.

Continuar en el desarrollo de aplicaciones y prácticas que nos permitan mejorar el posicionamiento actual.

Seguridad de la información

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI es parte del Sistema de Gestión Integral Mente Activa, y está basado en un enfoque hacia la gestión de riesgos globales de seguridad del negocio, cuyo fin es establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información.

La seguridad de la información se gestiona con elementos como la infraestructura, procesos que apliquen, aspectos legales y contractuales de cumplimiento y el componente humano.

Los principales avances frente a los retos establecidos para el 2011 son:

- Infraestructura tecnológica más preparada para atender las solicitudes de nuestros clientes frente a las necesidades de seguridad de la información.
- Sistema de gestión robustecido, procesos organizacionales permeados y mejorados respecto a los controles de seguridad que se busca que cubran los diferentes servicios.
- Equipo de trabajo capacitado para asesorar, tanto interna como externamente, las necesidades en la gestión de riesgos respecto al manejo de la información.

A continuación se muestran los datos correspondientes a las capacitaciones en temas relacionados con seguridad y el SGSI.

Capacitación en seguridad y sistema de gestión de seguridad de la información

	No. de personas capacitadas
Sensibilización en seguridad	
Gerencia de Gestión humana	74
Inducciones corporativas [2]	60
Personal de canales Pymes externo	164
Inducción personal EPM Bogotá	160
Sensibilización en el SGSI	
20 dependencias de la Compañía	230[3]
Total	**688**

2. Por solicitud de las áreas
3. Dato apróximado

Las principales iniciativas desarrolladas bajo el marco de la gestión de seguridad de la información son:

- Ejecución de acciones para cumplir enteramente con la resolución 3066 de la CRC, por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en especial los requisitos de seguridad, así como otras exigencias de la normatividad legal colombiana.

- Establecimiento del Comité de Seguridad, conformado por todas las instancias responsables de la Gestión de Riesgo Empresarial dentro de la Organización y miembros de la alta dirección. Tiene como objeto aprobar la planeación y verificar la ejecución de la seguridad de información, seguridad física y el control de fraudes, con el fin de tomar las decisiones necesarias de acuerdo con los resultados presentados.

- Por tercer año, se sostuvo la evaluación de certificación de la norma ISO 27001 para el producto de *Hosting* Dedicado. Dentro del mejoramiento del indicador de Eficacia del SGSI, que evalúa los controles aplicables a la gestión de riesgos sobre el *Hosting* Dedicado, se pasa de 76.29% en mayo a 81.24% a diciembre de 2011.

- Establecimiento de una plataforma de servicios de seguridad gestionada, que le permitirá tener a los clientes de UNE servicios gestionados de *Firewall*, VPN, sistemas de detección y protección contra intrusos, filtrado de contenido.

- Establecimiento de una plataforma de Antivirus y Antispam para los clientes de correo masivo y correo en *hosting* en el IDC de UNE, incrementando los niveles de correo efectivo dentro de los buzones y librándoles de amenazas de *malware*.

- Como parte del acompañamiento y asesoramiento en mejores prácticas de seguridad de la información, basadas en la norma ISO 27001, UNE realizó asesorías a las áreas de tecnología de instituciones del sector público, dejándoles nuestra visión del manejo de la información crítica y enfocándola en una gestión responsable del riesgo.

Los retos

Recertificar la norma ISO 27001, con ampliación de productos y ampliación geográfica del alcance actual, así como el mejoramiento de los actuales indicadores de eficiencia de los controles determinados por el alcance original de certificación.

Reponer y mejorar la arquitectura de seguridad de los servicios de IDC en el edificio de EPM, mejorando en funcionalidades de monitoreo y protección.

Mejorar e incrementar los controles de acceso aplicado a las redes de UNE, garantizando disponibilidad de información solo a aquellos clientes y funcionarios que deban tenerla.

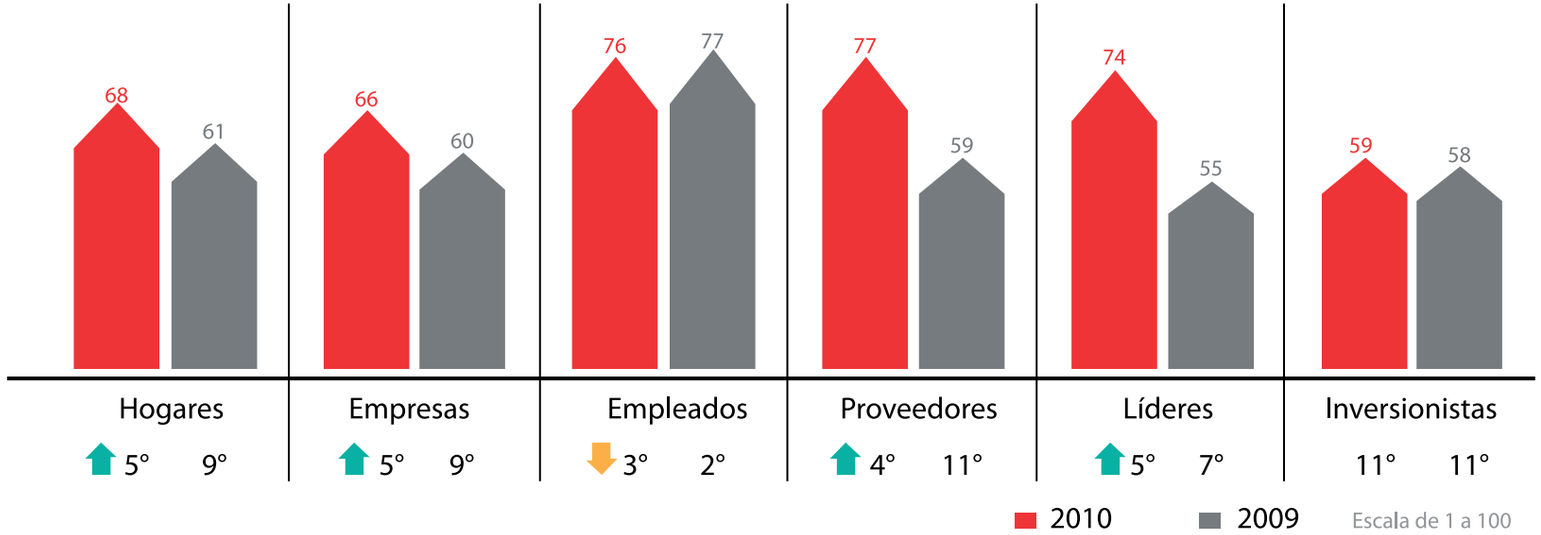
Establecimiento de una plataforma de análisis y correlación de eventos, con la que se cubren los principales incidentes de las plataformas críticas de servicios. A través de esta plataforma, el centro de operaciones de red tendrá inmediata visibilidad de los incidentes de seguridad de los servicios de *Hosting*, *Colocation*, correo, entre otros, permitiéndole a UNE dar una atención oportuna a las amenazas por indisponibilidad de servicio de nuestros clientes.

Reputación

Los esfuerzos realizados por la Compañía por mejorar cada día sus prácticas de gobernabilidad, están alineados con el trabajo que igualmente viene haciendo para crear valor y fortalecer la confianza y la reputación entre sus grupos de interés.

Conscientes de que el camino que hay que recorrer para ser una empresa admirada y valorada por todos es largo y requiere consistencia, UNE emprendió en el año 2009 la medición del indicador de Reputación Corporativa.

Reputación Corporativa distribuida por grupos de interés



Los resultados entregados por los dos estudios realizados en este período (2009- 2010), permiten ver cómo en poco tiempo ha logrado que sus grupos de interés la reconozcan al lado de las empresas más grandes y tradicionales, ubicándola como la primera en todos los indicadores dentro del sector de las Telecomunicaciones. Esta medición evalúa los factores y atributos que más aportan a la construcción de la reputación, como ambiente de trabajo, confianza y transparencia, responsabilidad social, gestión corporativa, visión y liderazgo y primero el cliente y el desempeño que perciben de UNE en cada uno de ellos.

Una medición externa e independiente que permite ver el desarrollo de este Indicador de Reputación es el estudio MERCO empresarial, que mide más de 1.000 empresas con una facturación superior a los 30 millones de dólares al año, y a los líderes más importantes del país.

UNE fue incluido desde el año 2009, cuando entró a formar parte de las primeras 100 empresas y a partir de ese momento ha mostrado una evolución importante. En el 2009 se ubicó en el puesto 80, en el 2010 en el puesto 50, y en 2011 subió 16 posiciones ubicándose en el puesto 34. Igualmente, ocupa el segundo lugar del ranking del sector Telecomunicaciones.

05 Sostenibilidad

- Política de Responsabilidad social empresarial
- Evolución de la Responsabilidad social empresarial en UNE
- Focos en sostenibilidad
- Grupos de interés
- Pacto Global de la ONU
- Distribución del valor generado entre los grupos de interés

Sostenibilidad

UNE ha adoptado e implementado la Política de Responsabilidad social empresarial, RSE, del Grupo EPM a través de su Sistema de Gestión Integral, que reúne los lineamientos y prácticas que actúan sobre los elementos del pentágono organizacional, como la estrategia, la estructura, los procesos, las personas y los resultados; para cumplir los objetivos y satisfacer las expectativas de los grupos de interés.

Este Sistema tiene como política el cumplimiento de los valores corporativos, entre ellos la Responsabilidad Social Empresarial, a través de la cual propendemos por el mejoramiento social, económico y ambiental de las comunidades en las que actuamos, procurando generar el mayor impacto para su sostenibilidad y progreso.

Estrategia corporativa

Nuestra estrategia es crecer y mantenernos en el mercado de manera sostenible, entendiendo la sostenibilidad como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de las organizaciones en una relación de beneficio mutuo empresa-sociedad.

Modelo de Estrategia Corporativa UNE EPM Telecomunicaciones

Política de Responsabilidad social empresarial

Política

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos de sus decisiones sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno corporativo y se gestiona desde el quehacer diario de la Empresa y las personas que la integran.

1
- Responsabilidad Social Empresarial como elemento de la estrategia.

2
- Responsabilidad Ambiental, elemento de la Responsabilidad Social Empresarial.

3
- Relación de beneficio mutuo con la sociedad.

4
- Importancia de los grupos de interés externos.

5
- Uso de fortalezas propias como palanca.

6
- Ejercicio desde el rol de prestador de servicios.

7
- Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable.

8
- Sinergias y alianzas para la actuación.

9
- Medición de la gestión y los impactos.

Click para ver video.

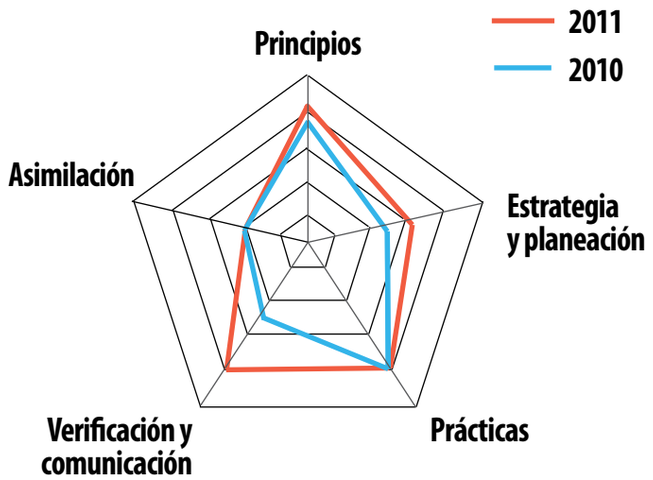
Evolución de la RSE en UNE

En el marco del modelo de trabajo con EPM (casa matriz), UNE cuenta con herramientas de autodiagnóstico y definición de trayectoria, construidas a partir de los manuales de *United Nations Environment Programme* (UNEP), y las directrices del Instituto ETHOS de Brasil.

Estas herramientas abordan cinco dimensiones divididas en 21 aspectos que monitorean la adopción de principios y prácticas de Sostenibilidad en el quehacer diario de la Compañía. A la fecha se han realizados dos evaluaciones de estas dimensiones, obteniendo las siguientes calificaciones:

Resultados para UNE

Herramienta de autodiagnóstico sostenibilidad casa matriz EPM.



Focos en Sostenibilidad

Con el propósito de profundizar en aquellos aspectos de Sostenibilidad que son relevantes para UNE, se realizó un estudio que permitió diagnosticar el desempeño y evidenciar las oportunidades de mejora en cada uno de ellos.

Este estudio, realizado en 2011 con el acompañamiento del departamento de *Risk & Compliance* de la firma *KPMG Advisory Services*, comprende dos fases diferenciadas y complementarias:

Fase 1

Identificación temas clave para una empresa sostenible

Organizaciones internacionales referentes en cuestiones ambientales, sociales y de gobierno para el sector.

Inversores Institucionales activos en cuestiones ambientales, sociales y de gobierno + propuestas resolución cuestiones ambientales, sociales y de gobierno en juntas generales de accionistas

Profundizar sobre cuestiones específicas: prescriptores externos expertos en los asuntos identificados

Definición de focos de sostenibilidad para UNE

Fase 2

Análisis de los temas clave

Importancia para el negocio: Para el negocio: *focus group* gerencia y entrevistas con dirección

Madurez: *benchmarking*. Desempeño frente a seis compañías clave.

Relevancia: prensa, prescriptores clave (fase identificación de los temas clave)

Refuerzo de contenidos del Informe de Sostenibilidad

Las fases comprendieron las siguientes actividades:

1 Identificar	2 Madurez	3 Relevancia	4 Importancia
Índice Internacional *Dow Jones Sustainability Index*. Las organizaciones internacionales de referencia en el ámbito de la sostenibilidad. *Benchmark* de empresas del sector.	*Benchmarking*. Se analizó el grado de atención que las empresas prestan a los temas clave, identificados en su información pública.	Análisis externo. Se analizó el grado de atención que reciben los temas clave en la prensa y por las instituciones de referencia utilizadas en la fase previa de identificación.	Sesión de sensibilización con grupos de personal directivo y/o clave. Se utilizó la herramienta de Participa. Entrevistas con directivos para profundizar sobre los retos identificados y su importancia para los negocios de UNE. Entrevistas con grupos de interés entrevistas con gobierno, clientes, proveedores y líderes de opinión.

Focos de Sostenibilidad

Este diagnóstico arrojó como resultados los principales asuntos asociados a la sostenibilidad, que la Organización debe gestionar acorde con su estrategia. Los temas clave identificados han quedado agrupados en tres Focos que direccionarán la gestión sostenible de la Compañía entre el 2012 y el 2015:

1 Gobierno, Transparencia y rendición de la Cuenta

Ser una empresa ejemplar en materia de Gobierno, Ética y Transparencia

2 Innovación

Ser una empresa líder en el desarrollo de productos y servicios innovadores

3 Compromiso con la sociedad y los clientes

Ser una empresa comprometida con nuestros clientes y con el desarrollo de las regiones en las que operamos

Grupos de interés

UNE ha desarrollado mecanismos para el relacionamiento con sus grupos de interés, procurando la generación de valor para cada uno de ellos. A continuación se describen algunas iniciativas desarrolladas durante 2011:

Dueño

Modelo de trabajo con el Grupo EPM

EPM como casa matriz del grupo empresarial, considerando las características particulares de UNE con relación a las demás empresas, desarrolló un modelo de intervención a la medida. El punto de inicio del modelo definido es la estrategia. Se parte del reconocimiento de una estrategia denominada Institucional, en donde EPM actúa como Corporación de Corporaciones, y de la existencia de tres GEN (Grupo Estratégico de Negocio): Energía, Agua y Telecomunicaciones.

Para coordinar la implementación del modelo de trabajo de Grupo se definieron, tanto en EPM como en UNE, los enlaces que facilitan la interacción. Para EPM se designó al director de Finanzas Institucionales y para UNE, al gerente de Desarrollo Corporativo. Es así como desde mayo de 2011 se inició la dinámica de trabajo EPM - UNE dentro de este modelo, presentando a la fecha los siguientes avances:

- Divulgación del modelo de trabajo al interior de UNE.
- Construcción y oficialización del primer protocolo de interacción referido a la gestión financiera, dentro del cual se definen los criterios de entrega de información en el marco de seguimiento y gestión de EPM con UNE.
- Definición e implementación del mecanismo de coordinación y verificación conjunta del Acuerdo Marco de Colaboración EPM UNE.
- Identificación de las iniciativas del grupo en las que participa UNE y su presupuesto estimado para el desarrollo.
- Ratificación de los reportes de los indicadores asociados al tema financiero y los indicadores asociados a políticas de grupo.
- Aprobación por parte de la Junta Directiva de UNE de la Política de gestión financiera con alcance de grupo.

Clientes

Adicional a los estudios de satisfacción y voz del cliente, cuyos resultados se presentan en el Informe de Gestión del presidente y la Junta Directiva, UNE ha creado canales innovadores para el diálogo con sus clientes, buscando satisfacer diferentes necesidades y expectativas.

Pymes

Círculo de empresarios UNE

El Círculo de empresarios UNE es una comunidad creada para que todos los empresarios del país (independientes, micro, pequeños y medianos) den a conocer su negocio, compartan y aprendan de otras empresas iguales a la suya, y tengan la oportunidad de crecer y fortalecerse.

Entre los principales beneficios para los clientes pymes se encuentran:

- Visibilidad y reconocimiento.
- Publicación de portafolio de la empresa.
- Creación de eventos, grupos y foros propios, y la posibilidad de invitar a otros empresarios.
- Invitación a eventos de UNE de manera exclusiva.
- Ofertas exclusivas.
- Noticias y artículos de actualidad.

Como un gran reto para el 2012 se plantea la articulación de servicios de valor agregado que apoyen la gestión, promoción, educación, negociación e interacción entre las micro, pequeñas, medianas empresas y empresarios independientes.

- 3.245 empresas registradas en el Círculo de Empresarios UNE
- 2.954 clasificados publicados
- 1.422 portafolios creados
- 250 eventos creados
- 64 foros
- 170 grupos
- 115 artículos de actualidad
- Interacción con usuarios en redes sociales (Facebook, Twitter, etc.).
- Apoyo de eventos educativos, como Club TECNO y Capacitaciones UNE

Dentro de esta iniciativa se creó el Club TECNO, un espacio propicio para desarrollar redes de contactos de negocio y compartir con personas clave de las empresas,su pasión en torno a las TIC. Son momentos de capacitación ideales para el relacionamiento, el intercambio de experiencias y aprender de la mano de los expertos sobre las tendencias tecnológicas que ayudarán a fortalecer sus negocios.

El objetivo principal de esta estrategia es apoyar la gestión desde la capacitación de nuevas tendencias en tecnología, y gestión empresarial para el fortalecimiento de las empresas.

El Club TECNO del Círculo de empresarios UNE fue lanzado inicialmente en Medellín y Bogotá y se tiene como reto replicarlo en otras ciudades del país.

Capacitaciones UNE

Es una iniciativa nacional en alianza con los gremios más representativos de cada región. Está enfocada en microempresarios con conocimientos básicos de Internet. Se componen de cursos presenciales en salas de cómputo, donde se les enseña cómo promover su negocio a través de Internet y módulos virtuales donde se tratan temas específicos como aplicaciones en la nube.

Durante 2011 se logró impactar con esta estrategia a más de 200 microempresarios del país en las ciudades de Armenia, Manizales, Cartagena, Medellín, Bucaramanga, Bogotá y Cali, por medio de capacitaciones presenciales y virtuales. Se espera en 2012 llegar con esta estrategia a más de 2.000 microempresarios a nivel nacional.

Corporativo

Para la Unidad de Negocio Corporativo, ha sido parte de su estrategia generar una relación cercana con los clientes empresariales y de gobierno, que permita trabajar oportunidades de crecimiento conjunto y un conocimiento más detallado para satisfacer sus necesidades reales.

En esta medida, y bajo el concepto de Ciudades Inteligentes, ha venido desarrollando con clientes en todo el país la Ruta Digital UNE, como una manera de compartir las experiencias desarrolladas en frentes como Educación, Salud, Movilidad, Gobierno en Línea, entre otras, que son de interés para otros mandatarios locales y replicables en las distintas regiones del país, generando un impacto muy positivo en la calidad de vida de los colombianos.

Proveedores

Con el fin de mejorar la relación con los proveedores y poder tener una comunicación permanente y transparente con ellos, se han venido desarrollando diferentes iniciativas:

- Se mejoró el contenido y diseño del portal de proveedores, en el cual de manera sencilla se puede acceder a toda la información importante para su gestión. Además, en este portal se habilitaron mecanismos que permiten una comunicación más directa, como cuentas de correo específicas para los diferentes temas e inquietudes que pueden ser de interés y consulta de este público.

- Se creó el boletín electrónico *UNE te informa proveedores*, que contiene información actualizada y relevante sobre la Compañía y que es de interés para la gestión de los proveedores. Este boletín bimensual llega a 1.200 proveedores aproximadamente.

- UNE participó en la "Feria de la transparencia", un evento organizado por la Alcaldía de Medellín con el propósito de abrir un espacio para informar sobre los procesos de contratación pública y los diferentes planes de compra en los cuales pueden participar los proveedores. Para esta feria se entregó a los asistentes información actualizada de los procesos de contratación y un documento con información referente a la relación contractual (proceso de contratación, facturación, matrícula como proveedor, pagos, entre otros).

- Otro de los mecanismos establecidos para optimizar la relación con proveedores es la evaluación de satisfacción que se realiza cada dos años. En 2010 esta evaluación fue contestada por 159 proveedores y tuvo un resultado de 87.60%. Como respuesta se definió un plan de acción que ha permitido brindar mayor claridad e información sobre los procesos de la cadena de abastecimiento, una de las necesidades más sentidas por los proveedores.

Se habilitaron mecanismos que permiten una comunicación más directa como cuentas de correo específicas para los diferentes temas e inquietudes que pueden ser de interés y consulta.

Inversionistas

Los inversionistas actuales y potenciales, así como el sector financiero en general, se han convertido para UNE en un grupo de interés que requiere información actualizada sobre el desempeño del negocio. El objetivo que se ha perseguido en el diseño e implementación de la estrategia de comunicación con este público, es la aplicación de las buenas prácticas de Gobierno corporativo para entregar al mercado información transparente y oportuna.

Dentro de las acciones más destacadas durante el 2011 se pueden encontrar:

- Rediseño y actualización permanente de la página del inversionista www.une.com.co/nuestra-compania.html, con información completa que se ajusta a sus necesidades de comunicación y garantiza la disponibilidad permanente de la misma; envío de boletines electrónicos trimestrales con las noticias más destacadas de la Compañía; reuniones grupales y visitas a cada una de las entidades financieras, participantes del mercado de Capitales de Colombia y a tenedores de bonos vigentes; presencia institucional en eventos del sector y la publicación de la información relevante en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia, entre otras.

- En abril, UNE convocó, de manera conjunta con su casa matriz EPM, una presentación corporativa, en donde tuvo la oportunidad de compartir, con inversionistas institucionales y entidades financieras locales y extranjeras, información sobre su estrategia, los planes de inversión, la gestión de la empresa y las acciones en responsabilidad social y ambiental.

- En septiembre la Compañía realizó el evento "Desafíos del sector telecomunicaciones", en el cual se realizó un acercamiento al público financiero de interés. Fue preparado de manera conjunta con ANIF y contó con la presencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Tuvo una amplia participación presencial y *online*.

- UNE como entidad emisora inscrita en la Bolsa de Valores de Colombia, continúa con la ejecución de las acciones encaminadas a mantener el programa de relacionamiento con inversionistas, buscando establecer la cultura de comunicación y diálogo impulsada por el uso de las mejores prácticas de Gobierno corporativo.

Asociaciones en las que UNE participa

Mesa sectorial de telecomunicaciones coordinada por el SENA.	UNE participa en la presidencia.
ASCORT (Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo).	Desde la gerencia de Gestión Humana, se participa como miembro en la Junta Directiva.
TVPC (Gremio de operadores de televisión por cable y satelital de Colombia).	Desde la gerencia de Regulación, actúa como presidente.
AHCIET.	UNE es miembro activo.
ANDESCO.	UNE participa como miembro.
Medellín Digital.	UNE hace parte del comité técnico.
Fundación EPM.	UNE hace parte del Consejo de la Fundación.
Ruta N.	UNE es miembro de la Junta Directiva.
Artica.	UNE participa en el Consejo Directivo además de ser fundador.
Clúster TIC - Medellín	UNE actúa como presidente del *Clúster* de TIC.

Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

1 Mecanismos de relacionamiento	2 Temas de diálogo	3 Grupo de interés	4 Observaciones
Medellín cómo vamos - Encuesta de percepción ciudadana que busca promover un gobierno efectivo y transparente; ciudadanos informados, responsables y participativos. En lo que concierne con los servicios públicos, el informe presenta cifras sobre el acceso a los servicios de TIC.	• Calidad de vida en la ciudad. • Acceso a los servicios de TIC.	Comunidades	• 1.500 Personas impactadas por la encuesta. Conocimiento: 93%. Subimos 13 puntos desde 2008. Somos la tercera empresa más conocida. • Favorabilidad: 95%. • Gestión: 85%. Subimos 10 puntos desde 2008. • Satisfacción del cliente: 82%
Buzón Comunícate con nosotros	• Solicitudes de las comunidades. • Inquietudes acerca de las iniciativas de RSE de la Compañía.	Comunidades	• Este buzón permanece en constante funcionamiento. Se pretende establecer un contacto ágil y cercano con las comunidades.

1 Mecanismos de relacionamiento	2 Temas de diálogo	3 Grupo de interés	4 Observaciones
Estudio de Reputación	Ambiente de trabajo. Primero el cliente. Responsabilidad Social Empresarial. Confianza y Transparencia. Gestión Corporativa. Visión y Liderazgo	Comunidades, medios de comunicación, clientes, inversionistas, empleados y proveedores.	En proveedores, líderes y hogares mejora la evaluación del desempeño de todos los factores. Entre empresarios sobresale el crecimiento de la evaluación en "confianza y transparencia". ↑ Hogares ↑ Empresas ↓ Empleados ↑ Proveedores ↑ Líderes → Inversionistas

1 Mecanismos de relacionamiento	2 Temas de diálogo	3 Grupo de interés	4 Observaciones
Página del inversionista www.une.com.co/nuestra-compania.html Boletines electrónicos trimestrales Reuniones grupales Visitas a cada una de las entidades financieras, participantes del mercado de Capitales de Colombia y a tenedores de bonos vigentes de la Compañía Presencia institucional en eventos del sector mediante patrocinios Publicación de la información relevante en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia Presentaciones corporativas Conferencias "Desafíos del Sector Telecomunicaciones"	▸ Noticias destacadas de la compañía. ▸ Estrategia General. ▸ Planes de Inversión. ▸ Gestión de la Compañía. ▸ Acciones de responsabilidad social y ambiental.	Inversionistas	Con estos mecanismos se pretende establecer la cultura de relacionamiento con inversionistas, impulsada por el uso de las mejores prácticas de Gobierno corporativo.

1 Mecanismos de relacionamiento	2 Temas de diálogo	3 Grupo de interés	4 Observaciones
Boletín electrónico "UNE te informa". Página Web http://www.une.com.co/proveedores	▸ Noticias destacadas de la Compañía. ▸ Normatividad, contratos, avisos de pago. ▸ Reconocimiento a proveedores destacados.	Proveedores	▸ Encuesta de satisfacción 2010[1]: 87.60%. Con estos mecanismos se busca brindar claridad en la información sobre nuestros procesos y políticas. Además, mejorar los niveles de satisfacción de este grupo de interés.
Feria de la Transparencia.	▸ Inversión de los recursos públicos. ▸ Exposición abierta de los planes de compra de las entidades públicas. ▸ Procesos para contratar con el municipio de Medellín.	Proveedores	▸ Con este mecanismo se busca tener un acercamiento a los diferentes proveedores. ▸ Esta feria es una muestra de transparencia en la contratación.

1. La encuesta de satisfacción de proveedores se realiza cada dos años. Se espera tener una nueva medición en el 2012.

1 Mecanismos de relacionamiento	2 Temas de diálogo	3 Grupo de interés	4 Observaciones
Sesiones de sensibilización, encuentros, foros y conversatorios.	Proyecto Productividad • Nueva tecnología 4G LTE • Sostenibilidad • Integración con EPM Bogotá • Acuerdos de desempeño individual • Gestión ambiental	Empleados	• Comunicación constante y clara acerca de los proyectos que viene desarrollando la Compañía. • Sensibilización en temas relacionados con la sostenibilidad y gestión ambiental.
Círculo de empresarios, Capacitaciones UNE, Club Tecno UNE.	• Portafolio de productos de empresas dentro del Círculo de empresarios. • Las TIC como herramienta en el desarrollo de las pymes. • Nuevos programas y aplicaciones.	Clientes Pymes	• Más de 3,245 empresas registradas en el círculo de empresarios. • Creación de momentos de capacitación en temas de TIC. • Más de 200 microempresarios capacitados en diferentes ciudades.

	1 Mecanismos de relacionamiento	2 Temas de diálogo	3 Grupo de interés	4 Observaciones
	Estudio "Voz del cliente"	Satisfacción de los clientes, Hogares y Personas Satisfacción en canales de atención (*contact centers* y oficinas). Lealtad a la marca UNE.	Clientes Hogares y Personas.	169 campañas telefónicas con impacto a 57.320 clientes. Indicador de Efectividad en la atención sobre los canales (*Contact Centers*, Oficinas): niveles promedio de satisfacción en 8.4 puntos, según la escala definida por EPM. Como complemento a la medición de satisfacción se realizó el estudio de Lealtad en clientes UNE con un resultado positivo, en un nivel promedio frente a las demás marcas (75% de Lealtad a la marca UNE).
	Ruedas de prensa, encuentros con medios, boletínes de prensa, boletín electrónico "UNE te informa".	Resultados, proyectos, inversiones.	Medios de comunicación. Comunidad en general.	En 2011 se generaron más de 180 boletines que informaron a la comunidad en general sobre distintos temas corporativos.

1 Mecanismos de relacionamiento	2 Temas de diálogo	3 Grupo de interés	4 Observaciones
Formación y capacitación en seguridad de la información, navegación segura de la Internet.	Cómo utilizar de manera segura la red, Internet seguro para maestros y niños, defensa de la infraestructura de telecomunicaciones. Seguridad en el manejo de la información de los clientes.	Clientes. Maestros. Estudiantes. Comunidad en general.	Se capacitaron maestros, autoridades, niños y comunidad en general, a través de eventos, sobre los cuidados que deben tener en la web.

Las cuentas principales en Twitter que más interacción tienen con los usuarios son:

@UNEmejorjuntos

8.222 tweets
10.034 seguidores

Este es el perfil oficial de la Compañía. Allí se tratan los temas generales, incluido sevicio al usuario.

@CanalUNE

3.795 tweets
7.988 seguidores

Perfil del Canal UNE, se tratan los temas correspondientes a la programación del Canal UNE.

@SalaprensaUNE

1.319 tweets
1.031 seguidores

Este perfil se dedica a publicar las principales noticias de la Compañía.

Pacto Global de la ONU

Desde el 2010 estamos comprometidos con el Pacto Global de las Naciones Unidas, lo que ratifica nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Una de las acciones más importantes que se derivan de la adhesión al Pacto Global es el reporte anual de los avances obtenidos en cada uno de los diez principios. Este informe da cumplimiento a este compromiso haciendo las veces de segundo comunicado de progreso (COP), donde se muestra el avance de la gestión en cada principio.

Principios 1 y 2

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Por ser una empresa con capital 100% público, UNE es cumplidora en todas sus actuaciones de la normativa legal, empezando como es natural por la Constitución Política, especialmente en lo atinente a su preámbulo y principios fundamentales. Acuerdos supranacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, además de estar por encima jerárquicamente de la Constitución Política, hace parte de ella a través de varios de los principios establecidos en el mencionado capítulo.

Al interior de UNE el compromiso con este principio se evidencia en sus contratos laborales, convenciones colectivas y en la declaración de valores corporativos, como: Responsabilidad social empresarial y Trabajo en equipo.

Principio 3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

UNE cuenta con sindicatos que acogen aproximadamente a 2.664 colaboradores que pertenecen a uno o varios de estos. Estos cuentan con convenciones colectivas donde, entre otros temas, se divulgan beneficios para los colaboradores y su grupo familiar.

Dentro de la Organización se ha respetado y se han propiciado espacios para la asociación y la negociación colectiva.

Principios 4, 5 y 6

Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

UNE, al ser una empresa de capital público, tiene como política de estricto cumplimiento el respeto por los derechos humanos, la dignidad de las personas y la protección de los menores; por lo tanto, es política de la Organización no vincular menores de edad y garantizar el trabajo en condiciones libres y dignas.

En cumplimiento de las leyes que protegen a discapacitados y población vulnerable, UNE cuenta actualmente con nueve trabajadores que presentan limitaciones físicas, proporcionándoles todas las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Principio 7

Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

La minimización en la generación de los residuos, la reducción en el consumo de energía eléctrica, combustibles, agua y otros materiales e insumos; la disminución de las emisiones de gases efecto invernadero, la ubicación estratégica de equipos e infraestructura buscando la prevención de impactos; el uso de infraestructura compartida para la ampliación de cobertura y nuevos servicios, son algunas de las acciones que se incluyen en nuestra gestión ambiental y materializan el compromiso con este principio del Pacto Global.

Principio 8

Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

La realización de una gestión ambiental integral significa el desarrollo de un conjunto de acciones para la prevención, mitigación, corrección y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio, estableciéndose así dentro de sus compromisos un lineamiento claro de promoción de una mayor responsabilidad ambiental.

Iniciativas puntuales que materializan el cumplimiento de este principio son:

- Guía para la gestión ambiental en obras, proyectos y actividades, que es entregada a los contratistas y que se encuentra en el portal del Sistema de información de contratación UNE.
- Implementación de la campaña "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos", que busca fortalecer en los empleados y contratistas, hábitos y comportamientos responsables con el medio ambiente.
- Participación activa en actividades culturales, como la Feria ambiental metropolitana, que propone la educación como vehículo para la sostenibilidad.
- Desarrollo de programas de formación específicos, como el primer diplomado en Uso eficiente y calidad de la energía en las TIC.
- Medición de la huella de carbono para UNE y para el servicio de televisión, en el área metropolitana del Valle de Aburrá.

Principio 9

Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Bajo la ejecución de los diez programas ambientales, se han implementado diferentes proyectos piloto que buscan incorporar tecnologías limpias dentro de la operación de UNE.

Iniciativas puntuales que evidencian el cumplimiento de este principio:

- Terrazas Verdes (Central telefónica de Bello, Central San Javier, Sede Canal UNE).
- Ecoprácticas ofimáticas para el ahorro de energía.
- Diplomado para el Uso eficiente y calidad de la energía en las TIC.
- Panel solar (despacho Pedregal).
- Evaluación técnica y financiera de sistemas de Aprovechamiento de aguas lluvias en las sedes de UNE.

Principio 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

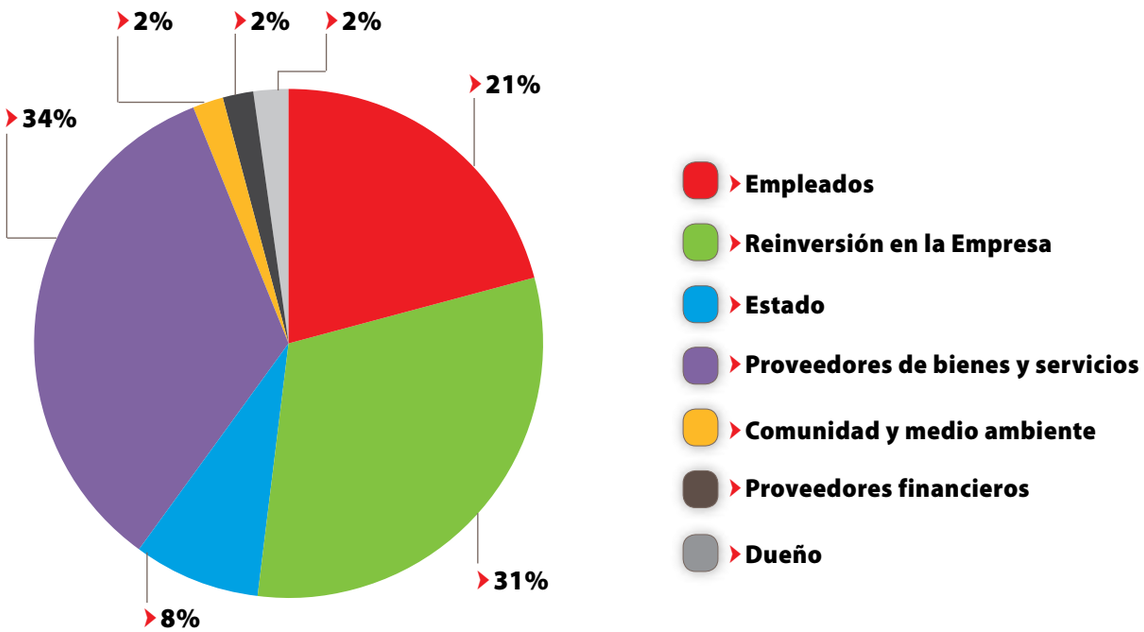
Como mecanismo de transparencia frente a las grupos de interés, UNE se ha sometido anualmente de manera voluntaria a la medición del Índice de Transparencia empresarial, ubicándose dentro de las diez empresas mejor calificadas en este sentido. Cada año evoluciona en los diferentes aspectos: apertura informativa, diálogo, reglas claras y control.

Adicionalmente, cuenta con un código de Gobierno corporativo que compila el marco de actuación corporativa de la sociedad, de tal manera que todos los accionistas, inversionistas, proveedores, empleados y demás grupos de interés conozcan las pautas de conducta, políticas y prácticas de gobierno que deben presidir la dirección y administración de la misma.

Distribución del valor agregado generado

Con este informe se presenta información de generación y distribución de valor de la Compañía, conciliada con la contabilidad e integrando la gestión social y ambiental con la económica. Se expone no solo la rentabilidad de los propietarios, sino el beneficio que produce la Empresa a la sociedad en su conjunto.

Además de mostrar cómo el valor que genera la Compañía se distribuye a sus diferentes grupos de interés, también permite reconocer el valor de la operación y su impacto en la sociedad.



(Cifras en millones de pesos colombianos)	2011	%
Ingresos[1]	1,755,241,775	134%
Costos Directos	(335,503,144)	–26%
Valor Operacional Generado (VOG)	**1,419,738,630**	**108%**
Ingreso por inversiones no controladas	(1,874,653)	0%
Ingresos financieros, netos	-	-
Partidas contables	(106,277,862)	–8%
Valor Agregado Generado (VAG)	**1,311,586,115**	**100%**
Dueño	24,000,000	2%
Empleados	279,031,057	21%
Reinversión en la empresa	405,511,859	31%
Estado	103,422,429	8%
Proveedores de bienes y servicios	449,282,959	34%
Comunidad y medio ambiente	27,169,982	2%
Proveedores financieros	23,167,829	2%
Valor Agregado Distribuido (VAD)	**1,311,586,115**	**100%**

1. Incluye ingresos operacionales y no operacionales.

Notas sobre la generación y distribución de valor agregado

Nota 1. Valor agregado generado

El valor agregado generado por UNE EPM Telecomunicaciones se obtiene en un 100% principalmente por la prestación de servicios de telecomunicaciones en Colombia, Estados Unidos y España.

Las ventas de la Empresa en 2011 ascendieron a COP$1,755,241,774,754.

El valor agregado generado por la Organización es el neto entre los ingresos y los costos directos, que son entendidos como aquellos sobre los cuales la Empresa no hace ningún tipo de transformación; éste fue de COP$1,311,586,115,147[2].

Nota 2. Dueño

UNE EPM Telecomunicaciones desarrolla su gestión diaria en pro de brindar al dueño una rentabilidad creciente; este objetivo se representó en entrega de dividendos por COP$24,000,000,000 a EPM y accionistas minoritarios, aprobados en la asamblea general de accionistas reunida el 30 de diciembre de 2010. Aportes que le permiten al Municipio hacer inversiones en los diferentes programas y actividades del Plan de desarrollo para la ciudad.

Nota 3. Reinversión en la Empresa

La reinversión es el valor que la Organización se distribuye a sí misma para contribuir con su crecimiento, mantener la calidad de su operación y garantizar a sus clientes una continuidad en la prestación del servicio con estabilidad técnica y administrativa. Durante el año 2011 esta fue de COP$405,511,859,122.

Nota 4. Empleados

Cumpliendo con los compromisos adquiridos por la Compañía con sus empleados, para el año 2011 UNE, de acuerdo con las disposiciones legales y convencionales vigentes, entregó salarios, aportes obligatorios sobre el valor de la nómina, prestaciones sociales causadas, primas, vacaciones, bonificaciones, subsidios, entre otros, por COP$279,031,057,411.

Las prestaciones legales entregadas a los empleados a diciembre de 2011 fueron COP$64,199,490,650, cumpliendo así con todos los requisitos exigidos por la ley.

UNE, dispuesto siempre a generar desarrollo local en las ciudades donde presta sus servicios de telecomunicaciones, tuvo en el 2011 una planta compuesta de 2.785 personas, dentro de las cuales se contemplan empleados directamente contratados por la Compañía, temporales, aprendices y practicantes.

2. Según teoría de Luis Perera, autor del concepto del cuarto estado financiero.

Para el 2011, UNE realizó para sus empleados diferentes actividades de recreación, educación, salud y deporte, que sumaron un total de COP$20,296,703,444[3].

Nota 5. Estado

El valor agregado que se entrega anualmente al Estado se ve representado en el pago de contribuciones e impuestos a nivel nacional y local, de acuerdo con las disposiciones legales de cada uno de los gobiernos respectivos. En el 2011 este valor fue de COP$103,422,428,905, de los cuales se entregaron al Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones COP$34,364,930,973.

Durante el año 2011 UNE, gracias a su operación y cobertura, pagó impuesto de industria y comercio en más de 170 municipios de Colombia.

También a la Nación, representada en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN, durante el año 2011 se le pagó impuesto al patrimonio, además de recaudo y pago por IVA y retención en la fuente. Esto demuestra el importante impulso que UNE genera en el desarrollo y movilización de la economía en el país.

Es así como UNE contribuye no solo con las economías locales de cada municipio donde presta algún servicio sino también a nivel del Estado, generando posibilidad de reinversión a través del pago riguroso y oportuno de sus obligaciones.

Nota 6. Proveedores

UNE EPM Telecomunicaciones entiende la importancia estratégica de sus proveedores, contratistas y aliados para lograr prestar un excelente servicio a sus clientes.

En cuanto a las empresas que nos proveen los servicios de instalaciones y reparaciones, para el 2011 la inversión fue de COP$116,101,961,862. Este rubro representa más del 25% del gasto total en proveedores de bienes y servicios, lo que significa que además de los empleos directos que genera la operación de UNE, es un gran impulsor del empleo indirecto en las comunidades donde actúa, brindando la posibilidad de contratación de mano de obra local, entrenada y capacitada en temas de TIC, tales como las necesarias para la instalación, reparación y mantenimiento de los servicios prestados.

También se distribuye valor en aquellos proveedores de servicios públicos, contratistas de seguridad y vigilancia, aseo y transporte. Todos grandes generadores de empleo en el país.

El valor entregado a los proveedores se traduce en generación de empleo, bienestar y calidad de vida para

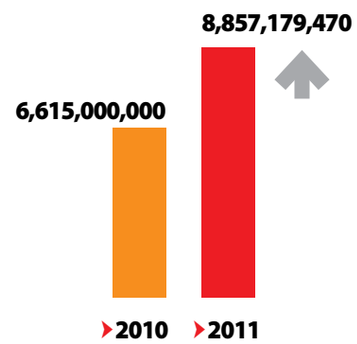
3. Ver tabla de beneficios en el capítulo gestión humana.

las regiones, dinamización de la economía y motor de crecimiento económico.

Nota 7. Comunidad y medio ambiente[4]

En pro de una gestión ambiental enfocada al uso racional de los recursos, para el 2011 UNE, a través de sus programas ambientales, realizó una inversión de COP$8,857,179,470, trayendo como retorno a la Compañía COP$30,973,343,927.

Inversión ambiental (COP$)



Los programas ambientales, además de impactar la adecuada utilización de los recursos y protección del medio ambiente, generan ahorros importantes para la Compañía, como: el programa de Uso racional y eficiente de la energía, que permitió obtener ahorros por COP$ 5,441,561,169, el programa Manejo integral de residuos sólidos con ahorros por COP$25,265,783,455, el de gestión acústica por COP$209,294,703 entre otros[5].

De la misma manera y siempre buscando ofrecer alternativas de aprendizaje y desarrollo local a través de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, UNE ha generado programas para el beneficio de la comunidad que se han desarrollado a nivel nacional y en especial en la ciudad de Medellín, tales como Medellín Digital, TV Gratuita para Entidades sin ánimo de lucro, Ruta N, Artica, Divertic Bogotá, Internet Seguro, Telefonía pública gratuita, Tarjeta Grupo EPM, contratación de profesionales en formación, aprendices y practicantes, vinculación a eventos y/o entidades sociales, deportivas y culturales en las diferentes regiones donde UNE tiene presencia[6].

4. Las acciones realizadas en comunidad y medio ambiente corresponden a compromisos de origen voluntario y obligatorio.
5. Ver Capítulo de Gestión ambiental.
6. Ver Capítulo de Gestión social.

06 Innovación

- Innovación
- Ruta N
- Ártica
- ClústerTIC
- DiverTIC
- Teléfonos públicos inteligentes
- Sistema Inteligente de Movilidad de Medellín
- Colegios en la nube
- Teleasistencia y Telemedicina

Innovación

Para fortalecer la innovación en UNE, se ha avanzado en la construcción del proceso y la adopción de herramientas y metodologías, que fueron aplicadas en conjunto con varias áreas mediante la realización de talleres de generación de iniciativas y proyectos. Adicionalmente, se elaboró el *road map* de la innovación, en el cual se visualizan los proyectos y su relación con los mercados, productos y tecnologías en el tiempo. A continuación se mencionan algunas de esas herramientas, metodologías y proyectos:

Se elaboró el *road map* de la innovación, en el cual se visualizan los proyectos y su relación con los mercados, productos y tecnologías en el tiempo.

- ***Coaches* de innovación:** se realizó la formación del segundo grupo de 20 *coaches* en la metodología de generación de ideas de SIT (*Systematic Inventive Thinking*), con el objetivo de empezar a difundir las prácticas de creatividad en las diferentes áreas de la Compañía.

- **Cocreación:** se realizó la formación y apropiación de diez herramientas de cocreación con la empresa holandesa FLEX the INNOVATIONLAB, con el objetivo de empezar a difundir estas prácticas de generación de ideas en las diferentes áreas de la Compañía. En esta formación se abordaron cuatro retos reales de la Organización.

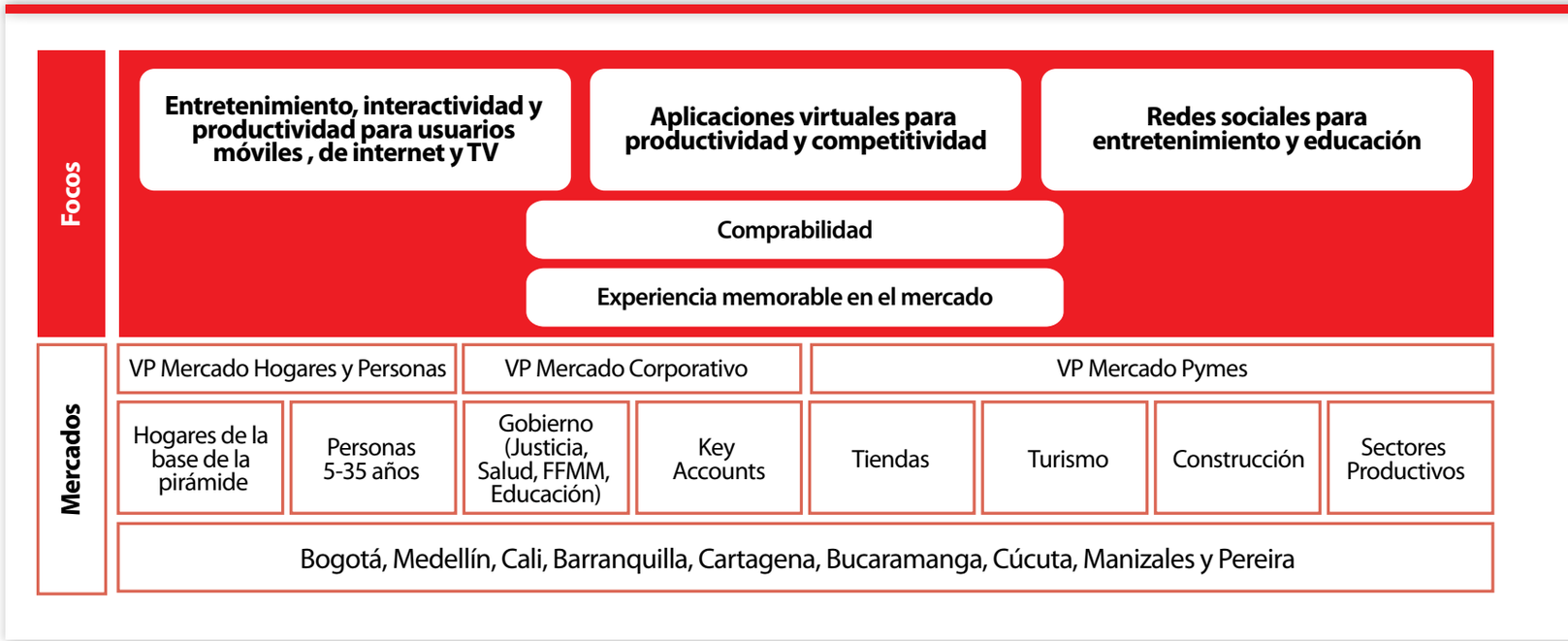
- **Focos de innovación:** en el 2011 se utilizaron los focos de innovación como insumo para la definición de la estrategia de aplicaciones y se validaron a través del ejercicio de referenciarlos con actores de la industria y de cuyo análisis se identificaron iniciativas a estudiar, que representan nuevas oportunidades de crecimiento para UNE a mediano y largo plazo.

Focos de Innovación

- **Innovación en valor (Océano Azul):** la innovación en valor de la estrategia del Océano Azul ha sido adoptada como un conjunto de herramientas con las que las Unidades de Negocio de UNE podrán identificar nuevos grupos de clientes objetivo, definir nuevas propuestas de valor y formular modelos de negocio, buscando desarrollar una verdadera diferenciación en mercados importantes para la Compañía. En el 2011 se empleó la innovación en valor para definir la propuesta de valor del *brief* de la oferta móvil 4G para los clientes MiPyme.

- **Implementación del laboratorio de innovación en RutaN:** este proyecto consiste en el desarrollo de procesos e infraestructura que faciliten el desarrollo de servicios diferenciados con la ayuda de un ecosistema de aliados. Los objetivos principales son:

  - Complementar el portafolio de servicios de UNE.
  - Disminuir el tiempo al mercado en el desarrollo de los nuevos servicios.
  - Disminuir la brecha tecnológica.
  - Complementar capacidades a través de los aliados.
  - Aumentar la probabilidad de éxito en el mercado de los nuevos servicios.



- **Implementación del centro de experiencias en RutaN:** consiste en la implementación de un entorno tecnológico que permita crear, conocer y experimentar interactivamente con las tecnologías de información y comunicaciones que ofrece la industria y las que entrega UNE a sus clientes a través de su portafolio de servicios, buscando que la experiencia vivida motive a utilizar estos servicios o a generar ideas de mejoramiento. Los objetivos principales de este proyecto son:

- Complementar el portafolio de servicios de UNE.
- Disminuir el tiempo al mercado en el desarrollo de los nuevos servicios.
- Disminuir la brecha tecnológica.
- Complementar capacidades a través de los aliados.
- Aumentar la probabilidad de éxito en el mercado de los nuevos servicios.

En el 2011 estos proyectos se concentraron en hacer el diseño y presupuesto de los espacios destinados en el Edificio de Ruta N. Para el 2012 se planea ejecutar los proyectos realizando el diseño e implementación de infraestructura de TIC de soporte al laboratorio, implementación de las plataformas de servicios en ambiente de pruebas y definición e implementación de la estructura de gobierno y procedimientos.

Soluciones CAD (Centro Automático de Despacho): implementación piloto de centro único de recepción de llamadas y despacho de policía, ambulancias, bomberos y tránsito para Sabaneta - Antioquia.

Se diseñó un piloto para la prestación de servicios de CAD que permita probar una solución ajustable según el tamaño y capacidad de cualquier municipio en Colombia. Esta solución permite la geolocalización del delito o incidentes y recursos de atención al mismo, aplicaciones móviles de videovigilancia en patrullas y vías; consulta y alimentación de bases de datos en línea, aplicación para gestión de cárceles, aplicación para apoyar gestión de la prueba y la investigación; digitalización de expedientes y generación de reportes que apoyen y demuestren la gestión de la seguridad pública.

Además de la apropiación de metodologías y herramientas, se ha fortalecido la red de aliados para la innovación, mediante acuerdos de colaboración con empresas de tecnología, y se ha participado en la construcción del plan de ciencia, tecnología en innovación, liderado por Ruta N.

Ruta N

Por aspectos como la creación de empleos, la capacitación de talentos, el asentamiento de nuevas empresas pequeñas y multinacionales en la ciudad, y la generación de nuevas oportunidades para el país, Ruta N se ha destacado como la iniciativa líder en el país en innovación y desarrollo.

Ruta N es un ente fortalecido y líder en temas de ciencia, tecnología e innovación de la región, que ha logrado fortalecer empresarialmente 17 iniciativas innovadoras de la ciudad; ha dado un gran impulso al sector de entretenimiento digital, al cual ha fortalecido en la formación de videojuegos y animación gracias a la realización de siete *workshops,* en los cuales conferencistas internacionales vienen a enseñar y a poner en práctica sus diferentes especialidades.

Igualmente, se han promovido en el exterior dos de las empresas pertenecientes al colectivo y se han apalancado cerca de USD$404,893, con los cuales se han transferido al Sistema Regional de Innovación buenas prácticas en generación de capacidades.

Con la misión de promover y difundir la innovación, se realizaron dos grandes eventos de ciudad, como Charlas N y Semana de la Innovación, en los cuales, con invitados nacionales e internacionales de alto perfil, se empezó un camino de sensibilización frente al significado de la innovación.

Logros

Empresas con transferencias de buenas prácticas

Acompañamiento en transferencia de buenas prácticas en gestión de innovación mundiales a un grupo de 30 empresas

del sector de entretenimiento digital seleccionadas por la convocatoria Inngenio, con el fin de mejorar sus capacidades de innovación, investigación y desarrollo.

Nruta

Este programa busca convertir iniciativas de base tecnológica en empresas atractivas para inversionistas nacionales e internacionales, con relacionamiento y visibilidad internacional, con capacidad de competir en mercados globales. En la convocatoria del año 2011 se presentaron 28 iniciativas, principalmente de los sectores de biotecnología, Tecnologías de la Información y las Comunicaciónes (TIC), ingeniería y salud. De estas se seleccionaron cinco como beneficiarias del programa, de las cuales se graduaron cuatro, visualizándose como emprendimientos dinámicos de alto impacto.

Al inicio del programa solo una de las cinco iniciativas beneficiarias estaba constituida formalmente como empresa. Se calculaba que el valor de las cinco iniciativas participantes era de menos de $1,000 millones (USD$ 500,000), tenían en total un mercado conjunto de $20,000 millones (USD 10 millones) y únicamente una tenía solicitud de patente en trámite.

Al concluir el programa, con el acompañamiento adecuado de alto nivel, se contaba con tres iniciativas constituidas formalmente como empresas. El valor de las nuevas empresas era superior a $5,000 millones (USD$ 2,500,000) y el mercado conjunto ascendía a $2 billones (USD$ 1,000 millones), esto debido a la visión estratégica y global que se les dio a las iniciativas. El total de inversión recibida fue de $1,000 millones (USD$ 500,000) y hubo capitalización del conocimiento en propiedad intelectual, la cual se representa en la creación de dos plataformas tecnológicas, 19 invenciones, nueve patentes potenciales y tres solicitudes de patentes.

Neri

Programa desarrollado bajo el convenio entre el Parque del Emprendimiento y Ruta N, con el propósito de incentivar la creación de nuevas empresas a partir de resultados exitosos de investigación, surgidos de los principales grupos investigadores de la ciudad inscritos al Sistema Nacional de Innovación, grupos con iniciativas orientadas al desarrollo de modelos de negocio de base tecnológica con oportunidades de mercado y alto potencial de crecimiento, que se consolidan durante una etapa de intervención de expertos en temas específicos para desarrollar un modelo de negocio viable y consistente.

En 2011 se presentaron 27 iniciativas provenientes de nueve instituciones de educación superior de la ciudad en

áreas de biotecnología, bioingeniería, energía renovable, enfermedades tropicales e ingeniería de materiales, las cuales fueron seleccionadas después de un proceso riguroso de evaluación, con un jurado compuesto por expertos locales e internacionales de varias disciplinas.

Finalmente, surgieron doce iniciativas con un plan de intervención en temas específicos, como: visión global, propiedad intelectual, equipo balanceado, plan de negocios, estrategias de financiación, validación de mercado y *elevator pitch*. Como resultado, se promovieron cinco proyectos para participar en el programa de aceleración N Ruta versión 2012, cuyo propósito es estructurar un plan de negocio enfocado en la creación de nuevas empresas de alto valor agregado.

Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación

Es la ruta definida que busca el desarrollo económico con sostenibilidad medioambiental y coherencia social para la ciudad, a través del desarrollo de nuevos negocios del conocimiento que potencialicen los tres sectores clave: Energía, Salud y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). El plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI) fue presentado a la ciudad el pasado 12 de mayo de 2011, con el propósito de transformar a Medellín en una ciudad donde el conocimiento sea la base de la competitividad, con políticas claras para promover el desarrollo científico, tecnológico e innovador, y que permita consolidarla como eje fundamental para el crecimiento económico.

Uno de los avances más significativos del Plan CTI es la conceptualización de cuatro macroproyectos estratégicos: "Energía para la competitividad", "Innovación y nuevos negocios en salud", "Desarrollo de conocimientos y nuevos negocios en TIC" y "Desarrollo de capacidades empresariales", con el objetivo de buscar recursos provenientes de regalías para Ciencia, Tecnología e Innovación, pues el gobierno nacional busca consolidar los proyectos innovadores como motor que impulse la competitividad del país.

Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva

Proyecto piloto realizado por Ruta N, dictado por la Universidad Politécnica de Valencia (España), que busca desarrollar y fortalecer capacidades en vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva en las instituciones del Sistema Regional de Innovación (SRI). En el 2011 se realizaron dos transferencias dirigidas a diez instituciones y el ejercicio de implantación en diez empresas, además de construir una metodología en vigilancia tecnológica con el apoyo de dos agentes facilitadores. Hoy contamos con diez facilitadores de instituciones de la ciudad (Unal, EIA, UPB, SENA, EAFIT, UdeA, Ecoeficiente, CTA, Tecnnova, Gobernación de Antioquia) e igualmente con una metodología de implementación que ya fue validada por 10 empresas.

Propiedad intelectual

Es un proceso de fortalecimiento de capacidades en propiedad intelectual, enfocado a las oficinas de transferencia tecnológica de las universidades, grupos de investigación e investigadores, que deben tener una estrategia de definida sobre el tema para poder ser debidamente promocionados y transferidos al mercado.

El reto es que en el futuro los grupos de interés definidos incorporen los conocimientos de gestión estratégica de propiedad intelectual dentro de sus procesos de transferencia y comercialización tecnológica desde las universidades hacia el mercado.

Entretenimiento digital

Promover la creación de la industria de entretenimiento digital en la región es una tarea que viene realizándose gracias al trabajo articulado entre entidades como Proantioquia, la Corporación Ruta N, Comfama y doce universidades de la ciudad.

Para tal fin, se definió en el año 2010 una estrategia de entretenimiento digital, cuyo objetivo principal es ubicar a Medellín en el mapa de los actores prestadores de servicios de entretenimiento digital en el mercado internacional. Para lograrlo, enfoca sus esfuerzos e instrumentos en cuatro frentes principales:

1

Desarrollo de talento humano: cualificar el talento de acuerdo con las competencias que exige el mercado internacional. En el 2011 se realizaron siete talleres de formación en animación y videojuegos con más de 300 beneficiarios, y gracias a una alianza Universidad-Empresa-Estado, conformada por la Alcaldía de Medellín, Pipeline Studios y el Instituto Tecnológico Pascual Bravo; 25 animadores de la ciudad participaron de un programa de entrenamiento intensivo de 120 horas en animación 2D y 3D con expertos internacionales canadienses del primer nivel.

2

Desarrollo empresarial: la consolidación de la industria es una tarea basada en potenciar las capacidades de las empresas existentes, trabajando en la promoción de alianzas estratégicas y generación de capacidades. Se destaca la participación de Pipeline Studios en tres producciones internacionales: Las aventuras de Chuck y sus amigos, Handy Manny, Bubble Guppies.

3

Desarrollo de mercados: jalonamiento de la industria nacional a través de alianzas con empresas internacionales que no solo fortalezcan las competencias de nuestros estudios, sino que los mismos ganen mayor conocimiento en las dinámicas de la industria y las competencias técnicas y empresariales necesarias para competir en el mercado global. Para ello se promocionaron a nivel internacional las empresas Bombillo Amarillo y C2 Studios, quienes participaron en ferias y macrorruedas de negocios en Canadá y San Francisco.

4

Componente de infraestructura: este componente transversal busca generar un escenario interactivo de trabajo a nivel nacional, a través de procesos de formación y desarrollo de proyectos productivos en red, que permitan potenciar la industria regional en el sector de entretenimiento digital. Durante el 2011 se diseñó la estrategia de operación del Vive Lab, el cual servirá como insumo fundamental para apalancar procesos y proyectos del sector empresarial a partir del 2012, una vez inaugurado el edificio.

N Digital

Otro de los logros significativos en materia de entretenimiento fue la creación, dentro del portal de Ruta N, del micrositio de N Digital, un espacio donde los interesados puedan encontrar noticias, convocatorias, actividades y contactos que apunten directamente al impulso de esta industria. Alberga diversos actores y al ser una de las estrategias más fuertes de Ruta N, se creó un espacio de encuentro entre emprendedores, empresarios y al día de hoy es el sitio más visitado del portal.

Estímulos tributarios

Con el objetivo de incentivar la generación de actividades innovadoras realizadas por las empresas que conforman los *clústers,* en Medellín, el Concejo de la ciudad firmó el Acuerdo 67 de 2010, que concede beneficios tributarios en los impuestos predial y de industria y comercio, a empresas cuyas actividades innovadoras se encuentren dentro de los sectores: Textil/Confección, Diseño y Moda; Construcción; Turismo de Negocios; Ferias y Convenciones; Servicios de Medicina y Odontología; Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y Energía Eléctrica.

La Corporación Ruta N ha sido designada como la entidad que certificará la innovación para las actividades o productos que menciona puntualmente el Acuerdo.

Durante el año 2011 se realizaron charlas de divulgación, con el apoyo de la Subsecretaría de Prospectiva de Ciudad, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y el CTA. Igualmente se diseñó un micrositio, en donde se puede consultar y descargar la presentación del Acuerdo, y así mismo, verificar si la empresa cumple con los requisitos para acceder al beneficio. De igual forma, en este espacio se puede solicitar la certificación en innovación y adjuntar los documentos necesarios.

Cultura de innovación

Ruta N promueve la cultura de la innovación como un elemento central del proceso de transformación de Medellín para convertirla en una economía de conocimiento. Es así como desde Ruta N se promueven eventos urbanos, en los cuales, con la participación de grandes expertos internacionales, se logre atraer a los ciudadanos a vivir y sentir la innovación en la ciudad. En el 2011 se llevó a cabo la segunda versión de la Semana de la Innovación y Charlas N.

Semana de la Innovación

Entre el 10 y el 14 de octubre de 2011 la Semana de la Innovación ofreció diferentes eventos bajo el concepto de "Medellín ciudad en transformación". Fueron cinco días en los que cerca de 1.482 personas vivieron la innovación a través de

actividades académicas, culturales y de sensibilización, con el fin de impactar los diferentes públicos de la ciudad: academia, empresa público-privada, actores del SRI (Sistema Regional de Innovación), medios de comunicación, aliados y sociedad en general. Todo a través de la exposición de las experiencias que han permitido transformaciones en otras ciudades del mundo, además del análisis de los desafíos que enfrentamos para llegar a ser un territorio donde el conocimiento sea la base del desarrollo y la competitividad.

Es un espacio creado para hablar acerca de innovación con expertos nacionales e internacionales, que con sus experiencias y conocimientos enriquecen las iniciativas y proyectos en el tema.

En el 2011 se realizaron dos series: en la primera, denominada Charlas N "Innovación, para encontrarla hay que ver y pensar diferente. Tres grandes innovadores nos dicen cómo", se contó con la presencia de Henry Chesbrough, Kenneth Morse y Carter Williams, tres líderes mundiales en el tema de innovación, quienes le hablaron a más de 2.500 personas, entre las que se encontraban empresarios, emprendedores de alto valor, grupos de investigación y estudiantes, y la comunidad en general.

En el marco de la Semana de la Innovación se realizó la segunda estación de Charlas N denominada "Experiencias de ciudades en transformación". Brian Humphries, Karla Blanco y Francisco Thiermann, de Hewlett Packard, Intel e IBM, respectivamente, compartieron con Medellín sus experiencias después de instalarse en ciudades emergentes, donde generaron oportunidades laborales, dinamizaron la economía, generaron alianzas y sobre todo aportaron al mejoramiento de la competitividad local a partir de la innovación y la gestión del conocimiento.

Durante este año, Ruta N logró importantes reconocimientos, como:

- Portal Ruta N, mejor sitio web de Colombia.
- Sello de Oro de América Sostenible del Premio Responsabilidad Ambiental 2011.

Con el objetivo de incentivar la generación de actividades innovadoras, el Concejo de Medellín firmó el Acuerdo 67 de 2010 que concede beneficios tributarios.

UNE ha realizado los siguientes aportes a Ruta N durante el período 2009-2011:

$6,609 millones

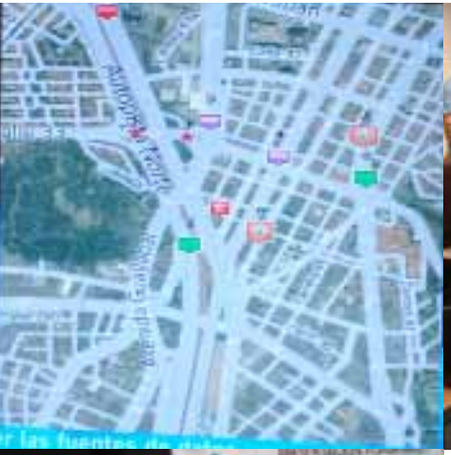
aportados a Ruta N en 2011

$3,008 millones en 2010

$400 millones en 2009

$10,017 millones en total, en el período 2009-2011

Ártica



Con el fin de complementar el proceso de innovación de la empresa, se constituyó el convenio ÁRTICA, en conjunto con las principales universidades de la ciudad de Medellín, para fomentar el desarrollo de la competitividad y productividad de la región a través del uso de las TIC, propiciando la investigación y el desarrollo en ese campo.

ÁRTICA viene trabajando en los siguientes macroproyectos:

Procesamiento de señales: en la generación de prototipos para el diagnóstico y seguimiento en recuperación de pacientes con labio y/o paladar hendido.

Sistemas embebidos: definición y creación de capacidades para el diseño de prototipos de alta complejidad con calidad, siguiendo metodologías formales de diseño. Actualmente se está trabajando en productos que requieren aplicaciones críticas, como el caso de la salud y en el campo de redes de sensores.

Televisión interactiva: solución a problemas técnicos de estructura mediática. A la fecha se están desarrollando: a) una aplicación para la recomendación de contenidos, que permite ver el *top* de los programas más vistos; b) una caracterización de los usuarios de televisión, y c) una revisión de cuáles son los puntos en donde se generan retardos en la red de cara al servicio.

Telesalud: implementación y desarrollo de prototipos para la asistencia y emergencia médica en lugares apartados.

Cocreación: conjunto de estrategias, métodos o metodologías que permitan a una organización interactuar con sus clientes para la creación de productos y servicios en torno a la innovación que respondan a sus necesidades, apoyadas en plataformas TIC.

ÁRTICA ha incidido positivamente a través de las iniciativas que desarrolla. Lo cual se agrupa en la siguiente tabla:

Logros	Descripción
9 registros de *software*	Creación de nuevos productos, como: historia clínica para riesgo cardiovascular; pastillero virtual para *smartphones* con sistema operativo Android; sistemas de monitoreo médico con redes de sensores con nodos ÁRTICA; sistemas de diagnóstico médico usando técnicas de procesamiento digital de señales (teleasistencia e interoperabilidad médica); simuladores y modelos para mejorar la calidad de servicio para redes de IPTV.
Una empresa reconoce mejoramiento en los procesos de gestión.	Mejoramiento en procesos de gestión en la Clínica Noel, contribuyendo a un mejor reconocimiento del programa y de la misma.
Reconocimiento del programa de diagnóstico médico de paladar hendido, asistido por TIC.	Reconocimiento hacia Medellín por parte de países como Alemania y España, como ciudad innovadora, a raíz de la creación de nuevos productos útiles para la medicina, en cualquier parte del mundo.
17 equipamientos	Plataforma TELEMAP (para capacitar), sistema de gestión hospitalaria, cabina de fonoaudiología de última tecnología, así como capacidad instalada en los más de 15 grupos de investigación involucrados en la alianza de las distintas universidades.
Hay en formación 32 profesionales a nivel de maestría y doctorado realizando investigaciones en las diversas líneas y alrededor de 15 grupos de investigación involucrados en estos temas.	Esto genera un potencial de 10 artículos científicos, cuya publicación en revistas indexadas contribuye a la transferencia de conocimiento y, por tanto, a la competitividad y productividad de la ciudad.

Durante el 2011 ÁRTICA presentó avances importantes en los diferentes macroproyectos: desarrollo de *Workshops* para el sector empresarial con soluciones TIC creadas desde ÁRTICA; proyecto Telesalud: plataforma de soporte al programa de Riesgo Cardiovascular, proyecto televisión interactiva, cocreación, sistemas embebidos.

Como principales logros se destacan:

- Definición de políticas para el manejo de la propiedad intelectual, mediante el desarrollo del manual de propiedad intelectual.
- Estructuración de la arquitectura empresarial de ÁRTICA, los procesos administrativos, de innovación y de proyectos.

1 Salud

Creación de productos como:

- Historia clínica para riesgo cardiovascular.
- Herramientas para apoyar la adherencia terapéutica: aplicación para celulares Android como pastillero con conectividad.
- Sistemas de monitoreo médico con redes de sensores con nodos ARTICA.
- Sistemas para la interoperabilidad de equipo médico en el contexto de la teleasisitencia médica.
- Sistemas de diagnóstico médico usando técnicas de procesamiento digital de señales.

2 Entretenimiento:

- Desarrollo de contenidos para gobierno en línea.
- Desarrollo de simuladores y modelos para mejorar la calidad del servicio para redes de IPTV.

3 Investigación:

- Definición e implementación de una metodología de diseño de sistemas embebidos (*hardware–software*) y aplicaciones.
- Especificación de un marco de trabajo general para implementar procesos de innovación en compañías.

Los aportes que UNE ha realizado para ÁRTICA se describen en el siguiente gráfico:

Clúster TIC

El *Clúster* es una iniciativa público-privada que se viene desarrollando desde hace cuatro años por parte de la Alcaldía de Medellín y la Cámara de Comercio como parte de la estrategia "Medellín Ciudad *Clúster*". Este proyecto propende por el desarrollo económico y competitividad empresarial de la región, a partir del fortalecimiento de varios sectores productivos clave de la ciudad.

Recientemente se lanzó el *Clúster* de las TIC, el cual surge con apoyo de UNE para generar la concentración geográfica en Medellín y Antioquia, de empresas e instituciones especializadas y complementarias en las actividades de: consultoría TIC, *contact center*, contenidos digitales, *data center*, desarrollo de infraestructura, desarrollo y comercialización de *software*, producción y distribución de *hardware*, electrónica y servicios de telecomunicaciones, las cuales interactúan entre sí, creando un clima de negocios en el que todos pueden mejorar su desempeño, rentabilidad y competitividad empresarial.

UNE es el aliado tecnológico que articula los procesos de las empresas entre sí, ya que las TIC son transversales a todos los sectores. Conscientes de esta circunstancia, ha participado activamente para hacer una realidad el *Clúster* TIC para impulsar acciones que lo vayan consolidando y orientando hacia los objetivos que debe cumplir.

Dentro de las estrategias que viene desarrollando el *Clúster* se encuentran:

- Evaluación y caracterización del sector: con esta acción se busca identificar capacidades y posibilidades de desarrollo en subsectores existentes en Medellín, tales como energía, salud y contenidos digitales y realizando un perfil de estos. El estudio consta de tres fases, y en el momento se encuentra en la primera , que es el inventario de las empresas existentes.

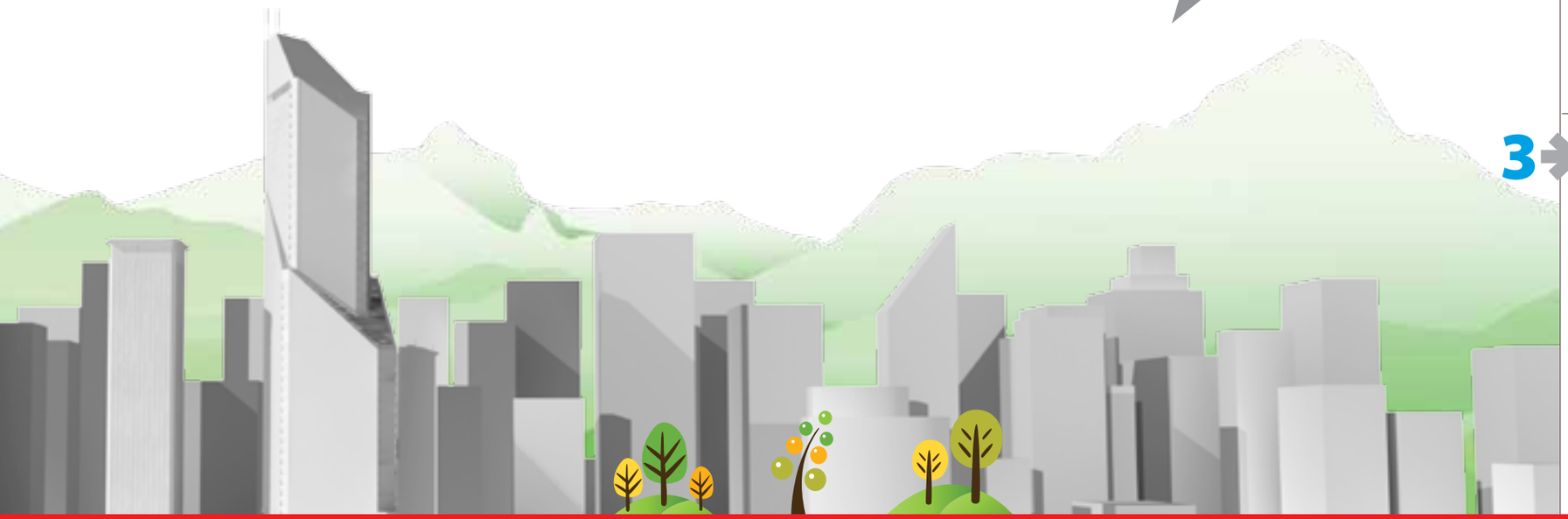
- Banco de proyectos: el *Clúster* está desarrollando un Distrito de la Innovación Empresarial apoyado en las TIC. Para ello, recibe propuestas en este sentido en convocatorias para que las empresas de los subsectores definidos presenten ideas innovadoras orientadas a la competitividad y la productividad.

Recientemente se lanzó el *Clúster* de las TIC, el cual surge con apoyo de UNE para generar la concentración geográfica en Medellín y Antioquia, de empresas e instituciones especializadas.

- Cooperación entre empresas: promoción de formas asociativas para generar confianza y articular las acciones entre los *Clústers* estratégicos de Medellín, las instituciones y los planes de la ciudad.
- Acceso a mercados: identificar mercados objetivos a corto, mediano y largo plazo e identificar normatividad regulatoria asociada a servicios TIC en mercados de interés.
- Modernización del perfil empresarial: fortalecer los eslabones de la cadena de valor y cerrar las brechas tecnológicas y competitivas del *Clúster*.
- Capacidad institucional: vincular el programa de fortalecimiento del bilingüismo y gestionar la cultura de conocimiento de los saberes asociados a las TIC.

Hasta el momento se han identificado los siguientes logros del *Clúster* TIC:

Logros *Clúster* TIC:



1

Logro

Tres convenios con organismos de investigación y desarrollo, así como organizaciones gremiales.

Descripción

Convenios con ÁRTICA, Edatel, Acopi, Ruta N.

2

Logro

Participación eventos-Reconocimiento de Marca.

Descripción

Evento Sinertic-BID, agosto 2011; Evento *Smart Grid*-IEEE, octubre 2011; Transferencia Conocimiento KAIT Corea y *Clúster* TIC, noviembre 2011; World BPO/ITO Forum en New Jersey, junio 2011.

3

Logro

Tres iniciativas de formación para incrementar la capacidad de los miembros del *Clúster*.

Descripción

Proyecto de bilingüismo.

Capacitación en animación digital; dos acuerdos formalizados para fomentar procesos de conocimiento e innovación.

DiverTIC

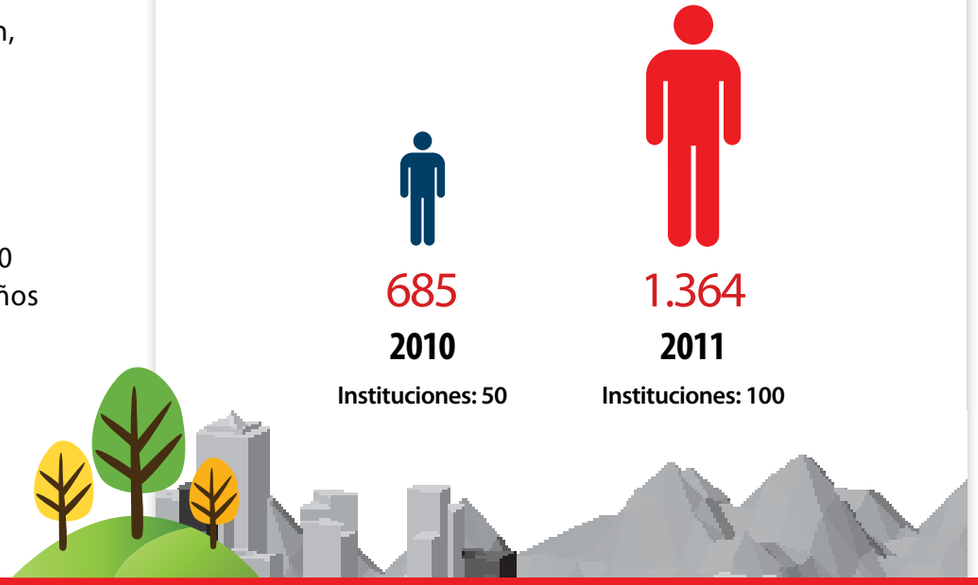
DiverTiC es una estrategia educativa desarrollada por UNE y la Alcaldía de Medellín, a través de su programa Medellín Digital, operado por la Universidad Pontificia Bolivariana, que busca dinamizar y fomentar el uso de las TIC entre los estudiantes de educación básica y media.

Durante 2011 DiverTIC fue realizado en las ciudades de Medellín y Bogotá; han hecho parte de sus iniciativas cerca de 2.049 niños y jóvenes de estas ciudades, quienes han participado en la generación de contenidos en video, fotografía y presentaciones sobre diversos temas, en los que ellos mismos son quienes investigan y publican la información, asesorados por el equipo del proyecto.

Principales resultados en Medellín

En Medellín, el 2011 fue el segundo año en que se realizó esta iniciativa que ha beneficiado a 150 instituciones públicas y 2.049 niños en los dos años (2010 y 2011).

Estudiantes e instituciones impactados por el programa DiverTIC 2010 y 2011 en Bogotá y Medellín



Desde su lanzamiento, se logró la participación de 549 estudiantes de diez instituciones educativas, los cuales crearon un total de 95 productos digitales.

Durante el período se destacaron los siguientes aspectos:

- El reconocimiento de la estrategia por parte de las instituciones donde se desarrolló el acompañamiento.
- El incentivo a los estudiantes en el proceso de investigación.
- Las instituciones comprometidas que cumplieron responsablemente con el acuerdo pactado.
- La participación activa de los estudiantes en las redes sociales de la estrategia.
- El mejoramiento de las agendas pedagógicas para desarrollar productos audiovisuales de buena calidad.

Principales resultados en Bogotá

Esta estrategia educativa lleva un año desarrollándose en Bogotá y fue llevada a cabo en conjunto con la Secretaría de Educación del Distrito. Desde su lanzamiento, se logró la participación de 549 estudiantes de diez instituciones educativas, los cuales crearon un total de 95 productos digitales, tales como bestiarios, *comics*, diverclips y documentales.

Durante el período se destacaron los siguientes aspectos:

- Compromiso de los docentes que fueron eje fundamental en el inicio y desarrollo de la estrategia en cada institución.
- Formación de docentes y estudiantes en el uso educativo de las TIC.

Paralelamente, desde las Unidades de Negocio se vienen desarrollando iniciativas, tales como:

Programa Productividad

Dentro del programa Productividad existen un conjunto de proyectos que están sumando esfuerzos para atender a los clientes de una manera diferente, más rápida y ofrecerles una respuesta más innovadora. En este conjunto de proyectos encontramos: Levantamiento de información de la red (LIR), Sistema de georreferenciación (GIS), Factibilidad en la venta, Gestor de trabajos de campo y agendamiento (GTC), Implantación del proceso de ventas (CRM) y Nueva cadena de aprovisionamiento (NCA). En resumen, la utilidad de estas iniciativas es:

1. **LIR:** facilita el levantamiento de toda la información de la red para ubicar la infraestructura más cercana al cliente, ofrecer una localización rápida y llegar con más servicios.

2. **GIS:** permitirá ubicar exactamente el lugar donde se encuentran nuestros clientes, ofrecerles nuevos servicios y otras ventajas derivadas de esa ubicación.

3. **Factibilidad:** tener ubicados tanto la infraestructura como a nuestros clientes permitirá que podamos procesar una factibilidad de venta automática, además de informarles sobre la marcha si podemos darles el servicio requerido y ofrecerles otros.

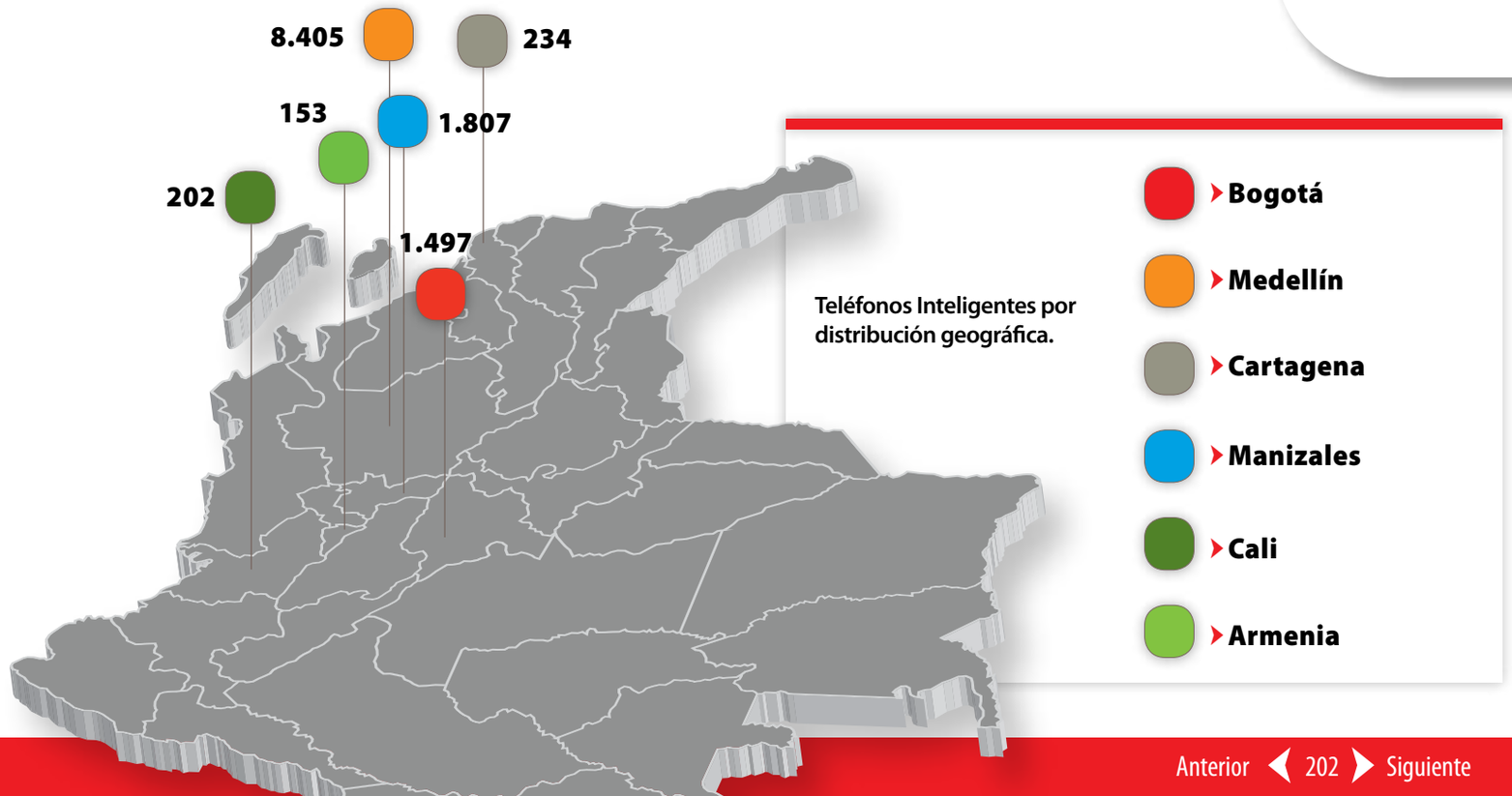
4. **GTC:** en adición a la ubicación de los clientes es importante contar con herramientas que permitan maximizar el servicio de nuestros instaladores y reparadores; para esto GTC facilitará las mejores rutas para que los funcionarios de UNE puedan atender un mayor número de instalaciones y reparaciones, haciendo óptima nuestra respuesta.

La suma de todos estos esfuerzos hace que nuestra respuesta hacia los clientes tenga un valor diferencial agregado, que nos permitirá superar lo que estamos haciendo hoy y generar así una percepción de innovación que puede verse reflejada en nuestro CRM y en el aprovisionador.

Teléfonos públicos inteligentes

Para contribuir con una comunicación desde todos los sitios y de fácil acceso, UNE ha instalado teléfonos inteligentes con el propósito de habilitar nuestros servicios con llamadas a Larga distancia y telefonía móvil así: 8.405 en Medellín, 234 en Cartagena, 1.807 en Manizales, 153 en Armenia y 202 en Cali. Actualmente contamos con 466 teléfonos públicos de administración compartida en Medellín y 1.497 en Bogotá.

Actualmente contamos con 466 teléfonos públicos de administración compartida en Medellín y 1.497 en Bogotá.



Teléfonos Inteligentes por distribución geográfica.

Sistema Inteligente de Movilidad de Medellín

Con la modernización de los servicios del Tránsito Municipal, Medellín se convierte en la primera ciudad de Latinoamérica con todo un sistema integrado de control de tránsito. Y UNE es aliado tecnológico de esta importante transformación.

El proyecto del Sistema Inteligente para la Movilidad de Medellín (SIMM) está enmarcado dentro de los objetivos de los Sistemas Inteligentes de Transporte, y busca enfrentar los inconvenientes de movilidad a través de soluciones tecnológicas. El SIMM busca disminuir el número de accidentes viales y mejorar la movilidad. Los componentes son: fotomultas, sistema de circuito cerrado de televisión, sistemas de paneles de mensaje variable, apoyo a la planeación de la red semafórica y un *software* que integra todos los aplicativos del Sistema Inteligente de Movilidad.

En su condición de aliado tecnológico, UNE tiene a su cargo la coordinación de todos los componentes del proyecto, como el manejo de los semáforos, los paneles de mensajes, el circuito cerrado de televisión, la conectividad, los *data center*, la mesa de ayuda y el *call center*.

Logros Medellín:

- Mejora del 72% en los tiempos de los principales trámites, y en algunos casos, inclusive del 100%.
- La totalidad de trámites se procesan y entregan el mismo día.
- Digitalización del 100% de las carpetas activas del archivo.
- Consolidación y participación cerca al 21% en los pagos vía WEB.
- Implementación de los pagos electrónicos por tarjetas.
- Incremento en la efectividad del recaudo, pasando de 20% a 27%, vía modernización de los procesos.
- Primer premio para el municipio de Medellín por la modernización y descentralización de servicios de tránsito y su aporte a la movilidad, otorgado por la Presidencia de la República.
- 27 taquillas de atención personalizada.
- Unificación del archivo de la STTM con estándares definidos.
- Sistematización del 100% del movimiento de documentos.

Colegios en la nube

Click para ver video.

UNE en conjunto con la Secretaría de Educación de Medellín y Medellín Digital, presentaron durante el 2011 el programa Colegios en la nube, que permite que los contenidos académicos de las instituciones educativas de la ciudad estén en la red. Con la implementación de esta tecnología alumnos y docentes tendrán acceso a toda su información y trabajo académico, sin importar el computador en el que estén sentados.

El primer colegio beneficiado fue la Institución Educativa Aures, inaugurada a finales de agosto. En total 79 instituciones públicas de la ciudad se conectaron de esta manera, beneficiando a más de 75 mil estudiantes, a través de 3 mil puntos de acceso fijo.

Los nuevos ordenadores, que funcionan a través de la nube, no requieren de una CPU como los normales, ya que la mayoría de sus procesos se desarrollarán en los servidores del programa y allí también se almacena toda la información. Esto permite un mejor rendimiento de los equipos; además, estos computadores consumen un 80% de la energía de los equipos convencionales.

Teleasistencia

UNE, su filial EDATEL y la IPS Universitaria desarrollaron un piloto de Teleasistencia para la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá - Escuela Carlos Holguín Mallarino.

El objetivo principal fue diseñar un ambiente propicio para la prestación de servicios de atención médica prehospitalaria mediante la articulación de herramientas tecnológicas, de entrenamiento básico y en articulación con el servicio de policía como parte de los requerimientos de los servicios médicos de emergencias.

El sistema incluye: leer la historia clínica electrónica prehospitalaria en el lugar de los hechos; brindar una atención oportuna, rápida y confiable al paciente mientras llega una ambulancia o se traslada a una institución hospitalaria; optimizar la atención del soporte vital básico, y mejorar la gestión de los pacientes. Desde el primer momento del accidente hasta que el paciente es trasladado, el policía recibe apoyo médico especializado desde una central de Telesalud, ubicada en este caso en la Universidad de Antioquia-Facultad de Medicina en el día, y en la Cruz Roja de Antioquia por las noches y fin de semana. UNE, como aliado tecnológico, instala los

El objetivo principal fue diseñar un ambiente propicio para la prestación de servicios de atención médica prehospitalaria mediante la articulación de herramientas tecnológicas.

equipos de telecomunicaciones y redes necesarios para la transmisión de la información entre el lugar del accidente y los centros hospitalarios.

La primera fase del piloto se desarrolló en Medellín, durante la realización de la Copa Mundial Sub 20 de la FIFA, entre el 29 de julio y el 20 de agosto. Para ello se capacitaron 100 agentes carabineras de la policía en el programa de Soporte Vital Básico, a través del cual se prestó la primera atención al paciente mientras llegaba el personal especializado. Se contó con una unidad móvil dotada con toda la tecnología para atención de pacientes y comunicada con el sistema de los policías en servicio y la central de Telesalud.

La segunda fase de este piloto se encuentra en ejecución en la Comuna 13 de la ciudad de Medellín, donde se realizó la socialización con los líderes comunitarios y las entidades participantes, además de la capacitación en soporte vital básico y herramientas TIC a 113 policías, 26 líderes comunitarios y 26 docentes de la comuna. Fase que se estima tendrá una duración de tres meses, incluyendo la implementación de capacitaciones, adecuaciones físicas, adaptaciones tecnológicas y prestación del servicio, la cual estaría finalizando durante el 2012.

Este proyecto impacta directamente a más de 135.000 habitantes[1], se desarrolla en una extensión de 700 hectáreas, con una densidad de 192 habitantes por hectárea. La comuna está conformada por 19 barrios, donde su infraestructura vial deficiente dificulta el acceso de vehículos como, por ejemplo, ambulancias para atender emergencias, lo que aumenta el riesgo de muertes por falta de atención médica oportuna y que se pretende minimizar a través del servicio de Teleasistencia médica prehospitalaria.

Las entidades participantes invirtieron cerca de 80 millones de pesos para el desarrollo de este proyecto, que promete ser una experiencia de alto potencial social, económico y de replicación nacional.

Telemedicina

Al igual que en el piloto de Teleasistencia, UNE, su filial EDATEL y la IPS Universitaria desarrollaron un proyecto piloto para la Policía Nacional en Puerto Carreño-Vichada, con el objetivo de realizar la dotación, instalación, capacitación, mantenimiento y mesa de ayuda para prestar servicios de Telemedicina en cinco (5) especialidades: pediatría, medicina interna, ortopedia, dermatología y oftalmología.

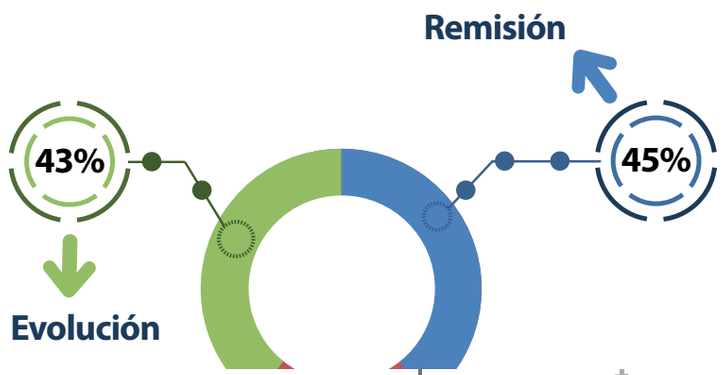
El proyecto tuvo una duración de 83 días calendario, donde además de adquirir el conocimiento y experiencia para diseñar una oferta de servicios que reúne recursos, conocimientos y talento humano calificado, hoy permite ofrecer servicios de E-Salud, en la modalidad de telemedicina (diagnóstico y tratamiento). A continuación se presentan los resultados de la prueba piloto en Puerto Carreño:

1. De acuerdo con las cifras presentadas por el Anuario Estadístico de Medellín de 2005

Resultados piloto Telemedicina

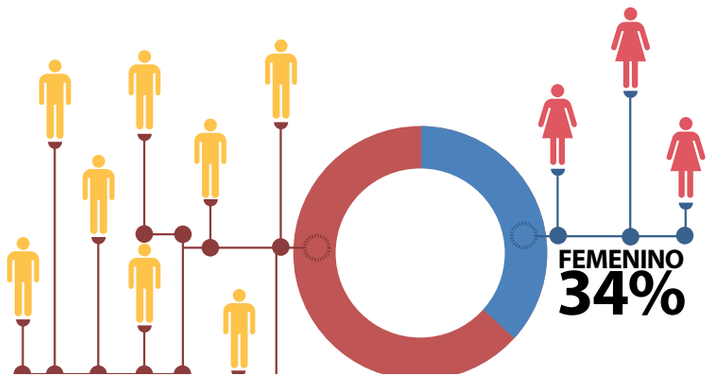
- Consultas médicas generales, con un promedio de 12 por día.
- 65 consultas en modalidad de Telemedicina, divididas en las siguientes categorías: 29 consultas por remisión, 8 consultas por evolución y 28 consultas por cierre.

Consultas Telemedicina distribuidas por tipo.

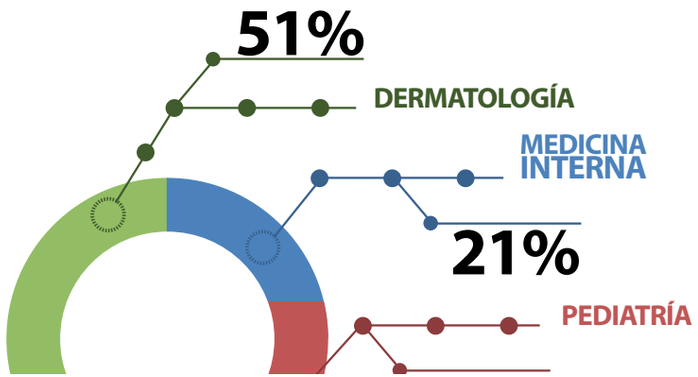


Las 29 consultas por remisión bajo la modalidad de Telemedicina fueron atendidas por médicos de las siguientes especialidades: Medicina Interna, Pediatría y Dermatología.

Distribución de pacientes por género.

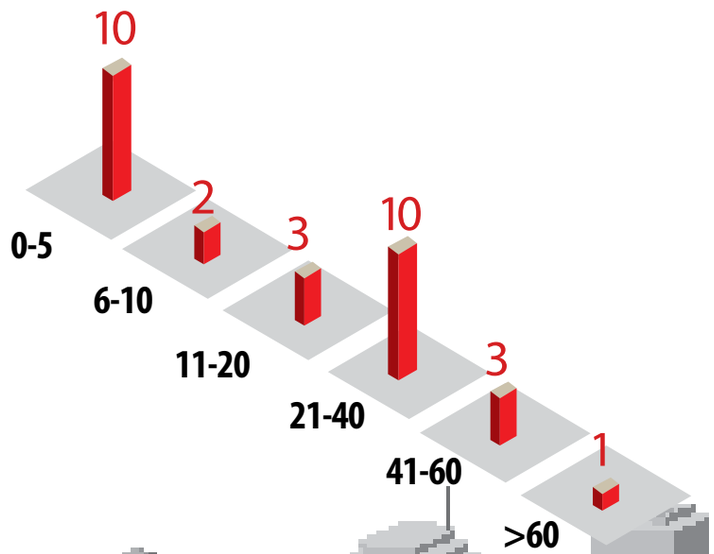


Distribución de consultas por especialidad.



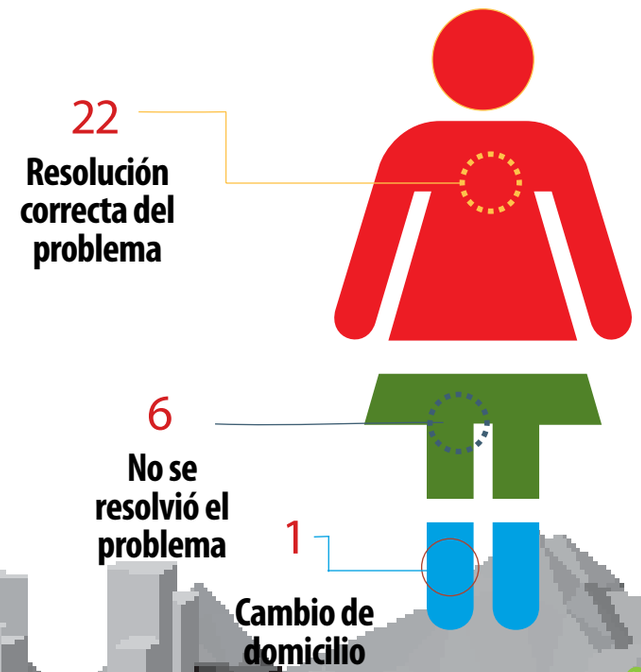
Se atendieron pacientes de todos los grupos de edad, presentando mayor cantidad de pacientes en edades comprendidas entre 0 y 5 años y 21- 40 años:

Distribución del número de consultas por grupos de edad.

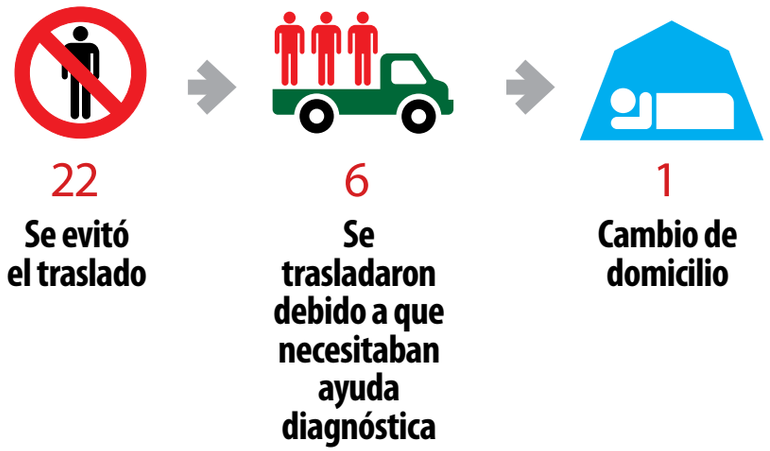


Las cifras correspondientes a solución de problemas en la consulta y los traslados evitados se muestran en las siguientes gráficas:

Cifras de resolución de problemas en las consultas de Telemedicina con especialista.



Traslados evitados gracias a la atención de citas con especialistas en modo Telemedicina[3].



3 Haciendo un estimado se puede decir que se evitó el traslado ida y vuelta de 44 personas (paciente más acompañante), lo que equivaldría a $54,000,000 aproximadamente.

07 Gestión Social

- Medellín Digital
- Territorios Digitales
- Teléfonos públicos sin cobro
- TV gratuita para entidades sin ánimo de lucro
- Internet Seguro
- Cultura, deporte y recreación
- Red de Bibliotecas
- Telecentros Punto común
- Centros de Desarrollo digital
- Programa de Financiación Social
- Financiación de Servicios UNE

Medellín Digital

Click para ver video.

Medellín Digital realiza importantes esfuerzos en las siguientes áreas temáticas: cultura, emprendimiento, gobierno en línea y educación.

Busca hacer de Medellín una ciudad conectada con el mundo, permitiendo el intercambio de conocimiento y propiciando el desarrollo económico, cultural y social, así como un mayor y mejor reconocimiento como ciudad digital. Su trabajo parte de la premisa de realizar una intervención integral donde confluyan esfuerzos del sector público, la empresa privada y la sociedad civil, apuntando siempre a la promoción del desarrollo a través de las TIC. Su tarea se basa en las estrategias de conectividad, apropiación, contenidos y comunicación pública.

Con el fin de insertarse en las dinámicas de la ciudad para consolidar el programa en escenarios propicios para la integración, la participación y la proyección de la ciudad, así como extender las herramientas de la información y la comunicación a diversos públicos, Medellín Digital realiza importantes esfuerzos en las siguientes áreas temáticas: cultura, emprendimiento, gobierno en línea y educación.

Durante el 2011 se lograron avances significativos:

Avances en las temáticas de Medellín Digital 2011

Objetivo:
Ampliar el acceso y conectividad de la comunidad educativa de la ciudad a las TIC.

Resultados:

79 instituciones educativas
intervenidas bajo el modelo Colegios en la Nube.

18 instituciones educativas
intervenidas bajo el modelo convencional.

97 instituciones
intervenidas en total, 247 instituciones en el período 2007-2011.

Objetivo:
Desarrollar procesos de formación en la comunidad educativa.

Resultados:

1.415 estudiantes
beneficiados con la ejecución de la estrategia de uso y apropiación de TIC DiverTIC, con 12 sesiones en cada una de las 100 instituciones.

598 estudiantes
se beneficiaron en la etapa de seguimiento; se hicieron tres sesiones en las 50 instituciones que participaron en el 2010.

Objetivo:
Fortalecer los procesos de uso y apropiación de TIC en la comunidad educativa.

Resultados:

19 publicaciones editoriales
en el portal educativo con temas relacionados con uso y apropiación de TIC.

821 líderes educativos
se certificaron en el uso y apropiación del Portal Educativo.

40 instituciones educativas
donde se ejecutó el proyecto de apropiación.

Recolección de información en 174 instituciones educativas para conocer los indicadores de uso y apropiación de los recursos tecnológicos.

1.507 encuentros
se realizaron con 15.683 personas participantes, se llevaron a cabo 756 reuniones con los equipos gestores; 180 reuniones con directivos, se hicieron ocho talleres de proyectos colaborativos, 17 talleres de PC Móvil, manejo técnico y pedagógico de los equipos. Se desarrollaron 33 reuniones de trabajo con comunidad, 27 talleres de tablero digital, 80 talleres con estudiantes; 66 talleres de herramientas Web, 56 talleres de Google docs, además de 65 visitas de empalme y 219 visitas de acompañamiento y seguimiento (otras actividades: recorrido con directores de centros educativos, gestión de charlas con Red Papaz, acompañamiento y asesoría para el concurso de la herramienta Kodu, entre otros).

Objetivo:
Ampliar el acceso y conectividad de la ciudadanía con las TIC.

Resultados:

Instalación de obras como:
tubería y cableado en 20 sitios de gobierno.

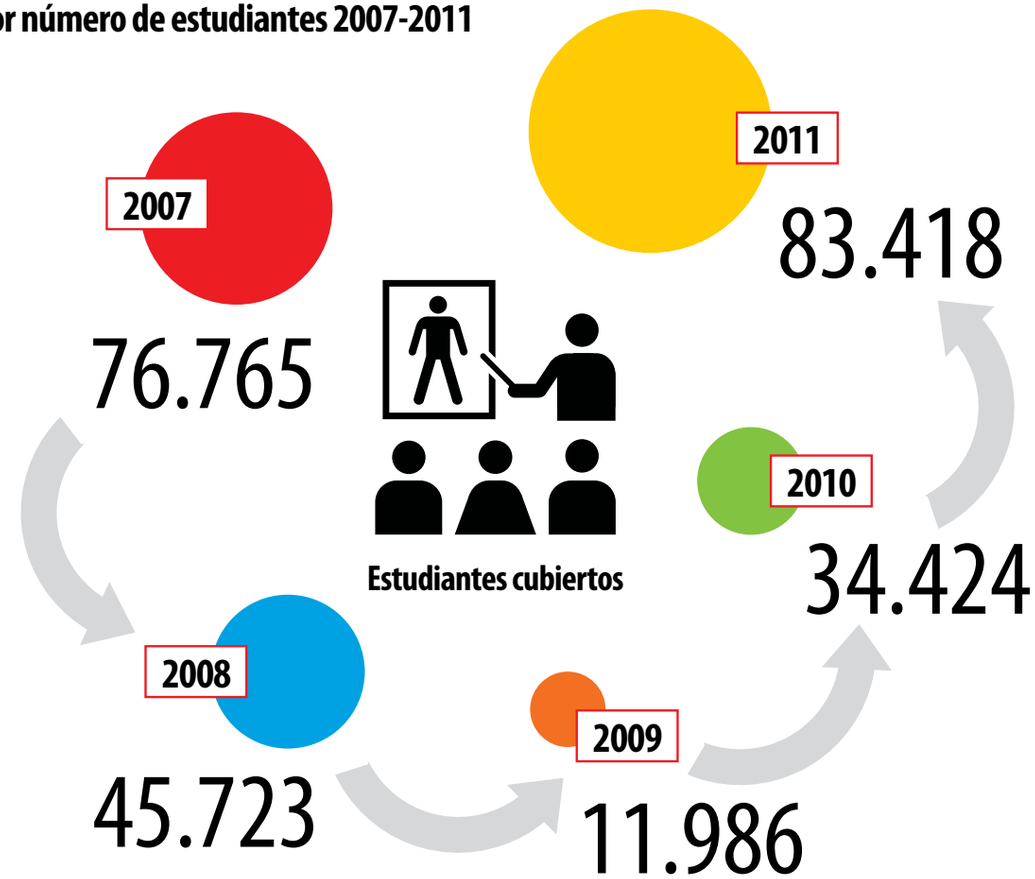
Objetivo:
Fortalecer los procesos de uso y apropiación de TIC en la ciudadanía.

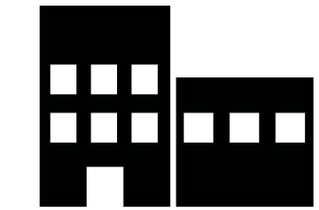
Resultados:

Se realizó la **Evaluación de Impacto** del modelo de apropiación de diagnóstico de TIC en Medellín (diagnóstico, revisión del modelo, línea pedagógica). Se diseñó la estrategia "Medellín, Ciudad del Conocimiento".

Avances en la cobertura del Programa Medellín Digital

Evolución de la cobertura del Programa Medellín Digital por número de estudiantes 2007-2011





Instituciones intervenidas

97 en 2011
36 en 2010
9 en 2009
52 en 2008
65 en 2007

Avances en la cobertura del Programa Medellín Digital

Sitios de gobierno intervenidos

Sitios		Portátiles
20	2011	65
10	2010	44
5	2009	20
10	2008	42

Aportes UNE para Medellín Digital

2011 $3,959 millones

2010 $3,753 millones

2009 $3,008 millones

2008 $3,000 millones

2007 $3,000 millones

Click para ver video.

Territorios Digitales

En alianza con alcaldías y gobernaciones, y bajo el plan actual 'Vive Digital', la empresa ha conectado ciudades a lo largo y ancho del país. Además de infraestructura y redes, UNE desarrolla contenidos orientados a mejorar la educación y a democratizar el conocimiento, con acciones de sensibilización y capacitación para facilitar la apropiación de las tecnologías en distintas ciudades.

Durante el 2011, a través de 'Territorios Digitales', 11 departamentos, 205 municipios y 2.280 instituciones fueron conectados y se instalaron 4.749 computadores. En la siguiente tabla se resumen los principales logros del programa.

11 departamentos

205 municipios

21 telecentros

2.024 instituciones educativas

191 otras instituciones

29 instituciones de salud

2 instituciones de cultura

13 bibliotecas

2.280 instituciones conectadas

4.749 computadores instalados

Teléfonos públicos sin cobro

El programa de teléfonos públicos sin cobro se inició en 1988 con la instalación de 215 aparatos en la comuna Nororiental. En la actualidad hay 2.100 instalados en sectores de estratos 1 y 2.

UNE realiza un aporte significativo con la implementación de teléfonos públicos gratuitos en los sectores más deprimidos de la ciudad. En Medellín, en los estratos 1 y 2 existen teléfonos públicos sin cobro, que comunican a quienes por sus condiciones económicas o de ubicación no tienen acceso a la telefonía básica. Adicionalmente, el servicio se encuentra en las principales vías de la ciudad.

El programa de teléfonos públicos sin cobro se inició en 1988 con la instalación de 215 aparatos en la comuna Nororiental. En la actualidad hay 2.100 instalados en sectores de estratoS 1 y 2, los cuales se encuentran ubicados en 6 comunas de Medellín y 5 corregimientos, 9 municipios del área metropolitana y 8 municipios del oriente antioqueño.

El 39% de los teléfonos se encuentran en sector rural y un 61% en sector urbano. Comprando una tarjeta prepago de UNE, también pueden hacerse llamadas de larga distancia desde ellos.

El monto de las inversiones realizadas desde el inicio de este programa es de

$4,516.9 millones

Área de influencia Teléfonos públicos sin cobro

Municipios de cobertura Área Metropolitana

1

- Barbosa
- Girardota
- Copacabana
- Bello
- Medellín
- Sabaneta
- Envigado
- La Estrella
- Itagüí
- Caldas

Municipios de influencia Oriente cercano

2

- Rionegro
- Guarne
- Marinilla
- Santuario
- El Carmen
- El Retiro
- La Ceja
- La Unión

Corregimientos de Medellín

3

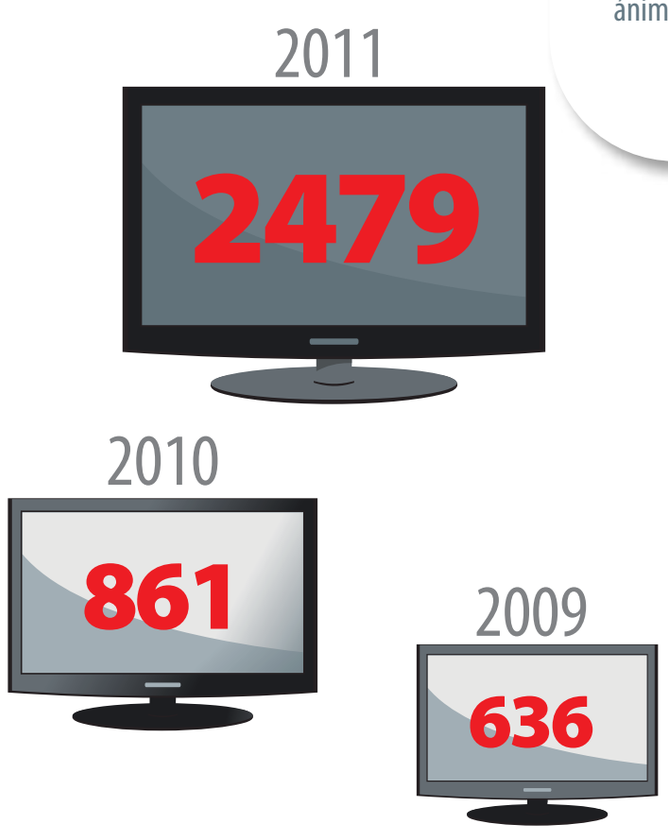
- San Cristóbal
- Santa Elena
- Palmitas
- San Antonio de Prado
- Altavista

TV gratuita
para entidades sin ánimo de lucro

Es un servicio que ofrece UNE en cumplimiento del acuerdo 010 del 2006 de la Comisión Nacional de Televisión, del cual pueden hacerse partícipes todas aquellas entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la protección al menor, al anciano, o el bienestar social; la ayuda a la población desplazada, indigentes, drogadictos o discapacitados. De igual forma las asociaciones de padres de familia, escuelas e instituciones educativas y culturales, hospitales y centros de salud públicos que se encuentren ubicados en el área de cobertura.

Durante el 2011 se registraron 2.479 clientes ESAL, con un cumplimiento del 125%, superando la meta de 1.983 entidades sin ánimo de lucro, y se tiene como reto para el 2012 entregar el beneficio de TV a 2.730 ESAL en todo el país.

ESAL beneficiadas período 2009-2011



Durante el 2011 se registraron 2.479 clientes ESAL, con un cumplimiento del 125%, superando la meta de 1.983 entidades sin ánimo de lucro.

Internet Seguro

UNE promueve hoy la inclusión de la comunidad en la sociedad de la información, mediante su participación y estímulo a proyectos que comprenden la sensibilización en TIC, la investigación y el desarrollo, así como el buen uso de las herramientas tecnológicas por parte de nuestros clientes y/o usuarios. De acuerdo con lo anterior se vienen desarrollando diversos planes para el buen uso de los servicios de telecomunicaciones, especialmente orientado al desarrollo de lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 en cuanto a prevenir, bloquear, denunciar el uso, difusión de imágenes, documentos, archivos audiovisuales, y cualquier uso indebido de las redes de información para publicar material pornográfico, o alusivo a actividades sexuales con menores de edad. Igualmente, la prevención en materia de delitos informáticos.

Internet Seguro hace parte de estos planes y es un programa que desde una perspectiva pedagógica pretende sensibilizar a la comunidad frente a los delitos de pornografía infantil y trata de menores, y su relación con las telecomunicaciones. El programa se imparte a través de seminarios dirigidos a maestros y escuelas de padres, con el fin de que sean multiplicadores de la información con la comunidad educativa.

Con Internet Seguro se ha logrado impactar 3.388 maestros; también se han realizado actividades en colegios y en los principales centros comerciales donde UNE tiene presencia, impactando así aproximadamente a más de 20.000 niños a nivel nacional.

20.000 niños

han sido impactados con el programa Internet Seguro, por medio de actividades en colegios y centros comerciales

Participantes en los seminarios bajo el programa Internet Seguro en 2010

Ciudad / municipio	Número de asistentes	Instituciones aprox.	Número de seminarios por ciudad
Rionegro	125	0	1
Cali	452	182	3
Medellín	570	380	7
Buga	260	187	1
Cúcuta	76	35	1
Manizales	50	33	1
Armenia	128	34	1
Cartagena	96	30	1
Girón	120	120	1
9	**1.877**	**1.001**	**17**

Participantes en los seminarios bajo el programa Internet Seguro en 2011

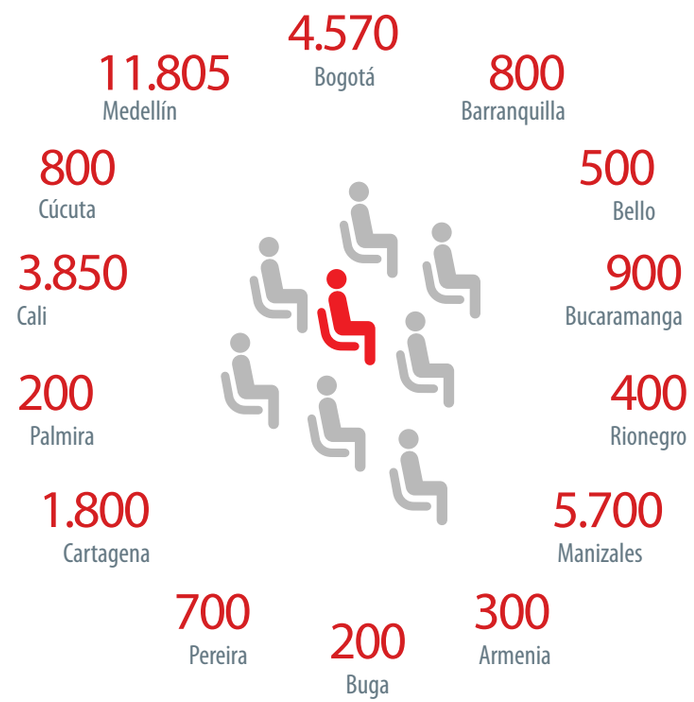
Ciudad / municipio	Número de asistentes	Instituciones aprox.	Número de seminarios por ciudad
Girardota	100	34	1
Barbosa	55	47	1
Sabaneta	33	17	1
Carmen de Viboral	58	47	1
Cali	100	60	1
Piedecuesta	95	34	1
Retiro	54	2	1
La Ceja	17	5	1
Marinilla	43	50	1
Guarne	42	29	1
Tuluá	230	23	2
Pereira	203	150	2
Barranquilla	276		2
Envigado	45	15	2
Bucaramanga	160	ND	1
15	**1.511**	**513**	**19**

Los retos

Fortalecer el programa Internet Seguro en la ciudad de Bogotá.

Intervenir las escuelas, colegios y escuelas de padres con el programa de Internet Seguro. Iniciar acercamientos con la Secretaría de Educación.

Asistentes a las funciones del Mundo de Onda en todo el país para el 2011



Cultura, deporte y recreación

Vinculación con eventos, proyectos e instituciones culturales y recreativas del país
Es un objetivo claro de UNE contribuir en el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades donde actuamos, a través de proyectos relevantes para la comunidad.

Por eso, durante 2011 nos vinculamos en todo el país con los diferentes programas y acciones de impacto social.

La presencia nacional de UNE se evidencia en la prestación de los servicios y en la vinculación a actividades que promueven el desarrollo de las regiones.

Apoyo al deporte:

- Patrocinio del equipo nacional de ciclismo EPM UNE, que ayuda a la promoción de uno de los deportes emblema de Colombia.
- Patrocinio al fútbol colombiano, con el apoyo directo a nueve equipos del rentado nacional.

- Apoyo a corporaciones o grupos que promueven la participación en el deporte, principalmente entre niños y jóvenes, como la escuela de fútbol "Recrear" en Bucaramanga.

Apoyo a la cultura y a la ciencia:
UNE patrocina desde su creación la sala interactiva "Territorios digitales", del Parque Explora en Medellín. Con este aporte busca incentivar el conocimiento y el sano esparcimiento a través de la educación en ciencia y tecnología.

Igualmente, con el patrocinio al Parque Cultural del Caribe en Barranquilla, UNE contribuye a la promoción del patrimonio natural, cultural e histórico del Caribe

colombiano, a través de herramientas innovadoras y tecnológicas.

Parte importante de la promoción cultural de las regiones es la celebración de las festividades que reviven su historia y tradiciones. Por ello, nos vinculamos a las comunidades a través de aquellos eventos que se convierten en referentes de ciudad y cultura, como: Feria de las Flores, Feria de Manizales, Feria de Cali, Feria de Bucaramanga, Carnaval de Barranquilla, Fiestas de la Independencia en Cartagena, Feria de Armenia y el Festival de Teatro de Manizales, entre muchos otros.

A través del apoyo a las escuelas de salsa en Cali UNE promovió nuevos talentos entre los jóvenes más necesitados de la ciudad.

Los parques se han convertido en un importante referente para el turismo de las regiones. La compañía se vinculó a dos de los lugares más reconocidos del país, como el Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria, Panaca, en el eje cafetero, y el Parque Nacional del Chicamocha, en Santander. De igual manera, en Manizales contribuyó con su aporte económico al mantenimiento y la conservación del Bosque Popular El Prado, y al desarrollo de las actividades que realiza el hospital infantil de esta ciudad, una labor que hace de la mano de la Cruz Roja colombiana de Caldas,

Aliado en los principales eventos del país

UNE ha participado activamente como aliado tecnológico de los más grandes eventos en el país, brindando soluciones a la medida de las necesidades y exigencias de dichos eventos y permitiendo obtener resultados de altísima calidad. Durante el año 2011 se ejecutaron 164 eventos por un valor de $2,539,349,833. En total la participación en eventos y patrocinios fue de $6,992,322,794.

Entre los principales eventos que apoyamos se destacan: Hay Festival, Festival internacional de cine de Cartagena, Panamericano de ciclismo, Feria del Libro Bogotá, Colombiamoda, Festival de Petronio, 7 Diálogo Internacional del Agua, Concierto Calle 13, entre muchos otros.

Red de Bibliotecas

La red integra 59 bibliotecas públicas de Medellín y la región, con el propósito de compartir esfuerzos, conocimientos y experiencias para mejorar las condiciones educativas y culturales de las comunidades. Las bibliotecas se apoyan en una red de telecomunicaciones para lograr su interconexión y presentar a los usuarios una vista unificada de los recursos disponibles.

2011 fue un año donde el portal de la red se logró fortalecer gracias a una completa actualización gráfica y de contenidos, atrayendo una mayor cantidad de visitantes y facilitando la consulta por parte de los diferentes usuarios, que como novedad encontraron disponible la Enciclopedia Océano, la cual tuvo gran acogida.

Las comunidades de bibliotecólogos y de medio ambiente lograron tener una mayor visibilidad y promover el crecimiento personal de quienes las integran, apalancándose en las TIC para lograr un trabajo colaborativo.

Así mismo, durante este periodo Comfenalco ingresó a ser parte de la red, consolidando para la ciudad y su área metropolitana una propuesta de mayor envergadura para la cultura y la educación.

1.600.000
usuarios en las salas TIC

2.000
capacitaciones en TIC y otros

5.000
seguidores en redes sociales

2
enciclopedias virtuales

1.000.000
volúmenes del catálogo en línea

1.500.000
visitas al Portal

19.000
usuarios registrados en el Portal

2.200
e-Books

Telecentros punto común

Los Telecentros punto común son once centros de navegación en barrios y corregimientos de la ciudad. Tiene como objetivo principal desarrollar una cultura de conocimiento que permita a los ciudadanos participar activamente en el crecimiento económico y social de Medellín utilizando las tecnologías de la información.

En este año se desarrollaron doce convenios interinstitucionales; además, se continuaron ofreciendo los cursos de informática básica potencial (Excel, Word, Power Point) en los distintos centros de navegación, mejorando la alfabetización digital de las comunidades usuarias. También se actualizaron los computadores en dos de sus salas.

Telecentro	Usuarios por Telecentro	Número de capacitados
San Antonio de Prado	17,444	30
Altavista	16,439	20
Robledo	22,009	125
Boyacá	5,501	37
Esperanza	9,752	114
Santa Cruz	11,418	50
San Pedro	10,966	100
Moravia	38,345	256
Estancias	9,213	30
Ávila	14,068	176
La Sierra	22,358	75
	TOTAL 177,513	TOTAL 1.013

Centros de desarrollo Digital

Con el ánimo de fomentar el acceso, uso y apropiación de las TIC en zonas de baja teledensidad de Bogotá, UNE ha dispuesto dos telecentros; el primero, ubicado en el barrio Pinar de Suba, en la localidad del mismo nombre, y el segundo, en el barrio 20 de Julio, en la localidad de San Cristóbal. Estos escenarios fueron acondicionados para prestar el servicio de capacitación gratuita en conocimientos básicos de informática e Internet que apalanquen el desarrollo de estas comunidades.

En 2011, en los dos telecentros fueron capacitadas 2.755 personas, de las cuales 1.158 fueron en el 20 de Julio y 1.597 en el telecentros de Pinar de Suba.

Programa de Financiación Social

Este programa busca facilitar a los clientes de EPM y UNE el acceso a la financiación de productos y materiales para la construcción, asociados al consumo de los servicios públicos y de telecomunicaciones, para que mejoren su calidad de vida, permitiendo proyectar el compromiso social del Grupo Empresarial EPM con un impacto positivo en la comunidad.

Contamos con dos alternativas de financiación:

1

Tarjeta Grupo EPM

Es una tarjeta de marca propia con crédito rotativo, orientada a los clientes con buen comportamiento de pago de su factura de servicios públicos. Con la tarjeta se pueden adquirir electrodomésticos, gasodomésticos, equipos de cómputo, equipos de audio y video y/o realizar mejoras en el hogar a través de aliados comerciales.

2

Crédito Grupo EPM

Es un crédito para compra de bienes relacionados con las telecomunicaciones de manera empaquetada: producto + servicio, dirigido a clientes potenciales o actuales de UNE.

Con la tarjeta Grupo EPM, 71.727 familias antioqueñas cuentan hoy con crédito; 14.356 familias de todo el país cuentan con crédito de destinación específica, poniendo así a disposición de los hogares más de 86.000 millones de pesos en créditos.

Los retos para el 2012

- 52.300 nuevas familias beneficiarias con Tarjeta y 25.473 de UNE.
- 1.000 créditos para micro y pequeñas empresas con el acompañamiento del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Alrededor de $80,000 millones en créditos nuevos.
- Profundizar la expansión en Antioquia y otros municipios del país.
- Estabilización del *scoring* de aprobación a la medida.
- Otorgar créditos de acceso (conexión y redes internas) para los servicios de gas, electricidad y aguas desde el programa de Financiación Social.

71.727 familias

antioqueñas cuentan hoy con créditos gracias a la tarjeta Grupo EPM

Financiación de Servicios UNE

Uno de los principales objetivos es mantener la base de clientes en todos los servicios, teniendo como ejes fundamentales la calidad y la oportunidad en la atención al usuario. Durante el 2011 les brindamos facilidades de pago a través de la financiación de los servicios. Esta opción, además de convertirse en una alternativa de solución para 20.000 clientes que por distintas circunstancias no podían asumir el costo de sus servicios en determinado momento, nos permitió contribuir a generar bienestar.

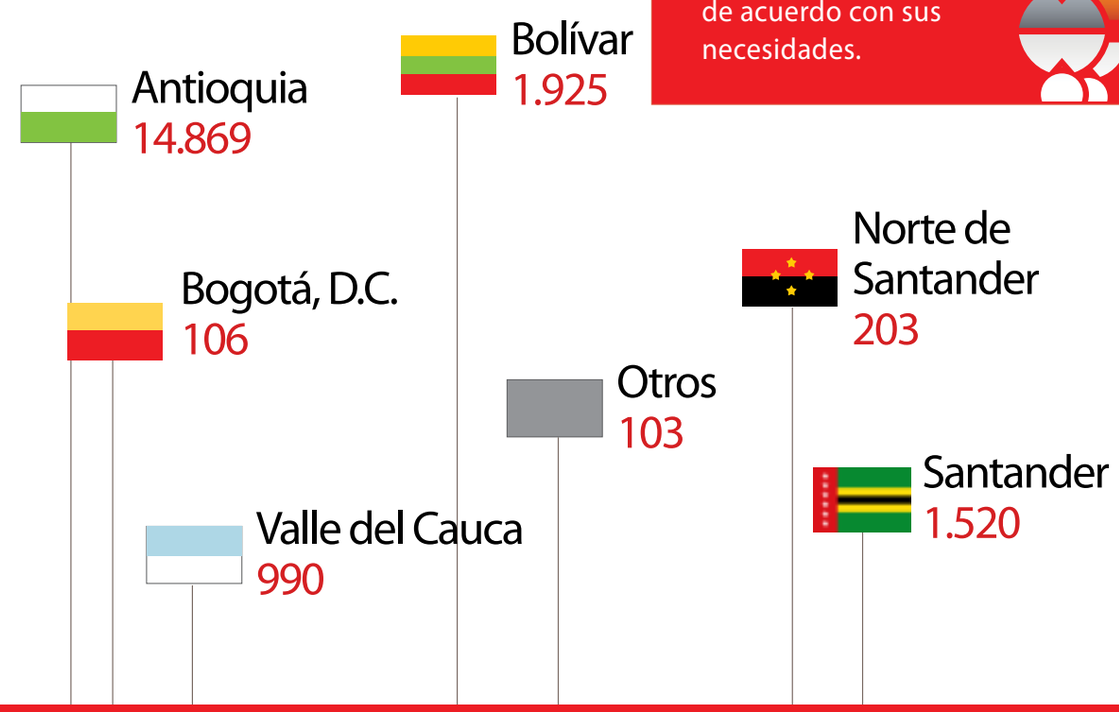
Los servicios financiados son aproximadamente 57.000, entre televisión, Internet y telefonía.

Durante 2011 se presentaron diferentes planes y promociones, buscando ofrecerle al cliente un portafolio acorde con sus necesidades en telecomunicaciones y su capacidad de pago. La estadística de financiaciones realizadas en el 2011 por cada departamento es la siguiente:

Los retos

Para 2012 el reto es proporcionar más y distintos medios de pago a los clientes, con el fin de disminuir la deserción de usuarios por cartera morosa y buscar cada vez más alternativas para que los clientes puedan disfrutar los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con sus necesidades.

Clientes con financiación por departamento



08 Gestión Ambiental

- Política ambiental - Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE
- Adopción del principio de precaución
- Acciones emprendidas frente al cambio climático
- Uso eficiente de los recursos
- Integración de la infraestructura con el entorno
- Control de emisiones
- Cultura ambiental
- Reconocimientos
- Inversiones

Política Ambiental

Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE

UNE adopta de la casa matriz EPM la política Ambiental a través de su política de Gestión Integral, donde hace explícito su compromiso con el valor corporativo de la Responsabilidad Social Empresarial. En el pilar ambiental significa gestionar los aspectos positivos y negativos generados por la Compañía, lo que implica: cumplir la legislación ambiental, el uso racional de los recursos, la mejora continua del desempeño ambiental, la promoción y el fortalecimiento de la cultura ambiental y la comunicación transparente de su gestión.

Su implementación se viene desarrollando bajo el procedimiento de Gestión Ambiental, estructurado en cumplimiento a la NTC ISO 14001:2004. En el 2011, gracias al esfuerzo y compromiso de la Organización se obtuvo la certificación bajo la norma ISO, con el alcance "Comercialización, instalación, operación, mantenimiento y servicio al cliente de servicios de información, comunicación y entretenimiento que integran: voz, datos, valor agregado y multimedia" en la ciudad de Bogotá. Para este año la firma *Bureau Veritas* verificó el sistema y otorgó la certificación bajo este estándar.

El pilar ambiental significa gestionar los aspectos positivos y negativos generados por la Compañía, lo que implica: cumplir la legislación ambiental, el uso racional de los recursos, la mejora continua del desempeño ambiental, la promoción y el fortalecimiento de la cultura ambiental y la comunicación transparente de su gestión.

El compromiso de UNE con la gestión ambiental se hace evidente a través de la herramienta de medición llamada Índice de Gestión Ambiental Empresarial –IGAE–.

El Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE hace parte de los indicadores de primer nivel del Cuadro de Mando Integral –CMI– del Grupo EPM. Dicho índice tiene como objetivo monitorear el estado de la gestión ambiental en las empresas y negocios que conforman el Grupo, con relación a compromisos asumidos, permitiendo determinar la línea base de la gestión y su evolución, conocer fortalezas y oportunidades de mejora; definir e implementar acciones pertinentes, establecer comparaciones y trazabilidad de la gestión, identificar sinergias y determinar la gestión ambiental en adquisiciones.

El IGAE se determina anualmente y su indexación se hace sobre 1.000 puntos posibles, distribuidos en 25 preguntas en 5 ejes o temáticas. Los resultados se califican con una escala cualitativa y cuantitativa, así:

Temáticas valoradas en IGAE y puntuación

- **180** Dirección, enfoque y soporte de la gestión
- **120** Legislación ambiental y compromisos voluntarios
- **410** Gestión de aspectos ambientales y desempeño
- **220** Cultura, participación y comunicación ambiental
- **70** Cambio climático

Rangos de calificación Grupo EPM

Rojo
$X \leq 35\%$

Amarillo
$35\% < X < 70\%$

Verde
$X \geq 70\%$

UNE ha presentado el IGAE al grupo EPM por tres años consecutivos: 2009, 2010 y 2011.

Para el año 2010 el IGAE arrojó para UNE un valor de 90%, 17 puntos por encima del año anterior y 10 puntos por encima de la meta establecida para el 2010.

Para 2011 la calificación obtenida fue de 92 puntos, 2 puntos por encima del año anterior y 12 puntos por encima de la meta, lo que ratifica el compromiso de UNE con el cumplimiento de la política Ambiental del Grupo Empresarial.

Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE para las Empresas y Negocios del Grupo EPM 2009, 2010 y 2011

2011 92 puntos

2010 90 puntos

2009 73 puntos

Adopción del principio de precaución

Para dar cumplimiento al lineamiento asociado a un enfoque preventivo que establece la política Ambiental Grupo Empresarial EPM, la Compañía adoptó el modelo de gestión ambiental internacional establecido por la norma ISO 14001:2004.

La minimización en la generación de los residuos, la reducción en el consumo de energía eléctrica, combustibles, agua y otros materiales e insumos; la disminución de las emisiones de gases efecto invernadero, la ubicación de equipos e infraestructura previniendo impactos, el rediseño evitando la interrelación infraestructura componente arbóreo; fuentes de agua e infraestructura de servicios, el uso de infraestructura compartida para la ampliación de cobertura y nuevos servicios, son algunas de las acciones que materializan el principio de precaución ambiental asumido por la Compañía en su gestión al respecto.

Desde su principal marco de actuación, la política Ambiental del Grupo Empresarial EPM, UNE manifiesta su conciencia de interdependencia con el ambiente que le implica la realización de una gestión integral en el tema, lo que significa el desarrollo de un conjunto de acciones para la prevención, mitigación, corrección y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades, así como de los impactos que estos puedan recibir del medio, estableciéndose así dentro de sus compromisos un lineamiento claro de realización de una gestión ambiental con enfoque preventivo.

Para dar cumplimiento al lineamiento asociado a un enfoque preventivo que establece la política Ambiental Grupo Empresarial EPM, la Compañía adoptó el modelo de gestión ambiental internacional establecido por la norma ISO 14001:2004, el cual a la fecha está debidamente certificado por *Bureau Veritas Certification,* cuyo enfoque fundamenta su razón de ser.

Acciones emprendidas frente al cambio climático

Durante el año 2011, UNE trabajó de la mano con el Grupo EPM en la determinación del Inventario de Gases Efecto Invernadero – GEI emitidos por UNE y sus filiales en los años 2009 y 2010. El inventario tuvo en cuenta las emisiones alcance 1 y alcance 2 y fue elaborado con base en el Protocolo de Gases Efecto Invernadero del *World Business Council for Sustainable Development* WBCSD y el *World Resources Institute* WRI. Tomando como referencia la metodología trabajada con el Grupo EPM, UNE calculó el resultado para el período 2011. Los resultados correspondientes se detallan en la siguiente tabla:

Durante el año 2011, UNE trabajó de la mano con el Grupo EPM en la determinación del Inventario de Gases Efecto Invernadero – GEI emitidos por UNE y sus filiales en los años 2009 y 2010.

Emisiones de CO_2
UNE 2009, 2010 y 2011

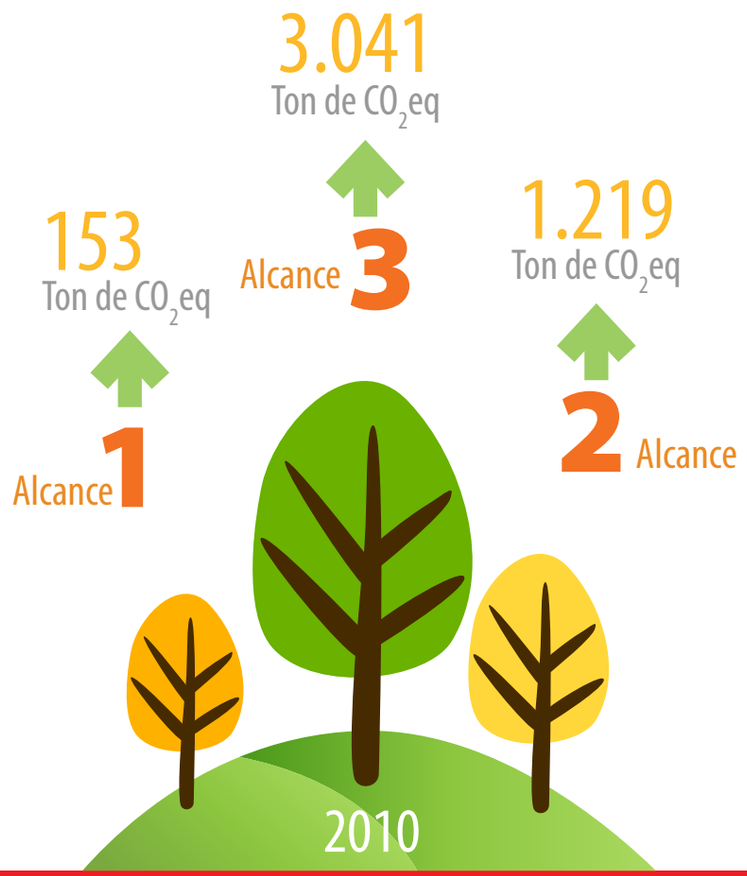
2011[1] 7,776.20 Ton de CO_2eq

2010 12,064 Ton de CO_2eq

2009 12,946 Ton de CO_2eq

1. La reducción tan drástica en los gases efecto invernadero durante el año 2011, reducción del 35,54% en comparación con las emisiones del 2010, obedece a un cambio muy importante en los factores de emisión del Sistema de Interconexión Nacional, ya que para el año 2010 el factor de emisión fue de 0.184 tCO2/MWh, mientras que para el año 2011 el factor de emisión fue 0.103 tCO_2/MWh.

Emisiones de CO_2 para el servicio de TV UNE Valle de Aburrá y oriente cercano para el 2010



Este mismo año, como una iniciativa propia y bajo el mismo protocolo, UNE realizó el inventario de gases efecto invernadero para el servicio de televisión prestado en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y el oriente cercano. En este ejercicio se tuvieron en cuenta los datos correspondientes al año 2010 y las emisiones alcance 1, 2 y 3.

Estos inventarios ayudan a la Organización a enfocar sus esfuerzos en donde realmente se puede impactar de manera directa la disminución de su huella de carbono y, por lo tanto, contribuir al tema de cambio climático.

UNE es consciente de las implicaciones y los riesgos asociados al cambio climático, principalmente en lo que se refiere a la prestación de sus servicios en cuanto a disponibilidad energética y operación de la infraestructura necesaria. Igualmente, del potencial que tienen los servicios prestados por la Compañía, servicios de TIC, en la mitigación y prevención del efecto climático fundamentado principalmente en la disminución en el consumo de recursos, la gestión eficiente de los mismos y el enfoque producto/servicio desmaterialización. Algunos ejemplos de ello son los servicios de videoconferencias y los sistemas inteligentes de movilidad (*Smart City*), con lo que se disminuye el consumo de combustibles fósiles por desplazamientos, al igual que el uso eficiente de energía, tanto en redes como en el consumidor final, mediante las redes inteligentes, *Smart Green* y domótica, además de la consolidación de los servicios en red, tales como los de computación en la nube (*Cloud Computing*) y el acceso a películas en la red.

Uso eficiente de los recursos

Materiales

Una de las materias primas básicas más usadas en UNE es el papel. Se usa en las actividades administrativas y en la facturación de nuestros servicios. A continuación se detalla el consumo de papel para los últimos tres años.

Para el año 2011 se presentó una disminución del 62% en el consumo de papel asociado a la administración en general, así mismo una disminución del 30% en el consumo por concepto de facturación, como consecuencia de las diferentes acciones llevadas a cabo en el marco de la campaña ambiental "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos", el proyecto de Gestión Documental "Documentum", la reutilización en impresoras y el aumento del número de usuarios de FacturaWeb, entre otros.

Es importante resaltar nuestra contribución al cuidado del medio ambiente a través de la disminución del uso de papel, energía y agua utilizados en el proceso de impresión de facturas con la iniciativa FacturaWeb, una modalidad de pago que brinda a los clientes de UNE la oportunidad de recibir, visualizar y pagar la factura de servicios vía Web. Al finalizar 2011 se contaba con la vinculación de 20.504 usuarios a este sistema.

Consumo de papel en las actividades administrativas y de facturación

Papel Administrativo		Papel Facturación
7.669,5	2011	105.757
20.227	2010	150.240
27.541	2009	146.658

Es importante resaltar nuestra contribución al cuidado del medio ambiente a través de la disminución del uso de papel, energía y agua utilizados en el proceso de impresión de facturas con la iniciativa FacturaWeb, una modalidad de pago que brinda a los clientes de UNE la oportunidad de recibir, visualizar y pagar la factura de servicios vía Web.

Energía

Avances en el Programa de Energía PUREE

Dentro de los programas ambientales de UNE, contamos con el Programa Uso Racional y Eficiente de la Energía (PUREE), cuyo objetivo principal es lograr un uso racional y eficiente de la energía directa e indirecta de fuentes primarias. Se ha establecido como meta a 2015 reducir el 20% en el consumo de energía eléctrica por cliente (incluye Internet, TV, telefonía).

El PUREE comprende diferentes actividades, como: iluminación eficiente e inteligente, red inteligente, reemplazo de equipos, instalación de terrazas verdes, configuración de ecoprácticas ofimáticas, entre otros. Durante el 2011 en el tema de iluminación se logró aumentar de 77% de fuentes lumínicas de alta eficiencia a 83%.

Los valores correspondientes al 2011 en consumo de energía desglosado por fuentes se presentan a continuación:

Consumos de energía por tipo de fuente	Unidades	2009	2010	2011
Consumo directo de energía directa adquirida.	Gas natural (m^3) ACPM (galones) Gasolina (galones)	60.624 6.592 84.096	58.251 19.745 85.895	55.260 12.402 61.206
Consumo directo de energía directa vendida.	N/A	N/A	N/A	N/A
Consumo directo de energía directa producida.	Energía eléctrica producida (kWh)	N/A	Se instalaron paneles solares en el último trimestre.	52.000 [2]
Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Energía eléctrica comparada (kWh) [3]	57.293.104	61.928.566	65.675.963

2. Valor estimado.
3. Valor calculado de los Estados Financieros.

En el 2011 se presentó un incremento en el consumo de energía que está directamente relacionado con el aumento del número de clientes en el mismo año. No obstante, cuando se analiza el consumo de energía por cliente, se evidencia que esta relación disminuyó, como se muestra a continuación:

Actualmente existen varias iniciativas para disminuir los consumos indirectos de energía, dentro de las cuales se encuentra el fortalecimiento de las videoconferencias, teleconferencias y *Web conference*, como mecanismos de comunicación entre las sedes en todo el país, lo que contribuye a la disminución de desplazamientos por parte de los funcionarios. Los datos de uso de estos mecanismos de comunicación se presentan a continuación:

Uso de las Videoconferencias en UNE período 2009-2011

Web Conference

2011	1.126
2010	724
2009	38

Video Conference

2011	1.529
2010	1.063
2009	352

El uso de Web *conference* se vio incrementado en un 36% con respecto al 2010, mientras que las video conferencias aumentaron en un 30% con respecto a 2010.

Variación del Indicador Consumo de energía por cliente

	Consumo energía	No. clientes	Indicador kwh/ clientes/mes
2010	61.928.566	2.925.137	21.17
2011	65.675.963	3.671.968	17.89

Variación
15.50%

Ecoprácticas ofimáticas

Durante el 2011 se dio continuidad a las prácticas ofimáticas definidas en el 2010, con el fin de alcanzar un impacto óptimo para la productividad, la economía de la Compañía y un beneficio para el medio ambiente. Con esta iniciativa se logró en 2011:

5.300 equipos de cómputo configurados, que representan 1.790 Ton de CO_2 equivalente evitado.

Ahorros superiores al 35% en consumo energético de los equipos de cómputo.

Terrazas verdes

Con el objetivo de disminuir costos directos e indirectos asociados a los componentes civiles, operativos y ambientales, se continuó con la instalación de terrazas verdes en sedes administrativas y operativas de UNE, como en la central telefónica de San Javier (Medellín) y en la sede administrativa y operativa de Nutibara (Medellín). Con los sistemas de terrazas verdes se estima una reducción del consumo de energía eléctrica asociada a los equipos de aire acondicionado de 45% aproximadamente. A continuación se muestran las terrazas verdes construidas a la fecha:

Aumento en los equipos de cómputo configurados con Ecoprácticas Ofimáticas

Equipos de cómputo configurados

2011 5.300

2010 4.450

Toneladas de CO_2 evitado

2011 1.790

2010 1.503

Terrazas verdes UNE en 2010 y 2011

Sede UNE	Ubicación	Año instalación terraza verde	Área m²	Componentes ambientales relacionados
Central Bello	Bello, Antioquia	2010	780	Ahorro de energía Eléctrica Mejoramiento del paisaje
COM América	Medellín, Antioquia	2010	40	Mejoramiento del paisaje
Central San Javier	Medellín, Antioquia	2011	669	Ahorro de energía Eléctrica Mejoramiento del paisaje
Sede Nutibara	Medellín, Antioquia	2011	398	Mejoramiento del paisaje

Área Total construida (m²) 1.887

Calentadores solares de agua

A finales del año 2011 se instaló en el despacho Guayabal un sistema de calentamiento solar de agua con una capacidad de 2.000 litros para abastecer una población aproximada de 80 funcionarios, que permitió remplazar los sistemas de calentamiento eléctricos y de gas.

Sumado al sistema de calentamiento solar de agua instalado a finales del año 2010 en el despacho Pedregal, con capacidad para 1.000 litros, se tiene el 100% del agua caliente para despachos de personal técnico propio con sistemas de calentamiento solar.

Un sistema de calentamiento solar de agua captura la energía térmica del sol para calentar el agua utilizada en el despacho para las duchas de los empleados. Esta tecnología solar utiliza una serie de tubos especialmente diseñados y revestidos con materiales que absorben los rayos del sol. Con esta energía gratis, ecológica y renovable, se caliente el agua.

Calentadores solares de agua instalados a la fecha:

Calentadores solares UNE en 2010 y 2011

Sede UNE. Despacho Pedregal - Medellín, Antioquia

2010 → 1.000 Litros | 40 Personas | **Ahorro de energía eléctrica** Componente Ambiental relacionado

Sede UNE. Despacho Guayabal - Medellín, Antioquia

2011 → 2.000 Litros | 80 Personas | **Ahorro de energía eléctrica** Componente Ambiental relacionado

Total capacidad Litros **3.000** **120** Total capacidad Personas

Diplomado de uso eficiente de energía en las TIC

Durante el año 2011 se seleccionaron 34 personas de diferentes áreas de la Organización que fueron formadas en uso eficiente de la energía, a través de un diplomado de 126 horas presenciales impartido por el Centro de Estudios de Energía del Tecnológico de Monterrey, con docentes certificados en administración de energía –*Certified Energy Manager* CEM–, profesionales de la calidad de energía, –*Certified Power Quality* CPQ–, profesionales de la eficiencia en iluminación –*Certified Lighting Efficiency Professional* CLEP–, todas estas certificaciones de la AEE (The Association of Energy Engineers).

Como resultado del diplomado se plantearon 32 proyectos de eficiencia energética, algunos de los cuales se encuentran en implementación y otros en fase de evaluación para su desarrollo. Para el año 2012 está proyectado hacer la selección de 20 personas en la ciudad de Bogotá para continuar la formación técnica en uso eficiente de la energía.

Las temáticas desarrolladas en el diplomado fueron:

- Conceptos básicos de energía.
- Administración de la energía.
- Estructura de las tarifas de energía y eléctricas.
- Plan de energía anual y presupuesto para proyectos anuales.
- Presupuesto, pronóstico de los consumos y costos energéticos.
- Instrumentación y medición.
- Códigos y estándares de la energía.
- Iluminación.
- Motores eléctricos.
- Sistemas de aire comprimido.
- Sistemas de HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado).
- Aislamiento térmico.
- Cogeneración.
- Fuentes alternas de energía.
- Edificios.
- Calidad de la energía.
- Alambrado y puesta a tierra.
- Alternativas para el acondicionamiento de la energía.
- Armónicas.
- Corrección del factor de potencia en presencia de armónicas.

Agua

Avances en el Programa Uso Eficiente y Ahorro del Agua

El programa de uso eficiente y ahorro del agua ha arrojado los siguientes resultados:

- Disminución del 26% del indicador de consumo de agua/cliente con respecto a la línea base 2009 (consumo calculado a partir de los estados financieros).
- 3.228 dispositivos ahorradores de agua funcionando.
- 21 baterías sanitarias con sistemas de cero consumos y equipos de ultra ahorro de agua.
- Aprovechamiento de aguas lluvias y aguas de condensado en aires acondicionados.

Los datos relacionados con consumo de agua distribuida por fuentes se presentan a continuación:

Volumen total de agua captada en m³

2011	149.998
2010	155.553
2009	201.492

Captación de agua por fuentes periodo 2009-2011

1 Volumen total de agua	2 Volumen de aguas subterráneas	3 Volumen de aguas superficiales	4 Volumen total de agua	5 Volumen de aguas suministradas por terceros
201.492 2009	10.358 2009	0 2009	0 2009	191.134 2009
155.533 2010	10.358 2010	0 2010	0 2010	145.175 2010
149.998 2011[4,5]	10.358 2011[4,5]	0 2011[4,5]	0 2011[4,5]	139.640 2011[4,5]

4. La información del 2010 corresponde a 93 instalaciones, la del 2009, a 78.
5. La información del 2011 corresponde a cálculos a partir de estados financieros.

Durante el 2011 se presenta una disminución de 5.535 metros cúbicos de agua suministrada por terceros, que está directamente relacionada con las actividades realizadas dentro del programa, teniendo en cuenta el aumento de la capacidad operativa y administrativa de la Compañía.

Adicionalmente, cuando se hace el análisis del consumo de agua por cliente, se evidencia una disminución de esta relación en el 2011 respecto al año anterior.

Diálogos del Agua D7

Con el fin de promover en nuestros grupos de interés una cultura de protección frente al recurso agua, UNE se vinculó como patrocinador del Séptimo Diálogo Interamericano sobre la Gestión del Agua -D7. Evento que convocó 35 países donde se discutieron temas asociados a la administración de los recursos hídricos y se incluyeron jornadas académicas, de transferencia científica y se dieron a conocer una variedad de propuestas creativas ligadas al recurso.

Variación de la relación consumo de agua por cliente

	Consumo agua (m^3)	No. clientes	Indicador m^3/ clientes/mes
2010	145.175	2.925.137	0.05
2011	139.640	3.671.968	0.04

Integración de la infraestructura con el entorno

Como complemento a las estrategias planeadas e implantadas dentro del plan del componente arbóreo durante el último trimestre del año 2011, UNE firmó el "Pacto por los Bosques de Antioquia" con el municipio de Medellín, a través del Jardín Botánico.

Biodiversidad

Avances frente al Plan de Manejo del Componente Arbóreo:

Durante el año 2011, a través de una segunda fase se dio continuidad al trabajo del año 2010 en donde se había definido el Plan de Manejo del Componente Arbóreo que interfiere con sistemas de telecomunicaciones de UNE.

En esta segunda fase se definieron tres objetivos específicos, de manera que se pudiera aportar al tema de planeación de la arborización en zona urbana en armonía con las redes de servicios públicos y redes de telecomunicaciones; al tema de valoración económica del impacto paisajístico de las redes aéreas de telecomunicaciones y distribución de energía eléctrica, y al tema buenas prácticas para intervenciones subterráneas en conflicto con la parte radicular de los árboles.

Como complemento a las estrategias planeadas e implantadas dentro del plan del componente arbóreo durante el último trimestre del año 2011, UNE firmó el "Pacto por los Bosques de Antioquia" con el municipio de Medellín, a través del Jardín Botánico, con el cual todos los firmantes del pacto comparten los propósitos de conocimiento, preservación, restauración, establecimiento y uso sostenible de los bosques naturales y plantaciones forestales, agroforestales y silvopastoriles en Antioquia y el desarrollo de una cultura forestal asociada a estos ecosistemas.

Avances en el Plan de Gestión del Paisaje PGP: mimetización de armarios

Durante el año 2011 UNE participó activamente en el Comité de Aseo y Ornato del municipio de Medellín, el cual tiene como función que cada una de las entidades municipales y entidades descentralizadas se responsabilicen por el mantenimiento de su infraestructura en la ciudad, y aporten para que Medellín continúe siendo la llamada "tacita de plata" por su aseo y limpieza. Para el año 2011 UNE destinó y ejecutó recursos por un valor de $140,000.000 para llevar a cabo las labores programadas con el Comité de Aseo y Ornato.

Como actividades que hacen parte integral del Programa de Gestión del Paisaje, se hizo una prueba piloto de mimetización de armarios en Medellín y la pintura artística de dos fachadas de centrales telefónicas, con la finalidad de integrar estéticamente esta infraestructura al entorno y avanzar en el cumplimiento de la meta definida para este programa. Estas actividades buscan la apropiación y el respeto de estos elementos (armarios y fachadas) por parte de la comunidad vecina y de la ciudadanía, en general, que interactúa diariamente con esta infraestructura.

En cuanto a zonas de alta biodiversidad, la operación de UNE no tiene actuación sobre áreas protegidas o áreas no protegidas con alta biodiversidad y, por lo tanto, no requiere de licencias ambientales según lo establecido por la normatividad ambiental vigente; el gran foco de actuación es la zona urbana de los municipios.

No obstante lo anterior, la Empresa tiene definidos, desde su planeación ambiental, los programas de Manejo del Componente Arbóreo (PMCA) y el Programa de Gestión Ambiental en Proyectos, Obras y Actividades No Licenciadas (GAPOA); programas con los cuales busca que cualquier actividad que se realice, que pueda de una u otra manera afectar cualquier recurso natural en cualquier área, se ejecuten bajo el marco legal en la materia y bajo las buenas prácticas de manejo ambiental que toman como principio fundamental la prevención de la contaminación.

Los impactos ambientales generados por la operación de la Compañía se detallan en la matriz de aspectos e impactos ambientales de la Organización.

Durante el año 2011 UNE participó activamente en el Comité de Aseo y Ornato del municipio de Medellín, el cual tiene como función que cada una de las entidades municipales y entidades descentralizadas se responsabilicen por el mantenimiento de su infraestructura en la ciudad.

Control de Emisiones

Emisiones Atmosféricas

Avances en el Programa de Emisiones Atmosféricas PEA:

Con el fin de gestionar las emisiones de gases y material particulado (gases efecto invernadero) generadas en forma directa e indirecta por la Organización, se cuenta con el programa de Gestión de Emisiones Atmosféricas, PGEA, dentro del cual se realizan las siguientes actividades:

- Conversión de vehículos a gas natural vehicular, GNV.
- Monitoreo y seguimiento a consumos de combustibles.
- Búsqueda de tecnologías limpias asociadas a emisiones.

Indicador de seguimiento al Programa de Emisiones Atmosféricas

1 Porcentaje de vehículos propiedad de UNE a gas	2 Número de vehículos propiedad de UNE a gas	3 Porcentaje de vehículos con revisión técnico-mecánica vigente	4 Porcentaje de plantas eléctricas con temporizadores electrónicos	5 Número de plantas eléctricas con temporizadores electrónicos
42 2009	55 2009	n.d. 2009	90 2009	66 2009
46 2010	57 2010	100 2010	90 2010	66 2010
64 2011	70 2011	100 2011	90 2011	66 2011

Emisiones CO_2 por tipo de combustible

Gasolina

2011 554
2010 777
2009 761

Diesel

2011 128.94
2010 92
2009 69

Gas Natural

2011 108.7
2010 484
2009 503

Adicionalmente, se realizó intervención al pliego de contratistas del servicio de transporte, asignando un porcentaje a la evaluación de la propuesta a los oferentes que acrediten un porcentaje mínimo de vehículos con sistema de Gas Natural Vehicular sobre el total de su capacidad transportadora actual, debidamente certificada por el Ministerio de Transporte. Con esta medida se obtuvo que el 19% de los vehículos de sus proveedores empleen dicho combustible.

Las actividades que se realizan bajo el marco del programa de gestión de emisiones han permitido disminuir los niveles de CO_2 equivalentes, emitidos por UNE:

En la actualidad UNE cuenta con 70 vehículos consumiendo gas natural vehicular (GNV) con la finalidad de reducir los Gases Efecto Invernadero (GEI).

Ruido

Avances en el Programa de Gestión Acústica PGA:

Con el objetivo de gestionar las emisiones de ruido generadas por la Organización se ha diseñado el programa de Gestión Acústica (PGA), que ha establecido como meta para 2015 que el ciento por ciento de las instalaciones y equipos se encuentren por debajo de los estándares máximos permisibles.

Bajo el marco de este programa se realizan las actividades de:

- Reubicación y sustitución de equipos.
- Apantallamiento y cabinas acústicas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Monitoreo y evaluación de niveles de emisión (dB).

Valoración Económica Impacto Ruido

Este estudio tuvo como objetivo realizar la valoración económica de los impactos ambientales asociados a la emisión de ruido generado por las instalaciones de UNE. El objetivo primordial de hacer estudios de valoración económica de bienes y servicios ambientales es encontrar una medida monetaria del valor económico generado por el flujo de bienes y servicios no mercadeables, derivados de los recursos naturales.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la Resolución No. 087 de 2008 de la Contraloría de Medellín, se analizaron los métodos utilizados para la valoración económica de ruido y se revisaron los estudios de valoración económica del ruido a nivel internacional y latinoamericano. Luego se realizó una caracterización del problema de ruido generado por la infraestructura de UNE, y criterios de comparación entre las centrales telefónicas e identificación de las posibles centrales a analizar. Al finalizar la caracterización se estructuró una propuesta metodológica para la valoración económica del ruido generado por la infraestructura de UNE.

Aplicando el método de valoración contingente y el proceso de cálculo de valores de Disposición a Aceptar (DAA), se determinó el valor económico del impacto negativo de las molestias por el ruido generado por los equipos de aire acondicionado de las centrales telefónicas.

Electromagnetismo

Avance en el programa de Gestión Electromagnética PGE:

Por medio del Decreto 195 de 2005 se adoptan en Colombia límites de exposición de las personas a campos electromagnéticos, se adecuan procedimientos para la instalación de estaciones radioeléctricas y se dictan otras disposiciones; este decreto a su vez se reglamenta mediante la Resolución 1645 de 2005, que define las categorías de accesibilidad y las fuentes inherentemente conformes (Art. 3), es decir, aquellos sistemas o servicios que por sus características cumplen con los límites de exposición definidos en el Decreto 195 de 2005, y por lo tanto, no requieren mediciones de conformidad de emisión electromagnética.

Los sistemas o servicios prestados por UNE son considerados por la reglamentación mencionada y por el Ministerio de las TIC como fuentes inherentemente conformes; por lo tanto, las emisiones de nuestras estaciones base cumplen con los límites permisibles adoptados nacionalmente.

Vertimientos

Avances en el Programa Manejo de Aguas Residuales PMAR

El programa Manejo de Aguas Residuales tiene como meta para el 2015 reducir en 40% las aguas residuales generadas por la organización.

Durante el 2011 los datos correspondientes a los vertimientos de aguas residuales se muestran en la siguiente tabla, donde se evidencia una disminución de 5.535 m^3 de agua residual vertida:

Durante el año 2011 se realizó el mejoramiento integral de 14 sistemas de tratamiento de aguas residuales en edificaciones de UNE a nivel nacional, que permiten dar cumplimiento a la nueva reglamentación en la materia.

Total vertimientos para el periodo 2009-2011

2011[6,7]	149.998
2010	155.533
2009	201.492

[6]La información del 2010 corresponde a 93 instalaciones, la información del 2009 corresponde a 78 instalaciones.
[7]La información del 2011 corresponde a cálculos a partir de estados financieros.

Residuos sólidos

Avances en el programa Manejo Integral de Residuos Sólidos PMIRS

El objetivo del PMIRS es gestionar los residuos ordinarios, especiales y peligrosos generados en la Organización a través de actividades que van desde la minimización en la generación, la separación en la fuente, el tratamiento y la disposición final.

Este año se continuó en el fortalecimiento del trabajo frente a los residuos eléctricos y electrónicos a través de la vinculación a las campañas nacionales realizadas por la empresa gestora de residuos LITO, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el programa Computadores para Educar. Durante el 2011 se realizó el lanzamiento de una campaña propia que pretende darle "Nueva vida a la tecnología", con prácticas de recuperación de los equipos que se entregan a los clientes para la prestación de los servicios.

A continuación se presentan las tablas correspondientes a los residuos gestionados durante los últimos años:

Total residuos generados y gestionados por peso en kg

Tipo de residuos (kg)	2009	2010	2011
Total de residuos generados	989,554	954,065	1,081,952
Total de residuos aprovechados	871,790	831,983	1,013,878
Papel generado	87,015	83,776	48,350
Residuos de cobre	416,117	307,947	464,647
Total de residuos ordinarios e inertes	114,008	114,008	59,758
Total de residuos peligrosos gestionados	89,749	107,208	60,242
Lámparas fluorescentes	2,678	1,673	1,474
Baterías plomo ácido	85,993	99,220	50,940
Total residuos especiales	42,192	85,847	108,871
Aparatos eléctricos y electrónicos	34,371	59,647	44,836

Los residuos que van a aprovechamiento representaron ingresos por $2,388 millones para UNE durante el año 2011, resultado de la venta de los subproductos de residuos. Estas ventas son acompañadas por funcionarios responsables de la gestión ambiental, a través de auditorías ambientales a los oferentes en la materia.

Con relación al año anterior se observa un aumento en el aprovechamiento, pasando de 87,2% en el 2010 a 93,7% del total de residuos sólidos generados en el 2011.

De igual forma, se evidencia una disminución de 48% de la generación de residuos ordinarios inertes, lo que puede verse relacionado con las actividades de sensibilización frente al cuidado de los recursos a través de la campaña ambiental "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos". Cuando se observa el aumento en el aprovechamiento y una disminución en la generación de residuos ordinarios, es una señal de una separación en la fuente más eficiente.

La siguiente tabla muestra cómo se desagrega el total de residuos generados según su destinación: aprovechamiento, tratamiento, disposición final o almacenamiento.

Total de residuos generados distribuidos por destinación

Totales anuales	2009		2010		2011	
	(kg/año)	%	(kg/año)	%	(kg/año)	%
Total residuos generados	989,554	100.0%	954,065	100.0%	1081,952	100%
Aprovechamiento	872,533	88.2%	837,298	87.8%	1,013,878	93,7%
Tratamiento	3,012	0.3%	2,673	0.3%	8,316	0,8%
Disposición final	114,008	11.5%	114,094	12.0%	59,758	5,5%
Almacenamiento	0.0	0.0%	0.0	0.0%	0.0	0.0%

Auditorías ambientales al proceso de Ventas de residuos

Una vez se verifican las condiciones legales y ambientales de las empresas que realizan el aprovechamiento de los residuos de equipos terminales o aparatos electrónicos, se procede con su entrega y posterior verificación y auditoría por parte del equipo de gestión ambiental de UNE.

Como práctica empresarial, en los casos que se evidencian –a través de las auditorías– incumplimientos en las exigencias establecidas en las autorizaciones ambientales y la legislación ambiental aplicable, UNE suspende la entrega de los residuos y solicita al proveedor del servicio la suspensión de la actividad contratada hasta tanto se garanticen las condiciones ambientales requeridas.

Entre los requisitos ambientales para venta de materiales se tienen:

- Contar con licencia ambiental, plan de manejo ambiental o autorizaciones ambientales para las actividades de almacenamiento, aprovechamiento, tratamiento, recuperación y/o disposición final de residuos o desechos electrónicos, según sea la actividad que realice la empresa proponente. La autorización ambiental debe incluir los residuos peligrosos para los cuales se ofertó en el proceso de subasta.
- Realizar en sus propias instalaciones la actividad para la cual tiene autorización (almacenamiento, tratamiento, aprovechamiento, recuperación y/o disposición final de residuos o desechos peligrosos que pretende adquirir).

Residuos Eléctricos y Electrónicos – RAEEs

Campaña propia RAEEs – Nueva vida a la tecnología.

UNE, dentro de su Sistema de Gestión Integral por procesos, tiene implementado a nivel nacional el desaprovisionamiento de los servicios, que incluye una estrategia de recuperación en la que se tienen dos líneas: 1) Reutilización y 2) Aprovechamiento, cuyo modelo de decisión integra las perspectivas tecnológicas, operativas y financieras.

Mediante este procedimiento se definen los canales de recuperación de los equipos, que incluyen:

- Agendamiento: donde personal de UNE recoge los equipos en el domicilio del suscriptor.
- Recepción de los equipos en cualquiera de las 43 oficinas de atención a usuarios ubicadas en más de 32 municipios de Colombia.

Una vez los equipos terminales (CPE) son recuperados a través de los diferentes canales de recepción, son enviados al laboratorio técnico para realizar un diagnóstico de su estado funcional y realizar su reacondicionamiento.

Diagnóstico y Reacondicionamiento

El diagnóstico funcional es la verificación de las características técnicas y de funcionamiento de los equipos terminales. Los equipos susceptibles de reutilización pasan a la fase de reacondicionamiento, que es un proceso técnico de renovación en el que se restablecen completamente las condiciones funcionales y estéticas de un equipo usado o desechado, de tal forma que pueda ser reusado o reutilizado para los mismos fines para los cuales fue fabricado inicialmente.

Reutilización de equipos

Los equipos reacondicionados procedentes del laboratorio técnico de UNE tienen completamente restablecidas las condiciones funcionales y estéticas que garantizan su normal funcionamiento, con las mismas características que los equipos nuevos; son entregados al almacén para su posterior instalación en las zonas donde se requieran.

Durante el año 2011 se recuperaron 348.295 equipos, provenientes de las siguientes fuentes:

Después de restablecer las características funcionales de los equipos, éstos son utilizados por las áreas de instalaciones para su uso en nuevos clientes. Durante el año 2011 se reacondicionaron 169.550 equipos. Reutilizar los equipos eléctricos y electrónicos significó para la Empresa ahorros en la compra de equipos nuevos que ascienden a $20,067 millones de pesos en el año 2011.

Total equipos recuperados por tipo de fuente

1 Clientes	2 Garantías	3 Instalaciones	4 UNE-EPM Bogotá
93.657	9.025	227.746	17.867

1 CPE reacondicionados

169.550

Del total de equipos se tienen para el año 2011 169.300 unidades, que ya no tienen posibilidades de reutilización por los cambios de las tecnologías utilizadas para la prestación de los servicios.

2 CPE en mal estado para aprovechamiento

61.221

Aquellos equipos que no tienen posibilidades de reacondicionamiento técnico son entregados al área de Inventarios para su comercialización con empresas externas que incluyen criterios ambientales.

3 Custodia por obsoleto

169.300

Apoyo campañas externas

Patrocinio de la III Campaña Nacional de Recolección de RAEE - Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, con la empresa LITO, desarrollada en el período del 14 de noviembre al 14 de diciembre de 2011.

De manera coherente, se divulgó la campaña exclusivamente por medios virtuales. Se logró recolectar un porcentaje significativo por parte de personas naturales, lo que puede estar relacionado con una generación de cultura ciudadana debido a las campañas anteriores.

Resultados obtenidos durante las campañas

Ciudad	2009		2010		2011	
	Total (Ton)	Porcentaje (%)	Total (Ton)	Porcentaje (%)	Total (Ton)	Porcentaje (%)
Barranquilla	27	5.71%	70	14.23%	13.6	6.46%
Bogotá	279	58.99%	216	43.90%	97.5	46.32%
Bucaramanga	0	0.00%	14	2.85%	7.1	3.37%
Cali	100	21.14%	86	17.48%	40.3	19.14%
Medellín	65	13.74%	106	21.54%	52	24.70%
Total Campaña	471	99.58%	492	100.00%	210.5	100.00%
% Diferencia	0,00%		4.46%		57.22%	

Patrocinio Seminario Exporesiduos 2011

UNE patrocinó el evento Exporesiduos 2011 desarrollado en la ciudad de Medellín, con el fin de afianzar en la comunidad la importancia de la gestión ambiental adecuada de los residuos peligrosos, y en especial de los residuos electrónicos.

Recolección de pilas

Con el propósito de gestionar adecuadamente los residuos, se pusieron a disposición durante todo el año 24 puntos de recolección de pilas y baterías en diferentes sedes de UNE en nueve ciudades a nivel nacional. Se recolectaron 1.023 kg de pilas *post* consumo, las cuales fueron entregadas para su adecuado tratamiento y/o disposición final a empresas autorizadas, minimizando su impacto ambiental.

En el 2011 se dio continuidad a la campaña ambiental "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos", asociada a los programas ambientales de la Organización. La campaña tiene un alcance nacional y busca fomentar en los empleados y contratistas hábitos responsables con el medio ambiente.

Cultura Ambiental

Continuidad Campaña
"Cuidar nuestros recursos es mejor juntos"

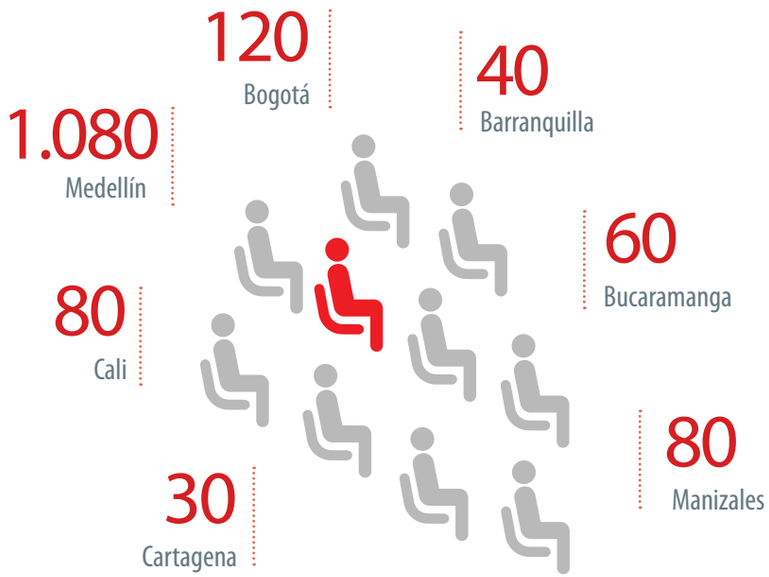
En el 2011 se dio continuidad a la campaña ambiental "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos", asociada a los programas ambientales de la Organización. La campaña tiene un alcance nacional y busca fomentar en los empleados y contratistas hábitos responsables con el medio ambiente, que además apalanquen el cumplimiento de las metas de los programas de energía, agua y residuos.

Bajo el marco de la campaña 2011 se realizó la primera gira de reflexión nacional sobre el cambio climático en UNE, educando a los empleados y contratistas de una manera inusual pero efectiva, apoyada en la solidez de los datos. En esta gira, denominada "Stand up Tragedy - La última pregunta", participaron más de 1.000 personas en ciudades como Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla, Manizales, Bucaramanga, Cartagena, entre otras.

Otras actividades relacionadas con la campaña en el 2011 son:

- Divulgación de temas relacionados con los programas ambientales de la Compañía en la revista Corporativa UNETE.
- Jornadas de sensibilización para empleados y contratistas.
- En el Día de la Familia UNE, el eje central fue la gestión ambiental, se realizó la divulgación de la campaña "Comparte tu carro", del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, con la finalidad de lograr impactar al empleado y su núcleo familiar. Esta divulgación fue con carácter participativo mediante concursos para adultos y actividades lúdicas para niños. También se entregaron piezas ambientales para uso en el hogar que invitan al uso eficiente de la energía.
- II Encuentro Nacional Ambiental de UNE, donde participaron todas las personas de la empresa que tienen alguna responsabilidad con el procedimiento de gestión ambiental; allí se presentó la declaratoria de cambio climático, el inventario de gases efecto invernadero del Grupo EPM, la medición de la huella de carbono del servicio TV UNE (Área Metropolitana del Valle de Aburrá y Oriente), los resultados IGAE UNE 2010 y el Sistema de gestión ambiental ISO 14001.

Asistentes a la gira de reflexión frente al cambio climático



Reconocimientos

Premio Orbe Ambiental

En 2011 UNE fue ganador de la cuarta versión del Premio Orbe Ambiental, entregado por la Cámara Colombo Francesa de Comercio e Industria y el periódico Portafolio, con el apoyo de la Embajada de Francia y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que enaltece las acciones llevadas a cabo por la Empresa, tendientes a la protección del medio ambiente. Se evaluó el cumplimiento de la normatividad vigente, la implementación de prácticas ambientales al interior y en las comunidades de influencia, el manejo de los residuos y las disminuciones en los consumos de agua, energía y generación de emisiones atmosféricas.

Programa Área Educada

El programa Área Educada del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, y la Corporación Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia, realizaron reconocimiento especial a la campaña ambiental "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos" en el segundo premio Ambiental Metropolitano 2011, educación para la sostenibilidad.

La participación en la feria que lleva el mismo nombre se realizó con la exposición de la campaña "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos" y con la presentación del *stand up tragedy* - "La última pregunta", obra de sensibilización acerca del calentamiento global.

Salas de prensa UNE, con conciencia ambiental

Como parte del compromiso organizacional, desde la dirección de Comunicaciones e Imagen Corporativa y en alianza con el proveedor Solugistik, se han venido implementando conceptos ambientales para el diseño y operación de los espacios en donde la marca está presente, como las salas de prensa de diferentes eventos.

La propuesta parte de una concepción de operación basada en la eficiencia energética y optimización de los recursos destinados para tal fin, logrando con ello importantes ahorros energéticos y, por ende, la reducción de emisiones indirectas de CO_2.

A la fecha y bajo este concepto, se han diseñado, montado y operado cerca de diez salas de prensa a nivel nacional, que han permitido los siguientes resultados:

En total se dejaron de consumir durante la gestión a la fecha 562.205 kwh por uso de equipos energéticamente eficientes en las salas de prensa.

En este orden de ideas, la reducción en consumo energético, con la configuración actual instalada vs. configuraciones típicas utilizadas en el pasado, equivale a:

- Un 34% de reducción en consumo energético efectivo en las salas de prensa.
- Se dejaron de emitir, si se tuviera una configuración basada en los consumos descritos arriba y llevados estos a valores anualizados, un equivalente a 388 toneladas métricas de CO_2 emitidas al ambiente.
- Esto es equivalente a las emisiones indirectas de CO_2 por consumo eléctrico de 48 hogares en un año.
- Emisiones de efecto invernadero evitadas equivalentes a reciclar 135 toneladas de residuos sólidos a cambio de enviarlos a un relleno sanitario.

Descripción de materiales utilizados

1 Madera

La madera utilizada para las bodegas, cajas de luz y divisiones flotantes de los stands es, en la mayor cantidad posible, reciclada y reutilizada.

2 Bastidores para lonas

Los bastidores utilizados para las lonas son 100% reutilizables, ya que son fabricados en acero carbono y en dimensiones estándar que permiten jugar con diferentes configuraciones de instalación. Se evita al máximo utilizar bastidores en madera, los cuales por su naturaleza física tienen un período de reutilización menor al acero carbono.

3 Piso en madera

Este piso, luego de cada montaje y desmontaje, pasa por un proceso de postselección, donde el objetivo es almacenar la mayor cantidad posible en buen estado y en condiciones óptimas que permitan su reaprovechamiento en una futura feria. El desperdicio es mínimo y se debe únicamente a desgaste natural por tráfico, y por ajuste de instalación en cantos geométricos no uniformes.

4 Cableado

El ruteo de cable instalado pasa por un proceso de *post* selección similar al de la madera. Este proceso tiene el mismo fin, reaprovechar al máximo el cableado funcional para futuras instalaciones.

Con este esfuerzo operativo se asegura un impacto mínimo al medio ambiente y se contribuye sustancialmente a la reducción de huella de carbono.

Inversiones Ambientales

(Cifras en miles de pesos)

	Tipo de acción		Presupuesto		
Proyecto	**Acción**	**Producto**	**Ejecutado**	**Meta ejecutada**	**Objetivo ambiental logrado (beneficio)**
Procedimiento Gestión Ambiental	1. Definición y formulación de programas ambientales estableciendo los aspectos e impactos ambientales y los requisitos legales asociados. 2. Acompañamiento en la implementación, ejecución y mantenimiento de los programas ambientales formulados. 3. Seguimiento y evaluación de los programas ambientales implementados. 4. Atención de requerimientos ambientales internos y externos a la empresa.	Adecuado manejo de los aspectos ambientales de la empresa, a través de una correcta gestión del medio ambiente que involucre la prevención, la mitigación, el control y la compensación, garantizando así el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y los compromisos asumidos al respecto, dentro de un marco de actuación que permita su competitividad.	342,542	Cumplimiento del 103% de las metas de los programas ambientales. Eco-eficiencia 3,5 (Relación Beneficio/Costo). Ejecución presupuestal del 100% en Gestión Ambiental. IGAE-Índice de Gestión Ambiental Empresarial 92%. Auditoría regular-concepto evaluación gestión ambiental igual a 95 puntos.	Prevención, mitigación, control y compensación de los impactos ambientales negativos y potencialización de los positivos a partir de la adecuada gestión de los aspectos ambientales generados en la empresa.

	Tipo de acción		Presupuesto		
Proyecto	**Acción**	**Producto**	**Ejecutado**	**Meta ejecutada**	**Objetivo ambiental logrado (beneficio)**
Gestión	Participación en el comité local de prevención y atención de desastres del municipio de Rionegro.	Participación activa durante la vigencia en el Comité Local de Prevención y Atención de Desastres del Municipio de Rionegro.	480	Participar activamente en el comité local de prevención y atención de desastres del municipio de Rionegro.	
	Participación en la cámara ambiental ANDESCO.	Participación activa durante la vigencia en la cámara ambiental ANDESCO.	2,174	Participar activamente en la cámara ambiental ANDESCO.	
	Postulación y trámites reconocimiento externo (Premio Orbe).	Postulación a reconocimiento externo - Premio Orbe.	1,500	Postular la Gestión Ambiental de UNE al reconocimiento "Premio Orbe".	
	Pautar temas relacionados con la Gestión Ambiental de UNE en dos revistas nacionales (Semana y Dinero).	Pauta Ambiental en las revistas Semana y Dinero.	26,000	Dos pautas temas relacionados con la Gestión Ambiental de UNE en dos revistas nacionales.	
	Trámites autoridades ambientales.	Siete trámites realizados ante las autoridades ambientales.	2,013	100% de los trámites ambientales gestionar ante las autoridades correspondientes en el territorio nacional.	
	Diseño e Impresión de bitácoras ambientales (para instalaciones UNE a nivel nacional).	200 bitácoras ambientales (para instalaciones UNE a nivel nacional).	3,942	Impresión de 200 bitácoras ambientales (para instalaciones UNE a nivel nacional).	
	Visitas de seguimiento y evaluación programas ambientales.	Doce visitas de seguimiento a los programas de Gestión Ambiental (Fuera de AMVA).	19,426	12 visitas de seguimiento a los programas ambientales a nivel nacional.	
Campaña "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos"	Entrega de KIT Campaña "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos" - Agendas, lapiceros, pad mouses, memorias USB, material publicitario campaña, mugs.	Adquisición de material asociado a la Campaña ambiental "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos" (material publicitario para vestir las sedes a nivel nacional, mugs, 3000 mouse pads, 7000 cuadernos, 4000 lapiceros, 300 USB (4 GB).	132,921	Adquisición de material asociado a la Campaña ambiental "Cuidar nuestros recursos es mejor juntos" (material publicitario para vestir las sedes a nivel nacional, mugs, 3000 Mouse pads, 7000 cuadernos, 4000 lapiceros, 300 USB (4 GB).	

	Tipo de acción		Presupuesto		
Proyecto	**Acción**	**Producto**	**Ejecutado**	**Meta ejecutada**	**Objetivo ambiental logrado (beneficio)**
Programa Uso Racional y Eficiente de Energía (PUREE)	Formación en el uso eficiente de la energía para empresas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, mediante diplomatura de 126 horas.	35 personas vinculadas a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. de áreas operativas y administrativas formadas en el uso eficiente de la energía.	93,000	Formar 35 personas vinculadas a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. de áreas operativas y administrativas.	Objetivo: hacer un uso racional y eficiente de la energia directa e indirecta de fuentes primarias en la organización. Meta alcanzada en la vigencia: reducción del 8% en el consumo de energía eléctrica por cliente con relación a la línea base (incluye internet, TV, telefonía). 1,35 Kwh/mes cliente.
	Suministro, fabricación e instalación de plataforma metálica de acceso al conjunto de paneles solares del sistema de calentador solar forzado con capacidad de 1.200 litros ubicado en el despacho de Pedregal.	Plataforma metálica de acceso al conjunto de paneles solares del sistema de calentador solar forzado ubicado en el despacho de Pedregal.	9,377	Una plataforma metálica de acceso al conjunto de paneles solares del sistema de calentador solar forzado ubicado en el despacho de Pedregal instalada.	
	Suministro y montaje de sistema de calentamiento de agua solar tipo forzado de capacidad de 2.000 litros en despacho Guayabal.	Sistema de calentamiento de agua solar tipo forzado de capacidad de 2.000 litros en despacho Guayabal.	53,360	Sistema de calentamiento de agua solar tipo forzado de capacidad de 2.000 litros en despacho Guayabal instalado.	
	Suministro e instalación de cubiertas verdes (terrazas verdes) tipo extensivas como sistema de control de temperatura e impermeabilización en instalaciones de UNE en AMVA.	Dos cubiertas verdes (terrazas verdes) tipo extensivas como sistema de control de temperatura e impermeabilización en Canal UNE y central San Javier.	195,499	Dos cubiertas verdes (terrazas verdes) tipo extensivas como sistema de control de temperatura e impermeabilización en instalaciones de UNE, con ahorros estimados hasta el 45% en el consumo energético asociado al uso del aire acondicionado.	
	Instalacion de variadores de velocidad en sistemas de aire acondicionado, para el control de las bombas de los sistemas de agua helada (sobrecosto por criterios ambientales).	Variadores de velocidad en sistemas de aire acondicionado, para el control de las bombas de los sistemas de agua helada, con criterios ambientales.	107,392	Esta actividad genera ahorros por $405,864,648 (VPN).	
	Suministro e instalación de sistema de iluminacion eficiente. Lámparas T5, para mejorar la iluminación de los sitios técnicos y administrativos, además de la implementación de sensores de presencia para aumentar el ahorro (sobrecosto por criterios ambientales).	Sistema de iluminacion eficiente. Lámparas T5, para mejorar la iluminación de los sitios técnicos y administrativos, además de la implementación de sensores de presencia para aumentar el ahorro.	10,159	Esta actividad genera ahorros por $44,987,698.9 (VPN).	
	Suministro e instalación de Sistemas de rectificación AC/DC de alta eficiencia (95% o superior) (sobrecosto por criterios ambientales).	Sistemas de rectificación AC/DC de alta eficiencia (95% o superior).	135,873	Esta actividad genera ahorros por $284,603,747.4 (VPN).	
	Suministro e instalación de sistemas de aire acondicionado (sobrecosto por criterios ambientales).	Sistemas de aire acondicionado.	1,226,377	Esta actividad genera ahorros por $4,179,600,000 (VPN).	
	Instalacion de equipos deshidratadores de aire (tres sistemas) (sobrecosto por criterios ambientales).	Equipos deshidratadores de aire (tres sistemas).	86,444	Esta actividad genera ahorros por $210,866,634 (VPN).	

	Tipo de acción		Presupuesto		
Proyecto	**Acción**	**Producto**	**Ejecutado**	**Meta ejecutada**	**Objetivo ambiental logrado (beneficio)**
Programa Gestión del Paisaje (PGP)	Limpieza de postes, armarios convencionales y armarios digitales inteligentes - ADIN; pintura base solvente de postes, armarios convencionales y armarios digitales inteligentes - ADIN, y pintura antiafiche de postes, armarios convencionales y armarios digitales inteligentes -ADIN.	Postes, armarios convencionales y armarios digitales inteligentes-ADIN limpiados y pintados con pintura antiafiche.	157,760	1.668 armarios lavados. 1.673 armarios pintados. 1.388 armarios mimetizados viejos.	Objetivo: 80% de la infraestructura armonizada con el paisaje. Meta alcanzada en la vigencia: 80% de la infraestructura armonizada con el paisaje.
Programa Manejo del Componente Arbóreo (PMCA)	Elaboración de la II fase Plan de Manejo del Componente Arbóreo.	II fase Plan de Manejo del Componente Arbóreo.	73,911	II fase Plan de Manejo del Componente Arbóreo.	Meta alcanzada en la vigencia: 100% de las intervenciones arbóreas realizadas de forma integral.
	Compensación de Individuos arbóreos. PMCA municipio Sabaneta.	Compensación de 90 individuos arbóreos PMCA municipio Sabaneta.	11,484	Compensación realizada de 90 individuos arbóreos PMCA municipio Sabaneta.	
	Intervención forestal que incluye talas, podas, reposiciones, marcación y gestión de residuos generados en estas actividades.	82 talas de árboles. 12 podas de limpieza y mantenimiento de árboles y guaduales. 40 reposiciones de árboles. Diseño, fabricación e instalación de 100 plaquetas de identificación.	29,000	82 talas de árboles. 12 podas de limpieza y mantenimiento de árboles y guaduales. 40 reposiciones de árboles. Diseño, fabricación e instalación de 100 plaquetas de identificación.	

	Tipo de acción		Presupuesto		
Proyecto	Acción	Producto	Ejecutado	Meta ejecutada	Objetivo ambiental logrado (beneficio)
Programa Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS)	Servicio de recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos generados.	Recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos generados.	25,830	Recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final del 100% de los residuos peligrosos y no peligrosos generados.	Meta a 2015: alcanzar un aprovechamiento del 80% del total de residuos generados. Meta alcanzada en la vigencia: aprovechamiento del 93.7% del total de residuos generados.
	Suministro de recipientes para la separación selectiva de pilas y residuos electrónicos pequeños, para instalar en sedes administrativas, operativas y de atención al usuario.	110 recipientes para la separación selectiva de pilas y residuos electrónicos pequeños.	60,395	110 recipientes para la separación selectiva de pilas y residuos electrónicos pequeños.	
	Manejo interno de residuos sólidos ordinarios, especiales y peligrosos, componentes: separación en la fuente, recolección, transporte y almacenamiento selectivo -Servicio de Aseo-.	Manejo adecuado de los residuos sólidos, semisólidos y líquidos (ordinarios, especiales y peligrosos) generados.	39,721	Manejo adecuado del 100% de los residuos sólidos, semisólidos y líquidos (ordinarios, especiales y peligrosos) generados.	
	Realizar apoyo a terceros en el marco de las campañas RAEES (Lito 2011).	Apoyo a la Campaña de Recolección RAEE liderada por LITO.	10,000	230 toneladas de RAEE recolectados a nivel nacional durante la campaña.	
	Realizar auditoría de proveedores y oferentes.	Doc auditorías realizadas a proveedores y oferentes (criterio ambiental).	2,253	Dos auditorías realizadas a proveedores y oferentes (criterio ambiental).	
	Vincularse a la campaña UNE clientes RAEES.	Vinculación del área Gestión Ambiental a la campaña UNE clientes RAEES.	2,000	Vinculación del área Gestión Ambiental a la campaña UNE clientes RAEES.	
	Servicio de suministro de kits para emergencia con hidrocarburos, kit para emergencia con productos químicos y recipientes para residuos peligrosos.	105 kits para emergencia con hidrocarburos, 181 kits para emergencia con productos químicos y 181 recipientes para residuos peligrosos.	70,456	Adquisición de 105 kits para emergencia con hidrocarburos, 181 kits para emergencia con productos químicos y 181 recipientes para residuos peligrosos.	
	Gestión para la venta de aprovechamiento con criterios ambientales (Sub. Inventarios).	Venta de 844 Ton de aprovechamiento con criterios ambientales.	100,000	Esta actividad generó ingresos durante el periodo de reporte por $2,388,046,112.	
	Reacondicionamieto de equipos eléctricos y electrónicos tomados de las premisas de los clientes.	Equipos eléctricos y electrónicos tomados de las premisas de los clientes reacondicionados.	2,810,465	Esta actividad generó ahorros durante el periodo de reporte por $22,877,737,343.	
	Servicios públicos de tasa de aseo (recolección, transporte y disposición final de residuos ordinarios).	Servicios públicos de tasa de aseo (recolección, transporte y disposición final de residuos ordinarios).	90,299	Recolección, transporte y disposición final del 100% de los residuos ordinarios generados por la Empresa.	
	Elaboración de placas (computadores para educar, equipos clientes, ecoprácticas).	Placas elaboradas (computadores para educar, equipos clientes, ecoprácticas).	12,690	80.000 placas (computadores para educar, equipos clientes, ecoprácticas).	

	Tipo de acción		Presupuesto		
Proyecto	**Acción**	**Producto**	**Ejecutado**	**Meta ejecutada**	**Objetivo ambiental logrado (beneficio)**
Programa Manejo de Aguas Residuales (PMAR)	Servicios para la obtención ante las autoridades pertinentes de los permisos de vertimiento de aguas residuales de tipo doméstico de 14 pozos sépticos ubicados en el territorio nacional, realizando el suministro e instalación de los sistemas de tratamiento y desarrollando los estudios correspondientes.	Instalación de 14 pozos sépticos, ubicados en el territorio nacional (realizando el suministro e instalación de los sistemas de tratamiento y desarrollando los estudios correspondientes).	81,548	Instalacion de 14 pozos sépticos ubicados en el territorio nacional (realizando el suministro e instalación de los sistemas de tratamiento y desarrollando los estudios correspondientes).	Meta a 2015: Reducción del 35% en la generación de agua residual por cliente (incluye actividades administrativas y operativas). Meta alcanzada en la vigencia: Reducción del 25% en la generación de agua residual por cliente (incluye actividades administrativas y operativas).
	Mantenimiento sistemas de tratamiento de aguas residuales.	Mantenimiento de seis sistemas de tratamiento de aguas residuales.	9,000	Mantenimiento de seis sistemas de tratamiento de aguas residuales.	
	Servicios públicos de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales domésticas).	Servicios públicos de saneamiento (alcantarillado y tratamiento de aguas residuales domésticas).	176,561	Tratamiento del 100% de las aguas residuales generadas por la Empresa en sedes conectadas a sistemas de alcantarillado público.	
Programa Gestión Acústica (PGA)	Cerramiento acústico en las sedes de San Cristóbal y La América.	Dos cerramientos acústicos realizados, en las sedes de San Cristóbal y La América.	39,551	Dos cerramientos acústicos realizados, en las sedes de San Cristóbal y La América.	Meta alcanzada en la vigencia: 100% de las instalaciones y equipos por debajo de las estándares máximos permisibles.
	Servicios profesionales para el diseño e implementación de un módulo de seguimiento y evaluación, como herramienta de muestreo, procesamiento y análisis de información que soporte el esquema de Auditoría Ambiental de ISO 14001, en el marco del Programa de Gestión Acústica (PGA) con alcance nacional.	Diseño e implementación de un módulo de seguimiento y evaluación, como herramienta de muestreo, procesamiento y análisis de información que soporte el esquema de Auditoría Ambiental de ISO 14001, en el marco del Programa de Gestión Acústica (PGA).	72,794	Diseño e implementación de un módulo de seguimiento y evaluación, como herramienta de muestreo, procesamiento y análisis de información que soporte el esquema de Auditoría Ambiental de ISO 14001, en el marco del Programa de Gestión Acústica (PGA).	

	Tipo de acción		Presupuesto		
Proyecto	**Acción**	**Producto**	**Ejecutado**	**Meta ejecutada**	**Objetivo ambiental logrado (beneficio)**
Programa Gestión Ambiental en Proyectos, Obras y Actividades No Licenciadas (GAPOA)	La prevención, mitigación, control y compensación de los impactos ambientales negativos y potencialización de los positivos a partir de la adecuada gestión de los aspectos ambientales generados en los diferentes proyectos de infraestructura de telecomunicaciones.	Cumplimiento de la Guía Gestión Ambiental en Obras, Proyectos o Actividades no licenciadas –Sector Telecomunicaciones– UNE y de la Norma y Especificación 1.300 Impacto Comunitario "Gestión ambiental en instalaciones de redes de servicios públicos" NECG 1300 "Impacto Comunitario".	2,510,026	100% de los contratos ejecutados obtengan en la evaluación final del contrato un porcentaje de cumplimiento del 100% .	Meta 2015: 70% de los contratos ejecutados con evaluación ambiental final mayor o igual al 95% de cumplimiento. Meta alcanzada en la vigencia: 75% de los contratos ejecutados con evaluación ambiental final mayor o igual al 95% de cumplimiento.
	Impresión Guía de Gestión Ambiental en Proyectos, Obras y Actividades.	600 guias de Gestión Ambiental en Proyectos, Obras y Actividades diseñanas e impresas.	7,134	Diseño e impresión de 600 Guias de Gestión Ambiental en Proyectos, Obras y Actividades.	
Formación ambiental	Participación en diferentes eventos de formación y actulización ambiental asociados a los programas ambientales desarrollados.	Formación y actulización ambiental en temas asociados a los programas desarrollados.	15,823	Participacion en 20 eventos de formación y actulización ambiental.	
TOTAL			**8,857,180**		

09 Gestión Humana

- Selección y retención del talento humano
- Desarrollo profesional
- Derecho humanos
- Seguridad y salud ocupacional
- Beneficios
- Cultura organizacional
- Clima organizacional

Selección y retención del talento humano

UNE quiere ser para sus empleados la mejor opción laboral en el país, por su naturaleza de empresa pública, su buena reputación e imagen sólida, una cultura cimentada en valores, un estilo gerencial integral, opciones de desarrollo y mejora de su calidad de vida y de empleo, además de un ambiente de trabajo sano, seguro y estimulante. Postulados que generan una mejor perspectiva de vida para los empleados, sus familias y la comunidad.

El proceso Seleccionar talento humano de UNE tiene como objetivo proporcionar personas idóneas y comprometidas, afines a la cultura UNE, en el tiempo oportuno y a un costo razonable para la Organización. Este proceso cumple con los principios propios de la función pública: celeridad, publicidad, eficiencia y transparencia, garantizando igualdad de oportunidades entre los aspirantes, divulgación oportuna de las decisiones que se toman en cada proceso, selección por méritos para ejercer un cargo y transparencia en los procesos de contratación.

Durante el 2011 se llevaron a cabo los siguientes procesos de contratación directa:

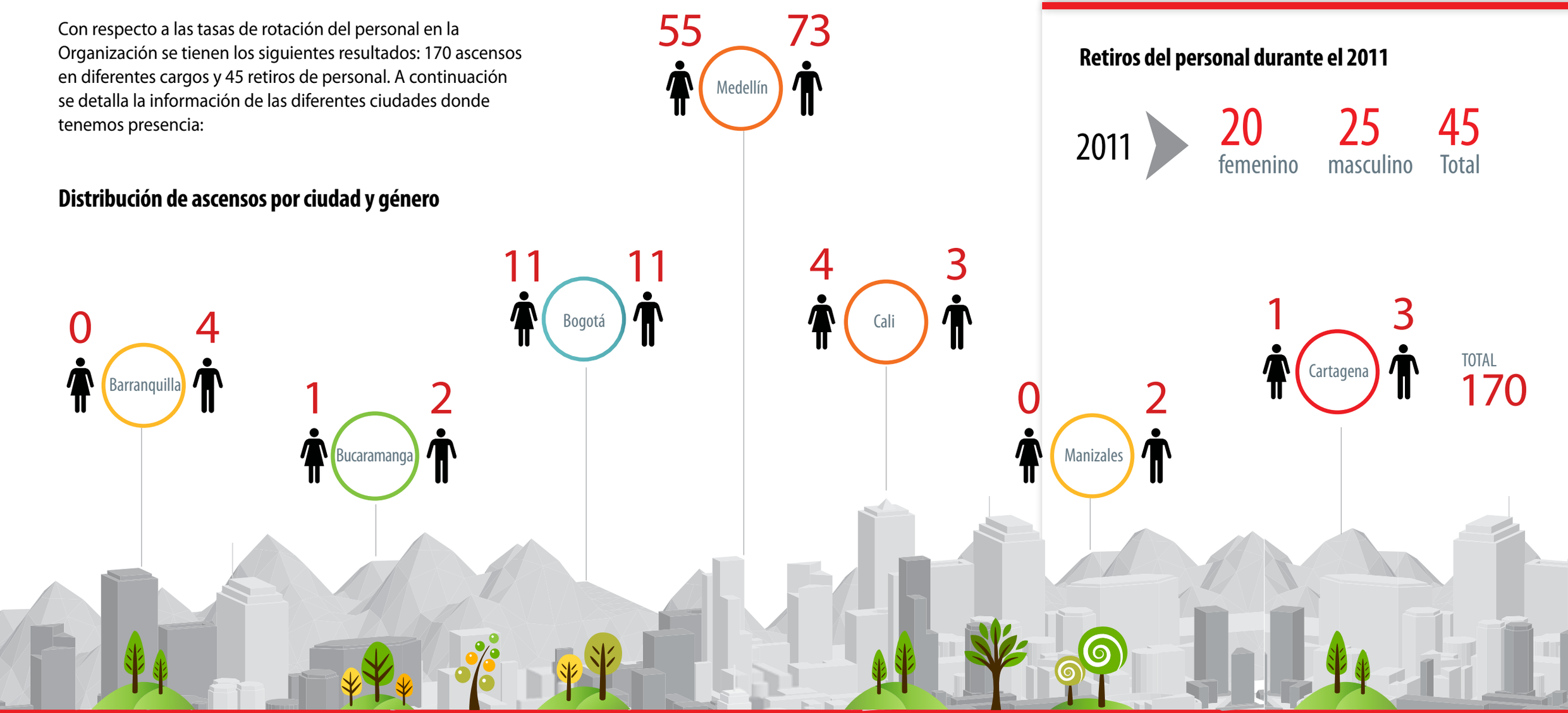
Procesos de selección para contratación directa[1]

Consolidado por ciudades	Total procesos		Procesos externos		Procesos internos	
	Total vacantes validadas	Total contrataciones	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Medellín	185	170				
Bogotá	11	7				
Manizales	4	4				
Cali	7	7				
Barranquilla	7	2	57	46	57	56
Bucaramanga	1	1				
Cartagena	2	2				
Integración UNE-EPM Bogotá	27	23				
Total	244	216	57	46	57	56
Sumatoria				103		113
Total contrataciones						216

1. Información de los procesos de selección del 2011, algunos de los cuales se terminaron en 2012. Los procesos iniciados desde el 2011 (por la fecha de validación de la vacante y del requerimiento) se manejan como procesos del 2011, así hayan finalizado en el 2012.

Con respecto a las tasas de rotación del personal en la Organización se tienen los siguientes resultados: 170 ascensos en diferentes cargos y 45 retiros de personal. A continuación se detalla la información de las diferentes ciudades donde tenemos presencia:

Distribución de ascensos por ciudad y género



Retiros del personal durante el 2011

2011	femenino	masculino	Total
	20	25	45

En las siguientes tablas se presenta la distribución por ciudad y género de la planta de cargos, la distribución por categoría de cargo, la distribución por rangos de edad y por tiempo de servicio a la Organización:

Distribución de empleados por ciudad y género

Ciudad	Femenino	Masculino	Total
Armenia	4	5	9
Barrancabermeja	1	4	5
Barranquilla	6	26	32
Bogotá	139	235	374
Bucaramanga	27	41	68
Buga	2	3	5
Cali	35	62	97
Cartagena	14	67	81
Cúcuta	0	6	6
Manizales	36	54	90
Medellín	655	1.320	1.975
Pereira	1	2	3
Rionegro	5	35	40
Total	**925**	**1.860**	**2.785**[2]

2. No incluye aprendices ni practicantes.

Clasificación empleados por categoría y género

Categoría	Femenino	Masculino	Total
Presidente	0	1	1
Vicepresidentes	0	7	7
Asesores, Secretario General	8	12	20
Gerentes	1	5	6
Directores	11	22	33
Subdirectores	22	29	51
Subgerentes	6	8	14
Jefes de Área	1	6	7
Profesionales	572	770	1.342
Asistentes	304	805	1.109
Operarios	0	195	195
Aprendices y Practicantes	55	64	119
Total	**980**	**1.924**	**2.904**

Distribución de empleados por género y rangos de edad

Rango de edad	Femenino	Masculino	Total
18 - <20	0	0	0
20 - <24	5	9	14
24 - <28	78	54	132
28 - <32	157	195	352
32 - <36	169	263	432
36 - <40	154	246	400
40 - <44	142	252	394
44 - <48	87	302	389
48 - <52	78	279	357
52 - <56	49	196	245
56 - <60	4	55	59
60>	2	9	11
Total	**925**	**1.860**	**2.785**[3]

3. No incluye aprendices ni estudiantes en práctica.

Distribución de los empleados por tiempo de servicio

Antigüedad	Femenino	Masculino	Total
0 - <1	126	200	326
1 - <5	559	788	1.347
5 - <10	50	52	102
10 - <15	30	85	115
15 - <20	66	250	316
20 - <25	57	222	279
25 - <30	19	191	210
30 - <35	16	59	75
35 - <40	1	12	13
40>	1	1	2
Total	**925**	**1.860**	**2.785**[4]

4. No incluye aprendices ni estudiantes en práctica.

Cada semestre se selecciona un colectivo de aprendices que inician su carrera profesional desempeñando diferentes labores en las áreas de la Organización. En la siguiente tabla se relacionan los procesos de selección de aprendices realizados en el 2011 en las diferentes ciudades:

Procesos de selección para aprendices

Ciudades	N° aprendices	Hombres	Mujeres
Medellín	102	51	51
Bogotá	10	8	2
Cartagena	3	0	3
Barranquilla	1	0	1
Cali	6	2	4
Bucaramanga	2	1	1
Manizales	2	1	1
Armenia	1	0	1
Total	**127**	**63**	**64**

El programa Profesionales en formación responde al Plan de desarrollo del Municipio de Medellín y está enmarcado en la política de Responsabilidad Social de UNE. Tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la sociedad, posibilitando una experiencia formativa a profesionales recién graduados, en aspectos personales, técnicos y administrativos.

Para el período 2010-2011 se vincularon a la Organización 18 profesionales en formación, de los cuales once son egresados de carreras universitarias y siete de tecnológicas. Este grupo de profesionales terminó su período de formación el pasado cinco de diciembre de 2011.

El programa Profesionales en formación responde al Plan de desarrollo del Municipio de Medellín y está enmarcado en la Política de Responsabilidad Social de UNE.

Retos 2012

En los temas de selección se plantean los siguientes retos para el 2012:

Reto 1

Realizar el reclutamiento del personal vía web.

Reto 2

Gestionar la información de profesionales en formación a través de aplicativo.

Reto 3

Realizar proceso de selección para 20 profesionales en formación.

Reto 4

Realizar inscripciones para dichos profesionales por medio electrónico.

Desarrollo profesional

UNE cuenta con un modelo de formación que sustenta el objetivo de "Fundamentar la formación como una estrategia empresarial enfocada a potenciar los negocios, mediante el desarrollo integral del equipo humano de UNE como factor diferenciador y ventaja competitiva, orientada al aseguramiento de la sostenibilidad y la sustentabilidad de la Compañía".

Durante el año 2011 se desarrollaron programas para el fortalecimiento de competencias y conocimientos que permitieran mejorar el desempeño de las personas en su rol particular. Estos programas involucran el diseño, implementación y monitoreo orientados a los diferentes públicos objetivos.

A continuación se detallan los datos correspondientes a las horas de formación y entrenamiento por empleado:

Promedio de horas de entrenamiento por año y por empleado

Año	2011	2010
Horas totales de entrenamiento	68.192	39.687
Empleados a 31 de diciembre	2.904 [5]	2.618
Horas promedio de entrenamiento por empleado por año	23	15

5. Esta cifra incluye aprendices y practicantes.

Promedio de horas de entrenamiento desglosado por género para 2011

Masculino

Horas totales 41.032

Promedio 22

Femenino

Horas totales 27.160

Promedio 29

Hoy se cuenta con programas enfocados a la formación de roles específicos de la Compañía como estrategia para alcanzar la MEGA y prepararnos para todos los retos actuales y próximos, asumiendo con liderazgo los cambios constantes que una Organización como UNE debe enfrentar. Dentro de estos programas se destacan:

- Programa de formación a coordinadores de equipos de trabajo.
- Desarrollo de directivos.
- Desarrollo de líderes de proyecto.

Dentro de las iniciativas desarrolladas durante el período de reporte podemos encontrar:

- Formación virtual

Estructuración de un sistema de aprendizaje virtual que contemple: diseño y desarrollo de contenidos virtuales, administración de la plataforma tecnológica y servicio de soporte para estudiantes. Los principales avances en el proceso fueron: construcción del procedimiento para el desarrollo de cursos virtuales, establecimiento de políticas de evaluación y gestión del aprendizaje virtual (elementos administrativos y de soporte de la plataforma).

Dentro de los cursos desarrollados al día de hoy se tienen:

- Un entorno para aprender
- Inducción corporativa virtual
- Escuela de interventoría
- Generalidades de telecomunicaciones
- Gestión de la estrategia

Promedio de horas de entrenamiento por categoría de empleado para 2011

	Directivos	Profesionales	Líderes de Proyectos	Apoyo Administrativo	Operativo
Horas totales	11.229	35.920	171	19.923	949
Promedio	99	26	86	18	5

Convenio SENA

Este convenio tiene como propósito la formación de personal en competencias técnicas para la construcción, instalación, operación y mantenimiento de redes y equipos de telecomunicaciones. A este programa tienen acceso todos los técnicos que trabajan para UNE, participando en el proceso de formación de manera gratuita y articuladamente con las empresas contratistas de UNE.

Este convenio incluye formación técnica en las tecnologías de redes, así:

- Construcción, instalación, operación y mantenimiento de redes coaxiales.
- Construcción, instalación, operación y mantenimiento de fibra óptica.
- Construcción, instalación, operación y mantenimiento de cobre.
- Información básica.

Durante este año se han realizado 3.294 autodiagnósticos, cubriendo así un 98% de la población estimada para este año. De estas 3.294 personas, el 91% (2.998) se encuentra en proceso de formación con el SENA y el 9% (296 personas) restante realizó el proceso de reconocimiento de aprendizajes previos.

La cobertura lograda con el convenio se puede visualizar teniendo en cuenta las empresas contratistas, las ciudades y el área, así:

Cobertura convenio SENA para empresas contratistas de UNE

Empresa	Total personas	Porcentaje del grupo de empresas
Ada	6	0.2%
Adecco	3	0%
Bf	35	1%
Eficacia	1	0.03%
Eia	630	19%
Enecon	181	5%
Furel	300	9%
Huawei	605	18%
Inmel	223	7%
Je Jaimes	25	1%
Mys	342	10%
Proing	104	3%
Rye	829	25%
UNE	10	0.3%
Total general	**3.294**	**100%**

Abonados

Total 2.147

Porcentaje 65%

Infraestructura

Total 1.147

Porcentaje 35%

Total general

3.294

Cobertura convenio SENA por ciudades

Ciudad	Total personas por ciudad	Porcentaje del grupo
Barrancabermeja	2	0,1%
Barranquilla	103	3%
Bogotá	403	12%
Bucaramanga	250	8%
Cali	544	17%
Cartagena	253	8%
Manizales	225	7%
Medellin	1514	46%
Total general	**3.294**	**100%**

Escuela de interventoría

Con el desarrollo de esta iniciativa se busca aportar a la sostenibilidad de la empresa a partir del adecuado manejo y control de la administración de los acuerdos comerciales de toda la Organización.

Este programa va dirigido a administradores e interventores de acuerdos comerciales, de obra, suministro de bienes y servicios, canales comerciales y alianzas estratégicas. Se pretende que al terminar la formación los participantes conozcan el procedimiento administrar acuerdos comerciales, sus implicaciones y responsabilidades para cada rol, mediante la aplicación práctica de los conceptos impartidos para desenvolverse con mayor habilidad.

Durante el 2011 se dio formación a 50 personas de la ciudad de Medellín y 30 personas en la sede de Bogotá. En la ciudad de Medellín la cobertura está distribuida así:

Cobertura Escuela de interventoria por áreas de la Organización

Auditoría Interna	2
Comunicaciones	2
Gestión humana	5
Secretaría general	2
VP A y F	8
VP Corporativo	10
VP H y P	5
VP Pymes	3
VP T y O	12
VP Internacional	1
Total	50

Avances frente a los retos definidos para 2011

UNE propende por la formación integral de los empleados, desarrollando competencias que integren **ser, saber y hacer**, por medio de la movilización, articulación y puesta en acción de valores, conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño eficiente y eficaz de las actividades requeridas por la naturaleza del trabajo.

Modelo de formación

Se desarrollaron 185 temáticas enfocadas a la formación correspondiente al **Saber**; dentro de estas se destacan:

- Visitas técnicas a Cisco Live and Networkers, Millicom, Laboratorio Fortinet, EMC Avamar Administration.
- Cursos de Microsoft Excel, diplomado en el Uso eficiente de la energía para empresas del sector de las TIC, curso de Herramientas para análisis de datos aplicables a UNE, Asterisk, CCNA, Neuromarketing, Foro Mundial de ventas, Mañanas tributarias.
- Eventos desarrollados como apoyo a los programas de Productividad, Movilidad y proyectos organizacionales, como:
  - Encuentros productivos: su objetivo es propiciar el entendimiento del proyecto de Productividad a la luz de la estrategia, los procesos, la estructura, la tecnología y las personas. Con esta actividad 447 colaboradores de la Organización recibieron instrucción.
  - Modelo de planeación de redes y sistemas: creado para divulgar entre los asistentes el proceso de planeación de TI y redes. Con esta actividad se impactaron 338 colaboradores de la Organización.
  - Divulgación del proceso de Aseguramiento. Con esta intervención se llegó a 303 colaboradores de la Organización.
  - Foro de Movilidad 4G: su objetivo es homologar y elevar el nivel de conocimiento del negocio y del programa Movilidad 4G, en toda la Compañía. En estos foros se han impactado 294 personas de la Organización.

Se desarrollaron 20 temáticas enfocadas a la formación correspondiente al **Hacer**. Dentro de estas se destacan eventos como:

- Programa de generalidades de Telecomunicaciones, formación en Redes HFC, formación en Redes de Fibra Óptica, Conmutador virtual y Troncal SIP, entre otros, para el desarrollo de la formación técnica orientada a formar personal vinculado.

- Eventos desarrollados como apoyo a los programas de Productividad, Movilidad y proyectos organizacionales, como:

  - Reclamaciones comerciales: concebido con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia del rol de cada persona en el programa Productividad y el aporte en la gestión de reclamaciones comerciales.
  - Reestructuración niveles de atención daños, herramienta test y diagnóstico: identifica las principales funcionalidades y aplicación de las herramientas de test y diagnóstico SMPro y TR69.
  - Levantamiento de información de la red: identifica y aplica los procedimientos para la actualización de datos e información de la red.

  - Colaboración para el logro de objetivos y acuerdos: fomentar la colaboración entre los integrantes del grupo, con el fin de conformar un equipo fortalecido, mediante la consecución de objetivos comunes.

En cuanto a la formación enfocada al **Ser** se desarrollaron 26 temáticas. Dentro de estas se destacan:

- Eventos enfocados en asuntos más corporativos y orientados al fortalecimiento de las habilidades, destrezas y actitudes en las competencias corporativas, así como aquellas propias de los modelos de los roles clave. Se resaltan eventos focalizados en las poblaciones objetivo: directivos, coordinadores de equipos de trabajo, líderes de proyectos y profesionales en formación.

- Eventos desarrollados como apoyo a los programas de Productividad, Movilidad y proyectos organizacionales, como:

  - Lanzamiento regional para presentar a la regional Noroccidente los objetivos y retos asociados a la consolidación de la misma.
  - Trabajos de campo y soluciones de movilidad: generar un espacio que permita al personal de trabajo en terreno comprender la causa de los cambios derivados del proyecto Productividad en su forma de trabajar, y la alineación de los mismos con la estrategia de la Compañía. Lo anterior para formular compromisos que apalanquen el éxito del proyecto.
  - Talleres de cohesión: generar un espacio de encuentro y reconocimiento de los líderes y directivos de la regional, con el fin de alinear expectativas y sentar las bases que permitan fortalecerla y consolidarla; construir la meta ganadora del equipo, las reglas de oro y las acciones a trabajar como equipos.

Apoyar al grupo directivo en la gestión del desempeño de las personas que tiene bajo su responsabilidad

- Se está desarrollando la implementación del Modelo de Gestión del Desempeño, con su respectiva herramienta para la gestión de la información.
- Durante este año se brindó asesoría individual de formación para 118 directivos (99% de los convocados), mediante aplicación de estrategias que aseguren la apropiación de todos los componentes del modelo y su correspondiente ejecución, para la definición de los ADIS (Acuerdos de Desempeño Individual), objetivos y explicación del modelo de competencias y la herramienta.
- Se realizaron reuniones informativas y la aplicación de la encuesta para la "valoración de liderazgo directivo", como Resultado Clave del Cargo (RCC) incluido dentro de los compromisos de negocio.
- Aplicación de la encuesta y análisis de los resultados. De las 896 encuestas enviadas en línea, se obtuvieron 790 respuestas, equivalente al 88%.
- El sistema Gestión del Desempeño se extiende a todos los funcionarios de UNE, incluyendo los aprendices SENA, estudiantes en práctica, tecnólogos y profesionales en formación, porque estos también reciben evaluaciones regulares de su desempeño. De acuerdo con lo anterior, presentamos los resultados desglosados por género:

Sistema de Gestión de Desempeño por Género

	Sistema Gestión Desempeño (Funcionarios UNE)	Aprendiz SENA	Profesionales en formación	Tecnólogos en formación	Estudiantes en práctica
Mujeres	924	51	6	5	9
Hombres	1.861	46	2	2	19

Total mujeres 995

Total hombres 1.930

Hacer seguimiento y mantenimiento del proceso

Dentro de los avances más significativos para el proceso se encuentra el mejoramiento de las herramientas de gestión de cambio y la construcción del procedimiento de "Gestión del cambio", políticas, indicadores de procedimiento y de gestión de las acciones derivadas de los planes de cambio de los proyectos. Actualmente se aplica la metodología construida para los programas de Movilidad y Productividad, y los proyectos de la Organización como Convergencia a NIIF, Documentum, Estrategia Integral para la Marca UNE, Integración Jurídica y Financiera de EPM Bogotá, Separación Facturación de EPM, Conexión Humana, Aprendizaje Virtual y Cambio de Sede.

También se ha logrado alinear la formación bajo el Modelo de formación UNE, el cual se difundió al interior de la Organización. A su vez se definieron las políticas asociadas al proceso de aprendizaje, dentro de las cuales se destaca la creación de comités al interior del equipo para analizar la pertinencia de la formación y conocer la programación de los eventos próximos a dictarse en las diferentes dependencias.

Además, se cuenta con un plan de aprendizaje que permite recopilar las necesidades de las diferentes áreas en materia de capacitación, con el apoyo de los asesores de aprendizaje, revisando con los interlocutores de las áreas aspectos como: plan estratégico, perfil del cargo, brechas de conocimiento, nuevas tecnologías, cambios en los procesos internos y planes de aprendizaje de años anteriores. Estos planes se revisan y se cruzan con los planes de negocios y proyectos de la Compañía; de esta manera se lograron detectar aquellos programas de formación transversales a la Organización, los cuales podrían desarrollarse con multiplicadores internos o programas a la medida.

Retos para el 2012

Reto 1
Desarrollar el plan de formación transversal y plan de aprendizaje priorizado por procesos.

Reto 2
Ejecutar programas para el desarrollo de directivos, el cual incluye medición de liderazgo, valoración de competencias y formación.

Reto 3
Ejecutar programas para el desarrollo de líderes de proyectos, los cuales estarían basados en la formación.

Reto 4
Valoración y desarrollo de competencias para roles clave.

Reto 5
Continuar con la formación de la Escuela de Interventoria, incluyendo el diplomado completo y el curso corto para cubrir las necesidades de las diferentes áreas.

Reto 6
Ejecutar programas para el desarrollo de coordinadores, el cual incluye guías de equipos de trabajo, formación y agentes de transformación cultural.

Reto 7
Desarrollo de la Red de formadores como una vía interna de formación que potencializaría la multiplicación del conocimiento.

Derechos humanos

En UNE el derecho a la asociación y a la negociación colectiva es propiciado y respetado para todos los empleados de la Organización. Las negociaciones de las convenciones colectivas son lideradas por la gerencia de Gestión Humana y la subdirección de Relaciones Laborales, con la participación de otras áreas de la Organización, como la Financiera y Operativa.

Los sindicatos acogen a 2.664 empleados que son afiliados a uno o varios de ellos. A continuación se muestra la distribución de los empleados según la participación en los sindicatos:

Empleados UNE distribuidos por participación en sindicatos

Participación en sindicatos	Femenino	Masculino	Total
Por extensión SINTRAEMSDES	21	32	53
SINTRAEMSDES	335	1.066	1.401
SIMPRO	350	438	788
SINTRAEMSDES - SIMPRO	13	58	71
Por extensión SIMPRO	144	151	295
UNIGEEP - SINTRAEMSDES	13	24	37
UNIGEEP - SIMPRO	3	7	10
UNIGEEP - SINTRAEMSDES - SIMPRO	2	4	6
UNIGEEP - Por extensión SIMPRO	2	1	3
No convencionado	42	79	121
Total	**925**	**1.860**	**2.785[6]**

[6] No incluyen practicantes ni aprendices.

Seguridad y salud ocupacional

UNE cuenta con una política de Salud Ocupacional apoyada desde la alta dirección, un reglamento de Higiene y Seguridad y un Plan anual de trabajo, que despliegan las actividades de prevención de riesgos y promoción de la salud, orientadas a prevenir la accidentalidad laboral, conservar la salud y mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. Este plan contiene programas de Ley, como son: Medicina preventiva y del trabajo, Higiene y Seguridad industrial.

Adicionalmente, cuenta con un programa de Gestión de la Salud Ocupacional para contratistas, con el fin de reforzar las habilidades de los interventores para hacer seguimiento y control a las acciones de Salud Ocupacional de este importante grupo para la Organización.

Es de resaltar que el 100% de los trabajadores de UNE están representados en un comité paritario con participación de nivel nacional; adicionalmente existe el programa "Líderes de seguridad", el cual complementa las acciones de comunicación y participación al interior de la empresa.

Es de resaltar que el 100% de los trabajadores de UNE están representados en un comité paritario con participación nacional.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el 2011 se encuentran:

1.034 Optometrías: programa de Ergonomía para prevención de riesgo visual.

690 pruebas de perfil lipídico, para detectar niveles anormales de colesterol y triglicéridos en la población trabajadora y prevenir el riesgo cardiovascular.

430 evaluaciones ergonómicas de puestos de trabajo.

470 evaluaciones médicas específicas, y de laboratorio clínico para personal que labora en alturas, como requisito para desempeñar estas labores.

475 personas asistentes a conferencias sobre "Estilo de vida saludable".

19 inspecciones de condiciones de seguridad en escenarios deportivos.

177 evaluaciones médicas periódicas para detectar alteraciones en el estado de salud habitual de los empleados.

475 evaluaciones de riesgo psicosocial.

286 inspecciones para determinar necesidad de reposapiés, educación en manejo de la silla de trabajo y pausas laborales.

120 evaluaciones para personal del programa de adulto sano (chequeo ejecutivo a directivos) en Medellín, Barranquilla, Bogotá, Cali y Cartagena.

138 asistentes a capacitación en legislación colombiana de alcoholismo y consumo de sustancias psicoactivas para conductores y motociclistas en Medellín.

666 evaluaciones médicas con médico deportólogo a deportistas.

Dentro de las actividades de Higiene y Seguridad industrial se realizaron:

376 brigadistas entrenados y capacitados en el tema de primeros auxilios y bomberotecnia, a nivel de todas las ciudades.

405 interventores capacitados en Gestión de la Salud Ocupacional para contratistas.

383 personas capacitadas en prevención de lesiones deportivas que participan en selecciones, torneos y actividades recreativas, incluyendo Cali y Cartagena.

24 líderes de seguridad formados para multiplicar y apoyar las labores de Salud Ocupacional en las áreas.

42 investigaciones de accidentes de trabajo de eventos deportivos.

396 personas capacitadas en manejo defensivo y seguridad vial para motociclistas y conductores.

639 personas capacitadas en prevención de riesgo en alturas a nivel nacional.

Se realizó diagnóstico del nivel de desarrollo de la norma de Calidad OHSAS 18001 al interior de UNE, y se inició la implementación de "Cumplimiento de requisitos".

116 personas capacitadas en riesgo eléctrico en el segundo semestre de 2011, en Medellín, Cartagena y Barranquilla.

Como avance frente a los retos establecidos para el 2011, se consolidó el diagnóstico sobre nivel de desarrollo de la salud ocupacional en relación con las exigencias de la NTC OHSAS 18001. Se certificaron todos los trabajadores que realizan labores en alturas, en niveles básico, intermedio y avanzado, como lo exige la Resolución 3673 de 2008 del Ministerio de la Protección Social.

Se certificaron todos los trabajadores que realizan labores en alturas, en niveles básico, intermedio y avanzado, como lo exige la Resolución 3673 de 2008 del Ministerio de la Protección Social.

Evolución de los indicadores Salud Ocupacional, período 2009-2011

	Número de accidentes de trabajo sin incapacidades	Número de accidentes de trabajo con incapacidades	Número total de accidentes de trabajo	Número total de días de incapacidad	Indicadores generales incluyen accidentes deportivos y de riesgo público		
					Índice de frecuencia	Índice de severidad	Índice de lesión incapacitante
2009	54	87	141	1233	12.01	170.18	2.04
2010	44	60	104	715	9.6	113.92	1.09
2011	108	55	163	937	7.3	123.7	0.90

Definiciones de los indicadores internacionales de Salud Ocupacional

Índice de Frecuencia (IF) = total de accidentes de trabajo reportados en el período / Número de horas hombre laboradas en ese período * 1'000.000

Índice de Severidad (IS) = No. de días perdidos por causa de los accidentes en un período / horas hombre laboradas en ese período * 1'000.000

Índice de lesión incapacitante (ILI) = IF x IS / 1000

Retos 2012

- Iniciar proceso para integrar las acciones del PSO al Sistema de Gestión Integral de UNE, de manera completa. Esta acción es necesaria como herramienta de gestión y mejoramiento continuo.

Beneficios

UNE busca generar espacios orientados a la creación, el mantenimiento y el mejoramiento de las condiciones que favorecen y complementan el desarrollo integral de los colaboradores, espacios que además de beneficiar su calidad de vida y la de su grupo familiar, facilitan organizar actividades para el aprovechamiento del tiempo libre y el sano esparcimiento que eleven los niveles de satisfacción, identidad, eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de la empresa.

Por esto se brindan ayudas en las áreas de educación, salud, recreación y tiempo libre. Adicionalmente, los empleados de UNE cuentan con el beneficio de préstamos de vivienda con un plazo fijado para solución de la deuda de 20 años y un interés que se calcula teniendo en cuenta el ingreso mensual del funcionario.

Beneficios entregados a empleados y su grupo familiar en los últimos dos años

		2011		2010	
Concepto	Beneficio	Beneficios entregados	Valor	Beneficios entregados	Valor
Educación	Ayudas educativas, préstamos educativos; preparación para la pensión, encuentro de pensionados.	3.662	$ 2,985,782,536	3.814	$ 2,995,183,459
Salud	Ayuda lentes, ayuda montura, ayuda ortodoncia; medicamentos no POS, asesoría psicológica, préstamo salud y calamidad.	2.973	$ 497,640,793	1.961	$ 226,996,927
Deporte, recreación y cultura	Auxilios para cursos de instrucción deportiva, cultural, recreativa, idiomas e informática; auxilio para calzado para selecciones y torneos; préstamos deportivos, recreativos y culturales.	11.738	$ 3,444,916,801	12.990	$ 3,311,899,379
Otros beneficios	Prima maternidad, aborto y matrimonio; ayuda licencia de conducción; préstamos turismo.	160	$ 33,796,564	164	$ 36,210,245
Vivienda	Préstamos de vivienda.	173	$ 11,733,314,966	109	$ 6,076,896,219
Eventos culturales, deportivos y recreativos	Día de la Familia, años de servicio, celebración del día Clásico, reconocimiento a pensionados; día de Secretarias, selecciones deportivas, torneos internos, festivales y grupos recreativos.	26.209[7]	$ 1,601,251,784	14.096[8]	$ 1,309,986,204
Totales		**18.706**	**$ 20,296.703.444**	**19.038**	**$ 13,957.172.433**

7. Número de personas impactadas en los eventos deportivos, recreativos y culturales
8. Número de personas impactadas en los eventos deportivos, recreativos y culturales

El programa de pensionados hace parte de los beneficios de UNE y le apunta a mejorar la calidad de vida de los empleados que van a salir a disfrutar de su pensión de jubilación. A continuación se muestran los participantes y las inversiones correspondientes a los dos últimos años:

Programa Pre-pensionados y pensionados en los dos últimos dos años.

	2011				2010			
Programa Pre-pensionados y pensionados	Participantes	Inversión	Distribución por sexo		Participantes	Inversión	Distribución por sexo	
Actividad			M	F			M	F
Preparación para la pensión	12	$7,000,000	6	6	32	$ 11,106,000	25	7
Encuentro de pensionados	90	$18,000,000	75	15	53	$ 6,000,046	43	10

Orientación sicológica

La empresa brinda como uno de los beneficios extraconvencionales, el de orientación y asesoría psicológica, orientado a proporcionar atención a los funcionarios, pensionados y su grupo familiar primario, para el manejo de problemas individuales o asociados con las relaciones familiares y de pareja, la adolescencia, la educación de los hijos, la farmacodependencia y el alcoholismo, entre otros. Este servicio se brinda de manera gratuita.

Para el año 2011 se atendieron 1.997 consultas, con una inversión de $79 millones.

Cultura organizacional

Durante 2011 se llevaron a cabo las siguientes actividades, derivadas del plan de trabajo definido a finales de 2010, en el proyecto denominado "Estudio de la cultura UNE":

- Divulgación de los resultados del diagnóstico de la cultura UNE, realizado a finales de 2010, a los Comités Estratégico y Operativo y a seis dependencias y/o equipos de trabajo de la Organización, como insumo para la definición de sus planes de trabajo o de acciones específicas.
- Realización de doce entrevistas a la alta dirección, con miras a la definición de la cultura requerida en UNE.
- Definición de las brechas entre la cultura actual y la cultura requerida en UNE, como insumo para la definición del Plan de transformación cultural.
- Definición de los temas de transformación cultural de UNE, que permiten focalizar las acciones en materia de cultura organizacional.
- Conexión de los temas de transformación cultural con otros proyectos corporativos (marca, por ejemplo).
- Reuniones de presentación, ajuste y aval de las definiciones de la cultura requerida con el Comité Operativo y con otros directivos integrantes de la alta dirección de UNE, con el objetivo de dar paso a la implementación de las acciones necesarias en cuanto a la transformación cultural.
- Reuniones con diferentes grupos ad-hoc de la Organización, para recoger iniciativas en cuanto a tres temas de transformación cultural, considerados prioritarios para el efecto: fortalecimiento del liderazgo, fortalecimiento del servicio y fortalecimiento del trabajo en equipo.
- A finales de 2011 se realizaron acciones orientadas a la recolección y revisión de las iniciativas organizacionales en curso que apoyan el plan de transformación cultural, las cuales se convierten en el punto de referencia para dicho plan. Esta actividad, como las anteriores, cuenta con el apoyo de la firma consultora Performance Factor Ltda., con quien se contrató en 2010 el estudio de la cultura UNE.

Avances frente a los retos definidos para 2011

- Definición de la cultura deseada.
- Definición de brechas entre la cultura actual y la cultura requerida.
- Definición del Plan de transformación cultural.

Retos 2012

Reto 1

Lograr el compromiso de la Organización con el Plan de transformación cultural.

Reto 2

Implementación del Plan de transformación cultural de UNE, haciendo énfasis en las "victorias tempranas" definidas en dicho plan.

Reto 3

Seguimiento a la ejecución del Plan de transformación cultural.

Clima organizacional

Durante 2011 se llevaron a cabo procesos de acompañamiento a 18 equipos de trabajo de la Organización, cumpliendo con las acciones definidas en sus planes de mejoramiento del clima organizacional. Estas acciones se han orientado al fortalecimiento de las relaciones de confianza, el trato interpersonal y la comunicación, variables que hacen parte del indicador Calidad de vida de relación, como uno de los componentes del indicador general de clima del Cuadro de Mando Integral del Grupo EPM, al que UNE reporta.

Las mediciones de clima organizacional se realizan cada dos años. La última medición al respecto se llevó a cabo el pasado mes de diciembre y se espera tener los resultados en el 2012.

Avances frente a los retos definidos para 2011

- Acompañamiento en las diferentes regionales.
- Implementación de las acciones de mejoramiento en 18 equipos de trabajo de diferentes vicepresidencias y gerencias de la Organización.
- Diagnóstico en las nuevas dependencias de la vicepresidencia T&O.
- Diagnóstico del Clima organizacional en UNE.

Retos para 2012

Reto 1

Definición de los planes de mejoramiento del clima organizacional, en las diferentes direcciones, subdirecciones y equipos de trabajo de la Organización.

Reto 2

Seguimiento a la implementación de los planes de mejoramiento en las diferentes direcciones, subdirecciones y equipos de trabajo de la Organización.

Reto 3

Acompañamiento a los equipos de trabajo, en aquellas acciones de sus planes específicos de mejoramiento que apunten a los indicadores de clima del CMI (Calidad de vida de relación e Imagen gerencial).

10 Aspectos técnicos del informe

- Parámetros del informe
- Verificación interna del Informe de Gestión y Sostenibilidad año 2011
- G3.1 Índice de contenido
- Pacto Global
- Evaluación del Informe

Parámetros del informe

Este Informe de Gestión y Sostenibilidad es el segundo para UNE EPM Telecomunicaciones, fue realizado bajo los parámetros propuestos por la guía G3.1 del *Global Reporting Initiative (GRI)* e incluye algunos indicadores y asuntos propuestos por el suplemento sectorial para el sector de Telecomunicaciones, que se encuentra en fase piloto. Este informe tiene un nivel de aplicación autodeclarado de B.

El informe abarca a UNE EPM Telecomunicaciones y sus regionales. No incluye las iniciativas de sus filiales y asociadas. El período cubierto comprende desde el 1º de enero hasta el 31 de diciembre de 2011. Adicionalmente, se encuentra integrado con el Informe de Gestión Anual de la Compañía y con el Balance anual del Sistema de gestión integral con el fin de construir un documento único que responda las inquietudes y hable de todos los temas relevantes para la Organización y sus grupos de interés.

El ciclo de reporte para UNE es anual. Este informe es presentado en el mes de marzo a la Asamblea de accionistas.

Para la construcción y consolidación del contenido del informe se siguieron las pautas propuestas por la guía G3.1 del *GRI* , el suplemento sectorial para la industria de Telecomunicaciones, en fase de prueba, además de los asuntos claves identificados en el estudio realizado para definir los focos en sostenibilidad, los requerimientos de la Superfinanciera para la presentación de Informes de Gestión Anuales y los requerimientos de la Norma ISO 9001 en cuanto a realización del Balance anual del SGI. Los temas a reportar fueron validados por la Presidencia y la Gerencia de Desarrollo corporativo.

La información fue recolectada por la subdirección de Gestión integral y la dirección de Comunicaciones e imagen corporativa, a través de enlaces con las diferentes áreas de la Organización que se encargan de recolectar información de los enfoques de gestión e indicadores de los asuntos reportados.

Acerca de las hipótesis y técnicas de medición, los datos reportados cuentan con notas y aclaraciones a necesidad, que permiten identificar características como: período al que pertenece el dato, fuente, hipótesis, entre otras. Los indicadores que se reportan corresponden tanto a los propuestos por el *GRI* como a los propios de la Organización.

En cuanto a la información de memorias o reportes previos, se conservan políticas de la Organización que aún siguen vigentes y datos del 2010 y 2009 que permiten establecer comparativos de la gestión del 2011 frente a los años anteriores. Este documento no presenta ningún cambio significativo frente al alcance y técnicas de medición con respecto al informe precedente.

Este año, el reporte fue verificado por la gerencia de Desarrollo corporativo, la Secretaría General y de manera especial por la dirección de Auditoría interna de la Organización, la cual ha diseñado un procedimiento para su verificación a través del análisis de la información y de entrevistas con los diferentes enlaces que aportaron los datos de su contenido.

Este reporte es elaborado por la subdirección de Gestión integral y la dirección de Comunicaciones e imagen corporativa. Los contactos para temas relativos a su contenido son:

Luz Adriana Ochoa Flórez
Directora Comunicaciones e imagen corporativa
Luz.ochoa@une.com.co

Juliana Madrid Acevedo
Profesional subdirección de Gestión integral
Juliana.madrid@une.com.co

Verificación interna del Informe de Gestión y Sostenibilidad año 2011

Hemos realizado la verificación del informe de Gestión y Sostenibilidad de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. correspondiente al período enero a diciembre del año 2011. Nuestra responsabilidad fue realizar la verificación al proceso de elaboración del informe de Gestión y Sostenibilidad, con independencia y objetividad, de acuerdo con las normas internacionales de auditoría interna, y expresar nuestra opinión al respecto. La responsabilidad de la preparación y presentación del informe corresponde a la administración de la Compañía. El informe es elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del *Global Reporting Initiative,* versión 3.1 (en adelante GRI-G3.1).

Se realizaron las siguientes actuaciones para verificar la información cuantitativa y cualitativa presentada en el informe de Gestión y Sostenibilidad:

- Reunión con responsables de planeación y preparación del informe para conocer el alcance, los sistemas, principios y enfoque aplicados para su elaboración.
- Reuniones realizadas con las personas de la Compañía que aportan información fundamental para la elaboración del reporte.
- Análisis de la información cuantitativa y cualitativa presentada en el informe de Gestión y Sostenibilidad con documentos soporte, bases de datos y demás sistemas contenidos en las diferentes áreas de la Compañía.
- Verificación del proceso de recopilación, consolidación y construcción del informe de Gestión y Sostenibilidad.

Como resultado de nuestra revisión, concluimos que la información contenida en el informe de Gestión y Sostenibilidad se presenta de manera entendible y se basa en la aplicación de procedimientos internos que definen métodos para la preparación, la recolección y la redacción del informe. Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos en la Guía GRI-G3.1. La información que respalda cada indicador se encuentra debidamente soportada y no se identificaron desviaciones significativas.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de la Compañía un informe que incluye las oportunidades de mejoramiento de aspectos identificados en la verificación.

Oscar Cano C.
Director de Auditoría Interna
Medellín, Marzo de 2012

G3.1 Índice de contenido

Nivel de Aplicación		B			Verificado Por	
			Enfoques de gestión			
			1. Estrategia y Análisis			
GRI	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
1,1	Declaración del presidente de la Organización	Completamente	Carta del Presidente / pág. 3			
1,2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades	Completamente	Capítulo 2: Informe de gestión / pág.50			
			2. Perfil de la Organización			
GRI	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
2,1	Nombre de la Organización	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 5			
2,2	Marcas, productos y /o servicios	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 6			
2,3	Estructura Operacional, incluyendo principales divisiones, compañías en operación, subsidiarias, y uniones temporales	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 5			
2,4	Localización de la sede principal de la Organización	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 7			
2,5	Número de países donde opera la organización y los nombres de los países con actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe.	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 7			
2,6	Naturaleza y propiedad Jurídica	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 5			
2,7	Mercados servidos (incluyendo distribución geográfica, sectores atendidos, y tipo de clientes).	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 7, 8			
2,8	Dimension de la Organización	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 5, 6, 7			
2,9	Cambios significativos durante el período (tamaño, estructura y propiedad.)	Completamente	Capítulo1: Perfil de la Organización / pág. 9,10			

2,10	Reconocimientos recibidos durante el período de Reporte	Completamente	Capítulo 3: Informe del Presidente y la Junta / pág. 11			
			3. Parámetros del reporte			
3,1	Período del Reporte	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,2	Fecha del último reporte	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,3	Ciclo de reporte (anual, bianual, etc.)	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,4	Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,5	Proceso de definición del contenido del Informe	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,6	Cobertura de la memoria (por ejemplo, países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, *joint ventures*, proveedores).	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,7	Declaración de las limitaciones específicas en el alcance o cobertura del reporte	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,8	Bases para la presentación de informes sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y / o entre organizaciones.	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otras informaciones contenidas en el informe. Explique las decisiones de no aplicar, o apartarse sustancialmente de los protocolos de indicadores del GRI.	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,10	Explicación del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, y las razones de dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, métodos de medición).	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe.	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			

3,12	Tabla identificando la localización de los Contenidos básicos en el Reporte	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completamente	Capítulo 10: Parámetros del Informe			
		4. Gobierno, compromisos e involucramiento				
Profile Disclosure	**Descripción**	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario
4,1	Estructura de Gobierno de la Organización, incluyendo Comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas, como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completamente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo Capítulo 10/ pág. 119-121			
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completamente	Los miembros de Junta Directiva no ocupan cargos directivos dentro de la empresa; tampoco los accionistas ni sus representantes legales ejercen funciones como ejecutivos.			
4,3	Para organizaciones que cuentan con un solo cuerpo de gobierno, declarar el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	Completamente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo / pág. 119 / Todos los miembros del máximo órgano de gobierno son hombres.			
4,4	Mecanismos para que empleados y accionistas comuniquen recomendaciones e indicaciones al maximo órgano de Gobierno.	Completamente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo/ pág. 120-121			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo), y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completamente	El artículo Quinto del Reglamento de Junta Directiva señala "La remuneración de los miembros será fijada por la Asamblea general de accionistas, en atención a criterios objetivos de carácter empresarial. Dicha retribución será transparente, y con esta finalidad se dará a conocer su cuantía, expresada en salarios mínimos, en la información anual que se dé a los accionistas de la Sociedad."			
4,6	Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de Gobierno	Completamente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo / pág. 121			

4,7	Procesos para determinar la composición, formación académica y experticia de los miembros del maximo órgano de Gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad	Completamente	Los miembros de la Junta Directiva son elegidos atentiendo criterios de competencia profesional, idoneidad y reconocida solvencia moral, y en todo caso, al menos tres de ellos tendrán el carácter de independientes.			
4,8	Declaraciones internamente desarrolladas de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social, ambiental y el estado de dicha implementación	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad / pág. 158-159			
4,9	Procedimientos del maximo órgano de Gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completamente	Aun no se tiene un mecanismo para que la Junta Directiva evalue el desempeño ambiental y social de la organización, sin embargo el Informe de Gestión y Sostenibilidad que incluye el desempeño social y ambiental es revisado en la asamblea general de accionistas.			
4,10	Procedimientos de autoevaluación del máximo órgano de Gobierno de la Organización, particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental.		La Junta Directiva autoevalúa su gestión del periodo anterior, antes de la Asamblea de accionistas ordinaria, de conformidad con la metodología que previamente se apruebe, a instancias del presidente de la Compañía. Dicha metodología tiene en cuenta, entre otros, la asistencia a las reuniones, la proactividad de sus miembros, la conformación y efectivo funcionamiento de los comités de junta, y el seguimiento a los avances en materia de Gobierno corporativo.			
4,11	Explicación de la adopción del Principio de Precaución	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental			
4,12	Iniciativas externas en materia económica, social y ambiental que la organización ha suscrito	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad / pág. 176 / Capítulo 8: Gestión Ambiental			

4,13	Participación en asociaciones (tales como asociaciones sectoriales) y / o nacionales / internacionales las organizaciones a las que la organización: *Tiene posiciones en los órganos de gobierno *Participa en proyectos o comités; * Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, o miembros * Vistas como estratégico.	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad / pág. 168			
4,14	Lista de Grupos de Interés de la Organización.	Completamente	Los Grupos de Interés de UNE son: Dueño, Comunidades, Entes de Regulación y Control, Gremios, Medios de Comunicación, Estado, Empleados, Proveedores, Clientes y Socios. Información de cómo nos relacionamos con ellos en el Capítulo 5: Sostenibilidad / pág. 169-175			
4,15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con quien relacionarse	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad / pág. 169-175			Mas Informacion en http://www.une.com.co/images/documentos/RSE/une_informe2010-navegable2.pdf
4,16	Enfoques para la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad / pág. 169-175			
4,17	Principales temas y preocupaciones que han surgido a través de las partes interesadas, y cómo ha respondido la organización a los grupos de interés y, en particular mediante la presentación de este informe.	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad / pág. 161-162			

Enfoques de gestión

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario
DMA EC	Información sobre el enfoque de gestión económico					
Aspectos	Desempeño económico	Completamente	Capítulo 2: Informe de gestión / pág. 17-18 / Capítulo 1: Perfil de la Organización			
	Presencia en el mercado					
	Impactos Económicos Indirectos					
DMA EN	Información sobre el enfoque de gestión ambiental					

Aspectos	Materiales	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental			
	Energía					
	Agua					
	Biodiversidad					
	Emisiones, vertimientos y Residuos					
	Productos y Servicios					
	Cumplimiento					
	Transporte					
	General					
DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión laboral					
Aspectos	Empleo	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana			
	Relaciones Laborales					
	Salud y Seguridad Ocupacional					
	Entrenamiento y Educación					
	Diversidad e igualdad de oportunidades					
	Igualdad en la remuneración para hombres y mujeres					
G3 DMA	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
DMA HR	Información sobre el enfoque de gestión derechos humanos					
Aspectos	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad			
	No- Discriminación	Completamente	Capítulo 5: Sostenibilidad / Capítulo 9: Gestión Humana			
	Prácticas de Seguridad	Completamente	UNE no trabaja con fuerzas de seguridad que impliquen riesgos de violación de Derechos Humanos			
	Derechos de los Indígenas	Completamente	UNE no trabaja cerca de comunidades indígenas que puedan verse impactadas			
DMA SO	Información sobre el enfoque de la gestión sociedad					
Aspectos	Comunidades Locales	Completamente	Capítulo 7: Gestión Social / Capítulo 6: Innovación			
	Corrupción	Completamente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo			
	Políticas Públicas					
	Comportamiento de competencia desleal					
	Cumplimiento					

DMA PR	Información sobre el enfoque de la gestión responsabilidad sobre productos					
G3 DMA	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
Aspectos	Salud y seguridad del usuario	Completamente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo Capítulo 7: Gestión Social			
	Etiquetado de productos y servicios	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización- Cambios significativos- Implementacion régimen de protección al usuario / pág. 10			
	Comunicaciones de marketing	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización- Cambios significativos- Implementacion régimen de protección al usuario / pág. 10			
	Privacidad del cliente	Completamente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo- Seguridad de la Información / pág. 154			
	Cumplimiento	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización- Cambios significativos- Implementacion régimen de protección al usuario / pág. 10 / Capítulo 4: Gobierno Corporativo- Seguridad de la Información / pág. 154			

Indicadores de desempeño

Económico						
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario
Desempeño Económico						
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluidos los ingresos, los costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completamente	Capítulo 5 Sostenibilidad Pág. 180-183			
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completamente	Capítulo 8 Gestión ambiental Pág. 232 -233			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completamente	Capitulo 9 Gestion humana Pág. 284-285			
EC4	Ayudas significativas recibidas de gobiernos	Completamente	UNE no recibe ayudas financieras de gobiernos.			

Presencia en el Mercado						
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen actividades significativas, desglosado por género.	Completamente	El salario mínimo mensual de UNE es equivalente a 2 SMMLV, a excepción de las 26 personas que se benefician por la convención colectiva de Sintraemdes EPM Telecomunicaciones anterior Sintra Costavisión, las cuales devengan 1 SMMLV.			
EC6	Políticas, prácticas, y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completamente	Existe el Sistema de Información de Contrataciones UNE (SICU) donde se publican las necesidades de bienes y servicios para que los proveedores presenten ofertas. Esta información es de libre consulta. Como UNE es una empresa nacional tiene proveedores en todo el Pais.			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana pág. 266			
Impactos Económicos Indirectos						
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, en especie, o el compromiso de *pro bono*.	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización- Mercados Servidos, número de clientes/ pág. 5-6 / Capítulo 7: Gestión Social			
EC9	Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Social Capítulo 6 : Innovación			
Ambiental						
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario
Materiales						
EN1	Materiales usados por peso y volumen	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 234			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 250-251			

Energia						
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 235-236			
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 235-236			
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 236-238			
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 237			
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 236			
Agua						
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 240			
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completamente			No es un indicador material para las operaciones de UNE	
EN10	Porcentaje y total del volumen de agua reciclada y reusada	No	"Se tienen experiencias en aprovechamiento de aguas lluvias especialmente en aquellas instalaciones que no cuentan con servicio de acueducto, como es el caso del concentrador ubicado en Boqueron (Medellin), donde se tiene un sistema de colección de aguas lluvias a tanques de almacenamiento que alimentan el sistema interno de agua. Otro caso se tiene en la antena ubicada en el cerro la Popa, Cartagena. En esta sede adicionalmente se tiene un aprovechamiento de las aguas de condensado de los sistemas de aire acondicionado."	No se reporta el volumen total del agua que se reutiliza	No se cuenta aun con esa información	

Biodiversidad						
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas indiquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de un alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 243			
EN12	Descripción de los impactos más significativos en biodiversidad en espacios naturales protegidos o en areas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protejidas	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 243			
EN13	Habitats protegidos o restaurados	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 242			El PMCA tiene como meta al 2015 que el 100% de las intervenciones arboreas se realicen de manera integral
EN14	Estrategias, acciones en curso y planes futuros para gestionar los impactos en biodiversidad	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 242-243			
EN15	Numero de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No			No es un indicador material para las operaciones de UNE	
Emisiones, vertimientos y residuos						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 245			
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 245			
EN18	Inictaitivas para reducir los gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 234-239			
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 244-245			
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas por tipo y peso	No			No es un indicador material para las operaciones de UNE	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales por naturaleza y destino	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 247			

EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 248			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completamente	Durante este periodo no se presentaron accidentes y derrames			
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados, que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 244			
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y habitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No			No es un indicador material para las operaciones de UNE	
Productos y Servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de este impacto.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 235-239, 250-252			
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al fina de su vida util, por categoría de productos.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 250-252			
Cumplimiento						
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completamente	Durante el periodo de reporte no se recibieron multas, sanciones, entre otras, relacionadas con temas ambientales como resultado del desarrollo de sus actividades			
Transporte						
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como transporte de personal	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 244-245			
General						
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 257-263			
Social: Practicas Laborales y Trabajo Decente						
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario
Empleo						
LA1	Colectivo de colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y región, desglosado por género	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana pág. 268			

LA2	Número total de empleados nuevos y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana pág. 267-269			
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana pág. 284-285			
LA15	Tasas de regreso al trabajo y retención despues de licencias parentales desglosado por género.	No			Actualmente UNE no esta realizando esta medición	
Relaciones Laborales						
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por negociaciones colectivas.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana pág. 279			
LA5	Período mínimo de preaviso(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completamente	Los periodos de preaviso de retiro no están contemplados en los convenios colectivos. Sin embargo la subdirección de Relaciones laborales lidera el "Plan de Retiro Voluntario" cuyos destinatarios son los funcionarios que hubieren acreditado los requisitos necesarios para causar una pesión de vejez.Durante el 2011 se acogieron 12 personas de 24 que cumplían la edad. Se les ofreció el plan de retiro voluntario por comunicación escrita enviada en el primer trimestre.			
Salud y Seguridad Ocupacional						
LA6	Porcentaje de colaboradores representados en comités de salud y seguridad, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Completamente	El 100% de los trabajadores de UNE están representados en un comité paritario con participación de nivel Nacional. El programa "Lideres de Seguridad", complementa las acciones de comunicación y participación al interior de La Empresa.			

LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de victimas mortales relacionadas con el trabajo desglosado por región y por género.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana- pág. 283			
LA8	Programas de educación, fomación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completamente	Se realizaron Acciones de capacitación en todos los subprogramas del PSO; Siendo las mas relevantes: Medicina Preventiva, 156 horas dirigidas a 1.045 personas; Planes de Emergencia, 444 horas dirigidas a 395 Brigadistas; Certificación en Labores Alturas, 192 horas dirigidas a 192 asistentes; Y Riesgo Psicosocial, 42 horas a 161 asistentes.			
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completamente	UNE suministra a los trabajadores bajo convención colectiva los siguientes beneficios: protesis odontologicas, aparatos ortepedicos, beneficios por monturas, calamidad domestica, ayuda para ortodoncia, ayuda para medicamentos no POS, orientación sicológica.			
Entrenamiento y Educación						
LA10	Promedio de horas de formación por año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana pág. 271-273			
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana- pág. 285			
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana pág. 277			
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
LA13	Composición de los órganos de gobierno desglosado por categoría de empleados, de acuerdo al género, grupo de edad, participación de minorías y otros indicadores de diversidad	Completamente	Todos los miembros del maximo organo de gobierno de la organización son hombres y ninguno es representante de las minorias			

Remuneración Igual para Hombres y Mujeres						
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Completamente	No existe diferencia alguna entre los salarios de hombres y mujeres que pertenecen a la misma categoría			
Social: Derechos Humanos						
Indicador de Desempeño	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
Practicas de Inversión y Abastecimiento						
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de analisis en materia de derechos humanos.	No	Por ser una empresa con capital 100% público UNE cumplidora , en todas sus actuaciones, de la normativa legal, empezando, como es natural, por la Constitución Politica especialmente en lo ateniente a su preámbulo y principios fundamentales. Acuerdos supranacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, además de estar por encima jerárquicamente de la Constitución Política., hace parte de ella. Al interior de UNE se puede ver en sus contratos laborales, en sus convenciones colectivas y en valores corporativos como: "Responsabilidad Social"	No se incluye el numero especifico de acuerdos que hayan sido objeto de analisis en temas de derechos humanos		

HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas, que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	No	Por ser una empresa con capital 100% público UNE cumplidora , en todas sus actuaciones, de la normativa legal, empezando, como es natural, por la Constitución Politica especialmente en lo ateniente a su preámbulo y principios fundamentales. Acuerdos supranacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, además de estar por encima jerárquicamente de la Constitución Política., hace parte de ella. Al interior de UNE se puede ver en sus contratos laborales, en sus convenciones colectivas y en valores corporativos como: "Responsabilidad Social"			
Indicador de Desempeño	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completamente	Durante el periodo de reporte no se realizaron jornadas de formación específicamente en Derechos Humanos.			
No- discriminación						
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Parcialmente	Desde la subdirección de relaciones laborales, durante el periodo de reporte no se reportaron incidentes de discriminación.	No se cuenta con una línea ética que permita el ejercicio de hacer denuncias, por lo que de esa fuente no se puede tener información.		
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva						
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva pueden ser violados o están en riesgo significativo, y las medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completamente	Capítulo 9: Gestión Humana- pág. 279, 284			

Trabajo Infantil						
HR6	Actividades y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	Completamente	En las solicitudes de oferta nuestras (pliegos) se exige que los proveedores cumplan todos los requisitos de ley frente a sus trabajadores. Esto debe ser certificado por el revisor fiscal y en caso de renovaciones o prórrogas al contrato , se exige nuevamente tal certificación.	No se reportan numero de proveedores identificados con riesgo en temas de trabajo infantil.		
Trabajo Forzoso y Obligatorio						
HR7	Operaciones y proveedores importantes identificadas como de riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio, y las medidas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Parcialmente	A todos nuestros proveedores se les exige que certifiquen, mediante revisor fiscal, el cumplimiento en el pago a tiempo de nómina y seguridad social, además de que cumplan con todos los requisitos de ley, especialmente los que trabajan con personal de campo	No se reportan numero de proveedores identificados con riesgo en temas de trabajo forzoso u obligatorio.	No se cuenta con esa información	
Practicas de Seguridad						
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas y los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	No			No es un indicador material para las operaciones de UNE	
Derechos de los Indígenas						
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No			No es un indicador material para las operaciones de UNE	
Valoración						
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de los derechos humanos y / o evaluaciones de impacto.	No			UNE no se encuentra realizando esta medición	
Remediación						
HR11	Neumero de quejas relacionadas con los derechos humanos, abordadas y resueltas a traves de mechanismos formales de resolución de quejas	No			UNE actualmente con se encuentra haciendo mediciones en terminos de Derechos Humanos	

Sociedad						
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario
Comunidades Locales						
SO1	Porcentaje de operaciones implementadas con el involucramiento de la comunidad, valoración de impactos y programas de desarrollo.	Completamente	Capítulo 6: Innovación; Capítulo 7: gestión Social.			
SO9	Actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales.	Completamente	Las operaciones de UNE buscan fomentar el desarrollo de las regiones a través de la tecnología. Las repercusiones o impactos negativos que pueden tener nuestras operaciones en materia ambiental se encuentra en el Capítulo 8: Gestión Ambiental			
SO10	Medidas de prevención y medidas de mitigación implementadas en las actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Social Capítulo 8: Gestión Ambiental			
Indicador de Desempeño	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
Corrupción						
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Parcialmente	De acuerdo con los resultados en las mediciones de Transparencia Empresarial UNE viene implementando de manera adecuada y oportuna las herramientas idóneas para promover prácticas de transparencia en la gestión empresarial y se esfuerza por identificar y prevenir riesgos de corrupción en su entorno de negocios. Ha venido recogiendo e implementando algunas de las recomendaciones que se realizan anualmente a la empresa producto de las mediciones. Aún Existen unas tareas en el mediano y largo plazo que se debe asumir para consolidar estos estándares y prácticas de transparencia como una empresa pública en el sector de las telecomunicaciones.			

SO3	Porcentaje de empleados formados en los procedimientos y politicas anticorrupción de la organización	No			No se encuentra disponible esta información	
Indicador de Desempeño	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
SO4	Acciones tomadas en respuesta a acciones de corrupción.	Parcialmente	Acciones como las mediciones voluntarias del indice de transparencia y los planes de mejoramiento que se derivan de los resultados son acciones que apuntan hacia la lucha contra la corrupción.	No se reportan conclusiones de casos legales relacionados con UNE o sus empleados	No se encuentra disponible esta información	
Políticas Públicas						
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"	Completamente	"UNE tiene alta participación en el desarrollo de políticas públicas. A través de la Gerencia de Regulación y Relaciones Institucionales comentamos los proyectos regulatorios de entidades como el MinTIC, la CRC, la CNTV, la ANE, y proponemos medidas para que los mercados donde participamos sean cada vez más eficientes y logren mayores beneficios sociales y económicos para nuestro país y nuestros usuarios. Las propuestas que desarrollamos en el 2011 se reumen en los documentos: "Colombia, digital e incluyente" (propuesta de política pública para TIC) y "Propuesta de Política Pública para el despliegue de infraestructura". Además realizamos permanentemente actividades de lobby en el Congreso con una persona que hace presencia y seguimiento, y a través del envío de comunicaciones de los temás de interés para UNE."			
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones políticas	Completamente	UNE no financia partidos o campañas políticas			

Comportamiento de competencia desleal						
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	Completamente	La CRC publicó el 18 de mayo de 2011 la Resolución CRC 3510 de 2011 mediante la cual efectuó la revisión de las condiciones de competencia en los mercados relevantes de datos y acceso a internet. Los operadores Comcel y DirecTV solicitaron a la CRC que se hiciera un análisis detallado de los mercados de banda ancha fija en el Valle de Aburrá, donde denunciaron la existencia de posibles fallas de mercado dada la alta participación de UNE. Como consecuencia, la CRC determinó realizar un monitoreo e investigación particular a UNE para evaluar la posibilidad de imponerle medidas regulatorias específicas en los mercados de banda ancha fija del Valle de Aburrá. La gestión coordinada por la Gerencia de Regulación ha buscado defender a UNE de las acusaciones de sus competidores y evitar que le sean impuestas obligaciones particulares que afecten su posición competitiva.			
Cumplimiento						
SO8	Valor monetario de multas significativas y número total de las sanciones no monetarias por el incumplimiento de las leyes y regulaciones	No		No se tiene disponible la información		
Social: Product Responsibility						
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario

Salud y seguridad del Usuario						
PR1	Etapas del ciclo de vida donde el impacto de los productos y servicios en la salud y la seguridad han sido valorados para el mejoramiento y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a estos procedimientos	Parcialmente	Con las prácticas de recuperación de los equipos terminales se esta minimizando el impacto de nuestros productos y servicios. De igual forma se puede encontrar información frente al tema de electromagnetismo en el Capítulo 8: gestión Ambiental y en http://www.une.com.co/nuestra-compania.html			
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No			Actualmente UNE no esta realizando esta medición	
Etiquetado de productos y servicios						
PR3	Tipo de información acerca de productos y servicios requerida por los procedimientos y porcentaje de de los productos y servicios sujetos a dichos requerimientos de información	Parcialmente	Capítulo 1: Perfil de la pág. 10			
PR4	Total de número de incidentes de no cumplimiento con la regulación y códigos voluntarios acerca del etiquetado de productos y servicios, desglosado por el resultado de dichos incidentes.	Completamente	Durante el período de reporte no se presentaron incidentes de no cumpliemiento con la regulación y códigos voluntarios acerca del etiquetado de productos y servicios			
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del usuario, incluidos los resultados de estudios que midan la satisfacción del usuario.	Completamente	Capítulo 2: informe gestión pág. 28, 29			
Comunicaciones de Marketing						
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.	Completamente	En el 2011 UNE se acogió la política de publicidad responsable del Grupo EPM			
PR7	Total del número de incidentes de no cumplimiento con la regulación y los códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing , incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del resultado de dichos incidentes.	No			Actualmente UNE no esta realizando esta medición	

Privacidad del Usuario						
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de los datos personales de los clientes	No			UNE no esta realizando actualmente esta medición.	
Cumplimiento						
PR9	Costo de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completamente	Durante el período de reporte no se presentaron multas relacionados con el incumplimiento de la normativa frente al suministro y el uso de productos y servicios de la organización			
Indicadores del Suplemento Sectorial						
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razon de la Omisión	Comentario
Inversiones						
IO1	Inversión de capital en infraestructura de redes de telecomunicaciones, distribuido por país o región.	Parcialmente	Capítulo 6: Innovación			
Salud y seguridad						
IO3	Prácticas para asegurar la salud y seguridad del personal de campo involucrado con la instalación, operación y mantenimiento de mástiles, estaciones base, tendido de cables y otras plantas externas. Asuntos de salud y seguridad relacionados que incluyen trabajar en alturas de descargas eléctricas, exposición a los campos electromagnéticos y campos de frecuencia de radio, y exposición a químicos peligrosos.	Completamente	Todos los trabajadores operativos están entrenados en labores en alturas, con certificación nivel básico, intermedio ó avanzado; Igualmente en señalización y riesgo eléctrico.			
IO5	Cumplimiento de las directrices de la comisión internacional en protección a radiaciones no ionizantes, sobre exposición a emisiones de radiofrecuencia de las estaciones base.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental- pág. 247			
Indicador de Desempeño	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**

Infraestructura						
IO8	Número y porcentaje de sitios independientes y de intercambio en estructuras existentes	Completamente	Actualmente UNE tiene 54 sitios en todo el país donde comparte la infraestructura con otros operadores; sitios que pueden ser administrados por UNE o por otros operadores. Estos sitios incluyen: oficinas de atención al cliente, infraestructura tecnológica y sedes en copropiedad			
Acceso a productos y servicios de telecomunicaciones: reducir la brecha digital						
PA1	Políticas y prácticas para permitir la implementación de estructuras de telecomunicaciones y acceso a productos y servicios en áreas remotas y de baja densidad poblacional. Incluye la explicación de los modelos de negocio aplicados.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Social; Capítulo 6: Innovación			
PA2	Políticas y prácticas para superar barreras para el acceso y uso de los productos y servicios de telecomunicaciones, incluyendo: lenguaje, cultura, analfabetismo, falta de educación, ingresos, discapacidades y edad. Incluir una explicación de los modelo de negocio aplicados.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Social; Capítulo 6: Innovación			
PA3	Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y fiabilidad de productos y servicios de telecomunicaciones. Cuantifique cuando sea posible, por períodos de tiempo específicos y localizaciones de las caídas.	Parcialmente	Capítulo 4: Gobierno Corporativo	No se reportan períodos de tiempo específicos y localizaciones de las caídas		
PA4	Cuantificar el nivel de disponibilidad de productos y servicios en áreas donde la organización opera. Ejemplos incluyen: número de clientes/cuota de mercado, mercado direccionable, porcentaje de población cubierta y porcentaje de territorio cubierto.	Completamente	Capítulo 1: Perfil de la Organización			
Indicador de Desempeño	**Descripción**	**Reportado**	**Referencia/Respuesta Directa**	**Si aplica, indique la parte no reportada**	**Razon de la Omisión**	**Comentario**
PA5	Número y tipo de productos y servicios de telecomunicaciones proveídos y usados por sectores de la población de bajo y cero ingresos. Incluir explicación de la aproximación a los precios, ilustrada con ejemplos como: precio por minuto de conversación, transferencia de datos, densidad de áreas de poblaciones de baja densidad y recursos.	Parcialmente	Capítulo 7: Gestión Social-Medellín Digital; Territorios digitales; Red de bibliotecas; Telecentros PuntoComún.			

PA6	Programas para proveer y mantener los productos y servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencia y socorro.	Parcialmente	Se tiene un Plan de Continuidad de Negocio construido con las prácticas y programas para mantener los productos y servicios que se encuentra en proceso de ajuste y validación	No se reportan especificamente los programas y prácticas		
PA7	Políticas y prácticas para gestionar asuntos de derechos humanos relacionados con el acceso y uso de los servicios y productos de telecomunicaciones. Por ejemplo: - Participación en iniciativas de la industria o inicativas individuales relacionadas con la libertad de expresión -Legislación en diferentes mercados en registro, censura, acceso limitado -Interacción con gobiernos sobre asuntos de seguridad para fines de vigilancia	Completamente	Capítulo 7: Gestión Social			
	-Interacción con autoridades nacionales y locales, e inciativas propias para restringir contenido criminal o potencialmente no ético. -Proteger grupos vulnerables como niños Explica cómo estas políticas y prácticas son adaptadas y aplicadas en diferentes países.	Completamente	Capítulo 7: Gestión Social			
Relaciones con Usuarios						
PA8	Políticas y prácticas para comunicar públicamente sobre asuntos relacionados con campos electromagnéticos (incluir infomación proporcionada en el punto de venta)	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 247			
PA11	Inicitiativas para informar a los consumidores sobre características de los productos y aplicaciones que promuevan un uso responsable, eficiente, costo-efectivo y amigable con el medio ambiente.	Completamente	Capítulo 8: Gestión Ambiental pág. 250			
Eficiencia de los Recursos						
TA1	Proveer ejemplos de la eficiencia en recursos de los servicios y productos de telecomunicaciones entregados	Completamente	Capítulo 8: Gestión ambiental: pág. 235-239			
TA2	Proveer ejemplos de productos, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones que tienen el potencial de reemplazar objetos físicos (agendas de teléfonos por una base de datos en la web o viajes por videoconferencias	Completamente	"Capítulo 8: Gestión ambiental- pág. 234-239			

Pacto Global

Principio Pacto Global	Referencia/ Comentario
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Capítulo 5 Sostenibilidad
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Capítulo 5 Sostenibilidad
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Capítulo 9 Gestión humana
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Capítulo 5 Sostenibilidad/ Capítulo 9 Gestión humana
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Capítulo 5 Sostenibilidad/ Capítulo 9 Gestión humana
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Capítulo 5 Sostenibilidad/ Capítulo 9 Gestión humana
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Capítulo 8 Gestión ambiental
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Capítulo 8 Gestión ambiental
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Capítulo 8 Gestión ambiental
Principio 10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Capítulo 4 Gobierno corporativo

Evaluación del Informe

Para UNE es muy importante conocer tu opinión para mejorar cada día en la construcción del Informe de Gestión y Sostenibilidad. Es por esto que te invitamos a hacer esta evaluación.

Haz click aquí para evaluar el informe.