INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2014

Acerca de este Informe

Compartimos los resultados más relevantes para la Compañía en el 2014 y sus avances en sostenibilidad.

Acerca de este Informe[1]

Presentamos la quinta edición del **Informe de Gestión y Sostenibilidad de UNE**, el cual contiene los resultados más importantes del año 2014 para la Compañía, basados en la metodología propuesta por la Iniciativa de Reporte Global GRI-4, que evidencia la gestión y los logros obtenidos en los asuntos relevantes para la sostenibilidad de la Empresa.

Este Informe es un comunicado de progreso que evidencia los avances de UNE con respecto al Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que adhirió desde 2010.

Ciclo de reporte	Anual
Período de reporte	Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.
Cobertura	El Informe da cuenta de la gestión y los resultados de UNE EPM Telecomunicaciones en 2014, no incluye las filiales.
Instancias de aprobación del Informe	Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas.
Nivel de aplicación de la metodología GRI-4	El Informe se elabora "de conformidad" con la metodología GRI en su opción esencial.

A lo largo del Informe se encontrarán los siguientes íconos, que referencian los asuntos relevantes para la sostenibilidad de UNE:

- Experiencia del cliente
- Desarrollo económico y social
- Uso seguro de los productos y servicios
- Accesibilidad y apropiación de TIC
- Cadena responsable de suministros
- Integridad y transparencia
- Medio ambiente
- Innovación de los productos y servicios
- Laboral

[1] **G4-28** Período cubierto por la información incluida en el Informe.
G4-29 Fecha más reciente del informe anterior.
G4-30 Ciclo del reporte (Anual-Bianual).
G4-32 Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la Organización (esencial - exhaustiva).

Generalidades[2] de la construcción del Informe

- Fue coordinado y elaborado entre la Dirección de Comunicaciones y el equipo de Responsabilidad Social Empresarial.
- Los indicadores informados son los propuestos por el GRI-4, según el nivel de aplicación esencial y los indicadores definidos internamente.
- Para el caso de reportes de vigencias anteriores no se han detectado datos que requieran corrección.
- Los indicadores utilizados tienen consistencia. El método y las fuentes para su cálculo se conservan.
- Algunos datos presentan variación por efectos de recálculo, la explicación se encontrará en los capítulos a los que haya lugar.
- Para garantizar la calidad de la información se aplicaron cuidadosamente los principios del GRI (equilibrio, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad). El principio de comparabilidad no aplica en algunos temas.
- No se presentan cambios en el alcance del Informe frente al reporte entregado en 2013.

Validación y verificación

- Este reporte fue validado por las vicepresidencias de Asuntos Legales, Financiera y Gestión Humana.
- La vicepresidencia de Auditoría adelantó un proceso de verificación de datos y fuentes de información aplicando normas internacionales de auditoría.

Contactos[3]

Luz Adriana Ochoa Flórez
Comunicaciones
luz.ochoa@une.com.co

Viviana Cano Chica
Responsabilidad Social Empresarial
viviana.cano@une.com.co

[2] **G4.22** Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.

[3] **G4-31** Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.

Carta del Presidente y los miembros de la Junta Directiva

Avanzar en la gestión de la sostenibilidad es trabajar por la permanencia de la Organización en el tiempo, con un compromiso claro de generar valor para nuestros accionistas y todos nuestros otros grupos de interés y el propósito de seguir contribuyendo para que Medellín, nuestra ciudad sede y todos aquellos otros municipios de Colombia que nos permiten tener la oportunidad de servirles, continúen avanzando en la senda de la innovación y el acceso al conocimiento a través de las TIC.

El año 2014 fue un período de trascendencia en la historia y para el futuro de la Compañía. **Logramos consolidar de manera exitosa el proceso de fusión con Millicom Spain Cable S.L.**, quien era el accionista mayoritario de Colombia Móvil S.A. E.S.P, en una operación que buscó proteger y potenciar el capital invertido por nuestros accionistas en las dos empresas y que sin lugar a dudas nos fortalece y nos brinda oportunidades de crecimiento y permanencia en el mercado. **Este proceso, fue el hecho más relevante del año y nuestra principal apuesta por la sostenibilidad**, pues nos permite responder de forma oportuna y responsable a la nueva dinámica de la industria de las telecomunicaciones, con clientes que exigen cada vez más un portafolio integrado de servicios fijos y móviles, en un entorno globalizado y con ciclos de obsolescencia tecnológica muy cortos.

Una vez perfeccionada la fusión, los accionistas públicos conservan la mayoría accionaria, EPM E.S.P. con el 50% y el Inder con una acción.
El control administrativo y operativo, está en cabeza de Millicom Spain S.L.

Con este importante paso, estamos trabajando todos los días para **ofrecer un mejor servicio y entregar soluciones ágiles e innovadoras a nuestros clientes** que les faciliten la adopción de un estilo de vida digital. Tenemos la convicción de que nos vamos a ganar la lealtad y el corazón de todos los colombianos aportando al desarrollo del país en el mejoramiento de los niveles de acceso y uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación y aportando las plataformas y las soluciones que ayuden a mejorar la competitividad, la educación, la movilidad y la seguridad de las ciudades y los territorios.

En medio de un ambiente competitivo intenso, nuestra Compañía logró en este período de 2014 resultados muy positivos que la mantienen en un lugar de liderazgo en el sector de las TIC en Colombia.

Bajo normas NIIF, las operaciones de UNE, Colombia Móvil, EDATEL, la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira (ETP), OSI, CTC y OCL generaron cerca de 5 billones de pesos de ingresos anuales, lo que representa un crecimiento del **18%** frente a 2013.

Crecimiento

15%

Televisión

Crecimiento

9%

Internet

Por otra parte, el EBITDA de todas las operaciones mencionadas anteriormente sumó alrededor de **1,3 billones** de pesos en 2014, representando un margen EBITDA del **26%.** Estos resultados no pueden ser más halagadores y nos llenan de optimismo de cara al cumplimiento de las ambiciosas metas que nos hemos trazado en el plan de negocios que sirve de guía para esta nueva etapa de la Empresa.

En cuanto a los resultados individuales de UNE y de cada una de las empresas de telecomunicaciones, estos se presentan bajo normas COLGAAP hasta este año 2014.

El año cerró con ingresos en UNE por **$2,23** billones, con un crecimiento de **9,1%** con respecto a los **$2,04** billones obtenidos en 2013. El comportamiento positivo de los ingresos se debió al desempeño de productos como **Televisión** e **Internet** que crecieron un **15%** y un **9%** respectivamente.

El EBITDA de UNE tuvo un resultado positivo al pasar de **$454.175** millones en 2013 a **$488.217** millones, lo que representó un crecimiento de **7,5%**. El margen EBITDA fue de **21,9%** decreciendo con respecto a 2013 que estuvo en **22,3%**.

El año cerró con una pérdida neta de **$28.567** millones, explicada por la aceleración de la depreciación de activos en premisas de los clientes y por la aplicación del método de participación con Colombia Móvil desde la fecha de adquisición del **100%** que fue en agosto de 2014 hasta diciembre. En este período Colombia Móvil vio afectados sus resultados por la devaluación del peso, generando una pérdida por diferencia en cambio por la deuda en dólares que posee. Antes de agosto de 2014 la metodología de contabilización de los resultados de dicha filial en UNE era a través del método del costo.

Es importante resaltar los resultados obtenidos por las filiales, las cuales presentaron un crecimiento en sus resultados:

- Colombia Móvil S.A. ESP durante el año 2014 obtuvo **utilidades** por **$2.591** millones.
- EDATEL S.A. ESP presentó **utilidades** por **$28.032** millones.
- El resultado neto de ETP S.A. fue de **$12.662** millones.
- Nuestras filiales internacionales Orbitel Servicios Internacionales S.A., Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas S.A.U. y Cinco Telecom Corporation, arrojaron resultados netos de **$12.408** millones, **$581** millones y **$1.563** millones, respectivamente.

UNE continúa presentando un posicionamiento importante en el mercado de las telecomunicaciones, así:

Cable:
El negocio acumuló **3,6** millones de unidades en servicios activos, tanto fijos como móviles. De acuerdo con el informe trimestral del MinTIC, UNE y sus filiales continúan siendo líderes en telefonía fija, con una participación de **27,1%** a septiembre de 2014. En Internet y Televisión, conserva su posición como el **segundo operador con mayor participación** de mercado con un **25,4%** y un **21,1%**, respectivamente.

B2B y Pymes:
Durante el año 2014, la vicepresidencia de Mercados Corporativos tuvo un crecimiento en ventas en comparación con el año 2013, destacándose las líneas de negocio de **servicios profesionales**, **datos**, **arrendamiento** y **venta de equipos**.

El crecimiento en ingresos está soportado en una estrategia de integración de soluciones, respaldada por una amplia red de proveedores y aliados estratégicos, bajo un esquema de relaciones que garantizan competitividad y costo-eficiencia.

El más reciente estudio de Colombia Compra Eficiente publicado en 2014 sobre Servicios de Conectividad y Nube privada y pública, **destacó a UNE como el mayor proveedor en procesos de contratación de servicios de TI** durante el 2013 y el segundo durante el acumulado entre los años 2011, 2012 y 2013.

En el mercado de Pymes, se desplegaron intensas estrategias de captura, ventas cruzadas y mejoramiento de valor agregado de las ofertas, tanto en mercados incumbentes como emergentes, con resultados muy positivos para el negocio. Obtuvimos ingresos que superaron los resultados de 2013 en ventas y servicios netos. Gracias a esto hemos incrementado de manera visible los niveles de lealtad y demanda de nuestro portafolio. Entre el año 2012 y el año 2014, los clientes mipymes han aumentado en un **13%**, mientras que la tasa de retiros se ha reducido en un **32%** en el mismo período.

Nuestro compromiso con la Experiencia del cliente

El servicio al cliente se configuró como uno de los retos más importante del año y el foco de gran parte de nuestro plan de trabajo. Todas las acciones e iniciativas desarrolladas en Servicio, se consolidaron en el programa Experiencia Cliente, lo cual generó mejoras en los indicadores de satisfacción, que esperamos seguir afianzando en el próximo año.

En 2014 subimos el indicador de Transparencia organizacional a 94 puntos, lo cual señala un riesgo bajo de corrupción en nuestros procesos; adicionalmente, en nuestro propósito de fomentar un mejor uso de la tecnología impactamos con los programas sociales a 200 mil personas en todos el país y logramos el aprovechamiento del 89,1% de los residuos generados. Reiteramos así nuestro compromiso en continuar trabajando en una operación responsable que garantice un desempeño económico sostenible y un manejo adecuado de los impactos generados.

Si bien este fue un buen año en términos de resultados, los retos siguen siendo grandes para construir una empresa sólida, sostenible y con un lugar de liderazgo en el sector de las TIC en Colombia. Avanzaremos en la integración operacional de TIGO- UNE, trabajaremos en consolidar una cultura que incorpore nuestros propósitos como organización, promoveremos mejores condiciones de competencia en un marco regulatorio equitativo y especialmente, continuaremos innovando para adaptarnos a la constante evolución en los hábitos de consumo y mejorar cada día la calidad de nuestro servicio.

Esteban Iriarte
Presidente

Juan Esteban Calle Restrepo
Presidente Junta Directiva

Mario Zanotti
Vicepresidente Junta Directiva

Despliegue el menú

Perfil de la Organización

2014 fue un año de cambios **significativos** que renovaron nuestra estructura organizacional y nos fortalecieron de cara al mercado.

Perfil de la Organización
Naturaleza y forma jurídica
Mercados servidos
Aspectos generales
Localización y países donde tiene operación
Líneas de productos y servicios
Cambios significativos en el 2014
Equipo directivo y estructura organizacional
Asociaciones en las que UNE participa
Reconocimientos recibidos

Naturaleza y forma jurídica[4]

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es una sociedad de economía mixta que presta servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y las comunicaciones, servicios de información y actividades complementarias cuyos accionistas principales son el Grupo EPM y Millicom Spain S.L.

Mercados servidos[5]

Al 31 de diciembre de 2014 la Compañía estaba organizada por unidades de negocio para atender las diferentes necesidades de información y comunicación de los siguientes segmentos del mercado, así:

Unidad de negocio Cable:
Hogares y personas del territorio nacional.

Unidad de negocio B2B:
Entidades públicas y empresas privadas e inmigrantes colombianos y de otros países latinoamericanos.

Unidad de negocio Movilidad:
Personas en el territorio nacional.

[4] **G4-5** Reporte la localización de la casa matriz.
G4-7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
[5] **G4-8** Mercados servicios (incluye desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes)

Aspectos generales 2014[6]

2.585 Colaboradores

[7]Municipios a los que se llega con productos y/o servicios[8 - 9] **1.010**

$**2,23** Billones en ventas netas

Unidades por servicio

1.595.546 **Voz** (líneas)

1.262.003 **Banda Ancha** (enlaces)

1.053.194 **TV** (servicios)

288.777 **Internet Móvil 3G y 4G** (enlaces)

[6] **G4-9** Reporte la escala de la Organización, incluyendo número de colaboradores, número total de operaciones, ventas netas, cantidad de productos y/o servicios que ofrece.
[7] **Indicador propio** Población potencial a atender por municipios.
[8] **Indicador propio** Municipios a los que se llega con productos y/o servicios.
[9] Incluye municipios a los que se llega con productos LAN to LAN o Conectividad, que pueden ser al menos para un cliente.

Regiones donde UNE tiene operación

La operación de UNE en Colombia está zonificada así:

Líneas de servicio y producto[10]

Interconexión
- Cargos de acceso
- Servicios de infraestructura

Internet
- IAP empresarial
- Banda ancha
- Hogar seguro
- Empresa segura
- Internet dedicado

TV
- Televisión Digital
- Televisión Mixta (IPTV + HD)
- Televisión Básica HFC
- VoD

Servicios profesionales
- Integración de soluciones de información y comunicación a la medida del cliente

Movilidad
- Telefonía Móvil 3G
- Internet Móvil 3G
- Internet Móvil 4G

Línea voz
- Telefonía local
- IP Centrex
- Troncal SIP
- RDSI IBRI y PRI
- Telefonía pública
- Número único
- Telefonía PBX

Larga distancia
- LDIE (Larga Distancia Internacional Entrante)
- Red inteligente larga distancia
- 800 internacional
- 800 nacional
- Línea 900
- Teleconferencia

Datos
- Conectividad nacional
- Portador nacional
- Portador internacional
- Servicios de IDC- *Hosting* dedicado
- Servicios de IDC- *Hosting* compartido
- Servicios de IDC- *Colocation*
- Multinet
- Multilan

[10] **G4-4** Reporte las principales marcas, productos y servicios.

Cambios significativos en 2014[11]

- Como resultado de una Oferta Pública de Acciones - OPA - presentada por UNE EPM Telecomunicaciones S.A., UNE pasó de tener el **56%** de participación accionaria en EDATEL S.A. E.S.P. a tener el **80%.**
- UNE EPM Telecomunicaciones S.A. se fusionó con Millicom Spain Cable S.L., mediante Escritura Pública No. 2471 del 14 de agosto de 2014.
- UNE EPM Telecomunicaciones S.A. adquirió el **24,9%** de la participación accionaria de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) y Colvatel, en la sociedad Colombia Móvil.
- En 2014 UNE EPM Telecomunicaciones S.A. vendió su participación en Emtelco a Inversiones Telco.

[11] **G4-13** Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la Organización.

Estructura organizacional

Junta directiva

A diciembre 31 de 2014.

Hans-Holger Albrecht
CEO Millicom

Mario Zanotti
Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones

Martín Lewerth
EVP de Medios Digitales de Millicom

Juan Pungiluppi
Independiente

Juan Esteban Calle Restrepo
Gerente General EPM

Carlos Enrique Piedrahíta
Independiente

Federico Arango Toro
Independiente

Generamos sinergias que impactan el desarrollo del país y cierran las brechas tecnológicas de la sociedad, promoviendo la innovación y la calidad de vida.

Asociaciones en las que UNE participa[12]

Entidad	Descripción	Participación
Mesa Sectorial de Telecomunicaciones	Mecanismo sectorial de concertación	UNE participa en la Presidencia
Medellín Ciudad Inteligente	Programa de la Alcaldía de Medellín para el uso de TIC	Miembro Comité estratégico
Fundación EPM	Corporación sin ánimo de lucro para promoción de servicios públicos y de TIC	Consejo directivo
Colombia Digital	Corporación para el desarrollo de la política de competitividad, ciencia y tecnología	Miembro de Junta directiva
Andesco	Asociación de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y de TIC	Miembro activo
Ahciet	Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones	Miembro activo
Cintel	Centro de Investigación de las Telecomunicaciones	Miembro activo
ANDI	Asociación Nacional de Industriales de Colombia	Miembro activo
Ruta N	Corporación dedicada a la innovación y a las TIC	Miembro de Junta directiva
Ártica	Alianza Regional en TIC	Fundador y miembro de Consejo directivo

[12] **G4-16** Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la Organización apoya.

Reconocimientos recibidos

- **Sello de Oro en la categoría Gestión Ambiental**. Premio Responsabilidad Ambiental Colombia Sostenible 2014, Fundación Siembra Colombia.
- **La Mesa de Gobierno Corporativo y el Modelo de Relacionamiento con grupos de interés** fueron reconocidos como buena práctica en transparencia en la Quinta Ronda de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial.
- **Excelencia Ambiental, generando Desarrollo Sostenible**. Programa de Excelencia Ambiental Distrital XIV Convocatoria, otorgado por la Secretaría Distrital de Ambiente, Alcaldía de Bogotá.
- **Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial** en la categoría **"Empresa de Servicios Públicos - Mejor Entorno de Desempeño Ambiental"**. 16° Congreso Andesco Nacional e Internacional de Servicios Públicos, TIC y TV.

Información de contacto

Sitio web corporativo: **www.une.com.co**
Buzón corporativo: **une@une.com.co**
Fax corporativo nacional: **01 8000 51 88 33**
Teléfono: **(57) 4 - 515 5050**
A.A.: **4040**

Despliegue el menú

Informe de gestión

Este Informe evidencia nuestra contribución para que Colombia **continúe avanzando en la senda de la innovación y el acceso a las TIC.**

Informe del Representante Legal de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Tenemos el gusto de presentar el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2014, en cumplimiento de lo establecido en la Ley y los Estatutos de la Compañía.

Entorno macroeconómico e informe financiero

El 2014 indicaba ser el año para la consolidación de la economía colombiana, con un crecimiento que parecía estar impulsado en el consumo y en la inversión de sectores productivos como la construcción y los servicios sociales y financieros, además de un panorama alentador y optimista que ofrecía la política monetaria expansiva proyectada con bajas tasas de interés. Sin embargo, el comportamiento del sector externo colombiano marcó un duro revés en la economía nacional a partir del segundo trimestre del año.

Así, la disminución en la producción petrolera y la caída continua del precio del petróleo generó una disminución importante en las exportaciones con un fuerte impacto en las finanzas públicas del país, lo cual no alcanzó a ser contrarrestado con la devaluación del peso cuya tasa de cambio alcanzó a ubicarse en niveles superiores a **$2.400**, no observados desde 2009 y que a pesar de beneficiar al sector exportador, no se reflejó en un buen comportamiento del mismo.

De igual forma, el déficit en cuenta corriente a causa de una balanza comercial deficitaria y la disminución en la inversión extranjera directa hacia los sectores productivos del país como la minería y de portafolio en activos financieros locales, fueron algunos de los factores que motivaron que la economía colombiana comenzara a desacelerarse lentamente, para cerrar el año 2014 con una inflación de **3,66%** por encima del punto central de la meta del Banco de la República que era de **3%** y con un crecimiento cercano al **4,7%.**

3,66%
Inflación 2014

Cerró el año 2014 con una inflación **por encima** del punto central de la meta del Banco de la República que era de **3,0%**

4,7%
Crecimiento economía colombiana 2014

Con respecto a 2013

Sin embargo, dicha expectativa de crecimiento no es del todo desalentadora, ya que se fundamenta en una inflación en aumento pero dentro del rango meta, la disminución satisfactoria del desempleo, un socio comercial tan importante como Estados Unidos en lo que representa (mayores exportaciones y flujo de remesas de colombianos en el exterior) y lo más importante, que la demanda interna continúe siendo el motor de crecimiento económico en el país. Todo esto contrarresta los efectos del débil desempeño esperado en sectores productivos como la industria, el sector minero energético y el sector externo.

En medio de este entorno económico y con un ambiente competitivo intenso, nuestra Compañía **logró en este período de 2014 resultados muy positivos que la mantienen en un lugar de liderazgo en el sector de las TIC en Colombia.**

$ 2,23 Billones

Ingresos

9,1 %

Crecimiento

341 %

Crecimiento resultado operativo

El año cerró con ingresos por **$2,23** billones, con un crecimiento de **9,1%** con respecto a los **$2,04** billones obtenidos en 2013.

El comportamiento positivo de los ingresos se debió al desempeño de productos como Televisión e Internet que crecieron un **15%** y un **9%** respectivamente.

El EBITDA tuvo un resultado positivo al pasar de **$454.175** millones en **2013** a **$488.217** millones, lo que representó un crecimiento de **7,5%**. El margen EBITDA fue de **21,9%** decreciendo con respecto a 2013 que estuvo en **22,3%.**

Las depreciaciones y amortizaciones se mantuvieron con respecto a 2013 al subir **1,1%** y es por todo esto que UNE tuvo un crecimiento de **316%** en el resultado operativo y alcanzó **$35.559** millones, mientras que el año inmediatamente anterior fue de **$8.555** millones.

Los costos y gastos tuvieron un crecimiento de **9,0%** debido a la estrategia de servicio que emprendimos durante el año, con el propósito de ajustar los procesos de la operación que impactan la calidad de nuestro servicio de cara al cliente.

Finalmente, cerramos con una pérdida neta de **$28.567** millones debido a que con la adquisición del **100%** de Colombia Móvil, en agosto de 2014, la metodología de contabilización de los resultados de dicha filial en UNE cambió al pasar del método del costo al método de participación.

En este período Colombia Móvil vio afectados sus resultados por la devaluación del peso generando una pérdida por diferencia en cambio por la deuda en dólares que posee. Antes de agosto de 2014 la metodología de contabilización de los resultados de dicha filial en UNE era a través del método del costo.

De esta manera, solo se pudo contabilizar en el Estado de Resultados, los resultados obtenidos por Colombia Móvil de agosto a diciembre, período en el cual estos estuvieron afectados por la devaluación sufrida por el peso colombiano. Es importante resaltar que Colombia Móvil durante el año 2014 obtuvo utilidades por **$2.591** millones.

Al igual que Colombia Móvil, el resultado obtenido por nuestras filiales es de destacar:

EDATEL tuvo ingresos operacionales por **$208.137** millones, lo que representa un crecimiento del **11,2%** con respecto a 2013. El EBITDA se situó en **$74.431** millones, es decir, un **51%** por encima con respecto al año anterior. El resultado neto fue de **$28.032** millones.

Los ingresos operacionales de ETP fueron de **$105.639** millones, lo que significó un incremento del **5%** con respecto al año anterior. El EBITDA por su parte creció un **30%** y se situó en **$39.457** millones. El resultado neto fue de **$12.662** millones.

Finalmente, nuestras filiales internacionales OSI, OCL y CTC arrojaron resultados netos de **$12.408** millones, **$581** millones y **$1.563** millones, respectivamente.

Decisiones con futuro

Como lo indicamos al comienzo de este Informe, el proceso de fusión adelantando entre EPM y Millicom formalizado el 14 de agosto de 2014, se convirtió en el principal hito del año, no solo por lo que representa en términos de sostenibilidad para las Compañías, sino para el desarrollo de la ciudad de Medellín y para la dinámica del sector de telecomunicaciones en Colombia.

A partir de agosto, cuando se formalizó la fusión, comenzamos un proceso de integración entre UNE, TIGO y las filiales de UNE: ETP, EDATEL y Orbitel Servicios Internacionales S.A, Cinco Telecom Corporation, Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas que se ha convertido en nuestro principal reto y foco.

En cumplimiento de la condición estructural impuesta por la SIC para la aprobación de la integración entre UNE y TIGO se puso en marcha un proyecto para la disposición de 50 MHz de espectro radioeléctrico.

Datos relevantes

$ capital social

Las empresas de carácter público conservan la mayoría accionaria en UNE con una participación de un **50%** de EPM y una **(1)** acción adicional que corresponde al Inder en el capital social.

Millicom Spain S.L. asumió el control administrativo y operativo de UNE.

Esta operación es hasta la fecha, la operación de **fusión más grande en el sector de telecomunicaciones** y la segunda en la historia del país.

Negocios que avanzan

Cable

El 2014 fue estratégico para el negocio de Cable, anteriormente denominado **Hogares y personas**. Nuestras metas estuvieron enfocadas en crecer de forma rentable, mejorar la experiencia de servicio de los clientes actuales, aumentar el valor de los mismos, mantener una comunicación más cercana con ellos e innovar en la oferta, dentro de un entorno de competencia con grandes jugadores internacionales

El negocio acumuló **3,6 millones de unidades** en servicios activos, tanto fijos como móviles.

Telefonía: de acuerdo con el informe trimestral del MinTIC, UNE y sus filiales continúan siendo líderes en telefonía fija, con una participación de **27,1%** a septiembre de 2014. Para diciembre de este año, alcanzamos **1.208.323** servicios residenciales acumulados.

Internet: igualmente, en el informe trimestral del Ministerio de TIC se observa que a septiembre de 2014 UNE presentó un incremento interanual de más de **50.000** servicios residenciales, conservando su posición como el **segundo operador** con mayor participación de mercado con un **25,4%**. A diciembre alcanzamos **1.066.952** servicios activos.

Televisión: en el negocio de televisión por cable continuamos siendo el segundo operador del país, con una participación del **21,1%** a septiembre de 2014. A diciembre del mismo año contábamos con **1.008.745** servicios activos.

Larga Distancia: los ingresos de larga distancia representan el **1,5%** de los ingresos totales de la vicepresidencia Cable.

Movilidad: a diciembre de 2014 logramos **305.834** enlaces móviles activos. Los ingresos por movilidad aumentaron un **160%** y representan el **6,7%** de los ingresos totales del negocio de Cable.

En UNE tenemos el compromiso de mejorar continuamente las ofertas actuales y desarrollar productos innovadores en el mercado, como la aplicación UNE TV, para acceder a contenidos de televisión desde cualquier dispositivo; el teléfono público como centro de servicios, la auto-instalación, el *smartplay* y la telefonía e Internet inalámbricos.

Así mismo, contamos con **la oferta de televisión en HD más completa del mercado con 68 canales** y la mejor oferta deportiva en **HD con 10 canales**.

B2B Corporativo

Durante el año 2014 la vicepresidencia de Mercados Corporativos tuvo un crecimiento en ventas en comparación con el año 2013, destacándose las líneas de negocio de **servicios profesionales**, **datos**, **arrendamiento** y **venta de equipos**.

El crecimiento en ingresos está soportado en una estrategia de integración de soluciones, respaldada por una amplia red de proveedores y aliados estratégicos, **bajo un esquema de relaciones que garantizan competitividad y costo-eficiencia.**

En UNE contamos con acuerdos directos con los principales fabricantes y proveedores de tecnología, lo que nos permite entregar una solución completa para todas las necesidades de nuestros clientes, generando un mayor valor.

Uno de los hechos más relevantes del año a nivel gubernamental fue la implementación del Acuerdo Marco de Precios (AMP) que desarrolló la entidad Colombia Compra Eficiente (organización del Gobierno Nacional encargada de liderar y coordinar el Sistema de Compra Pública de Colombia). Este es un proyecto de país para la compra de Conectividad y servicios de Nube pública y privada, y UNE fue uno de los proveedores seleccionados por la entidad.

Aliado tecnológico en las elecciones 2014

57 Minutos 1ª vuelta

44 Minutos 2ª vuelta

Preconteo y divulgación de los resultados de las elecciones presidenciales

El más reciente estudio de Colombia Compra Eficiente publicado en 2014 sobre Servicios de Conectividad y Nube privada y pública destacó a UNE como el mayor proveedor en procesos de contratación de servicios de TI durante el 2013 y el segundo durante el acumulado entre los años 2011, 2012 y 2013.

En el primer semestre del año, UNE fue nuevamente el aliado tecnológico de eventos de alta importancia para el país como los **procesos electorales**. En este caso diseñamos e implementamos la red de comunicaciones y seguridad, soportamos la infraestructura para la digitalización de los formularios E14 y el centro de contacto, con el fin de mantener informados a los jurados de votación.

Los resultados finales fueron muy exitosos. Para Senado y Cámara, el preconteo y la divulgación de los resultados del **90%** de las mesas se logró en **2 horas** y **50** minutos y para la elección presidencial el mismo porcentaje se alcanzó en **57** minutos durante la primera vuelta y **44** minutos en la segunda.

Igualmente, en UNE nos hemos vinculado a importantes proyectos del Gobierno nacional brindando apoyo a la política de **Teletrabajo**. En ese sentido, avanzamos en el desarrollo tecnológico de la **"Oficina Móvil"**, la cual es una solución integral de comunicaciones, herramientas de *web collaboration*, infraestructura ofimática y conectividad; que permiten a las empresas brindarle la posibilidad a sus empleados de trabajar de forma flexible en un lugar diferente a la oficina, acompañado las 24 horas por nuestro soporte corporativo.

Telesalud es otra iniciativa del Gobierno que busca mejorar la atención y oportunidad en los servicios de salud, mediante el uso de herramientas TIC. Para esto, UNE de la mano de entidades como la Universidad de Antioquia, EDATEL, la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino, Ruta N como ejecutor y Savia Salud EPS como beneficiario, han lanzado durante el 2014 la fase uno del proyecto para Medellín y Antioquia que se desarrolla sobre dos grandes componentes: **Telemedicina** que ofrece atención remota por parte de especialistas a pacientes que no tienen acceso inmediato a estos servicios; y el componente de **Teleasistencia** que ofrece una mayor oportunidad en la respuesta en caso de una emergencia en Medellín o el Departamento.

Finalmente, **renovamos la certificación** como *Partner Premier* de Cisco para el período 2014 – 2015, obteniendo la categoría de *Partner Silver* de Citrix en Asesor de Soluciones (Citrix Solution Advisor- CSA) y fuimos habilitados como socio integrador de Sistemas HP (Partner Hewlett Packard), bajo el programa *System Integrator*.

Los clientes mipymes
han aumentado en un **13%**

La tasa de retiros se ha reducido
en un **32%** en el mismo período

B2B Pymes

En este mercado el año estuvo caracterizado por tener un foco de atención claramente definido: **el cliente**. A lo largo de todos y cada uno de los eslabones de valor, iniciando en la prospección de mercados y el desarrollo de productos, pasando por la comercialización, operación y soporte de los mismos y culminando en las actividades complementarias de relacionamiento, fidelización y lealtad. Los esfuerzos se enfocaron en contribuir desde cada rol en la construcción de una experiencia única, valiosa y satisfactoria para nuestros clientes.

Hoy, luego de haber transitado un importante trayecto de evolución continua en compañía de nuestros clientes, contamos con **una potente oferta de servicios TIC**, que se ha desarrollado teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los segmentos que servimos.

En el año se desplegaron intensas **estrategias de captura**, **ventas cruzadas y mejoramiento de valor agregado de las ofertas**, tanto en mercados incumbentes como emergentes, con resultados muy positivos para el negocio. Obtuvimos ingresos que superaron en un **13,3%** los resultados de **2013**, logramos un crecimiento en ventas del **8,1%** y un **13.5%** de crecimiento de servicios netos.

Gracias a esto hemos incrementado de manera visible los niveles de lealtad y demanda de nuestro portafolio. Entre el año 2012 y el año 2014 los clientes mipymes han aumentado en un **13%**, mientras que la tasa de retiros se ha reducido en un **32%** en el mismo período.

Creció

80 %
Oferta UNE Apps

Datos e Internet

En 2014 en esta línea se destaca **Internet Plus** que complementa el servicio de conectividad, con aplicaciones y contenidos que permiten que el empresario administre su negocio y promocione su empresa a través de medios alternativos. En 2014 entregamos **710 páginas web diseñadas por UNE** y **se gestionaron 5.554 dominios .com.co**. Así mismo, la oferta de **UNE Apps**, lanzada en 2013, continúa consolidándose con un crecimiento superior al **80%** en 2014.

En Datos, para el año 2014 se amplió el alcance de la oferta existente mediante el lanzamiento de nuevos planes bajo la tecnología **GPON**, con **velocidades hasta 200 Mbps.**

Superó

+8,7 %
Presupuesto 2014

Larga Distancia

Los ingresos por esta línea de negocio superaron en un **8,7%** el presupuesto establecido para 2014.

Movilidad

La **diversificación en el portafolio de productos 4G LTE**, mediante el lanzamiento de ofertas como **Internet Total** (MiFi más Internet Inalámbrico 4G LTE) **impulsó un crecimiento muy relevante** a lo largo del año, en el que las **suscripciones activas de 4G LTE se duplicaron**.

Aumentó

30 %
En ingresos

Voz

La voz continúa siendo **la línea más representativa del negocio de Pymes**. En el presente año se estabilizaron sus niveles de ingresos lo que contrasta con la tendencia nivel mundial de contracción en esta línea de servicio. Los ingresos provenientes de Voz Avanzada (Troncales SIP y Centrex) vienen creciendo a tasas superiores al **30%.**

Televisión

Durante el 2014 **ampliamos la cobertura geográfica** de la oferta de Televisión Empresarial Interactiva, se incluyeron nuevos paquetes de programación en la oferta y se realizaron campañas de **siembra de paquetes HD**.

Un compromiso con la experiencia del cliente

Brindar al cliente la mejor experiencia de servicio fue el núcleo de nuestra estrategia en 2014, configurándose como uno de los retos más importantes del año y el foco de gran parte de nuestro plan de trabajo.

Este reto involucró a todos los colaboradores de la Organización y de cada una de nuestras filiales, con lo cual conseguimos impulsar todas las iniciativas en un mismo sentido y avanzar con resultados concretos en el camino para el logro de este propósito.

Todas las acciones e iniciativas desarrolladas en Servicio se consolidaron en el programa **Experiencia Cliente**, el cual explicamos con más detalle en la información relacionada con Proyectos, unas páginas más adelante en este Informe de Gestión.

Con respecto a **los indicadores de Satisfacción de nuestros clientes** en las diferentes unidades de negocio, podemos destacar los siguientes resultados:

Cable

Tomando como referencia el estudio sobre Experiencia del Cliente desarrollado por la firma IZO, para el cuarto trimestre de 2014, UNE obtuvo un resultado general en el índice BCX de **69%**, el cual lo ubica en el **segundo lugar en el mercado**. El Índice de **Experiencia de Cliente** (BCX) se compone de la experiencia con la marca, con el producto y en las interacciones y refleja el grado de vinculación de los clientes con la Compañía, en relación con sus comportamientos, decisiones futuras del cliente y con los resultados de negocio. En Satisfacción para el mercado de Cable, UNE ocupó el **primer lugar** con un resultado de **74%**, seguido por Direct TV, ETB y CLARO.

B2B Corporativo

El indicador general de satisfacción fue de **8,3** puntos en una escala de **1** a **10**, lo cual nos ubica en una zona de **clientes promotores** que son aquellos con mayor lealtad, mayor probabilidad de recompra y recomendación de marca. Los atributos que se midieron estuvieron asociados a la percepción costo beneficio, recomendación, probabilidad de solicitar nuevos productos y servicios, así como el de continuar contando con UNE como su proveedor de servicios de TIC. Es importante aclarar que tanto para el negocio de Cable como de B2B se presentó un cambio en la metodología de medición para este 2014.

B2B Pymes

El indicador de satisfacción general de clientes del segmento Pymes alcanzó **7,66** puntos en una escala de **1** a **10**. La calificación del beneficio percibido por los cliente fue de **7,82**; la recomendación a terceros de los servicios llegó a **8,17** y la continuidad con UNE en el futuro registró **8,23**.

Conectamos a Colombia con el mundo[13]

Tecnología de Telecomunicaciones

En 2014 invertimos en el mejoramiento, modernización y ampliación de nuestra infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional y en el despliegue del segundo nodo de Internet en USA, en Ashburn (Virginia), que nos permite darle mayor confiabilidad a nuestra red.

De esta manera contribuimos a mejorar la calidad y cobertura de las redes de telecomunicaciones del país, con la construcción de más de **2.862 km.** de red de fibra en Bogotá, Cali, Medellín, Eje Cafetero, Atlántico y los Santanderes. Así mismo, para soportar los crecimientos de tráfico y usuarios de banda ancha, mejorar el acceso del contenido entre las cabezas de cable submarino y el tráfico del norte del país y los incrementos de velocidades de la base actual de clientes, ampliamos la capacidad de nuestros cables submarinos y, aumentamos la capacidad de la red de transporte nacional.

Con la **red de 4G LTE llegamos a nuevas ciudades** como **Ibagué**, **Neiva**, **Tunja** y **Villavicencio** y alcanzamos una cobertura acumulada de **85** cabeceras municipales en Colombia, que cubren los requerimientos regulatorios y del Plan de Negocio.

2.862 km.
de red de fibra

Con el propósito de mejorar cada vez las condiciones de servicio de nuestros clientes y poder ampliar la calidad y cobertura de nuestras ofertas, conectamos cerca de **4.000** clientes con fibra óptica, habilitamos un mayor número de redes bidireccionales, expandimos nuestras redes HFC e implementamos una serie de acciones que nos permitieron reducir en un **14%** los daños reiterativos y en un **1%** los daños netos.

Nuestro compromiso con el medio ambiente nos ha permitido implementar uso racional y eficiente de energía, con las que logramos:

$ **2.600** millones
ahorrados en facturación de energía

253.457 equipos terminales recuperados
que equivalen a:

$ **22.174** millones ahorrados

[13] **GRI-IO1 suplemento sectorial** Inversiones de capital en la infraestructura de red por países o regiones

Tecnologías de Información

Con un rumbo estratégico de ser el proveedor de soluciones de TI seguras, con calidad, oportunas y costo-eficientes para soportar la estrategia de la Compañía y las necesidades de los negocios, nos enfocamos en la implementación de un modelo de servicio con los proveedores de desarrollo más relevantes para la Empresa, **buscando mayor flexibilidad**, **calidad**, **eficiencia** y **control**.

Este ejercicio nos permitió, entre otros, mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos de desarrollo al **93%**, superando la meta propuesta de **90%** y así, gestionar más de **1.600** desarrollos de oferta comercial en el año, entre los cuales se destacan el pago de servicios 4G a través del IVR del *contact center*, la consolidación de la plataforma de fidelización, la eliminación de cláusulas de permanencia, la facturación inmediata de equipos en puntos de venta y la implementación de la herramienta de aseguramiento de ingresos para 3G y 4G, para evitar ventas fraudulentas.

Los controles realizados a la facturación ayudaron a disminuir en un **30%** los reclamos de facturación, que es una de las causas de mayor impacto en la satisfacción de nuestros clientes. Así mismo, el proceso implementado de aseguramiento de las soluciones, análisis y corrección de soluciones raíz, nos permitió disminuir el número de fallas en más de un **20%**.

Los controles realizados a la facturación ayudaron a **disminuir en un 30%** los reclamos de facturación, que es una de las causas de mayor impacto en la satisfacción de nuestros clientes.

Por la calidad de vida de nuestro equipo humano

Aportar a la calidad de vida de los colaboradores y garantizar su desempeño en función de los objetivos organizacionales y de la sostenibilidad de la Compañía es uno de nuestros propósitos fundamentales en la gestión del equipo humano.

Como una de las grandes Compañías de telecomunicaciones del país, al cierre de 2014, contamos con **2.585** colaboradores directos y diferentes contratos de *outsourcing* con empresas especializadas, que a su vez generaron **12.484** empleos contribuyendo así al desarrollo de economías locales mediante la generación de empleo.

Con el propósito de promover el desarrollo profesional del equipo humano, UNE trabaja en procesos de formación y capacitación. La gestión del conocimiento en la Compañía la hacemos a través de la **Universidad UNE**, en la que se diseñan e implementan estrategias para afianzar los conocimientos y el desarrollo de las competencias corporativas. Contamos con programas de formación virtual y presencial, en cuatro escuelas: **comercial**, **técnica**, **administración** y **humanidades**; a cargo de un equipo de formadores integrado por colaboradores y docentes externos.

Durante el 2014 se formaron **2.576** colaboradores de manera presencial y virtual, **lo que equivale a 123.461 horas de formación.**

Gracias a la implementación de la modalidad virtual el promedio de horas de formación por colaborador ha incrementado, pasando de **23** en 2011 a **29.7** en 2012, **45** en 2013 y **48** en 2014. Así mismo, en el proceso de fortalecer las competencias corporativas, adelantamos **41** eventos que impactaron cerca de **2.709** personas, considerando que una misma persona pudo asistir a diferentes espacios de capacitación.

Alineado con la estrategia de la Compañía para el 2014, la competencia corporativa que más se trabajó en el equipo de colaboradores fue **Servicio**. Cada colaborador asistió como mínimo a una pasantía y participó en el taller **"Experiencia de Cliente"**. A través de las pasantías, **2.450** personas de UNE presenciaron la atención brindada a nuestros clientes en los diferentes momentos de contacto y se identificaron cerca de **180** mejoras que fueron adelantadas desde los diferentes proyectos internos. De otro lado, en los **155** talleres de "Experiencia de Cliente" participaron **2.070** colaboradores que definieron planes de mejoramiento y acciones específicas para movilizar la promesa de servicio desde cada área de la Organización. Estas iniciativas nos permitirán avanzar en nuestro objetivo de mejorar la experiencia de los clientes y lo que es más importante, fortalecer una cultura organizacional centrada en el servicio.

El compromiso con el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y su grupo familiar se refleja en los más de **18.000** beneficios otorgados durante el año en **educación**, **salud**, **recreación**, **deporte**, **cultura**, **idiomas** y **vivienda**, entre otros, por valor de **$40.000** millones aproximadamente.

Proyectos para crecer

Conscientes de que el cliente es nuestra razón de ser y quienes permiten la viabilidad económica de la Compañía, a finales de 2013 realizamos un balance de las acciones adelantadas desde los focos estratégicos: **Rentabilidad**, **Oferta**, **Retención**, **Fidelización y Servicio**, cuyos avances sentaron las bases para seguir fortaleciendo las capacidades de la Organización y focalizar nuestros esfuerzos en la mejora del servicio al cliente.

De ahí que para el año 2014 la Compañía definió como único foco estratégico **el Cliente** y estructuró el programa **Experiencia Cliente**, con el propósito de mejorar la experiencia de servicio y sobre todo cumplir la **promesa básica**.

El programa se abordó desde tres frentes:

1. Procesos y soluciones tecnológicas
2. Cultura organizacional
3. Percepción de marca: comunicación y educación

Cada frente desarrolló una serie de iniciativas que impactaron de manera directa la cadena de gestión de contacto con el cliente y permitieron mejoras importantes en los indicadores claves de satisfacción.

Desde el frente de procesos y soluciones tecnológicas se logró:

- Disminuir el número de llamadas al *contact center*.
- Incrementar el nivel de resolución en primer contacto para temas de soporte técnico y quejas de factura.
- Disminuir las reparaciones repetidas en el mismo cliente.
- Mejorar el cumplimiento de la agenda de instalación y reparación.
- Mejorar la calidad en la atención del personal que participa en la cadena de gestión.
- Disminuir las quejas de facturación.
- Disminuir las solicitudes de duplicados de factura, pasando de **90.215** a **57.506** durante el año.
- Mejorar el esquema de recaudo, incrementando el número de entidades a través de las cuales se puede realizar este proceso sin presentar la factura y mejoras en el nivel de servicio de soporte técnico, pasando del **70%** al **87%**.

En el frente de Cultura Organizacional la Compañía logró:

Realizar un ejercicio de sensibilización y concientización de todo el equipo humano de UNE y sus filiales, frente a las necesidades de los usuarios en los diferentes puntos de contacto, su rol como colaborador y su responsabilidad en la experiencia del cliente.

De esta manera, más de **3.000** personas de UNE y nuestras filiales realizaron pasantías masivas de servicio a nivel nacional, en donde tenían la oportunidad de vivir la experiencia desde los puntos de contacto, escuchar a los clientes, identificar las oportunidades de mejora y proponer soluciones a las situaciones observadas. Igualmente, desde el frente de Cultura se intervinieron los procesos de Selección y Gestión del talento humano, con énfasis en la orientación al cliente y al servicio.

En este propósito fue muy valioso el compromiso de los colaboradores, su entusiasmo, dinámica y proactividad para aportar ideas, propuestas y recomendaciones desde cada área.

El frente de Percepción de marca obtuvo importantes logros:

Abordó los aspectos de la cadena de contacto desde las necesidades de comunicación y educación al cliente. En esta medida, se diseñó una propuesta de modelo pedagógico que nos permitiera gestionar de forma integral y transversal, en toda la cadena de valor, la estrategia de educación al cliente que venía desarrollando la Compañía y optimizarla para alcanzar mejores resultados.

Este trabajo nos permitió conocer, mediante una investigación previa, los diferentes perfiles tecnológicos de nuestros clientes en términos de cómo se relacionan con nuestros productos, cómo resuelven sus principales inconvenientes y cuáles son sus barreras a la hora de autogestionarse, diseñar estrategias de comunicación y educación para cada perfil orientadas a promover la autogestión, definir lineamientos pedagógicos para el desarrollo de ofertas, para la construcción de mensajes y contenidos, y para la interacción con nuestros diferentes perfiles de clientes.

Canales implementados desde el frente de Comunicación:

- **Portal Ayuda y Soporte**.
- **Educación en medios masivos:** radio, prensa y **42** capítulos de TV en el programa Versión Beta.
- **Redes Sociales: 75** videos educativos, con un promedio de **3.000** reproducciones mensuales.
- ***Streaming* de educación:** cinco programas virtuales, de una hora cada uno, en los que expertos en tecnología de UNE resolvieron en directo las inquietudes de nuestros clientes y les enseñaron a configurar las principales funcionalidades de sus productos.
- **Envío de correos electrónicos** con contenido educativo.

Adicional a estos tres frentes específicos del programa Experiencia cliente, se dio continuidad a dos proyectos que venían implementándose en 2013, pero que están alineados con dicho programa, estos son **Operación Efectiva y Movilidad.**

Operación Efectiva:
Creado para entregar respuestas en tiempo real a los clientes con el propósito de tener una operación más efectiva, se reestructuró en 2014 buscando responder a las nuevas necesidades de la Compañía y se centró en la estabilización de la región Santander, alcanzando los objetivos planteados de soportar e incrementar el nivel de operaciones en línea de los procesos de venta, aprovisionamiento, desaprovisionamiento y aseguramiento, y mejorar la disponibilidad de las plataformas que soportan el CRM y OSS.

Entre los indicadores más representativos alcanzados en la región de Santander están el incremento del **26%** en la productividad de las instalaciones y el aumento de las operaciones en línea del **25%** al **95%**.

Movilidad:
Se dio continuidad a los proyectos de despliegue de la red 4G LTE, canal online y control de fraudes y aseguramiento de ingresos. En despliegue de red se instalaron radio bases en **77** ciudades/municipios, con una cobertura del **92%** a nivel nacional, permitiendo dar acceso a clientes con los servicios de Internet móvil, Internet inalámbrico y telefonía inalámbrica.

En **Canal online** se implementó el proceso de venta postpago de los servicios móviles en la tienda virtual del portal www.une.com.co, como una extensión de los canales de venta tradicionales para la comercialización de los productos y servicios de movilidad de UNE.

Por último, en **control de fraudes y aseguramiento de ingresos**, se implementó la herramienta ROC, para apalancar la maximización de ingresos y la disminución de pérdidas por fraudes y fugas de ingresos de los servicios convergentes.

Otros proyectos estratégicos y transversales de 2014:

- Proyecto Convergencia NIIF
- Proyecto Arca
- Proyecto N-Lectura
- Proyecto Integración Operativa UNE-EDATEL
- Proyecto Integración Operativa UNE-ETP

Algunos de estos proyectos venían ejecutándose desde el 2013 y fueron cerrados en 2014.

Regulación y relaciones institucionales

La "Propuesta de Política Pública: transformando la vida de los colombianos a través de las TIC", elaborada por UNE en 2013, fue el marco de referencia para la gestión regulatoria de la Compañía en este período y uno de los principales temas de conversación de la Empresa con los candidatos a la Presidencia de la República y a su vez, con nuevos actores del Estado y del sector. Este documento, identifica los cuellos de botella existentes en el sector y propone soluciones que buscan que la regulación promueva un entorno competitivo equilibrado, y que proteja mejor los derechos de los usuarios. También, la necesidad de promover medidas que mejoren la calidad, el precio y la percepción de utilidad de los servicios, para que las TIC sean un instrumento efectivo para transformar la vida de todos los colombianos y mejorar la competitividad de las regiones.

En el marco de la regulación sectorial se presentaron dos decisiones de impacto e importancia para el sector y para la Compañía. Por un lado, **la decisión de la ANTV sobre *must carry*** que, mediante la Resolución Nro. 2291 de 2014, resolvió la **actuación administrativa sobre HD y garantizó la recepción de señales de televisión abierta en los sistemas de televisión por suscripción** y en segundo lugar, **la extensión de la medida de cargos asimétricos por dos años más por parte de la CRC.**

Ambas decisiones tuvieron un resultado conveniente para la Compañía, para el usuario y para el sector en general, gracias a la proactiva gestión del equipo regulatorio y de gremios como Andesco y Asomóvil.

Frente a la implementación de normas, este año se avanzó en los procesos de simplificación de contratos, redes internas de telecomunicaciones y modificación de reportes de información.

Hechos relevantes de la industria en 2014:

- Eliminación cláusulas de permanencia mínima.
- La Resolución de la ANTV Nro. 2291 de 2014 resolvió el *must carry* frente al conflictos de los operadores de televisión abierta y operadores por suscripción.
- Resolución CRC Nro. 4660 de 2014 que extiende medida de cargos asimétricos.

En 2014 la Contraloría General de Medellín feneció la cuenta de UNE EPM Telecomunicaciones correspondiente al año 2013, en el marco de la Auditoría Regular **que arrojó un dictamen favorable a la gestión y resultados de UNE, con una calificación de 93 puntos sobre 100, y un dictamen LIMPIO a los Estados Financieros.**

Informe propiedad intelectual • Ley 603 de 2000[14]

En UNE respetamos las normas sobre propiedad intelectual, licencias de uso de *software* y derechos de autor. Por ello, y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 603 de 2000, hemos implementado las prácticas necesarias que nos permiten cumplir y acatar en su integridad las normas sobre propiedad intelectual e industrial.

En las creaciones intelectuales que generamos en la Empresa, como en aquellas que empleamos para el desarrollo de nuestra actividad y provienen de terceros, respetamos los derechos de autor, mediante diversos mecanismos de protección:

- Respeto por los derechos conexos que tienen los organismos de radiodifusión sobre sus emisiones.
- Respecto de la retransmisión de las señales de televisión abierta a través de nuestro servicio de televisión por suscripción, la misma se hace en consonancia con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 680 de 2001 y el fallo proferido por la Corte Constitucional en sentencias 654 de 2003 y 1151 de 2003. No obstante CARACOL y RCN presentaron demanda por Competencia Desleal ante la SIC por violación a las normas de derechos de autor y se encuentra en etapa aprobatoria.

El *software* de la Compañía es adquirido legalmente mediante licenciamiento; asimismo, cuenta con los mecanismos de control necesarios para verificar su instalación en todos los equipos de cómputo. De manera adicional, la Empresa comunica por escrito a sus funcionarios la obligación de utilizar e instalar únicamente *software* original y legalizado.

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.

[14] **GRI-TA5 suplemento sectorial** Descripción de las prácticas relativas a los derechos de propiedad intelectual y a las tecnologías de fuente abierta

Actualmente, se están adelantando negociaciones con las sociedades de gestión colectiva **ACTORES** y **EGEDA**. Sin embargo esta última solicitó la práctica de prueba anticipada ante la SIC para efectos de determinar si UNE retransmite obras audiovisuales del repertorio que representa EGEDA, si cuenta con contratos de autorización para ello, el tipo de contrato y si UNE ha celebrado contratos con entidades que representen titulares de derecho de Autor y Conexos.

Por otro lado, también se concretaron negociaciones con las Sociedades **ACODEM** y **APDIF**. Bienes protegidos por la propiedad industrial.

En cuanto a propiedad industrial, UNE tiene en el giro ordinario de sus negocios secretos empresariales, **y hace uso de los denominados signos distintivos: marcas, nombres comerciales, rótulos** y **enseñas**.

Finalmente, en cumplimiento de lo previsto por la ley 1676 de 2013, la administración de la Sociedad declara que la Sociedad no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Transparencia, ética y reputación

Por sexto año consecutivo UNE participó de forma voluntaria en la medición de **Transparencia por Colombia**, obteniendo excelentes resultados al pasar de **88** a **94** puntos sobre **100**. Esto nos ubica entre las 6 empresas de servicios públicos -de **30** evaluadas- que presentan un nivel bajo de riesgo de corrupción.

Algunos hitos que **demuestran el compromiso de UNE** en esta materia:

- La adopción de la política de relacionamiento con proveedores.
- Los ajustes realizados al Código de Ética, de acuerdo con estándares internacionales.
- Los avances impulsados desde la Mesa de Gobierno.
- El proceso de fusión con Millicom y la incorporación del indicador de Transparencia como un indicador de gestión para diferentes áreas de la Empresa.

Si bien estos resultados son muy satisfactorios para la Compañía, constituyen un gran reto por mantener este alto estándar y continuar fortaleciendo estas buenas prácticas al interior de la Organización. Una **gestión con transparencia**, **bajo parámetros de apertura**, **diálogo**, **reglas claras** y **control**, es el camino elegido por UNE para contribuir desde su actuar al desarrollo del país.

Por ello, para seguir consolidando su sistema de gestión empresarial ético y transparente, y afianzar sus relaciones de confianza con los diferentes grupos de interés, la Empresa ha creado diferentes mecanismos que fortalecen este propósito, es el caso del **Comité de Ética**, liderado por el Presidente de la Compañía e integrado por un miembro independiente y cuatro ejecutivos de alto nivel; y la disposición de diferentes medios (**Línea ética**) para que los *stakeholders* realicen sus consultas o manifiesten sus inquietudes frente a situaciones que puedan estar en contra de la ética de la Empresa.

Adicional a dichas acciones, la Compañía continuó con la **implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo** y **aprobó la política Anticorrupción y Antisoborno**, cuyo propósito es declarar públicamente el compromiso de la Empresa con un actuar ético y transparente ante sus grupos de interés y conducir sus negocios de una manera socialmente responsable, actuando con una filosofía de cero tolerancia a actos que contraríen sus principios organizacionales.

El buen rendimiento obtenido en el **monitor empresarial MERCO**, también es motivo de orgullo y satisfacción. UNE por tercer año consecutivo se ubicó como la primera empresa con mejor reputación en el sector y en el **puesto 27**, entre las **100 empresas mejor reputadas**. Resultados que representan un compromiso en seguir avanzando en el fortalecimiento de los diferentes atributos evaluados y en especial en la innovación y en la calidad de la oferta comercial, por los cuales hoy somos reconocidos.

Nuestros retos

Así cerramos con satisfacción nuestra gestión de 2014 y nos preparamos con rigurosidad, compromiso y optimismo **para hacer frente a los grandes retos** que tenemos en nuestro camino.

1. El primero de ellos, llevar a cabo con éxito el plan de implementación para la integración operacional de dos grandes Compañías como UNE y TIGO, para trabajar juntos, construir una empresa sólida y sostenible y llevar aún más innovación y oportunidades a todos los colombianos, ofreciendo soluciones digitales integradas con el poder para cambiar vidas, cerrar brechas e impulsar el crecimiento humano en todo sentido.

2. Nuestro segundo desafío y tal vez el más importante, será entender que a partir de hoy somos un solo equipo y que el éxito de esta unión depende de nuestra habilidad para trabajar juntos. Tenemos el reto de crear una cultura que incorpore nuestros propósitos, que represente un equipo humano de primer nivel, capaz de ver en el cambio una oportunidad para crecer, avanzar, innovar y hacer cada vez las cosas mejor para convertirnos en la opción preferida de los colombianos.

3. Finalmente, tenemos la gran misión de enfrentar nuestra industria, de promover e impulsar mejores condiciones de competencia en un marco regulatorio equitativo, de acoplarnos a las exigencias de un mercado dinámico, de unir fuerzas para adaptarnos a la constante evolución en los hábitos de consumo, de innovar, de mejorar cada día la calidad de nuestro servicio para garantizar la mejor experiencia y de alcanzar nuestros objetivos de negocio para cumplir con el exigente plan que nos hemos planteado para los próximos cinco años.

Gracias a Millicom y al Grupo EPM por apostarle a esta gran empresa, a Medellín y a Colombia. A la Alcaldía y el Concejo de Medellín por su decidido apoyo, a nuestros usuarios por creer y confiar en nosotros, a los proveedores y aliados por los retos conjuntos. Y por último, un agradecimiento muy especial a nuestro equipo de colaboradores; confiamos en su pasión, en su compromiso y en toda su capacidad para hacer de ésta, una **Alianza para crecer**. Es importante mencionar que este informe presenta la gestión del año 2014 que estuvo dirigida por Marc Eichmann Perret hasta el 14 de agosto y bajo mi dirección a partir de esta fecha.

Esteban Iriarte
Presidente

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

Timothy Lincoln Pennington
Mario Zanotti
Martin Lewerth
Juan Esteban Calle Restrepo
Juan Pungiluppi
Carlos Enrique Piedrahíta Arocha
Federico Arango Toro

Informe especial del grupo empresarial

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 29 de la Ley 222 de 1995, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (UNE) presenta el siguiente Informe Especial sobre las relaciones económicas existentes durante el año 2014 entre dicha compañía, sus controlantes, y las demás empresas del grupo.

A diciembre 31 de 2014 y como consecuencia de la fusión realizada con Millicom Spain Cable, S.L., UNE hacía parte del grupo empresarial conjunto controlado por las sociedades Millicom Spain S.L., Peak Record S.L., Peak Five S.L., Global Albion S.L. y Global Locronan S.L., situación de grupo que se encuentra registrada, conforme a la ley, en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Medellín.

El control lo ejercen las referidas sociedades directamente sobre UNE EPM Telecomunicaciones S.A., y de manera indirecta sobre Colombia Móvil S.A. E.S.P., EDATEL S.A. E.S.P., Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A., Orbitel Servicios Internacionales S.A., Cinco Telecom Corporation y Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas S.A.U.

Entre las empresas del grupo se desarrollaron diferentes contratos en condiciones de mercado y en cumplimiento de la ley aplicable, **que apalancan las actividades operativas y favorecen el funcionamiento de las compañías.**

Operaciones de mayor importancia

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. realizó las siguientes operaciones con sociedades controladas que hacen parte del Grupo:

1. Acuerdos entre UNE y Colombia Móvil S.A. E.S.P.

En el año 2014 se celebró un acuerdo de colaboración para comercialización conjunta de servicios y productos para clientes empresariales.

Asimismo, durante este año se continuó ejecutando el acuerdo para la prestación de servicios de MVNO por parte de UNE sobre la red de Colombia Móvil.

2. Convenio de Colaboración Interempresarial entre UNE y EDATEL

Con EDATEL se tiene firmado un Convenio de Colaboración bajo el cual se celebraron, adicionaron o modificaron actas de ejecución durante el 2014 para apoyarse mutuamente en actividades comerciales y para el aprovechamiento conjunto de la infraestructura técnica y administrativa que permitan a UNE y a EDATEL el cumplimiento de su objeto social.

De manera general en el marco de este convenio:

- EDATEL permitió a UNE el uso de espacios físicos para el desarrollo de operaciones comerciales, técnicas y de servicios.
- Uso de infraestructura compartida.
- EDATEL realizó la dotación de equipos para el Programa Antioquia Digital ejecutado por UNE para la Gobernación de Antioquia.
- UNE autorizó a EDATEL usar y explotar comercialmente la marca 4GLTE.
- UNE autorizó a EDATEL comercializar productos y servicios de su portafolio.

Asimismo, EDATEL realizó, con excedentes de liquidez, un crédito a UNE por valor de **$110.000 millones**, destinados a proyectos de inversión y bajo condiciones de mercado.

3. Convenio de Colaboración Interempresarial entre UNE y ETP

En el marco del convenio de colaboración suscrito entre UNE y ETP como una forma de aprovechar capacidades conjuntas, se celebraron y/o prorrogaron durante el 2014 algunas actas de ejecución que permitieron:

- **El aprovechamiento de la infraestructura técnica de ETP** por parte de UNE, para la implementación y operación de la red de 4G.
- **La comercialización** por parte de ETP **de los servicios de internet y transmisión de datos móviles** en la red 4G LTE.
- La comercialización del **servicio de televisión**.
- La definición de términos para la negociación, intercambio, préstamo o compraventa de elementos de uso común **para optimizar costos**.
- **La utilización de la marca mixta UNE** por parte de ETP en sus mercados de influencia.

4. Convenio de Colaboración entre UNE y las filiales internacionales

Las actas de ejecución entre UNE y las filiales internacionales (Orbitel Servicios Internacionales, Cinco Telecom y Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas) durante el 2014 tuvieron como propósito el aprovechamiento de la infraestructura técnica y de servicios de las compañías para su correspondiente explotación comercial, destacándose los siguientes:

- Acuerdo de terminación de tráfico en Colombia y en el resto del mundo
- Acuerdo para capacidades de transporte nacional
- Servicios de telefonía básica
- Servicios de tránsito y *hosting* dedicado
- Mesa de ayuda
- Puertos IP
- Compra de paquetes de minutos para pines virtuales
- *Hosting* y *Colocation* para captura
- *Hosting* dedicado para quick view

Operaciones de mayor importancia concluidas entre UNE y otras entidades, por influencia o en interés de la controlante o de las controladas

Durante el año 2014 no se concluyeron operaciones entre UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y otras entidades, por influencia o en interés de la controlante o de las sociedades controladas del Grupo Millicom.

Decisiones de mayor importancia tomadas o dejadas de tomar por influencia o en interés de Millicom Spain (controlante) o de las sociedades controladas del Grupo

Durante el año 2014 no se tomaron ni se dejaron de tomar decisiones por influencia de las sociedades controladas del Grupo.

Entre UNE y Millicom

- Adquisición de los derechos de transmisión de los juegos del Mundial de Fútbol de la FIFA entre UNE y MIllicom.

Entre Colombia Móvil y Millicom

- Sistema de la Escuela de ventas TIGO.
- Transmisión de los juegos del Mundial de Fútbol de la FIFA.
- Modificación del endeudamiento de Colombia Móvil con Millicom.
- Productos para cubrir neccesidades de los usuarios TIGO a través de aplicaciónes de marca TIGO que son Tigo Music Hub, SmartApps, apptualizate, TigoShop, Tigo LendMe, Music Session con Juanes.
- Herramientas de soporte del ecosistema digital para mejorar el entendimiento de los clientes, la integración de *software*, aceleración del proceso de lanzamiento al mercado, seguimiento y conocimiento centralizado del proceso, herramientas de prueba.
- Infraestructura de soporte al ecosistema digital regional, enfocado en soportar la infraestructura de la nube.
- Nuevo administrador de terminales.
- Acceso a Facebook gratis para usuarios TIGO.
- Canales digitales de Millicom.
- *Assessments* de vulnerabilidad sobre aplicaciones, bases de datos e infraestructura
- Contrato de arriendo a celebrarse entre Millicom y CTC.

Despliegue el menú

Estados financieros

Presentamos nuestros resultados financieros 2014, una gestión en pro del crecimiento corporativo.

Informe del Revisor Fiscal

A los accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.:

Deloitte.

He auditado los balances generales de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. al 31 de diciembre de 2014 y 2013, y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia definidos por la Contaduría General de la Nación. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevar a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría de estados financieros incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Empresa que es relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Considero que mis auditorías me proporcionan una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y los cambios en sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia definidos por la Contaduría General de la Nación.

Como se explica con mayor detalle en las Notas 2 y 5 a los estados financieros, en agosto de 2014 la Empresa compró el 24,99% de la participación que tenía la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) en Colombia Móvil S.A. Así mismo, una vez obtenidas las respectivas aprobaciones por parte de los organismos de inspección, vigilancia y control, se hizo efectiva la fusión entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y Millicom Spain Cable, S.L. Los estados financieros adjuntos reflejan las transacciones descritas en las citadas notas derivadas de este proceso de fusión y, en consecuencia, este evento afecta la comparabilidad de las cifras de 2014 en relación con las del año anterior.

Además, basado en el alcance de mis auditorías, informo que la Empresa ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Empresa no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.

Jorge Enrique Múnera Durango
Revisor Fiscal
T.P. 25295-T
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

19 de febrero de 2015

Certificación del Representante Legal y del Contador de la Empresa

A los señores accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
19 de febrero de 2015

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 2014 y 2013, han sido fielmente tomados de los libros oficiales de contabilidad 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 2014 y 2013, 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 2014 y 2013, han sido reconocidos en los estados financieros.

c. Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables compromisos económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

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 2014 y 2013.

f. Los Estados Financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Empresa.

Leopoldo Gutiérrez
Representante Legal

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

UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Balances Generales al 31 de diciembre de 2014 y 2013

(En millones de pesos colombianos)

ACTIVOS	2014	2013
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo (Nota 10)	$279.463	$471.682
Inversiones para administración de liquidez (Nota 11)	3.881	45.874
Efectivo y equivalentes de efectivo	283.344	517.556
Deudores, neto (Nota 12)	468.436	436.799
Inventarios, neto (Nota 13)	36.991	45.485
Otros activos, neto (Nota 16)	28.435	28.411
Total activos corrientes	**817.206**	**1.028.251**
INVERSIONES PATRIMONIALES, NETO (Nota 14)	746.468	521.762
DEUDORES, NETO(Nota 12)	32.244	28.655
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO (Nota 15)	1.756.827	1.796.330
OTROS ACTIVOS, NETO (Nota 16)	1.290.588	940.146
VALORIZACIONES (Nota 17)	395.067	433.474
Total activos no corrientes	**4.221.194**	**3.720.367**
Total activos	**$5.038.400**	**$4.748.618**
CUENTAS DE ORDEN: (Nota 26)		
DEUDORAS	**$802.315**	**$633.838**
ACREEDORAS POR CONTRA	**$452.666**	**$647.855**

PASIVOS Y PATRIMONIO	2014	2013
PASIVOS CORRIENTES		
Operaciones de crédito público (Nota 18)	$156.547	$85.097
Obligaciones financieras (Nota 19)	52	-
Cuentas por pagar (Nota 20)	257.351	431.064
Impuestos por pagar (Nota 21)	71.460	107.088
Obligaciones laborales (Nota 22)	32.876	34.141
Pasivos estimados (Nota 23)	11.557	7.190
Otros pasivos (Nota 24)	93.926	112.752
Total pasivos corrientes	**623.769**	**777.332**
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO (Nota 18)	990.000	1.230.000
OBLIGACIONES FINANCIERAS (Nota 19)	110.000	-
PASIVOS ESTIMADOS (Nota 23)	43.453	47.115
OTROS PASIVOS (Nota 24)	92.335	83.586
Total pasivos no corrientes	**1.235.788**	**1.360.701**
Total pasivos	**1.859.557**	**2.138.033**
PATRIMONIO (Nota 25)		
Capital suscrito y pagado	60	11
Prima en colocación de acciones	1.809.903	2
Reservas	673.412	1.856.419
Resultados de ejercicios anteriores	(196.753)	(237.433)
(Déficit) excedente neto del ejercicio	(28.567)	45.200
Superávit por donación	10.089	10.089
Superávit por valorización (Nota 17)	395.067	433.474
Superávit método de participación	36.618	23.840
Revalorización del patrimonio	381.842	381.842
Patrimonio institucional incorporado	100.561	100.561
Efecto régimen contabilidad pública	(3.389)	(3.420)
Total patrimonio	**3.178.843**	**2.610.585**
Total pasivos y patrimonio	**$5.038.400**	**$4.748.618**
CUENTAS DE ORDEN: (Nota 26)		
ACREEDORAS	**$452.666**	**$647.855**
DEUDORAS POR CONTRA	**$802.315**	**$633.838**

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Leopoldo Gutiérrez
Representante Legal
(Ver mi certificación adjunta)

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

Jorge Enrique Múnera Durango
Revisor Fiscal
T.P. 25295-T
(Designado por Deloitte & Touche Ltda.
(Ver mi informe adjunto)

Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y los mismos han sido tomados fielmente de los libros oficiales de contabilidad.

UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Estados de actividad financiera, económica, social y ambiental

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013
(En millones de pesos colombianos, excepto el (déficit) excedente neto por acción)

	2014	2013
INGRESOS OPERACIONALES - NETO (Nota 27)	**$2.226.336**	**$2.040.890**
COSTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:		
Costo de prestación del servicio (Nota 28)	(1.492.042)	(1.359.281)
Excedente bruto sin depreciaciones, provisiones y amortizaciones	734.294	681.609
GASTOS OPERACIONALES:		
Gastos de administración (Nota 29)	(175.873)	(171.268)
EXCEDENTE OPERACIONAL ANTES DE DEPRECIACIONES, PROVISIONES Y AMORTIZACIONES	558.421	510.341
DEPRECIACIONES, PROVISIONES Y AMORTIZACIONES (Nota 30)		
Costo	(440.097)	(412.577)
Gasto	(82.765)	(89.209)
EXCEDENTE OPERACIONAL	35.559	8.555
INGRESOS NO OPERACIONALES: (Nota 31)		
Financieros	18.942	28.396
Ingreso por efecto de filiales	49.057	37.475
Otros, neto	100.029	32.627
Total ingresos no operacionales	168.028	98.498
GASTOS NO OPERACIONALES: (Nota 32)		
Financieros	(87.814)	(68.371)
Ajuste por diferencia en cambio	(7.834)	(1.970)
Gasto por efecto de filiales	(103.749)	(3.448)
Otros, neto	(21.810)	(30.928)
Total gastos no operacionales	(221.207)	(104.717)
(DÉFICIT) EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS	**(17.620)**	**2.336**
PROVISIÓN PARA IMPUESTO DE RENTA y CREE (Nota 21)		
Corriente	(9.409)	(7.190)
Impuesto diferido	(1.538)	50.054
(DÉFICIT) EXCEDENTE NETO DEL EJERCICIO	**$(28.567)**	**$45.200**
(DÉFICIT) EXCEDENTE NETO POR ACCIÓN	**$(3.382)**	**$10.703**

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Leopoldo Gutiérrez
Representante Legal
(Ver mi certificación adjunta)

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

Jorge Enrique Múnera Durango
Revisor Fiscal
T.P. 25295-T
(Designado por Deloitte & Touche Ltda.
(Ver mi informe adjunto)

Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y los mismos han sido tomados fielmente de los libros oficiales de contabilidad.

UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Estados de cambios en el patrimonio

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013 (En millones de pesos colombianos)

	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Reservas				Resultados de ejercicios anteriores	(Déficit) excedente neto del ejercicio	Superávit por donación	Superávit por valorización	Superávit método de participación	Revalorización del patrimonio	Patrimonio institucional incorporado	Efecto régimen contabilidad pública	Total patrimonio
			Legales	Ocasionales	Fondos patrimoniales	Total									
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012	**$11**	**$2**	**$440.580**	**$547.043**	**$1.032**	**$988.655**	**$1.173.544**	**$(203.213)**	**$10.089**	**$398.204**	**$23.095**	**$381.842**	**$100.561**	**$(3.779)**	**$2.869.011**
Apropiación de reservas	-	-	-	867.764	-	867.764	(867.764)	-	-	-	-	-	-	-	-
Traslado de resultados	-	-	-	-	-	-	(203.213)	203.213	-	-	-	-	-	-	
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	(340.000)	-	-	-	-	-	-	-	(340.000)
Valorizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35.270	-	-	-	-	35.270
Superávit por método de participación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	745	-		-	745
Efecto régimen de contabilidad pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	359	359
Excedente neto del ejercicio 2013	-	-	-	-	-	-	-	45.200	-	-	-	-	-	-	45.200
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013	**11**	**2**	**440.580**	**1.414.807**	**1.032**	**1.856.419**	**(237.433)**	**45.200**	**10.089**	**433.474**	**23.840**	**381.842**	**100.561**	**(3.420)**	**2.610.585**
Efecto de la fusión	49	1.809.901	-	-	9.349	9.349	-	-	-	-	-	-	-	-	1.819.299
Distribución de dividendos	-	-	-	(1.196.876)	-	(1.196.876)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.196.876)
Traslado de resultados	-	-	4.520	-	-	4.520	40.680	(45.200)	-	-	-	-	-	-	-
Valorizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(38.407)	-	-	-	-	(38.407)
Superávit por método de participación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.778	-	-	-	12.778
Efecto régimen de contabilidad pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31	31
Resultado neto del ejercicio 2014	-	-	-	-	-	-	-	(28.567)	-	-	-	-	-	-	(28.567)
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	**$60**	**$1.809.903**	**$445.100**	**$217.931**	**$10.381**	**$673.412**	**$(196.753)**	**$(28.567)**	**$10.089**	**$395.067**	**$36.618**	**$381.842**	**$100.561**	**$(3.389)**	**$3.178.843**

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Firma pendiente
Leopoldo Gutiérrez
Representante Legal
(Ver mi certificación adjunta)

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

Jorge Enrique Múnera Durango
Revisor Fiscal
T.P. 25295-T
(Designado por Deloitte & Touche Ltda.
(Ver mi informe adjunto)

Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y los mismos han sido tomados fielmente de los libros oficiales de contabilidad.

UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Estados de flujos de efectivo

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013 (En millones de pesos colombianos)

	2014	2013
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
(Déficit) excedente neto del ejercicio	$(28.567)	$45.200
Cargos (abonos) a resultados que no representan flujo de efectivo:		
Depreciación	296.445	290.809
Amortización de otros activos	149.882	131.208
Amortización crédito mercantil	11.651	11.655
Amortización intereses de deuda	75.365	63.445
Provisión de cartera	70.204	56.166
Provisión de propiedad, planta y equipo	2.264	21.780
Provisión para inversiones patrimoniales	11.468	3.448
Provisión de inventarios	1.918	1.823
Provisión para obligaciones fiscales	13.095	7.190
Provisión para pasivos estimados	2.976	9.813
Provisión prima de antigüedad	854	351
Recuperaciones de provisiones	(6.957)	(10.139)
Recuperacion Provision Impuestos Diferido	-	(50.054)
Diferencia en cambio no realizada	7.424	1.822
Pérdida (utilidad) por el método de participación	43.224	(37.475)
Utilidad neta en venta de activos fijos	(22.445)	(1.228)
Utilidad en venta de inversiones patrimoniales	(36.940)	-
Pérdida en retiro de activos fijos	1.804	1.664
Pérdida en retiro de otros activos	197	522
Gasto de ejercicios anteriores	227	7.381
Cambios en los activos y pasivos operacionales netos:		
Deudoras	9.030	(73.291)
Inventarios	6.577	(17.890)
Cuentas por pagar	(217.110)	101.518
Obligaciones laborales	(1.265)	(2.034)

	2014	2013
Otros pasivos	(10.076)	21.737
Pasivos estimados	(10.266)	(375)
Efectivo neto provisto por actividades de operación	**370.980**	**585.046**
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Adquisición de inversiones permanentes	(155.047)	(64.250)
Venta de inversiones permanentes	110.316	400
Dividendos de filiales	14.600	13.554
Efecto de la fusión - Inversiones permanentes	(198.739)	-
Movimiento de deudores diferentes de operación	(114.260)	211.360
Movimiento neto de propiedad, planta y equipo	(238.312)	(271.382)
Movimiento neto de otros activos	(512.310)	(150.891)
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	**(1.093.752)**	**(261.209)**
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Efecto de la fusión - Patrimonio	1.819.299	-
Dividendo decretados	(1.196.876)	(340.000)
Créditos obtenidos	330.000	510.000
Amortizaciones de créditos	(390.000)	(154.969)
Intereses pagados de créditos	(73.863)	(68.023)
Efectivo neto (utilizado) provisto por actividades de financiamiento	**488.560**	**(52.992)**
(DISMINUCIÓN) AUMENTO NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	(234.212)	270.845
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO:		
AL PRINCIPIO DEL AÑO	517.556	246.711
AL FINAL DEL AÑO	**$283.344**	**$517.556**

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Leopoldo Gutiérrez
Representante Legal
(Ver mi certificación adjunta)

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

Jorge Enrique Múnera Durango
Revisor Fiscal
T.P. 25295-T
(Designado por Deloitte & Touche Ltda.
(Ver mi informe adjunto)

Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y los mismos han sido tomados fielmente de los libros oficiales de contabilidad.

UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013 (en millones de pesos, excepto cuando se indique lo contrario).

1. Naturaleza jurídica y objeto social

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (en adelante UNE o la Empresa) 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. Su domicilio social es la ciudad de Medellín y su duración es indefinida.

Su creación fue autorizada mediante Acuerdo Municipal 045 de 2005, del Concejo de Medellín como una empresa por acciones, descentralizada por servicios, del orden municipal, mediante la escisión y transferencia en bloque del patrimonio de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. vinculado 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 Empresa adoptó la denominación social "UNE EPM Telecomunicaciones S.A." Dicha modificación se realizó de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

2. Fusión con Millicom Spain Cable, S.L.

El Concejo de Medellín mediante el acuerdo 17 de 2013, concedió las autorizaciones necesarias para trasformar la naturaleza jurídica de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y modificar su composición accionaria.

El 25 de noviembre de 2013 fue aprobado el compromiso de Fusión y Proyecto Común de Fusión Transfronteriza por parte de la Asamblea General de Accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y por la Junta de Socios de Millicom Spain Cable, S.L.. En el marco de los acuerdos de fusión, se estipuló que el control administrativo y operativo de la sociedad quedaría en cabeza de Millicom Spain, S.L.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Una vez surtidas las aprobaciones por parte de las dos Asambleas de Tenedores de Bonos de UNE, la Superintendencia de Industria Comercio y Turismo (en adelante SIC), la Autoridad Nacional de Televisión (en adelante ANTV) y la Superintendencia Financiera de Colombia, se firma la escritura pública de fusión el 14 de agosto de 2014 y se realiza el correspondiente registro ante la Cámara de Comercio de Medellín y en el Registro Mercantil de Madrid.

De conformidad con las estipulaciones del Acuerdo Marco y del Compromiso de Fusión, se crearon acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, las cuales son de propiedad exclusiva de EPM, con el fin que los accionistas públicos (EPM y el INDER) tengan conjuntamente la mayoría de las acciones de UNE fusionada (50% + 1 acción), y el Grupo Millicom tenga el control administrativo y operativo de la Sociedad.

El efecto en las cifras que se incorporan a los estados financieros de UNE en la fecha de la fusión al 31 de agosto del 2014 son los siguientes:

	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Millicom Spain Cable S.L.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A. fusionada
Activos	$3.253.364	$ 1.819.340	$ 5.072.704
Pasivos	1.702.284	41	1.702.325
Patrimonio	1.551.080	1.819.299	3.370.379
Pasivo + patrimonio	$3.253.364	$ 1.819.340	$ 5.072.704

3. Marco legal y regulatorio

A la fecha, y producto de la fusión mencionada anteriormente, y tal como se desprende de la actual composición de su capital social y del Acuerdo Municipal 17 de 2013 que autorizó su transformación, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., es una sociedad de economía mixta, dedicada a la prestación de servicios de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en adelante TIC, en los términos previstos en la Ley 1341 de 2009.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

4. 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 de la Contaduría General de la Nación- CGN.

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

a. **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 de Colombia. En lo relativo a los saldos por cobrar, las diferencias en cambio se llevan a resultados. En lo relativo a cuentas por pagar solo se llevan a resultados las diferencias en cambio que no sean imputables a costos de adquisición de activos hasta que inicien la operación.

b. **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 vencimientos inferiores a tres meses, son considerados como efectivo y equivalentes de efectivo.

c. **Inversiones.** Las inversiones se clasifican y contabilizan de la siguiente manera:

Inversiones para administración de liquidez. Corresponden a aquellos recursos colocados en títulos valores de renta fija, con el propósito de manejar la disponibilidad de recursos.

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 Empresa, se mantiene hasta el vencimiento.

Inversiones patrimoniales bajo el método de participación patrimonial. Corresponden a recursos colocados en títulos valores de renta variable, constituidos por cuotas o partes de interés social,

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

acciones o aportes en entes públicos o privados, los cuales representan derechos de propiedad.

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 CGN. 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 que se aplica método de participación patrimonial se registra como menor valor de la inversión.

Inversiones patrimoniales bajo el método del costo. Corresponde 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.

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 permanentes en las cuales no se posee el control, se contabilizan por el método del costo y se ajusta la inversión al valor intrínseco.

La distribución en efectivo de las inversiones registradas por el método de costo, se cargan a dividendos por cobrar con abono a ingresos financieros.

d. **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.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

En los activos no corrientes los deudores corresponden principalmente a préstamos otorgados a empleados para compra, construcción o mejora de casa de habitación, bienes comercializados, avances y anticipos y depósitos entregados.

e. **Deudas de difícil cobro y provisión para deudores.** Hasta el mes de agosto, se consideraban como deudas de difícil cobro las que tienen un vencimiento mayor a 121 días.

Mensualmente la provisión se actualizaba de acuerdo con la siguiente política:

- Para todos los servicios se provisiona el 90% para los saldos que se encuentren con vencimientos entre los 121 y 360 días, y el 100% para vencimientos mayores o iguales a 361 días.

- Para la cartera del servicio de larga distancia que se factura a través de otros operadores, se provisiona el 100% de la cartera una vez supere los 120 días, o sea devuelta por los operadores o terceros.

En el mes de agosto Millicom define la siguiente política de provisión, la cual se viene aplicando desde septiembre de 2014.

Deudas de difícil cobro y provisión para deudores. Se consideran como deudas de difícil cobro las que tienen un vencimiento mayor a 90 días.

Mensualmente la provisión se actualiza de acuerdo con la siguiente política: Para todos los servicios masivos se provisiona el 100% para los saldos que se encuentren con vencimientos mayores a 90 días, y para los clientes Corporativos se realiza un análisis por cliente y su recuperabilidad, determinando así el valor a provisionar.

Las sumas que finalmente son consideradas incobrables, se cargan a la provisión como castigos, cuando son debidamente autorizadas por la Junta Directiva.

f. **Inventario.** 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 estos.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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, provisionando el 100% de los equipos inmovilizados los cuales son aquellos que en los últimos 6 meses no tiene consumo ni compra, para el caso de movilidad se evaluaba la rotación de los equipos y con base en esto se determinaba el valor a provisionar mensualmente.

g. **Propiedades, planta y equipo.** La valoración de los activos se hace 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 originada en préstamos obtenidos para la financiación de las obras en curso se capitaliza 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:	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
Líneas telefónicas	10
Equipo de computación	5
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

h. Otros activos

Gastos pagados por anticipado. Están representados por los pagos efectuados anticipadamente por seguros, arrendamientos, arrendamiento de IRUS entre otros, los cuales se amortizan de acuerdo con los períodos en que se reciben los servicios.

Cargos diferidos. Los cargos diferidos comprenden entre otros estudios y proyectos y el impuesto diferido. Los estudios y proyectos, 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; cual 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.

Obras y mejoras a propiedades ajenas. Incluye desembolsos efectuados para acondicionar, mejorar o reparar en forma significativa la capacidad operativa de bienes inmuebles

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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.

Bienes entregados a terceros. Su saldo representa el valor de los bienes tales como cajas decodificadoras, atas, cable módem, servidores, entre otros; entregados en administración o comodato a clientes; necesarios para la prestación de los servicios. El período de amortización oscila entre 3 y 10 años.

Intangibles. Comprende la adquisición e implementación de licencias, software, créditos mercantiles y derechos. 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.

El período de amortización de los créditos mercantiles oscila entre siete (7) y veintiséis (26) años y se presentan créditos mercantiles cuya vida útil es indefinida.

i. **Valorizaciones y desvalorizaciones.** Las valorizaciones y desvalorizaciones de activos, incluyen excesos y/o defectos determinados mediante avalúos técnicos de propiedades, planta y equipo sobre el 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 con 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.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

También incluye el exceso del valor intrínseco de inversiones patrimoniales sobre su costo neto en libros.

j. **Operaciones de crédito público.** Las operaciones de crédito público corresponden a aquellos actos o contratos que tienen por objeto dotar a la Empresa 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 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.

k. **Cuentas por pagar.** Las cuentas por pagar son las obligaciones adquiridas por la Empresa con terceros y que están 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

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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 con 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.

I. **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 de renta. UNE es contribuyente del régimen ordinario del impuesto sobre la renta.

Impuesto al patrimonio. El hecho generador es la posesión de riqueza al 1° de enero de 2011 que sea igual o superior a mil millones de pesos. Los sujetos pasivos son las personas jurídicas, naturales y sociedades de hecho, contribuyentes declarantes del impuesto de renta.

Impuesto sobre la renta para la equidad CREE. A partir de 2013 UNE está sujeta al impuesto del CREE a las tarifas aplicables para cada vigencia fiscal según la ley 1607 del 2012.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Precios de transferencia. A partir de 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 en 2012 y 2011 un impacto en el gasto de IVA de la proporcionalidad. A partir de 2013, en atención a la Ley 1607 de 2012 (Reforma Tributaria), los servicios de internet de los de los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2 pasaron a ser exentos de IVA y los del estrato 3 continúan excluidos, lo que tiene impacto favorable en el cálculo de la proporcionalidad de IVA descontable.

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, Contraprestación a la Agencia Nacional de Televisión ANTV, cuota de fiscalización a la Contraloría General de Medellín y contraprestación a MINTIC.

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 industria y comercio.
- Impuesto de timbre nacional.
- Contribución especial de obras públicas.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

m. **Pasivos y provisiones laborales.** Corresponde a las obligaciones que la Empresa tiene por concepto de salarios, prestaciones sociales legales y extralegales tales como: cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, prima de vacaciones, prima de antigüedad por quinquenios cumplidos por sus empleados, estas obligaciones se consolidan mensualmente.

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

Los ingresos recibidos por anticipado son amortizados en el mes en el cual se presta el servicio o se realiza la entrega de los bienes.

Los ingresos no operacionales son aquellos que no están enmarcados dentro del objeto social principal y que su valor se puede 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 ingresos, costos y gastos son reconocidos aplicando el principio contable de causación.

o. **Provisión para 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 solo 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 o arbitrales que se adelantan contra la Empresa, se evalúan, entre otros aspectos, los méritos de los reclamos, la jurisprudencia de los tribunales al respecto,

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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 como una provisión que afectan los resultados de los estados financieros. Si la evaluación indica que existe riesgo potencial de pérdida pero es incierto el resultado o 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.

p. **Cuentas de orden.** En cuentas de orden se registran derechos o responsabilidades contingentes 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.

q. **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.

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.

r. **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.

s. **Estado de flujos de efectivo.** El estado de flujos de efectivo es un estado financiero básico que informa sobre el efectivo generado

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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 flujo de efectivo se prepara utilizando el método indirecto, el cual incluye la conciliación del resultado neto del período con el efectivo neto provisto o utilizado por las actividades de operación, de financiación y de inversión.

5. Efectos y cambios significativos en la información contable

Para efectos de la generación de las notas de carácter específico es necesario considerar que la comparabilidad de las cifras del año 2014 en relación con el año 2013, se ve afectado por el proceso de fusión mediante el cual UNE EPM Telecomunicaciones S.A. absorbió la totalidad del patrimonio de la sociedad Millicom SPAIN Cable S.L.. Algunos de los hechos relevantes que se presentaron como consecuencia de la Fusión se describen a continuación:

- **Inversiones patrimoniales.** Durante el año 2014 se realizaron las siguientes operaciones que impactaron en forma significativa las inversiones en las filiales de la empresa:

  - En enero de 2014 mediante una operación de Oferta Pública de Adquisición (OPA) por $55.682, se compró el 22,78% de la participación que tenían los fondos de pensiones y cesantías y el 1,19% de los otros accionistas de EDATEL S.A. E.S.P. Con esta operación la empresa quedo con un porcentaje de participación en EDATEL S.A. E.S.P del 80,00%.

  - En agosto de 2014 se realizó la venta de la inversión en EMTELCO S.A. por $110.375 a la compañía INVERSIONES TELCO S.A.S. El valor en libros de esta inversión era de $73.375 lo que representó una utilidad en la venta de la inversión de $36.940.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

- En agosto de 2014 se compró el 24,99% de la participación que tenía la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) de COLOMBIA MOVIL S.A. por $461.969 cuyo valor patrimonial era de $99.365. La diferencia entre el valor de adquisición y el valor patrimonial se registró como un crédito mercantil por $362.603.

Por otra parte mediante la Fusión que se realizó en agosto de 2014 entre UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y MILLICOM SPAIN CABLE. S.L. se recibió el 50,00% de participación en COLOMBIA MOVIL S.A. El valor de esta operación fue de $198.730.

Con estas dos operaciones y el porcentaje de participación que tenía la Empresa a julio de 2014 del 24,99% la inversión en COLOMBIA MOVIL S.A. quedó con un porcentaje de participación del 99,99%, lo cual implicó el cambio de registro de esta inversión del método del costo al método de participación patrimonial.

- **Propiedades, planta y equipo.** Durante el año se realizaron los siguientes ajustes que impactaron los resultados de UNE relacionados con las propiedades, planta y equipo:

  - Por cambios tecnológicos certificados por los ingenieros que operan las diferentes plataformas de la Empresa y teniendo en cuenta la normatividad legal vigente, se aplicó obsolescencia tecnológica por $3.918. Se destaca el impacto en la depreciación de Diciembre por $3.168, dada por la obsolescencia de los equipos y licencias asociadas a la plataforma LTE que por resolución 32199 de mayo 20 de 2014, impartida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, solo es posible operar hasta marzo de 2017. Este hecho también provocó la aceleración de la amortización a la licencia LTE en $1.216.
  - En agosto se realizó la venta de la infraestructura de postes compartidos entre UNE y EPM por valor de $11.630, generando una utilidad en venta de activos de $10.417. Teniendo en cuenta las condiciones de negociación donde UNE mantendrá el usufructo de esta infraestructura; se reclasificó a la cuenta de intangibles “Derechos” un costo neto de $2.830, que corresponde a la diferencia entre el costo histórico de $ 29.517 y la depreciación acumulada de $26.687, que equivalen al 70% de la infraestructura de los postes.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

- **Operaciones de crédito público**

  - El 27 de febrero de 2014, se pagó anticipadamente el crédito interno en moneda local contratado con el Banco Davivienda en diciembre de 2013 por $310.000, en las condiciones pactadas, existía la posibilidad de prepago sin penalización alguna.

  - Durante el año 2014, se pagaron $80.000 correspondientes a las primeras amortizaciones de capital del crédito Club Deal contratado en julio de 2012 y desembolsado en varios tramos que finalizaron en octubre de 2013. El monto total del crédito fue de $400.000 millones, por lo tanto, el saldo de capital al 31 de diciembre de 2014 es de $320.000.

  - Adicionalmente, en desarrollo del plan de financiación de la Empresa, el 23 de diciembre de 2014, UNE le fueron desembolsados créditos por $220.000 con el Banco ITAÚ y Banco Davivienda a un plazo de 13 meses, dichos préstamos están indexados a la DTF a una tasa promedio equivalente efectivo anual del 5,85%.

- **Obligaciones financieras (Operaciones intercompañías)**

  - El 29 de diciembre se desembolsó un crédito intercompañía con la filial Edatel S.A. E.S.P. por $110.000 a una tasa de interés de DTF + 1,51% EA y a un plazo de 3 años.

6. Hechos posteriores al cierre

De conformidad con lo autorizado en la Junta Directiva de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. del día 28 de enero de 2015, la Empresa presentará una oferta pública de acciones – OPA tendiente a adquirir las acciones en EDATEL S.A. E.S.P. que actualmente están en cabeza de la Gobernación de Antioquia y de otros accionistas.

En la Superintendencia de Industria y Comercio está tramitándose una investigación en contra de la Empresa por supuesto incumplimiento de indicadores de atención. El procedimiento administrativo está en curso, encontrándose pendiente la decisión de los recursos de

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

reposición y apelación presentados por la Empresa. No existe incertidumbre sobre la continuidad de las operaciones de la Empresa, dada su adecuada posición financiera.

7. Revisoría Fiscal

La Asamblea General de Accionistas en acta No. 16 de marzo 31 de 2014, nombró como revisores fiscales de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., a la firma Deloitte & Touche Ltda., para ejercer las funciones de Revisoría Fiscal durante el período de mayo de 2014 a mayo de 2015.

8. Otros aspectos relevantes

Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera grupo 1 - De conformidad con lo previsto en la Resolución 743 de 2013 de la Contaduría General de la Nación, la Empresa está obligada a converger de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia a las normas internacionales de información financiera (NIIF o IFRS por sus siglas en inglés), emitidas por el IASB (International Accounting Standards Board).

La Empresa pertenece al Grupo 1, cuyo período obligatorio de transición comienza con la preparación del Estado de Situación Financiera de Apertura al 1° de enero de 2014 y la emisión de los primeros estados financieros comparativos bajo NIIF al 31 de diciembre de 2015.

9. 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

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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 2014, en pesos colombianos, fue de $2.392,46 (2013 - $1.926,83) por US$1 y de $2.894,99 (2013- $2.655,08) por €1.

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

	2014		2013	
	US$	Equivalente en millones de pesos colombianos	US$	Equivalente en millones de pesos colombianos
Activos:				
Efectivo (Nota 10)	2,002,542	$ 4.791	921,806	$ 1.776
Deudores (Nota 12)	3,757,661	8.990	10,756,902	20.727
Total activos	**5,760,203**	**13.781**	**11,678,708**	**22.503**
Pasivos:				
Cuentas por pagar (Nota 20)	30,850,122	73.808	54,812,293	105.614
Impuestos por pagar (Nota 21)	6,365,155	15.228	5,561,413	10.716
Total pasivos	**37,215,277**	**89.036**	**60,373,706**	**116.330**
Posición neta pasiva	**(31,455,074)**	**$ (75.255)**	**(48,694,998)**	**$ (93.827)**

	2014		2013	
	EUROS	Equivalente en millones de pesos colombianos	EUROS	Equivalente en millones de pesos colombianos
Activos:				
Efectivo (Nota 10)	3.681	$ 11	1.271	$ 3
Deudores (Nota 12)	5.143	15	1.400	4
Total activos	**8.824**	**26**	**2.671**	**7**
Pasivos:				
Cuentas por pagar (Nota 20)	13.357	39	13.057	35
Posición neta pasiva	**(4.533)**	**$ (13)**	**(10.386)**	**$ (28)**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

10. Efectivo

El saldo del efectivo al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Caja, incluye €3,681 (2013 - USD$3,799 y €1,271) (Nota 9)	$108	$163
Bancos, incluye USD$2,002,542 (2013 - USD$918,007) (Nota 9)	279.355	471.519
Total efectivo	**$279.463**	**$471.682**

Al 31 de diciembre de 2014, el saldo incluye dos cuentas de ahorros en el Banco de Bogotá con un saldo de $126, las cuales tienen como destinación específica los proyectos de Ruta N. En el 2013 el saldo incluye una cuenta de ahorros en el Banco de Bogotá por $4.756 en la cual el Ministerio de Cultura depositó a título de anticipo, recursos con destinación específica para el pago de un contrato inter-administrativo firmado con la Empresa por prestación de servicios.

11. Inversiones para administración de liquidez

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

	2014		2013	
	Rentabilidad promedio	Saldo	Rentabilidad promedio	Saldo
Certificados de depósito a término "CDT" *(*)*	4,0%	$3.212	5,4%	$31.279
Bonos	-	-	2,7%	13.678
Derechos fiduciarios	3,4%	669	2,4%	917
Total inversiones para administración de liquidez		**$3.881**		**$45.874**

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

Actualmente la Empresa tiene reglamentado el manejo de los excedentes de liquidez mediante normatividad interna la cual se encuentra en período de ajuste a las políticas de Tesorería del Grupo Millicom.

La Empresa aplica las políticas de valoración de inversiones a precios de mercado conforme a lo dispuesto en la normatividad que al respecto expide la Superintendencia Financiera de Colombia y está alineada con las prácticas contables de la Contaduría General de la Nación.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

12. Deudores, neto

El saldo de deudores neto clasificado en porción corriente y no corriente al 31 de diciembre, se detalla a continuación:

Corriente	2014	2013
Servicio de telecomunicaciones, incluye USD$127,792 (2013 – USD$198,374) (Nota 9) *(1)*	$254.734	$263.873
Anticipos y saldo a favor por impuestos *(2)*	122.777	53.649
Prestación de otros servicios, incluye USD$516,008 (2013 – USD$7,298,556) (Nota 9) *(3)*	107.513	110.674
Cuentas de difícil cobro – servicios de telecomunicaciones *(4)*	102.923	115.586
Cuentas de difícil cobro – venta de bienes, prestación de servicios y otros deudores *(5)*	85.380	75.786
Avances, depósitos y otros deudores, incluye USD$885,542 (2013 – USD$438,890) y €5,143 (2013 - €1,400) (Nota 9) *(6)*	39.661	31.521
Venta de bienes, incluye USD$2,228,319 (2013 – USD$2,821,082) (Nota 9)	29.432	31.859
Menos - Provisión *(7)*	(273.984)	(246.149)
Total deudores, neto	**$468.436**	**$436.799**

(1) Corresponde a las cuentas por cobrar originadas en el desarrollo normal de negocio. Este valor incluye principalmente servicios de telecomunicaciones correspondiente a consumos de diciembre que serán facturados en los meses siguientes por $65.094 (2013 - $44.696) y servicios de larga distancia, operadores larga distancia y celulares y cuentas por cobrar intercompañías prestados durante el mes de diciembre, que serán facturados en los meses siguientes por $9.069 (2013- $2.555).

(2) Incluye las partidas de retención en la fuente por $82.485 (2013 - $41.481), autorretención CREE por $36.376 (2013 - $8.587) e impuestos, anticipos y saldos a favor por $3.916 (2013- $3.581).

(3) Corresponde a la prestación de servicios de comunicaciones por $63.520 (2013 – $68.022), dentro de los cuales se incluye el movimiento de las cuentas por servicios de televisión prestados en el mes de diciembre, cuyos ciclos de facturación no alcanzan a facturarse dentro del mismo mes por $8.343 (2013 - $7.677); arrendamientos por $928 (2013 - $1.081); asistencia técnica por $28.191 (2013- $33.793) y publicidad y otros por $14.874 (2013- $7.778).

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(4) Incluye cuentas por cobrar por los servicios de telecomunicaciones que presta la Empresa, clasificados como cartera de difícil cobro cuando los vencimientos superan los 91 días a partir de 2014 (121 días en 2013). Los conceptos más significativos corresponden a los facturados por $86.095 (2013- $101.736).

(5) Incluye cuentas de difícil cobro por venta de bienes y prestación de servicios por $54.960 (2013 - $50.361) y la cuenta por cobrar de subsidios no compensados por $20.321 (2013 - $19.917), la cual se encuentra totalmente provisionada. Dentro de esta partida se incluye $10.099 (2013- $5.508) por concepto de otros deudores de difícil cobro.

Durante el año 2014, se realizaron castigos de cartera, de cuentas consideradas incobrables por $42.216 (2013 - $35.871), cuyo valor se canceló contra la provisión de deudas de difícil cobro.

(6) Incluye anticipos para la adquisición de bienes y servicios requeridos para la prestación del servicio por $1.919 (2013- $693), depósitos entregados por $46 (2013- $528), rendimiento de deudores por $40 (2013- $60), créditos a empleados por $3.286 (2013- $4.000), pagos por cuenta de terceros por $7.376 (2013- $8.104) y otros deudores por $26.994 (2013- $18.136).

(7) La provisión al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Deudas de difícil cobro *(*)*	$219.049	$198.038
Servicio de telecomunicaciones	48.598	42.074
Prestación de servicios	4.708	3.353
Otros deudores	1.043	1.988
Venta de bienes	586	696
Total	**$273.984**	**$246.149**

(*) La provisión para deudas de difícil recaudo incluye subsidios no compensados por $20.321 (2013 - $19.917).

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

El movimiento de la provisión de cartera, es como se detalla a continuación:

	2014	2013
Saldo inicial	$246.149	$225.854
Incremento del año (ver nota 30)	70.204	56.166
Castigos*	(42.216)	(35.759)
Recuperaciones	(153)	(112)
Saldo final	**$273.984**	**$246.149**

(*) Durante el año 2014 se realizaron castigos de deudas consideradas incobrables y debidamente autorizadas por la Junta Directiva. Las cuentas por cobrar castigadas por cada uno de los facturadores se detallan a continuación: OPEN 6 por $40.164 (2013 - $19.080); OPEN 7 por $531 (2013 - $5.766); Elite por $1.020 (2013 - $2.103) y Otros facturadores por $501 (2013 - $8.810).

No corriente	2014	2013
Préstamos de vivienda a empleados	$31.918	$27.324
Bienes comercializados	-	1.005
Avances y anticipos	286	286
Depósitos entregados	40	40
Total deudores, neto	**$32.244**	**$28.655**

Sobre los saldos de deudores no se tienen restricciones o gravámenes.

13. Inventarios, neto

El saldo de inventarios al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Materiales *(1)*	$28.892	$24.308
Mercancías en existencia *(2)*	13.328	20.677
En tránsito *(3)*	36	3.847
Total inventario	**42.256**	**48.832**
Menos provisión para protección de inventarios *(4)*	**(5.265)**	**(3.347)**
Total inventarios, neto	**$36.991**	**$45.485**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(1) Comprende los inventarios utilizados en las actividades de mantenimiento y operación del negocio.

(2) Comprende el inventario de bienes para la venta tales como USB para internet móvil y equipos para soluciones específicas empresariales, vinculados básicamente a los planes y servicios que ofrece la empresa. La disminución obedece al volumen de ventas de la tecnología 4G LTE.

(3) La disminución presentada en el 2014 se da por la nacionalización del inventario en tránsito del 2013, y en el 2014 se disminuyeron las importaciones de elementos inventariables.

(4) Corresponde al ajuste registrado de la provisión, la cual se realiza con base en el análisis técnico, teniendo en cuenta criterios de rotación, deterioro y grado de obsolescencia de las mercancías existentes en el inventario.

El movimiento de la provisión de inventarios se muestra a continuación:

	2014	2013
Saldo inicial	$3.347	$2.601
Incremento del año (Nota 30) *(a)*	1.918	1.823
Recuperación *(b)*	-	(1.077)
Saldo final	**$5.265**	**$3.347**

a) En la provisión de mercancía para la venta se incluyó el inventario de movilidad con baja rotación y los elementos que presentan alguna novedad en su estado físico al momento de recibir las devoluciones de los clientes.

b) La Empresa en 2013 tuvo una recuperación de provisión de algunos materiales para la prestación del servicio tales como: puntas de cables de distintos pares, tarjetas electrónicas y baterías. Adicionalmente elementos que presentaron baja rotación y estaban provisionados se utilizaron en actividades de mantenimiento y operación de la infraestructura de la Empresa. Para el 2014 la Empresa no tuvo recuperación de materiales.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

14. Inversiones patrimoniales, neto

El saldo de las inversiones patrimoniales al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Valoradas bajo el método de participación patrimonial (1)	$746.416	$410.877
Valoradas bajo el método del costo (2)	52	110.885
Total inversiones patrimoniales, neto	**$746.468**	**$521.762**

Actualmente no existen restricciones o gravámenes que afecten las inversiones patrimoniales de la Empresa.

(1) **Inversiones valoradas bajo el método de participación patrimonial.** La composición de los activos, pasivos, patrimonio y resultados de las empresas registradas bajo el método de participación al 31 de diciembre son los siguientes:

2014				
Empresa	**Activos**	**Pasivos**	**Patrimonio**	**Resultado del ejercicio**
Colombia Móvil S.A. *(*)*	$2.463.853	$2.158.673	$305.180	$2.591
Edatel S.A. E.S.P.	479.476	153.496	325.980	28.033
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.	227.480	63.700	163.780	12.662
Orbitel Servicios Internacionales S.A.	57.666	44.167	13.499	12.408
Cinco Telecom Corporation	50.495	37.358	13.137	1.563

(*) En el mes agosto de 2014 se incrementó el porcentaje de participación en la inversión en Colombia Móvil S.A. pasando del 24,99% al y 99,99% lo que implicó cambio en la valoración de la inversión del método del costo al método de participación patrimonial.

2013				
Empresa	**Activos**	**Pasivos**	**Patrimonio**	**Resultado del ejercicio**
Edatel S.A. E.S.P.	$432.838	$144.656	$288.182	$7.450
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.	225.399	59.365	166.034	10.027
Emtelco S.A.S.	120.490	47.060	73.430	8.559
Orbitel Servicios Internacionales S.A.	56.624	33.534	23.090	12.150
Cinco Telecom Corporation	40.811	31.883	8.928	2.575

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Con base en el cuadro anterior el valor de las inversiones en las filiales sujetas a la valoración por el método de participación patrimonial, con su costo ajustado y las valorizaciones asociadas, tienen al 31 de diciembre el siguiente detalle:

2014			
Empresa	**Inversión**	**Valorización**	**Valor neto**
Colombia Móvil S.A. *(1)*	$305.180	$ -	$305.180
Edatel S.A. E.S.P. *(2)*	247.392	13.394	260.786
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. *(3)*	145.208	21.907	167.115
Orbitel Servicios Internacionales S.A. *(5)*	35.499	-	35.499
Cinco Telecom Corporation *(6)*	13.137	-	13.137
Total	**$746.416**	**$35.301**	**$781.717**

2013			
Empresa	**Inversión**	**Valorización**	**Valor neto**
Edatel S.A. E.S.P. *(2)*	$161.382	$ -	$161.382
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. *(3)*	144.102	21.907	166.009
Emtelco S.A.S. *(4)*	73.375	-	73.375
Orbitel Servicios Internacionales S.A. *(5)*	23.090	-	23.090
Cinco Telecom Corporation *(6)*	8.928	-	8.928
Total	**$410.877**	**$21.907**	**$432.784**

(1) **Colombia Móvil S.A.** Sociedad con domicilio en la ciudad de Bogotá, que 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 el mes de agosto de

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

2014 se compró el 24,99% de participación a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB y Colvatel y el 50,00% mediante la Fusión de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. con Millicom Spain Cable S.L., con lo cual la Empresa tiene al 31 de diciembre de 2014, un porcentaje de participación del 99,999995%. Con esta nueva composición accionaria la empresa pasó de registrar esta inversión por método del costo al método de participación patrimonial. La composición del patrimonio al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Capital suscrito y pagado	$432.000	$432.000
Prima en colocación de acciones	742.322	742.322
Reservas	8.731	8.731
Resultados ejercicios anteriores	(915.689)	(929.976)
Resultados del ejercicio	2.591	14.287
Valorizaciones	35.225	35.224
Total patrimonio	**$305.180**	**$302.588**

(2) **Edatel S.A. E.S.P.** Sociedad de economía mixta que tiene por objeto social la organización, administración y prestación de los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y todas las actividades complementarias.

En enero de 2014 la Empresa compró mediante una oferta pública de adquisición de acciones (OPA) a los Fondos de Pensiones y Cesantías su porcentaje de participación del 22,78% y a los accionistas minoritarios un 1,19%. Con esta operación la Empresa tiene al 31 de diciembre de 2014, un porcentaje de participación del 80,00 %. El porcentaje de participación al 31 de diciembre de 2013 era del 56%. La composición del patrimonio al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Capital suscrito y pagado	$157.445	$157.445
Prima en colocación de acciones	1.574	1.574
Reservas	6.966	6.447
Resultados años anteriores	-	(6.930)
Resultado del ejercicio	28.033	7.450
Revalorización del patrimonio	71.825	71.825
Valorizaciones	60.137	50.371
Total patrimonio	**$325.980**	**$288.182**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(3) **Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.** Sociedad de economía mixta con domicilio en la ciudad de Pereira, que tiene por objeto social la prestación de servicios de telecomunicaciones y actividades complementarias.

La Empresa tiene al 31 de diciembre de 2014 y 2013 un porcentaje de participación del 99,98% y los accionistas minoritarios el 0,02% restante. En julio de 2013, la Empresa compró al Municipio de Pereira el porcentaje de participación que tenía en la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. El valor de la operación ascendió a $64.250, incrementando su porcentaje de participación del 56,14% al 99,98%.

En diciembre de 2014 la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A., decretó dividendos por $3.354, los cuales no han sido pagados al 31 de diciembre de 2014.

La composición del patrimonio al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Capital suscrito y pagado	$17.402	$17.402
Reservas	60.355	68.289
Resultados ejercicios anteriores	212	212
Resultado del ejercicio	12.662	10.027
Superávit por donaciones	5.929	5.929
Revalorización del patrimonio	13.224	13.224
Valorizaciones	53.996	50.951
Total patrimonio	**$163.780**	**$166.034**

(4) **Emtelco S.A.S.** Sociedad de economía mixta con domicilio en la ciudad de Medellín, que tiene por objeto social la prestación de servicios de tercerización de procesos de negocios, relacionados con servicios de Contact Center, servicios de asesorías y servicios de administración de canales de venta.

La Empresa al 31 de diciembre de 2013 tenía un porcentaje de participación del 99,92% y los accionistas minoritarios el 0,08%. En el mes de agosto de 2014, UNE vendió el 100% de las acciones a Inversiones Telco S.A.S.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

La composición del patrimonio al 31 de diciembre de 2013 comprende:

	2013
Capital suscrito y pagado	$85.066
Reservas	29
Resultados ejercicios anteriores	(20.425)
Resultado del ejercicio	8.559
Valorizaciones	201
Total	**$73.430**

(5) **Orbitel Servicios Internacionales S.A.** Sociedad de economía mixta con domicilio en el municipio de Rionegro, que tiene por objeto social actuar como usuario industrial de servicios de telefonía de larga distancia nacional e internacional en una o varias zonas francas de Colombia.

La Empresa tiene al 31 de diciembre de 2014 y 2013, un porcentaje de participación del 99,99%, y los accionistas minoritarios una participación del 0,01%.

En diciembre de 2014 Orbitel Servicios Internacionales S.A., decretó dividendos por $22.000, los cuales no han sido pagados al 31 de diciembre de 2014.

La composición del patrimonio al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Capital suscrito y pagado	$220	$220
Reservas	871	10.720
Resultado del ejercicio	12.408	12.151
Total patrimonio	**$13.499**	**$23.091**

(6) **Cinco Telecom Corporation.** Sociedad con domicilio en la ciudad de Miami (EE.UU), que tiene por objeto social la venta y distribución de servicios de telecomunicaciones.

La Empresa tiene al 31 de diciembre de 2014 y 2013, un porcentaje de participación del 100,00%.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

La composición del patrimonio al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Capital suscrito y pagado	$4.599	$4.599
Resultados ejercicios anteriores	5.057	2.481
Resultado del ejercicio	1.563	2.575
Ajuste por conversión	1.918	(727)
Total patrimonio	**$13.137**	**$8.928**

Aplicación del método de participación patrimonial. El efecto de la aplicación del método de participación patrimonial en 2014, significó un gasto neto por $43.224 (en 2013 ingreso por $37.475) con el siguiente detalle:

	2014	2013
Edatel S.A. E.S.P.	$22.426	$4.172
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.	12.661	10.025
Orbitel Servicios Internacionales S.A.	12.407	12.150
Cinco Telecom Corporation	1.563	2.575
Colombia Móvil S.A.	(92.281)	-
Emtelco S.A.S.	-	8.553
Total efecto neto aplicación del método de participación patrimonial (Ver notas 31 y 32)	**$(43.224)**	**$37.475**

(2) **Inversiones registradas bajo el método del costo.** Las cifras contables al 31 de diciembre de las inversiones registradas bajo el método del costo, son:

2014				
Empresa	**Activos**	**Pasivos**	**Patrimonio**	**Resultado neto**
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	$14.773	$16.256	$(1.483)	$582
Compañía de TV Cartagena de Indias S.A.	392	186	206	(86)
Total	**$15.165**	**$16.442**	**$(1.277)**	**$496**

2013				
Empresa	**Activos**	**Pasivos**	**Patrimonio**	**Resultado neto**
Colombia Móvil S.A. *(*)*	$2.118.429	$1.815.841	$302.588	$14.287
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	13.033	14.990	(1.957)	1.445
Compañía de TV Cartagena de Indias S.A.	456	165	291	39
Total	**$2.131.918**	**$1.830.996**	**$300.922**	**$15.771**

(*) A partir de agosto de 2014 Colombia Móvil S.A. pasa de ser contabilizada por método del costo al método de participación patrimonial.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

El valor de las inversiones registradas bajo el método de costo, con detalle del costo ajustado y las valorizaciones asociadas al 31 de diciembre, comprenden:

2014					
Empresa	Costo histórico	Provisión	Costo ajustado	Valorización	Valor neto
Compañía de TV Cartagena de Indias S.A. *(1)*	$83	$(31)	$52	$-	$52
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U. (2)	24	(24)	-	-	-
Andesat	98	(98)	-	-	-

2013					
Empresa	Costo histórico	Provisión	Costo ajustado	Valorización (Desvalorización)	Valor neto
Colombia Móvil S.A.	$152.062	$(41.250)	$110.812	$(35.165)	$75.647
Compañía de TV Cartagena de Indias S.A. (1)	83	(10)	73	-	73
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U. (2)	24	(24)	-	-	-
Andesat	98	(98)	-	-	-

(1) **Compañía de Televisión Cartagena de Indias S.A.** Sociedad con domicilio en la ciudad de Cartagena, que tiene por objeto social la realización de producciones para televisión, comerciales, publicidad y multimedia como un instrumento eficaz para la promoción de la imagen y productos de las empresas.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

La Empresa tiene al 31 de diciembre de 2014 y 2013, un porcentaje de participación del 25,00%.

La composición del patrimonio al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Capital suscrito y pagado	$300	$300
Prima en colocación de acciones	20	20
Revalorización del patrimonio	24	24
Resultados ejercicios anteriores	(52)	(92)
Resultados del ejercicio	(86)	39
Total patrimonio	**$206**	**$291**

(2) **Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.** Sociedad con domicilio en la ciudad de Madrid (España), que tiene por objeto social la organización, administración y prestación de servicios de telecomunicaciones.

La Empresa tiene al 31 de diciembre de 2014 y 2013, un porcentaje de participación del 100%.

La composición del patrimonio al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Capital suscrito y pagado	$159	$159
Reservas	2	2
Resultados ejercicios anteriores	(1.250)	(2.695)
Resultados del ejercicio	582	1.445
Ajuste por conversión	(976)	(868)
Total patrimonio	**$(1.483)**	**$(1.957)**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

15. Propiedades, planta y equipo, neto

El saldo al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Redes, líneas y cables	$1.758.879	$1.683.653
Plantas, ductos y túneles	1.277.707	1.287.402
Equipo de comunicación y computación	874.867	777.273
Bienes muebles en bodega	96.164	121.075
Maquinaria en montaje *(1)*	99.544	113.231
Maquinaria y equipo	92.304	98.630
Edificaciones	77.495	76.223
Muebles, enseres y equipos de oficina	19.237	18.089
Terrenos	17.763	13.973
Equipo de transporte, tracción y elevación	9.590	10.200
Maquinaria, planta y equipo en tránsito *(2)*	21.747	4.473
Construcciones en curso	875	-
Equipo de comedor y cocina	287	271
Equipo médico y científico	-	8
Subtotal	**4.346.459**	**4.204.501**
Menos - Depreciación acumulada *(3)*	(2.520.214)	(2.340.843)
Menos - Provisión para protección de propiedad, planta y equipo *(4)*	(69.418)	(67.328)
Total propiedades, planta y equipo, neto	**$1.756.827**	**$1.796.330**

Al 31 de diciembre, no existen restricciones o gravámenes sobre las propiedades, planta y equipo de la Empresa.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(1) **Maquinaria en montaje.** Está constituido 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.

Al 31 de diciembre, lo conforman los siguientes proyectos de inversión:

	2014	2013
Proyectos acceso: Red cobre, HFC, fibra óptica, CMTS y XDSL	$49.508	$35.757
Transporte y acceso LTE	11.862	31.053
Red domiciliaria y otros proyectos clientes	10.381	8.607
Plantas y equipos auxiliares	9.121	10.460
Aplicaciones corporativas	7.543	384
Proyectos plataformas: Cabecera IPTV, IDC y nodos NGN	6.766	9.495
Proyectos transporte: SDH,PDH,WDM; anillo centro; RCA	3.903	16.234
Proyectos administrativos, sociales y otros	460	1.241
Total maquinaria en montaje	**$99.544**	**$113.231**

(2) **Maquinaria, planta y equipo en tránsito.** Corresponde a la importación de hardware y licencias para la ampliación de la plataforma Softswitch por $4.020 y la adquisición de equipos terminales de usuario por $17.727.

(3) **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 CGN. 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.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

El detalle al 31 de diciembre es el siguiente:

	2014	2013
Plantas, ductos y túneles	$968.911	$923.029
Redes, líneas y cables	912.695	824.664
Equipos de comunicación y computación	509.641	461.658
Maquinaria y equipo	71.717	77.240
Edificaciones	37.204	36.202
Muebles, enseres y equipo de oficina	10.857	8.538
Equipos de transporte, tracción y elevación	8.981	9.325
Equipos de comedor, cocina, despensa y hotelería	208	179
Equipo médico y científico	-	8
Total depreciación acumulada	**$2.520.214**	**$2.340.843**

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

	2014	2013
Saldo inicial	$2.340.843	$2.128.411
Depreciación del período costo *(a)*	293.057	287.144
Depreciación del período gasto	3.274	3.523
Retiros por venta	(14.558)	(1.026)
Otros retiros	(75.758)	(77.367)
Otros incrementos o disminuciones *(b)*	(26.644)	158
Total movimiento depreciación acumulada	**$2.520.214**	**$2.340.843**

a) El rubro "Depreciación del período costo" no considera el valor correspondiente a la depreciación de los bienes adquiridos por leasing financiero en $114 (2013-$142).

b) La disminución corresponde en su mayoría a la reclasificación del 70% del valor de la infraestructura de postes a la cuenta de "Otros activos – Derechos" por $29.517.

(4) **Provisión para protección de propiedades, planta y equipo.** Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 356 de septiembre de 2007 emitida por la CGN, se viene realizando la actualización del valor de las propiedades, planta y equipo mediante avalúo técnico.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

	2014	2013
Equipo de comunicación y computación	$31.338	$29.639
Plantas, ductos y túneles	22.114	22.199
Redes, líneas y cables	13.375	12.865
Maquinaria y equipo	2.390	2.423
Muebles, enseres y equipo oficina	192	193
Terrenos	9	9
Total provisión	**$69.418**	**$67.328**

El movimiento de la provisión de las propiedades, planta y equipo fue:

	2014	2013
Saldo Inicial	$67.328	$53.028
Gasto de provisión (Nota 30) *(*)*	2.264	21.780
Disminución del año por bajas y otros	(174)	(7.480)
Total	**$69.418**	**$67.328**

(*) Durante el año 2014 no se practicó avalúo técnico, debido a que los activos sujetos a actualización tenían el último avalúo vigente.

16. Otros activos, neto

El saldo de otros activos al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Corriente:		
Gastos pagados por anticipado *(1)*	$28.435	$28.411
No corriente:		
Gastos pagados por anticipado *(1)*	89.914	103.233
Cargos diferidos *(2)*	89.406	86.868
Obras y mejoras en propiedad ajena *(3)*	6.111	4.925
Bienes entregados a terceros *(4)*	455.183	390.254
Derechos en fideicomiso *(5)*	37.884	26.033
Bienes adquiridos en leasing	2.879	3.076
Bienes de arte y cultura	41	41
Crédito mercantil *(6)*	727.708	365.105
Derechos *(7)*	303.329	265.210
Licencias	237.587	195.703
Software	188.622	177.101
Otros intangibles	37.144	37.186
Subtotal no corriente	**2.175.808**	**1.654.735**
Amortización acumulada:		
Bienes entregados a terceros	(322.186)	(266.464)
Bienes adquiridos en leasing	(2.832)	(2.914)
Crédito mercantil	(206.218)	(194.566)
Derechos	(107.388)	(57.166)
Licencias	(104.018)	(72.387)
Software	(120.016)	(99.727)
Otros intangibles	(22.562)	(21.365)
Subtotal amortización acumulada	**(885.220)**	**(714.589)**
Total no corriente	**1.290.588**	**940.146**
Total otros activos, neto	**$1.319.023**	**$968.557**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(1) **Gastos pagados por anticipado.** Los métodos y el tiempo de amortización se fijaron de acuerdo con los períodos durante los cuales se prestaron los servicios contratados. Los valores más significativos corresponden 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. En el año 2014 se aceleró la amortización de los IRUS de Cable Arcos en $1.232, debido a la decisión administrativa de no seguir operando parte de este cable por obsolescencia en capacidad versus los altos costos de operación y mantenimiento.

El detalle al 31 de diciembre es el siguiente:

	2014	2013
Corriente:		
Arrendamientos	$5.726	$6.768
Mantenimiento	7.205	4.843
Seguros	2.393	2.173
Otros	13.111	14.627
Total corriente	**28.435**	**28.411**
No corriente:		
Arrendamientos	24.711	30.392
Impresos, publicaciones y suscripciones	618	-
Otros gastos	64.585	72.841
Total no corriente	**89.914**	**103.233**
Total gastos pagados por anticipado	**$118.349**	**$131.644**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

2014				
Gastos pagados por anticipado	**Saldo final a 31 diciembre 2013**	**Adiciones**	**Amortización**	**Saldo final al 31 diciembre 2014**
Arrendamientos	$37.160	$883	$(7.606)	$30.437
Impresos, publicaciones y suscripciones	-	754	(136)	618
Mantenimiento	4.843	7.814	(5.452)	7.205
Seguros	2.173	5.794	(5.574)	2.393
Otros	87.468	15.653	(25.425)	77.696
Total gastos pagados por anticipado	**$131.644**	**$30.898**	**$(44.193)**	**$118.349**

2013				
Gastos pagados por anticipado	**Saldo inicial al 31 diciembre 2012**	**Adiciones**	**Amortización**	**Saldo final al 31 diciembre 2013**
Seguros	$2.059	$5.481	$(5.367)	$2.173
Arrendamientos	39.225	1.817	(3.882)	37.160
Mantenimiento	2.842	6.734	(4.733)	4.843
Otros	90.629	13.913	(17.074)	87.468
Total gastos pagados por anticipado	**$134.755**	**$27.945**	**$(31.056)**	**$131.644**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(2) **Cargos diferidos.** Al 31 de diciembre el detalle de los cargos diferidos es como se muestra a continuación:

	2014	2013
Impuesto diferido *(ver nota 21)*	$70.929	$63.718
Estudios y proyectos *(*)*	18.472	23.145
Publicidad y propaganda	5	5
Total cargos diferidos	**$89.406**	**$86.868**

(*) Los cargos diferidos para estudios y proyectos, corresponde entre otros al proyecto de implementación de software reestructuración niveles gestión de daños por $3.519 (2013- $6.834), proyecto territorios digitales por $10.757 (2013- $10.757), implementación proceso de ventas en Siebel por $1.841 (2013 - $1.365) y actualización software plataforma red inteligente NGN por $1.343 (2013 -$0).

(3) **Obras y mejoras en propiedad ajenas.** Comprende principalmente las adecuaciones y mejoras realizadas a la sede Los Balsos por valor de $3.336 y obras civiles e infraestructura eléctrica de sitios tomados en arrendamiento, por valor de $2.753, los cuales se amortizan de acuerdo con la duración de cada uno de los contratos. Al 31 de diciembre de 2014 se registró con cargo a resultados una amortización por $2.730 (2013-$6.798).

(4) **Bienes entregados a terceros**. Incluye los bienes entregados en comodato a clientes y necesarios para la prestación de los servicios. Comprende equipos tales como terminales ATA, cable módems, decodificadores, Set Top Box, servidores, teléfonos, entre otros. Al 31 de diciembre de 2014 se registró con cargo a resultados una amortización por $68.307 (2013-$64.423).

(5) **Derechos en fideicomiso**. Al 31 de diciembre, los derechos en fideicomiso corresponden a los siguientes Patrimonios Autónomos:

	2014	2013
Financiación social *(a)*	$14.946	$13.802
Programa para facilitar el servicio de tecnología de la información y comunicación *(b)*	11.243	11.243
Tribunales UNE *(c)*	10.848	-
Otros	847	988
Total derechos en fideicomiso	**$37.884**	**$26.033**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

a) **Patrimonio autónomo financiación social.** Constituido en agosto de 2008 con Fiduciaria Bogotá S.A., EPM E.S.P. y la Empresa, con el objeto de administrar los recursos y pagos del programa de financiación social creado por EPM y la Empresa, 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 la Empresa 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.

En 2014, no se hicieron aportes. El porcentaje de participación establecido para la Empresa es del 13,34%, en el año 2014 y 2013.

El detalle del patrimonio autónomo es como se muestra a continuación:

	2014	2013
Saldo inicial	$13.802	$12.966
Rendimientos financieros	1.144	836
Saldo final patrimonio financiación social	**$14.946**	**$13.802**

b) **Patrimonio autónomo programa para facilitar el servicio de tecnología de la información y comunicación**. Fue constituido en diciembre de 2010 con Fiduciaria de Occidente S.A., la Empresa, Fondo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones FONTIC y los departamentos de Boyacá, Cundinamarca y Norte de Santander. 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 $2.535 en 2014 y 2013, Cundinamarca Convenio 486 por $ 4.588 en 2014 y 2013 y Norte de Santander Convenio 492 por $4.120 en 2014 y 2013.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 diciembre de 2014 este patrimonio se encuentra en proceso de liquidación y no tuvo movimiento. Una vez se liquide el patrimonio, la Empresa efectuará un avalúo técnico para determinar el valor de los activos recibidos. La Empresa ha registrado una provisión para protección de propiedades, planta y equipo por $6.000 (2013-$4.500), teniendo en cuenta la probable pérdida por desmonte de los activos que se recibirán en el momento de la restitución del patrimonio autónomo.

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

c) **Patrimonio autónomo Tribunales UNE.** Constituido en el año 2014 con Fiduciaria Corficolombiana, para la ejecución del convenio interadministrativo No. 189 con la Nación-Consejo Superior de la Judicatura, mediante el cual UNE en calidad de socio estratégico construirán la futura sede que compartirá con la Nación-Rama Judicial. Los recursos entregados por el Consejo Superior de la Judicatura ascienden a $10.710 y por parte de UNE $1. Se registraron rendimientos por $137 (2013- $0).

(6) **Crédito mercantil.** El detalle al 31 de diciembre comprende:

	2014			2013		
	Costo	Amortización	Valor Neto	Costo	Amortización	Valor Neto
Colombia Móvil S.A. (a)	$362.603	$-	$362.603	$-	$-	$-
TV Cable Promisión S.A.	85.513	(37.633)	47.880	85.513	(34.234)	51.279
Costavisión S.A	65.453	(19.363)	46.090	65.453	(16.091)	49.362
Emtelsa S.A.	51.850	(15.339)	36.511	51.850	(12.746)	39.104
Orbitel S.A.	55.869	(28.184)	27.685	55.869	(25.877)	29.992
Emtelco S.A.S.	20.929	(20.208)	721	20.929	(20.148)	781
RM Telecomunicaciones Ltda. (b)	230	(230)	-	230	(209)	21
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.	79.081	(79.081)	-	79.081	(79.081)	-
Emtelsa - Acciones	5.810	(5.810)	-	5.810	(5.810)	-
UNE EPM Bogotá S.A.	370	(370)	-	370	(370)	-
Total crédito mercantil	**$727.708**	**$(206.218)**	**$521.490**	**$365.105**	**$(194.566)**	**$170.539**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

a) Corresponde al mayor valor pagado sobre el valor patrimonial de las acciones adquiridas a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. (ETB) en Colombia Móvil S.A. La operación se realizó en el mes de agosto y no presenta amortización por considerarse de vida útil indefinida.

b) El crédito mercantil "RM Telecomunicaciones Ltda." proviene de la compañía fusionada TV Cable Promisión S.A.

(7) **Derechos.** El detalle al 31 de diciembre, comprende:

	2014			2013		
	Costo	Amortización	Valor Neto	Costo	Amortización	Valor Neto
EPM Bogotá S.A.-Base de datos clientes	$149.592	$(59.837)	$89.755	$149.592	$(44.878)	$104.714
Brasil Telecom S.A. - Uso fibra óptica *(a)*	79.344	(4.515)	74.829	77.280	(339)	76.941
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.- Usufructo postes compartidos con UNE *(b)*	29.517	(27.286)	2.231	-	-	-
Cable Vista - Base de datos clientes	15.614	(4.684)	10.930	15.614	(3.123)	12.491
Visión Satélite - Base de datos clientes	13.680	(7.524)	6.156	13.680	(6.156)	7.524
Azteca Comunicaciones Colombia S.A.- Uso red fibra óptica	8.115	(486)	7.629	4.644	-	4.644
ISA S.A. - Uso fibra óptica	4.199	(2.897)	1.302	4.219	(2.653)	1.566
Promitel S.A- Uso fibra óptica	1.227	(51)	1.176	-	-	-
Servinformación S.A-Cartografía	823	(68)	755	-	-	-
Edatel S.A. E.S.P.- Uso fibra óptica	629	-	629	-	-	-
Gas Natural Fenosa-Uso fibra óptica	408	(4)	404	-	-	-
Cable Maya - Uso red fibra óptica	181	(36)	145	181	(17)	164
Total Derechos	**$303.329**	**$(107.388)**	**$195.941**	**$265.210**	**$(57.166)**	**$208.044**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

a) El derecho de uso de "Brasil Telecom S.A." corresponde a la solución de conectividad internacional entre Colombia y EE.UU mediante la interconexión al cable internacional submarino del sistema GlobeNet por un período de 19 años contados a partir de noviembre de 2013.

b) Corresponde al 70% del valor de la infraestructura de postes compartidos con las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. Los postes fueron enajenados en el mes de agosto de 2014 a esta compañía y por convenio interadministrativo UNE gozará del usufructo por el tiempo que dure la infraestructura. La amortización del derecho está a 10 años.

17. Valorizaciones

El saldo valorizaciones al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Propiedades, planta y equipo *(1)*	$359.766	$446.732
Inversiones patrimoniales *(2)*	35.301	(13.258)
Total valorizaciones	**$395.067**	**$433.474**

(1) El detalle de las valorizaciones de propiedades, planta y equipo son:

	2014	2013
Redes, líneas y cables	$104.545	$183.705
Plantas, ductos y túneles	100.344	101.397
Edificaciones	57.975	59.177
Terrenos	50.807	53.782
Equipo de comunicación y computación	36.334	38.116
Maquinaria y equipo	5.151	5.493
Equipo de transporte, tracción y elevación	3.486	3.834
Muebles, enseres y equipos de oficina	1.124	1.228
Total valorizaciones propiedad, planta y equipo	**$359.766**	**$446.732**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Durante el año 2014 no se practicó avalúo técnico, debido a que los activos sujetos a actualización tenían el último avalúo vigente. La variación obedece al retiro y baja de activos, por valor de $86.966. En diciembre de 2013 se practicó avalúo técnico a los activos cuya última actualización se había realizado en 2010 y 2011. Este avalúo generó un impacto en el patrimonio de $37.469 y en el gasto por $17.010.

(2) El detalle de las valorizaciones (desvalorizaciones) de las inversiones patrimoniales es:

	2014	2013
Por el método de participación patrimonial:		
Empresa Telefónica de Pereira S.A.	$21.907	$21.907
Edatel S.A. E.S.P. *(a)*	13.394	-
Por el método del costo:		
Colombia Móvil S.A. *(b)*	-	(35.165)
Total detalle de valorizaciones	**$35.301**	**$(13.258)**

a) En enero de 2014 se compró el 23,97% de acciones de ésta compañía a los fondos de pensiones y cesantías y a los accionistas minoritarios, con lo cual UNE EPM Telecomunicaciones S.A. quedo con un porcentaje de participación del 80,00%. Con esta operación y una vez aplicado el método de participación se generó una valorización por $13.394.

b) En agosto de 2014 producto de la compra del 24,99% de porcentaje de participación a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. (ETB) en Colombia Móvil S.A. y del proceso de fusión entre MILLICOM SPAIN CABLE. S.L. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. donde se recibe el 50,00% de participación adicional, la Empresa tiene en total un porcentaje de participación del 99,99%. Con todo lo anterior Colombia Móvil S.A. pasa de ser registrada del método del costo al método de participación patrimonial reflejando un ajuste de la desvalorización registrada hasta julio de 2014 por $35.165.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

18. Operaciones de crédito público

El saldo de las operaciones de crédito público al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Bancos nacionales *(1)*	$540.000	$710.000
Bonos en circulación *(2)*	600.000	600.000
Intereses *(3)*	6.547	5.097
Total operaciones de crédito público	**$1.146.547**	**$1.315.097**
Porción corriente	156.547	85.097
Porción no corriente	990.000	1.230.000
Total operaciones de crédito público	**$1.146.547**	**$1.315.097**

El total de las operaciones de crédito público son no garantizadas y no tienen covenants asociados. Estas fueron pactadas en moneda pesos colombianos y han sido adquiridas para la financiación del plan de inversiones de la Empresa.

(1) El saldo de los bancos nacionales al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Corriente:		
Crédito Club Deal (a)	$-	$80.000
No Corriente:		
Crédito Club Deal (a)	320.000	320.000
Crédito Banco Davivienda (b)	188.000	310.000
Crédito Itau BBA Colombia (c)	32.000	-
Total no corriente	**540.000**	**630.000**
Total bancos nacionales	**$540.000**	**$710.000**

a) En julio de 2012, la Empresa celebró un contrato de empréstito interno Club Deal con los siguientes bancos nacionales, los cuales tuvieron diferente nivel de participación: BBVA, Corpbanca, Bancolombia S.A., Banco de Bogotá S.A. y Banco Popular S.A., por un monto de $400.000 indexado a la DTF. Al 31 de diciembre de 2014 la tasa de interés equivalente es 7,6% E.A. (7,69% E.A. en 2013) y su vencimiento final es diciembre de 2022. En 2014 se amortizó capital por $80.000 conforme al plan del crédito.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los vencimientos por año del crédito Club Deal a diciembre de 2014 son:

Año	Valor
2017	$80.000
2018	80.000
2019	40.000
2021	80.000
2022	40.000
Total	**$320.000**

b) El 27 de febrero de 2014, se prepagó el crédito interno de largo plazo tramitado con el Banco Davivienda por valor de $310.000, abierto en 2013 y que tenía como vencimiento total el 27 de enero de 2015. El 23 de diciembre de 2014 la Empresa adquirió un crédito interno de largo plazo con el Banco Davivienda por $188.000 indexado a la DTF con una tasa de interés promedio equivalente anual de 5,85% con vencimiento el 25 de enero de 2016 con pago de capital Bullet y posibilidad de prepago sin penalización.

c) El de 23 de diciembre de 2014 la Empresa adquirió un crédito interno de largo plazo tramitado con Corporación Financiera ITAU por $32.000 indexado a la DTF con una tasa de interés promedio equivalente anual de 5,85%con vencimiento el 25 de enero de 2016 con pago de capital Bullet y posibilidad de prepago sin penalización.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

Emisión de bonos 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) Fecha de vencimiento	Serie A5, 20 de octubre de 2016 Serie A12, 20 de octubre de 2023
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 de 2010, los cuales tienen las siguientes características:

Emisión de bonos 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) Fecha de vencimiento	Serie A5, 12 de marzo de 2015 Serie A10, 12 de marzo de 2020
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 A10

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

	2014	2013
Bonos	$6.004	$4.575
Otros	543	522
Total intereses	**$6.547**	**$5.097**

19. Obligaciones financieras

El saldo de las obligaciones financieras al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Corriente:		
Intereses Vinculados Económicos *(*)*	$52	$-
No Corriente:		
Vinculados Económicos *(*)*	110.000	-
Total	**$110.052**	**$-**

(*) El 29 de diciembre de 2014 la Empresa adquirió este crédito interno de largo plazo intercompañía tramitado con Edatel S.A. E.S.P. por valor de $110.000 a una tasa de interés de DTF+ 1,51% EA con vencimiento el 29 de diciembre de 2017 con pago de capital Bullet y posibilidad de prepago sin penalización.

20. Cuentas por pagar

El saldo de las cuentas por pagar al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Adquisición de bienes y servicios nacionales. Incluye USD$19,603,775 y €2,757 (2013 - USD$ 36,872,472 y € 2,422) (Nota 9)	$139.683	$194.429
Acreedores varios. incluye USD$3,982,558 (2013 - USD$5,087,585) (Nota 9) *(1)*	89.103	205.156
Adquisición de bienes y servicios exterior. Incluye USD$7,263,789 y €10,600 (2013 - USD$12,844,032 y €10,635) (Nota 9)	17.421	24.972
Avances, anticipos y depósitos recibidos. Incluye (2013 -USD$8,204) (Nota 9)	11.144	6.507
Total cuentas por pagar	**$257.351**	**$431.064**

El total de las cuentas por pagar incluye los vinculados económicos – Nota 33.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(1) La composición de los acreedores varios al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Comisiones, honorarios y servicios	$41.184	$63.434
Otros acreedores (a)	38.220	11.198
Arrendamientos	2.906	4.541
Aportes a fondos pensionales	2.407	2.113
Seguros	1.505	2.330
Aportes al ICBF, SENA y cajas de compensación	1.012	1.749
Aportes a seguridad social en salud	976	1.585
Acreedores varios	893	610
Excedentes financieros de empresas *(b)*	-	117.596
Total	**$89.103**	**$205.156**

a) Corresponde principalmente a programadores de televisión.

b) La disminución corresponde al pago del saldo de los dividendos decretados según acta No. 013 de marzo 21 de 2013.

21. Impuestos por pagar

El saldo de los impuestos por pagar al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Impuesto al patrimonio *(*)*	$-	$40.451
Retención en la fuente e impuesto de timbre	23.008	25.694
Impuesto al valor agregado	21.711	15.016
Impuesto a las ventas diferido por importaciones de Plan Vallejo - Incluye valor en USD 6.365.155 (Ver nota 9) (2013 - USD 5,561,413)	15.937	12.479
Contribuciones, licencias, registro y salvoconducto	9.176	11.380
Retención impuesto de industria y comercio	707	1.205
Otros menores	921	863
Total impuestos por pagar	**$71.460**	**$107.088**

(*) La última cuota del impuesto al patrimonio, fue pagada en septiembre de 2014.

	2014	2013
Impuestos corrientes	$71.460	$107.088
Impuestos no corrientes	-	-
Total impuesto por pagar	**$71.460**	**$107.088**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

- Las rentas fiscales por norma general se gravan a la tarifa del 25% a título de impuesto de renta y complementarios, exceptuando los contribuyentes que por expresa disposición manejen tarifas especiales. Para el impuesto sobre la renta para la equidad CREE se gravan a la tarifa del 8% (transitoriamente al 9% hasta el 2015).

- 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 para el impuesto sobre la renta, 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. El artículo 109 de la Ley 1607 de diciembre de 2012, estableció la nueva tarifa para el impuesto sobre ganancias ocasionales de las sociedades en un 10%, a partir del año gravable 2013.

- 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.

- A partir de 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.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

La Ley 1607 incorpora esta obligación para las operaciones realizadas con vinculados ubicados en zonas francas.

- Para 2013, la Ley 1607 de diciembre de 2012, reduce la tarifa del impuesto de renta al 25% y crea el impuesto sobre la renta para la equidad "CREE", el cual para 2013, 2014 y 2015 tendrá una tarifa del 9%. Salvo algunas deducciones especiales la base de este impuesto será la misma base gravable del impuesto neto de renta. La compensación de pérdidas fiscales y excesos de renta presuntiva en CREE no es permitida hasta el año 2014. Se exceptúa del impuesto sobre la renta para la equidad CREE, las entidades sin ánimo de lucro y las empresas que sean catalogadas como usuarios de zona franca.

- Según indica la Ley 1607 de diciembre de 2012, en su artículo 25, modificado mediante Decreto 862 de 2013 a partir del 1 de mayo de 2013, están exoneradas del pago de aportes parafiscales a favor de SENA y ICBF, las personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos mensuales vigentes. A partir del 1 de enero de 2014 aplicará sobre las contribuciones en salud. Esta exoneración no aplica a aquellos contribuyentes no sujetos al impuesto CREE.

- La Ley 1739 del 23 de diciembre de 2014 introduce algunas modificaciones al régimen tributario colombiano para los años 2015 y siguientes:

  Impuesto a la riqueza. Se crea a partir del 1° de enero de 2015 el impuesto a la riqueza. Este impuesto se genera por la posesión de riqueza (patrimonio bruto menos deudas vigentes) igual o superior a $1.000 millones de pesos al 1°de enero del año 2015. La obligación legal se causa el 1° de enero de 2015, el 1° de enero de 2016 y el 1° de enero de 2017. La base gravable del impuesto a la riqueza es el valor del patrimonio bruto de las personas jurídicas, menos las deudas a cargo vigentes, poseído al 1° de enero de 2015, 2016 y 2017. Su tarifa marginal corresponde a lo siguiente:

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Rangos Base Gravable	2015	2016	2017
Desde $ 0 hasta $2.000.000	0,20%	0,15%	0,05%
Desde $2.000.000 hasta $3.000.000	0,35%	0,25%	0,10%
Desde $3.000.000 hasta 5.000.000	0,75%	0,50%	0,20%
Desde $5.000.000 en adelante	1,15%	1,00%	0,40%

Impuesto sobre la renta para la equidad CREE y su sobretasa. A partir del periodo gravable 2016 y transitoriamente para 2015 la tarifa del impuesto CREE será del 9%.

Las pérdidas fiscales en que incurran los contribuyentes del impuesto CREE a partir del año 2015, podrán compensarse en este impuesto. Así mismo, el exceso de la base mínima del CREE también podrá compensarse a partir de 2015 dentro de los 5 años siguientes reajustados fiscalmente.

En ningún caso el impuesto CREE, ni su sobretasa, podrá ser compensado con saldos a favor por concepto de otros impuestos, que hayan sido liquidados en las declaraciones tributarias. Del mismo modo, los saldos a favor que se liquiden en las declaraciones del impuesto CREE, y su sobretasa, no podrán compensarse con deudas por concepto de otros impuestos, anticipos, retenciones, intereses y sanciones.

Se crea por los periodos 2015, 2016, 2017 y 2018 la sobretasa al CREE. El hecho generador de la sobretasa aplica a contribuyentes cuya declaración anual del impuesto CREE arroje una utilidad igual o superior a $800 millones de pesos. La tarifa marginal aplicable para establecer la sobretasa será:

Sobretasa	2015	2016	2017	2018
Base gravable - $800 millones	5%	6%	8%	9%

La sobretasa estará sometida a un anticipo del 100% del valor de la misma, calculado sobre la base gravable del impuesto CREE sobre la cual el contribuyente liquidó el mencionado impuesto para el año gravable inmediatamente anterior. El anticipo de la sobretasa del impuesto CREE deberá pagarse en dos cuotas anuales en los plazos que fije el reglamento.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Impuesto sobre la renta y complementarios. Se aclara la residencia para efectos tributarios y se establece las siguientes tarifas para las rentas obtenidas por las sociedades y entidades extranjeras, que no sean atribuibles a una sucursal o establecimiento permanente:

2015	2016	2017	2018
39%	40%	42%	43%

Se modifica la aplicación del descuento tributario por los impuestos pagados en el exterior, distribuyendo el mismo entre el impuesto sobre la renta y el CREE en una proporción de 64% y 36% respectivamente.

La conciliación entre el déficit (excedente) contable antes de impuestos y la renta líquida gravable al 31 de diciembre se presenta a continuación:

	2014	2013
(Déficit) excedente contable antes de impuestos	$(17.620)	$2.336
Más:		
Depreciación y amortización contable	457.979	433.649
Provisiones no deducibles	19.480	36.865
Dividendos recibidos	14.602	13.554
Gasto impuestos no deducibles	6.303	4.454
Gasto método de participación	92.281	-
Renta líquida por recuperación de deducciones	344	208
Otras partidas	57.679	58.761
Subtotal partidas que suman	**648.668**	**547.491**
Menos:		
Depreciación y amortización fiscal	509.806	418.435
Diferencia en cambio e intereses no realizados en contratos SWAP	-	27.390
Ingreso método de participación	49.057	37.475
Recuperación de provisiones	7.192	60.153
Intereses	2.347	7.487
Diferencia en provisión de cartera	4.901	(17.814)
Ingresos no constitutivos de renta	14.602	13.233
Otras partidas – Ventas activos	48.577	3.468
Subtotal partidas que restan	**636.482**	**549.827**
Pérdida líquida	(5.434)	-
Renta líquida gravable	-	-
Tarifa de impuesto sobre la renta para la equidad (En adelante CREE)	9%	9%
Base gravable mínima CREE	68.243	76.606
Impuesto CREE (9% tarifa) (A)	6.142	6.894
Tarifa de impuesto ganancia ocasional	10%	10%
Ganancia ocasional gravable	32.670	2.957
Impuesto sobre ganancia ocasional (10% tarifa) (B)	3.267	296
Impuesto corriente (A) + (B)	**9.409**	**7.190**
Variación impuesto diferido crédito	7.212	20.390
Variación impuesto diferido débito	8.749	29.664
Total variación neta de impuesto diferido gasto	**$1.538**	**$50.054**
Provisión impuesto sobre la renta cargada a resultados	**$10.947**	**$42.864**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Las declaraciones de impuesto de renta y complementarios de los años gravables 2009, 2010, 2012 y 2013 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.

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

	2014	2013
Patrimonio contable	$3.178.843	$2.610.585
Más:		
Ajustes por inflación fiscal a propiedad, planta y equipo e intangibles	667.347	679.708
Exceso de costo fiscal de inversiones permanentes	329.960	360.541
Ajuste por inflación fiscal a inversiones permanentes	190.814	175.888
Provisión activos fijos, inversiones, inventarios, litigios y demandas	163.643	163.917
Impuesto diferido crédito (Nota 24)	92.335	83.586
Exceso provisión cartera	240.151	246.149
Diferencia en cambio e intereses no realizados en SWAP	-	3.819
Valorización neta inversiones	-	13.258
Otros ajustes al patrimonio líquido	21.745	1.016
Menos:		
Exceso depreciación y amortización fiscal sobre la contable	929.886	875.478
Valorización propiedades planta y equipo	359.766	446.732
Método de participación patrimonial	-	77.684
Valorización neta inversiones	35.300	-
Impuesto diferido débito (Nota 16)	70.929	63.718
Total patrimonio líquido	**$3.488.955**	**$2.874.855**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Impuesto al patrimonio. Mediante la Ley 1370 de 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por 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 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.

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.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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.

El movimiento del impuesto de renta diferido neto al 31 de diciembre es:

	2014	2013
Saldo al inicio del año	$(19.868)	$(69.922)
Impuesto sobre la renta diferido en el año por efecto de:		
Provisión de cartera	(605)	19.493
Exceso fiscal de depreciaciones y amortizaciones	1.396	21.092
Exceso de amortización fiscal de créditos mercantiles	(10.571)	6.402
Exceso fiscal de provisión prima de antigüedad	(234)	1.529
Provisiones	8.476	-
Gasto diferencia en cambio no realizada	-	1.000
Gasto intereses no pagados de contratos SWAP	-	538
Movimiento neto del año	(1.538)	50.054
Saldo al final del año, Impuesto diferido crédito, neto (*)	**$(21.406)**	**$(19.868)**

(*) Incluido en el balance general así:

	2014	2013
Activo no corriente		
Diferidos *(ver nota 16)*	$70.929	$63.718
Pasivo no corriente		
Diferidos *(ver nota 24)*	(92.335)	(83.586)
Total, neto	**$(21.406)**	**$(19.868)**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

22. Obligaciones laborales

El saldo de las obligaciones laborales al 31 de diciembre comprenden:

	2014	2013
Cesantías	$15.102	$14.593
Prima de vacaciones	10.793	10.414
Vacaciones	5.127	5.289
Intereses sobre cesantías	1.852	1.789
Nómina por pagar *(*)*	2	2.056
Total obligaciones laborales	**$32.876**	**$34.141**

(*) La última semana de diciembre 2014, se causó y se pagó en el mismo periodo. Al 31 de diciembre de 2013, corresponde a la causación de la última semana de diciembre, pagada en la primera semana de enero de 2014.

23. Pasivos estimados

Los pasivos estimados al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Corriente		
Provisión para obligaciones fiscales *(1)*	$11.557	$7.190
No corriente		
Otras provisiones *(2)*	27.474	30.079
Provisión para contingencias *(3)*	9.008	10.919
Provisión prima de antigüedad *(4)*	6.971	6.117
Total no corriente	**43.453**	**47.115**
Total pasivos estimados	**$55.010**	**$54.305**

(1) **Provisión para obligaciones fiscales.** Corresponde a la provisión CREE por $6.142 (2013- $6.895), la cual corresponde al cálculo realizado sobre la renta presuntiva o renta mínima del patrimonio líquido de 2013. Asimismo dentro de este valor se encuentra la provisión del impuesto de ganancias ocasionales producto de la venta de algunos activos fijos durante la vigencia fiscal 2014, el valor por este rubro corresponde a $ 3.267 (2013- $295) y provisión del impuesto de industria y comercio por valor de $2.148.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(2) **Otras provisiones.** Los valores causados corresponden principalmente a las obligaciones potenciales que se encuentran en negociación con los socios de ORBITEL S.A. y la provisión generada en septiembre de 2013, a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por $1.059 soportada en las resoluciones 39925 y 20835. La disminución se debe a que en diciembre de 2014 se recuperó la provisión a nombre de EMCALI por $4.380 debido a que se llegó a un acuerdo de pago y el proveedor emitió factura.

(3) **Provisión para contingencias**. Esta rubro incluye provisión para litigios o demandas por $6.324 (2013- $8.962), obligaciones potenciales por $1.200 (2013 $ 0) y para inversiones patrimoniales $1.484(2013-$1.957).

Para el caso de litigios y demandas, al cierre del ejercicio se evaluaron los procesos jurídicos a favor o en contra de la Empresa, sus valores estimados y la calificación de probabilidad de éxito u ocurrencia de tales hechos o circunstancias, como: virtualmente ciertos (probables), probables, posibles, y remotos. Incluyendo en la provisión todas aquellas contingencias en contra de la Empresa que fueron calificadas como virtualmente ciertas de perder y como probables de perder y, de igual manera se incluyeron las contingencias que generarían una potencial obligación para la Empresa no obstante ser a favor por cuanto la probabilidad fue calificada como remota de ganar. La anterior información generó el respectivo registro contable de la provisión.

De igual forma, para el año 2014 y debido a la fusión, se presentó un cambio en la estimación de los valores a provisionar, pasando la Empresa de provisionar el 100% de los valores estimados a pagar, a provisionar hasta el 50% o hasta el 90% del valor que se considere que efectivamente habrá que pagar dependiendo de la calificación del litigio. El siguiente cuadro ilustra la metodología:

Probabilidad de resultado en contra de UNE	Probabilidad de resultado en contra de UNE (%)	Provision	Valor de la provisión
Remota	< 5%	NO	-
Posible	6 a 50%	NO	-
Probable	51 a 95%	SI	hasta un 50%
Virtualmente cierta	> 96%	SI	hasta un 100%

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(4) **Provisión prima de antigüedad.** Corresponde a la estimación del valor adeudado a los empleados por cumplimiento de quinquenios en la Empresa, establecidos en las convenciones colectivas de trabajo.

24. Otros pasivos

El saldo de este grupo de pasivos al 31 de diciembre comprenden:

	2014	2013
Corriente		
Ingresos recibidos por anticipado *(1)*	$80.069	$85.505
Recaudos a favor de terceros *(2)*	13.857	27.247
Total corriente	**93.926**	**112.752**
No corriente		
Impuestos diferidos *(Ver nota 21)*	92.335	83.586
Total otros pasivos	**$186.261**	**$196.338**

(1) Los saldos más representativos corresponden a servicios anticipados de telecomunicaciones con Colombia Móvil S.A. E.S. P. por $26.932 ($23.806 en 2013), facturación anticipada Open por $12.795 ($9.043 en 2013) y saldos a favor facturadores por $6.106 ($3.874 en 2013).

(2) Este saldo corresponde a los recaudos y cobros que realiza la Empresa a favor de terceros tales como: ETB, Colombia Telecomunicaciones, Colombia Móvil, Municipio de Medellín y Publicar por servicios de telefonía, de larga distancia, de servicios celulares, impuesto telefónico, directorio telefónico entre otros.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

25. Patrimonio Capital suscrito y pagado

El capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2014 y 2013 asciende a $60 y $11 respectivamente. La composición accionaria de la Empresa a diciembre 31, es como se detalla a continuación:

Composición accionaria a partir de agosto de 2014

Accionistas	Número de acciones ordinarias	Número de acciones con dividendo preferencial sin derecho a voto	Participación (%)
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	4.223.309	3	50,000000%
Instituto de Deporte y Recreación (INDER)	1	-	0,000012%
Millicom Spain S.L.	4.222.467	-	49,989996%
Peak Record S.L.	211	-	0,002498%
Peak Five S.L.	211	-	0,002498%
Global Albion S.L.	211	-	0,002498%
Global Locronan S.L.	211	-	0,002498%
Totales	**8.446.621**	**3**	**100%**

2013

Accionistas	Número de acciones	Porcentaje de participación
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	4.223.308	99,9999052876%
Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM)	1	0,0000236781%
Administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín (APEV)	1	0,0000236781%
Instituto de Deporte y Recreación (INDER)	1	0,0000236781%
Empresa de Desarrollo Urbano (EDU)	1	0,0000236781%
Totales	**4.223.312**	**100,00%**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Prima en colocación de acciones. El incremento en la prima en colocación de acciones corresponde al valor incorporado al patrimonio de UNE por efecto de la Fusión de UNE con Millicom Spain Cable S.L. la cual representó $1.809.901.

Reservas. La composición de las reservas al 31 de diciembre, comprende:

	2014	2013
Reservas de ley	$445.100	$440.580
Reservas ocasionales *(*)*	217.931	1.414.807
Fondos patrimoniales	10.381	1.032
Total reservas	**$673.412**	**$1.856.419**

(*) La disminución se presentó por la liberación de las reservas ocasionales para utilidades de ejercicios anteriores dispuesto por la Asamblea General de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en las actas 17, 18 y 21 con el fin de realizar distribución de dividendos a los accionistas por valor de $1.196.876.

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 de 2000, pues a partir del 2001 la CGN 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.

26. Cuentas de orden

La composición de las cuentas de orden deudoras y acreedoras al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Deudoras:		
Litigios y demandas (1)	$390.410	$499.043
Deudoras fiscales (2)	335.319	131.069
Bienes entregados en custodia	72.899	-
Otras deudoras de control	3.687	3.726
Total deudoras	**$802.315**	**$633.838**
Acreedoras:		
Litigios y demandas (3)	$(319.486)	$(395.917)
Otras cuentas acreedoras (4)	(126.715)	(120.262)
Otras responsabilidades contingentes	(3.358)	(3.273)
Acreedoras fiscales	(3.107)	(128.403)
Total acreedoras	**$(452.666)**	**$(647.855)**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

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 o circunstancias, como probables, eventuales o remotos, información con la que se realizó el registro contable respectivo. Las contingencias en contra que fueron calificadas como eventuales o remotas se registraron en cuentas de orden acreedoras y las contingencias a favor calificadas como probables, virtualmente ciertas, posibles o remotas se registraron en cuentas de orden deudoras.

(1) Incluye los litigios y las demandas impuestas por la Empresa 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 litigios y demandas civiles, laborales y administrativas, impuestas por terceros en contra de la Empresa, las demandas más representativas son: CABLESISTEMAS S.A., COMCEL y MINISTERIO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES; entre otras y las demás contingencias en contra de la Empresa, calificadas por la Secretaría General, como eventuales o remotas.

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

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

27. Ingresos operacionales, netos

Los ingresos operacionales netos, al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Servicio		
Servicios de telecomunicaciones *(1)*	$1.559.111	$1.466.209
Servicios de comunicaciones *(2)*	374.034	323.717
Otros servicios de telecomunicaciones *(3)*	293.191	250.964
Total ingresos operacionales, neto	**$2.226.336**	**$2.040.890**

(1) Incluye servicios de internet, telefonía y larga distancia. En internet se destaca el aumento en los ingresos de datos móviles 4G LTE, conectividad y banda ancha.

(2) Los servicios de comunicaciones incluye los servicios de televisión.

(3) En otros servicios de telecomunicaciones están incluídos asistencia técnica, interconexión y otros servicios.

Al 31 de diciembre de 2014, se tienen contabilizados ingresos estimados de servicios de telecomunicaciones y comunicaciones; incluye además servicios de larga distancia, de clientes corporativos, de operadores locales y celulares y estimados intercompañias, los cuales serán facturados en los meses siguientes.

28. Costos de prestación de servicios

Los costos de prestación de servicios al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Adquisición y venta de bienes y servicios *(1)*	$938.131	$797.619
Generales *(2)*	422.384	440.801
Impuestos, contribuciones y tasas *(3)*	69.393	65.611
Otros costos *(4)*	62.134	55.250
Total costos	**$1.492.042**	**$1.359.281**

(1) La adquisición y venta de bienes y servicios comprenden conceptos tales como: Mantenimiento, reparación de equipos y suministro de servicios informáticos.

El aumento se refleja principalmente en la venta y comercialización de los productos y servicios de telecomunicaciones en cumplimiento de convenios y contratos.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(2) Los gastos generales comprenden conceptos tales como: Servicios personales, arrendamientos, honorarios, transporte, publicidad y propaganda. La disminución se presenta principalmente por los aportes a seguridad social que se ven afectados por la nueva reforma tributaria donde no se cotiza por trabajadores que devenguen menos de 10 SMMLV.

(3) El aumento de los impuestos, contribuciones y tasas corresponde principalmente a:

- Registro de los costos al Ministerio de Comunicaciones y a la Autoridad Nacional de Televisión.
- Derechos de autor sociedades de autores y compositores.

(4) Los otros costos comprenden conceptos tales como: servicios públicos y seguros, el aumento corresponde principalmente a:

- Servicios de telecomunicaciones prestados en el proceso electoral del año 2014.
- Compra de elementos y accesorios de telecomunicaciones.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

29. Gastos de administración

Los gastos operacionales de administración al 31 de diciembre comprenden:

	2014	2013
Impuestos, contribuciones y tasas *(1)*	$59.334	$49.461
Personal *(2)*	56.295	63.250
Generales *(3)*	43.505	44.121
Arrendamientos *(4)*	9.762	9.695
Otros Servicios *(5)*	6.977	4.741
Total gastos	**$175.873**	**$171.268**

(1) Corresponde al impuesto de industria y comercio, impuesto a las ventas no descontables, gravamen a los movimientos financieros.

(2) Corresponde a sueldos de personal, primas, vacaciones, cesantías, costos deportivos y recreación, contratos de personal temporal, cotizaciones a entidades administradoras de régimen de prima media y ahorro individual, del personal administrativo.

(3) Corresponde a elementos de aseo, lavandería y cafetería, sistema de gestión documental, servicios de recaudo del pago de las facturas de los clientes.

(4) Corresponde a arrendamiento de espacios físicos para utilización de oficinas personal administrativo.

(5) Corresponde a conceptos tales, como seguros, materiales entre otros.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

30. Depreciaciones, provisiones y amortizaciones

Las depreciaciones, provisiones y amortizaciones al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Costo		
Depreciación de activos fijos		
Redes, líneas y cables	$149.682	$139.584
Equipos de comunicación y computación	69.265	62.307
Plantas, ductos y túneles	67.815	78.668
Maquinaria y equipo	3.625	3.986
Edificaciones	2.110	2.053
Equipos de transporte, tracción y elevación	315	380
Muebles, enseres y equipo de oficina	244	165
Bienes adquiridos en leasing	114	142
Equipos de comedor, cocina, despensa	1	1
Subtotal costo por depreciación	**293.171**	**287.286**
Amortización:		
Intangibles *(*)*	76.478	57.241
Bienes entregados a terceros	68.247	64.356
Mejoras en propiedad ajena	241	331
Otras amortizaciones	1.960	3.363
Subtotal costo por amortización	**146.926**	**125.291**
Total costo por depreciación y amortización	**$440.097**	**$412.577**

(*) El aumento en amortización de intangibles obedece principalmente a las inversiones en derechos de uso (IRUS) y desarrollos de software capitalizados a finales del 2013.

	2014	2013
Gasto		
Depreciación		
Muebles, enseres y equipo de oficina	$1.165	$1.163
Equipos de comunicación y computación	740	953
Edificaciones	606	598
Maquinaria y equipo	288	359
Plantas, ductos y túneles	273	239
Equipos de transporte, tracción y elevación	173	182
Equipos de comedor, cocina, despensa	29	29
Subtotal gasto por depreciación	**3.274**	**3.523**
Provisión		
Deudores (Ver nota 12 (7))	70.204	56.166
Para obligaciones fiscales	2.148	-
Protección de propiedades, planta y equipo	2.264	21.780
Protección de inventarios (Ver nota13)	1.918	1.823
Subtotal gasto por provisión	**76.534**	**79.769**
Amortización		
Intangibles	2.900	5.853
Bienes entregados a terceros	57	64
Subtotal gasto por amortización	**2.957**	**5.917**
Total gasto por depreciación, provisión y amortización	**$82.765**	**$89.209**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

31. Ingresos no operacionales financieros

Los ingresos financieros al 31 de diciembre, comprenden:

	2014	2013
Intereses sobre depósitos	$6.339	$5.968
Recargos por mora	4.925	4.963
Utilidad valoración a precios de mercado	3.023	488
Descuentos por pronto pago	1.704	1.880
Intereses por préstamos para vivienda	1.417	1.237
Utilidad en negociación de inversiones	875	2.591
Intereses por financiación usuarios	294	393
Rendimientos de deudores *(*)*	247	10.593
Otros ingresos	118	283
Total ingresos financieros	**$18.942**	**$28.396**

(*) La disminución en este rubro obedece principalmente que hasta junio de 2013 se causaron los rendimientos del crédito otorgado a Colombia Móvil S.A., el cual fue subrogado a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. en el mes de julio de 2013.

Ingreso por efecto de filiales. El ingreso en la valoración y contabilización de las inversiones patrimoniales bajo el método de participación a diciembre 31 por filial comprende (Nota 14):

	2014	2013
Edatel S.A. E.S.P.	$22.426	$4.172
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.	12.661	10.025
Orbitel Servicios Internacionales S.A.	12.407	12.150
Cinco Telecom Corporation	1.563	2.575
Emtelco S.A.S.	-	8.553
Total ingreso por efecto de filiales	**$49.057**	**$37.475**

Otros, neto. La composición de los otros ingresos no operacionales, neto a diciembre 31, comprende:

	2014	2013
Utilidad en venta de inversiones *(1)*	$36.940	$-
Utilidad en venta de propiedad, planta y equipo *(2)*	22.596	1.228
Sanciones por retiro anticipado *(3)*	19.388	7.716
Recuperaciones	14.166	14.330
Venta de material para reciclaje	1.992	1.562
Arrendamientos	1.561	1.686
Aprovechamientos y sobrantes	1.362	1.493
Conciliación litigios	1.200	-
Honorarios y comisiones	727	680
Indemnizaciones	55	345
Venta de pliegos	41	96
Ajuste de ejercicios anteriores	1	23
Cesión contratos de Leasing *(4)*	-	3.468
Total otros ingresos no operacionales, neto	**$100.029**	**$32.627**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(1) Corresponde a la utilidad generada en la venta de la inversión en Emtelco S.A. a Inversiones Telco S.A.S. realizada en agosto de 2014.

(2) Corresponde principalmente por la utilidad en venta de postes por $10.417 y otros inmuebles por $12.024 a Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

(3) Corresponde a los valores cobrados por retiro antes de terminación del contrato.

(4) Corresponde a la venta realizada a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. de todos los derechos de la opción de compra, consagrada en el contrato de leasing No. 62674 de septiembre de 2014 de la sede Los Balsos.

32. Gastos no operacionales

Financieros. El saldo de los gastos financieros al 31 de diciembre comprende:

	2014	2013
Intereses *(*)*	$82.502	$64.437
Pérdida en derechos de fideicomiso	2.565	1.701
Perdida en negociación y venta de inversiones	1.618	-
Comisiones y gastos bancarios	448	473
Otros gastos financieros	322	369
Administración y emisión de títulos valores	247	246
Pérdida por valoración a precios de mercado	112	1.145
Total gastos financieros	**$87.814**	**$68.371**

(*) El gasto interés de las obligaciones de deuda pública, obligaciones financieras y con proveedores, comprenden:

	2014	2013
Por bonos de deuda pública	$43.804	$37.612
Por deuda pública sector financiero	31.509	20.503
Por compra de inversiones patrimoniales	7.137	-
Por deuda vinculados económicos	52	463
Por contratos de cobertura	-	4.767
Por deuda sistema financiero externo	-	1.085
Por intereses entidades del estado	-	7
Total gasto interés	**$82.502**	**$64.437**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Ajuste por diferencia en cambio. El ajuste por diferencia en cambio de los activos y pasivos registrados en moneda extranjera reflejó un efecto neto de un gasto por $7.834 durante el año 2014 discriminado así:

	2014	2013
Efectivo	$(6.148)	$268
Deudores	(2.142)	(2.436)
Inversiones	(877)	(100)
Cuentas por pagar	17.001	4.238
Total ajuste por diferencia en cambio	**$7.834**	**$1.970**

Gastos por efecto de filiales. El gasto en la valoración y contabilización de las inversiones patrimoniales bajo el método de participación patrimonial, método del costo y la provisión para protección de inversiones patrimoniales, comprende (Nota 14):

	2014	2013
Por el método de participación patrimonial		
Colombia Móvil S. A.	$92.281	$-
Por el método del costo		
Colombia Móvil S. A.	-	3.448
Provisión para protección de inversiones patrimoniales		
Colombia Móvil S. A.	11.447	-
Compañía de TV Cartagena de Indias S.A.	21	-
Total provisión para protección de inversiones patrimoniales	**11.468**	**-**
Total gasto por efecto de filiales	**$103.749**	**$3.448**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Otros, neto. El rubro de otros gastos no operacionales a diciembre 31, comprende:

	2014	2013
Amortización de crédito mercantil	$11.651	$11.655
Pérdida en baja de activos	2.001	2.186
Provisiones diversas	1.776	7.175
Ajuste de inventarios	1.336	-
Laudos Arbitrales y Conciliaciones Extrajudiciales	1.312	-
Obligaciones potenciales	1.200	-
Aportes en entidades	1.034	522
Ajuste de ejercicios anteriores	749	5.582
Procesos judiciales	335	24
Varios	188	1.115
Pérdida en venta de propiedad planta y equipo	151	-
Legales	77	31
Provisión para contingencias	-	2.638
Total otros gastos no operacionales, neto	**$21.810**	**$30.928**

33. 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 recíprocas en los activos y pasivos:

	Deudores		Acreedores	
	2014	**2013**	**2014**	**2013**
Colombia Móvil S.A.	$5.522	$3.884	$6.209	$10.724
Edatel S.A. E.S.P.	521	347	111.702	1.802
Emtelco S.A.	318	404	24.134	37.204
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.	77	3.901	3.850	833
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	54	190	-	5
Orbitel Servicios Internacionales S.A.	22	12.780	-	26
Cinco Telecom Corporation	-	-	780	2.379
Total saldos y transacciones con partes relacionadas	**$6.514**	**$21.506**	**$146.675**	**$52.973**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los anteriores saldos son producto de relaciones comerciales con las filiales.

A partir del mes de agosto de 2014 se presentaron cambios importantes en la composición accionaria de las compañías Colombia Móvil S.A. y Edatel S.A. E.S.P. Las acciones de Emtelco S.A. fueron vendidas en su totalidad. (Ver Nota 14).

En el mes de diciembre de 2014 Edatel S.A. E.S.P. otorgó un crédito a UNE acorde con las condiciones vigentes en el mercado de capitales a ese momento. (Ver Nota 19).

La Empresa en lo transcurrido de 2014 no realizó ningún tipo de operación con miembros de Junta Directiva diferentes al pago de honorarios por la asistencia a reuniones de comités o junta de los miembros independientes. Respecto a Representantes Legales o Administradores no se realizaron operaciones con ellos a excepción del pago de salarios a aquellos que son empleados de la Empresa y se encuentran en comisión de servicios.

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

	Ingresos		Costos y gastos	
	2014	**2013**	**2014**	**2013**
Orbitel Servicios Internacionales S.A.	$42.540	$58.241	$5.905	$6.730
Colombia Móvil S.A.	30.784	32.510	50.374	41.042
Edatel S.A. E.S.P.	9.102	6.211	13.383	12.754
Emtelco S.A.	4.764	4.143	205.446	161.941
Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.	750	516	17.817	14.786
Cinco Telecom Corporation	306	116	11.976	16.902
Orbitel Comunicaciones Latinoamérica S.A.U.	70	-	-	5
Total	**$88.316**	**$101.737**	**$304.901**	**$254.160**

En su mayoría los ingresos y costos están relacionados con la operación de telecomunicaciones.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

34. Compromisos y contingencias

Ciertas condiciones contingentes existen a la fecha en que los estados financieros de la Empresa son emitidos, pero solo se materializarían cuando uno o más hechos sucedan o dejen de ocurrir en el futuro. La estimación de las contingencias necesariamente envuelve un ejercicio de juicio y es materia de opinión emitida con base en los criterios disponibles en un momento determinado. En los procesos judiciales o arbitrales que se adelantan contra la Empresa la estimación referida considera, entre otros aspectos, los méritos, justificación y soporte de los reclamos, las líneas jurisprudenciales de los tribunales al respecto, el estado actual de los procesos; todo bajo la consideración de que la decisión definitiva no depende del evaluador, sino del órgano o juez competente.

Si la evaluación de la contingencia indica que es virtualmente cierto o 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, entonces la naturaleza de la contingencia es posible o remota y es registrada en cuentas de orden.

A 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 para obtener resultados favorables para la compañía. Es importante resaltar que, de conformidad con criterios técnicos y jurídicos, las contingencias a favor de la empresa continúan teniendo un valor superior a las instauradas en su contra.

Entre las contingencias más relevantes de UNE se encuentran:

- **UNE - 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 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

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Telecomunicaciones. Actualmente, el proceso se adelanta ante el Consejo de Estado donde se surte el recurso de apelación del fallo de primera instancia.

- **CABLESISTEMA S.A. - 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, y supuesto incumplimiento del Contrato de confidencialidad suscrito entre ellas, lo que en su criterio 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. Finalmente avocó conocimiento el Tribunal Contencioso Administrativo y actualmente está pendiente de entrar a despacho para fallo.

- **COMCEL - UNE.** Comcel presentó demanda arbitral en abril de 2013. En dicho proceso, la sociedad demandante pretende la reintegración de un Tribunal de Arbitramento con el fin de que se definan nuevamente y con base en los mismos hechos, las pretensiones sustentadas en un presunto incumplimiento de la demandada con ocasión del contrato No. 050821405 de acceso uso e interconexión entre la red de TPBCL Y TPBCLE de Empresas Públicas de Medellín ESP y la red de TMC de COMCEL S. A., suscrito en abril de 2005. UNE presentó la correspondiente contestación a la demanda ante el Centro de conciliación, arbitraje y amigable composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, se practicaron las pruebas y el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina de Naciones conceptuó que el Tribunal de Arbitramento no era competente para definir el conflicto.

Laborales. En 2014 se contestaron 18 demandas ordinarias laborales y 16 en el 2013. Se obtuvieron 14 fallos favorables a los intereses de UNE, y se profirieron tres sentencias condenatorias, las cuales afectan los intereses de la empresa, además que se terminaron once procesos con providencias favorables en primera y segunda instancia. Se dio trámite a 20 tutelas, 18 de ellas con resultados favorables para la Empresa.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Contingencias fiscales. En 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 millones. El 14 de enero de 2003, la Empresa aceptó la disminución de costos y gastos hasta por una cuantía de $14.000 millones y solicitó que se declarara como legalmente válida la declaración del impuesto sobre la renta de 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 de 2011, se agotó la vía gubernativa con la DIAN de Cartagena, en relación al desconocimiento de algunos costos y deducciones solicitados por Costavisión S.A. (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 demandó a la DIAN en busca de nulidad y restablecimiento del derecho con el fin de impugnar la decisión de la autoridad tributaria.

El 10 de febrero de 2012 se radico demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en el Tribunal Administrativo de Bolívar, el 24 de febrero del mismo año es admitida, durante los años 2012 y 2013 se realizaron varias audiencias a las cuales asistieron ex funcionarios de UNE con el fin de llevar a cabo practica de prueba testimoniales, estas audiencias se han llevado a cabo en

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

juzgados de Medellin y Envigado, a finales del año 2013 el Tribunal Administrativo de Bolívar nombro un perito para que realizara pruebas en la contabilidad de Costavisión y determinar algunas hechos contables que evidenciaran el tratamiento dado a los registros que originaron la demanda, UNE objetó el perito por considerar que no tenía la idoneidad necesaria para llevar a cabo este procedimiento, se solicitó el nombramiento de otro perito por parte del Tribunal Administrativo de Bolivar el cual tuviese una profesión con perfiles contables.

El Tribunal Administrativo de Bolívar nombró un nuevo perito el cual realizó la inspección contable a finales del mes de noviembre de 2014 y estamos a la espera que el tribunal Administrativo de Bolívar de por finalizado el término probatorio y conceda traslado para alegatos de conclusión.

Sostenibilidad

Nuestros grupos de interés son esenciales para alcanzar los propósitos de sostenibilidad, con ellos y por ellos trabajamos en este 2014.

Sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como las condiciones económicas, sociales y ambientales que contribuyen a la permanencia de la Empresa y a la generación de beneficios para la sociedad.

En UNE la sostenibilidad se gestiona mediante la Responsabilidad Empresarial **y se fundamenta en los principios de:**

Gobierno y transparencia

Comportamiento organizacional responsable, transparente, ético y respetuoso de la ley, la normatividad y los grupos de interés.

Innovación

Desarrollo de productos y soluciones innovadoras y mejoramiento de procesos.

Compromiso con la sociedad y los clientes

Mitigación de impactos negativos en la sociedad y el medio ambiente.

Lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial

Los siguientes son los lineamientos para el desarrollo de la RSE:

- Fundamento **ético**
- Articulación con el **Gobierno Corporativo**
- **Gestión en el quehacer diario** y por parte de las personas que conforman la Compañía
- Hace parte de la **Estrategia Corporativa**
- **Responsabilidad ambiental** como elemento de la RSE
- **Relaciones transparentes** y de beneficio mutuo con la sociedad
- Importancia de los **grupos de interés externos**
- **Medición de la gestión** y de los impactos

Despliegue el menú

Sostenibilidad

Nuestros grupos de interés son esenciales para alcanzar los propósitos de sostenibilidad, con ellos y por ellos trabajamos en este 2014.

Sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como las condiciones económicas, sociales y ambientales que contribuyen a la permanencia de la Empresa y a la generación de beneficios para la sociedad.

En UNE la sostenibilidad se gestiona mediante la Responsabilidad Empresarial **y se fundamenta en los principios de:**

Gobierno y transparencia

Comportamiento organizacional responsable, transparente, ético y respetuoso de la ley, la normatividad y los grupos de interés.

Innovación

Desarrollo de productos y soluciones innovadoras y mejoramiento de procesos.

Compromiso con la sociedad y los clientes

Mitigación de impactos negativos en la sociedad y el medio ambiente.

Lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial

Los siguientes son los lineamientos para el desarrollo de la RSE:

- Fundamento **ético**
- Articulación con el **Gobierno Corporativo**
- **Gestión en el quehacer diario** y por parte de las personas que conforman la Compañía
- Hace parte de la **Estrategia Corporativa**
- **Responsabilidad ambiental** como elemento de la RSE
- **Relaciones transparentes** y de beneficio mutuo con la sociedad
- Importancia de los **grupos de interés externos**
- **Medición de la gestión** y de los impactos

Evolución de la RSE en UNE

En UNE gestionamos la RSE desde cinco dimensiones:

1. **Principios:** adopción de principios éticos, de transparencia y valores de sostenibilidad en la filosofía empresarial.
2. **Estrategia y planeación:** declaración oficial del compromiso con la sostenibilidad, alineación de objetivos, planes de trabajo y desarrollo administrativo del tema.
3. **Prácticas:** desarrollo de iniciativas de RSE y avance en las relaciones con los grupos de interés.
4. **Verificación y comunicación:** comunicación de la gestión en sostenibilidad y monitoreo de impactos.
5. **Asimilación:** difusión y capacitación interna y externa.

[15] La evaluación se hizo para el período enero–agosto de 2014, momento en el cual se inició el proceso de integración TIGO UNE.

Los avances que logramos por cada dimensión en 2014[15], fueron:

Resultados evolución de la RSE en UNE (Autodiagnóstico 2011-2014)

Dimensiones RSE	% Avance 2011	% Avance 2012	% Avance 2013	% Avance 2014
Principios	63%	63%	63%	63%
Estrategia y planeación	32%	58%	66%	75%
Prácticas	56%	67%	74%	56%
Verificación y comunicación	27%	58%	72%	72%
Asimilación	21%	31%	44%	31%
Total general	**44%**	**59%**	**67%**	**61%**
Nivel RSE	**2-Medio**	**3-Alto**	**3-Alto**	**3-Alto**

Asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad en UNE[16]

Desde el año 2011 contamos con la identificación de los asuntos relevantes, cuya última actualización se realizó en el año 2013 y aplicó para 2014.

Este proceso se realizó mediante un *benchmark* del sector de telecomunicaciones, en el que tomamos como referencia empresas nacionales e internacionales. Con este insumo **identificamos aquellos asuntos** que según la naturaleza de la Organización y el contexto de su operación **pueden incidir en su sostenibilidad**, y sobre los cuales damos cuenta en este Informe. Estos cubren toda la Organización y a sus grupos de interés.

[16] **G4-18** Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.
G4-19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.
G4-20 Para cada tema material reportar si lo es para toda la Organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la Organización.

Experiencia Cliente
- Atención al cliente.
- Calidad de productos y servicios.

Desarrollo económico y social
- Apoyo al desarrollo económico y social.

Accesibilidad y apropiación de TIC
- Cobertura de productos y servicios.
- Apropiación de TIC.

Cadena de suministros responsable
- Satisfacción y desarrollo de proveedores
- Compras responsables

Uso seguro de los productos y servicios
- Seguridad de la información.
- Uso responsable de la tecnología.
- Protección a la salud.
- Protección a los derechos del consumidor.

Laboral
- Protección de los derechos de los colaboradores
- Satisfacción de los colaboradores
- Selección del talento
- Desarrollo profesional
- Balance vida personal y laboral

Gobierno y transparencia
- Ética
- Gobierno corporativo
- Transparencia, reputación y posicionamiento de marca

Innovación de los productos y servicios
- Desarrollo de productos y soluciones innovadoras
- Innovación abierta
- Contribución al desarrollo de ciudades inteligentes

Medio ambiente
- Eficiencia energética y uso de energías renovables
- Despliegue responsable de la red
- Gestión de reducción de residuos, reutilización y reciclaje de equipos lectrónicos
- Acciones emprendidas frente al cambio climático
- Reducción de la huella medioambiental de los consumidores.

Relacionamiento con grupos de interés[17]

En 2014 realizamos un primer acercamiento a la importancia que nuestros grupos de interés dan a los asuntos relevantes para la sostenibilidad organizacional. Los insumos para dicho acercamiento fueron los estudios de posicionamiento de marca, reputación, transparencia y satisfacción de clientes y proveedores.

Adicionalmente, avanzamos en la aplicación de la metodología de la UNEP (Programa de Naciones Unidades para el medio ambiente) para el relacionamiento con grupos de interés y en la definición de acciones alineadas con el propósito y alcance de la relación con cada grupo.[18]

A continuación evidenciamos el resultado de este proceso:

Grupo de Interés									
Clientes	•		•	•	•	•		•	•
Comunidad	•		•	•		•		•	•
Contratistas	•	•	•	•	•	•	•		
Colaboradores	•	•	•	•	•	•	•	•	
Estado	•		•	•	•	•	•	•	
Inversionistas	•		•	•	•	•	•	•	
Líderes de opinión	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Medios de comunicación	•	•	•	•	•	•		•	•
Proveedores y aliados estratégicos	•	•	•	•	•	•		•	
Dueño	•	•	•	•	•	•	•	•	
Filiales				•	•	•	•	•	
Competidores				•	•	•			

[17] **G4-21** Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la Organización.
G4-24 Listar los grupos de interés con los que la Organización se relaciona.

[18] **G4-25** Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se relaciona.

Avance de la relación con los grupos de interés[19-20]

Grupo de Interés	Gestión 2014	Logros
Comunidad	Ajustamos las acciones desde los frentes ambientales, apropiación de TIC y seguridad de la infraestructura.	• Realizamos capacitaciones en **defensa de la infraestructura** en **295 barrios**. • Desarrollamos capacitaciones en **uso seguro de la tecnología** en **306 instituciones**, impactando a **176.836 personas**. • Socializamos las **buenas prácticas ambientales** con las universidades y gremios. • Campaña para la **disposición adecuada** de residuos. • **Apoyo y patrocinio** a actividades culturales, artísticas y recreativas.
Proveedores y aliados estratégicos	Nos acercamos a este grupo de interés con el propósito de identificar temas de conversación con UNE y a partir de esto concretamos acciones.	• Desarrollamos **11 capacitaciones** en temas como sostenibilidad e innovación a **140 personas** de **68 empresas**. • Realizamos **2 encuentros con proveedores** para presentar el Informe de Gestión y Sostenibilidad y el cierre de actividades del año. • **Publicamos** la Política de Relacionamiento con Proveedores.
Dueño	Por primera vez se estructuró un plan que contempla el relacionamiento de Millicom con grupos de interés importantes para la gestión de TIGO y UNE.	
Gobierno	Esta estrategia amplió su alcance y se denominó estrategia de relacionamiento con Estado.	• Divulgamos y sensibilizamos sobre la Propuesta de Política Pública "Transformando la vida de los colombianos a través de las TIC". • Sensibilizamos a los nuevos actores en los temas de telecomunicaciones. • Se dió la extensión de la medida de cargos asimétricos por dos años más por parte de la CRC[21]

19 **G4-26** Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del Informe.

20 **G4-27** Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del Informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.

21 Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Grupo de Interés	Gestión 2014	Logros
Medios de Comunicación	Avanzamos en la identificación interna de los temas claves para la interacción con este grupo de interés de acuerdo con los asuntos relevantes, y se ejecutaron acciones conjuntas entre TIGO y UNE, para un manejo más coordinado y coherente de la gestión con prensa.	• Consecución de un **free press** correspondiente a **4.757 noticias y $28.000** millones referentes a la fusión UNE Millicom, Sostenibilidad, gestión, nuevos productos y servicios, inversIones entre otros.
Líderes de opinión	Avanzamos en la identificación interna de los temas claves para la interacción con este grupo de interés de acuerdo con los asuntos relevantes, lo que permitió la construcción de un primer plan de relacionamiento con este grupo.	• **Acercamiento y diálogos** a las ligas de usuarios, líderes de medios y Gobierno.
Clientes Cable	Nos focalizamos en lograr altos niveles de fidelización y comunicación con este grupo mediante programas como UNE Más, una estrategia que entrega múltiples beneficios a los clientes y abre nuevos espacios de interacción.	• **180 aliados permanentes** que otorgan descuentos a los clientes UNE Más. • **473.331 clientes inscritos** a diciembre de 2014. • **39.991 premios** entregados. • **3.840 boletas entregadas** para diversos eventos.
Clientes B2B Pymes	Desarrollamos estrategias para conocer e interactuar de forma directa con este grupo de interés y brindarle ofertas acordes con sus necesidades; además de aportar en la apropiación de las TIC para incrementar la productividad de sus negocios.	• Desarrollo e implementación del **Plan de Lealtad.** • **Más de 7.100 personas impactadas** con las capacitaciones UNE para clientes VIP. • **18.500 empresas registradas en el círculo empresarios UNE**, más de **15.500 seguidores en Facebook** y aproximadamente **9.500 seguidores en Twitter.** • **Premio Effie de Bronze 2014** a las campañas de UNE Pymes y de su agencia DDB Reconquista con los servicios Internet Plus, Telefonía sin Fronteras y TV HD. • Reconquista con los servicios **Internet Plus**, **Telefonía sin Fronteras** y **TV HD**.

Grupo de Interés	Gestión 2014	Logros
Clientes B2B corporativos	Implementamos la campaña CRÉALO, una estrategia para demostrarle a este grupo de interés que en Colombia sí es posible desarrollar grandes proyectos tecnológicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y que UNE es el aliado estratégico para hacerlos posibles.	• **Participación como aliado tecnológico** en más de **70 eventos** propios y patrocinados. • Visitas de los clientes para conocer **las soluciones de Ciudades Inteligentes** implementadas en Medellín y Sabaneta.
Inversionistas	La percepción positiva de los inversionistas de UNE continúa mejorando gracias a herramientas de gestión que promueven la confianza y el respeto, y se apoyan en una comunicación permanente, clara y transparente.	• **Aprobación de la Asamblea de Tenedores de Bonos** a la fusión TIGO UNE. • El Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. SCV mantuvo en revisión periódica **la calificación AAA**. • **Fitch Ratings afirmó la calificación nacional de largo plazo** de UNE EPM Telecomunicaciones en **AA+(col)** lo que demuestra que **la perspectiva es estable**. • **Comunicación relevante** sobre el proceso de fusión.
Competidores	Realizamos una gestión conjunta con los gremios Andesco y Asomóvil para presentar posiciones de industria y llevar propuestas concertadas a las autoridades sectoriales.	• **Trabajamos con Andesco para argumentar y defender** la posición del sector frente al caso de la televisión HD (*Must carry*). • En conjunto con Movistar logramos **la extensión de la medida de cargos asimétricos.** • Se realizó trabajo conjunto para **divulgar y aclarar dudas** de los usuarios frente a la TDT.

Compras responsables, satisfacción y desarrollo de proveedores

Compras responsables

En los procesos de contratación los proveedores informan sobre su compromiso y cumplimiento en asuntos de carácter ambiental, social, laboral y de gobierno, incluyendo la protección de los niños y el respeto por el derecho a la libre asociación, los sindicatos y los contratos colectivos.

Adicionalmente, exigimos el cumplimiento de estándares laborales, tales como el pago del salario legal vigente, la vinculación a la seguridad social y demás prestaciones legales, lo cual es verificado en el proceso de interventoría.

Prácticas RSE de los proveedores

La extensión de la sostenibilidad en la cadena de valor está incorporada al programa de desarrollo de proveedores[22].

Proveedores de compras mayores o estratégicos: terceros con los que se celebra un acuerdo comercial por una cuantía superior a 100 salarios mínimos legales mensual vigentes (SMLMV).

Proveedores de compras menores: terceros con los que se celebra un acuerdo comercial por una cuantía inferior a 100 SMLMV.

Aliados: Terceros con los que se crean propuestas de valor conjuntas para complementar el portafolio UNE.

Total proveedores 2014[23] **1.037**

En 2014 UNE tuvo[24]:

608 compras por una cuantía superior a 100 SMMLV.

429 compras por una cuantía inferior a 100 SMMLV.

US$ **645** millones de dólares que pagó a sus proveedores.

22 **GRI4-12** Describa la cadena de proveedores de la Organización.
23 **Indicador propio** Número total de proveedores.
24 **Indicador propio** Indicador de compras por cuantía.

Satisfacción y desarrollo de proveedores[25]

El Programa de Desarrollo de Proveedores[26] (PDP) identifica y gestiona los temas comunes y a partir de esto, traza unos objetivos que le permitan crecer y fortalecer la relación UNE - proveedores.

Logros

- Implementamos los **planes de acción** para incorporar los requerimientos de los proveedores en el **proceso de abastecimiento**, de acuerdo con un diagnóstico previo.
- Obtuvimos un resultado satisfactorio en el **Indicador de Transparencia**, medido por la Corporación Transparencia por Colombia, pasando de **88/100** puntos en 2013 a **94/100** en 2014.
- Desarrollamos del primer **Ciclo de Formación de Proveedores y Aliados** en temas de medio ambiente, SARLAFT y sostenibilidad, entre otros.
- Fortalecimos la relación con los proveedores mediante acciones de comunicación periódica y realizamos **2 eventos** que propiciaron la interacción directa con más de **120 proveedores**: uno con **63** y otro con **56** proveedores.

25 **Indicador propio** Descripción de iniciativas de compras responsables.
26 **Indicador propio** Descripción del programa de desarrollo de proveedores.

Aporte de UNE a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas

Principios 1 y 2.
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia, y deben asegurarse de que sus empresas no sean cómplices de su vulneración.

Revisamos y analizamos riesgos en Derechos Humanos en el 100% de los procesos de la Compañía.

Con el programa Internet Seguro aportamos a la protección de la identidad e intimidad personal.

Con Municipio Seguro y Telesalud contribuimos a los derechos de salud e integridad.

Capacitamos **2.368** asesores de venta para prevenir suplantación de identidad.

Principio 3.
Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

El **100%** de los colaboradores directos de UNE se encuentran amparados por convención colectiva.

Principios 4, 5 y 6.
Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, abolir de forma efectiva el trabajo infantil y eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

El Comité de Convivencia facilita la conciliación en casos de acoso laboral; en el 2014 atendió dos casos que no se tipificaron como acoso laboral.

La cadena de suministros garantiza el respeto por los Derechos Humanos y la abolición del trabajo infantil.

Principio 10.
Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Revisamos y analizamos los riesgos de corrupción en el 100% de los procesos de la Compañía.

Tenemos avances en la implementación del SARLAFT.

Divulgamos el Canal Ético para colaboradores y proveedores.

Contamos con una política anticorrupción y antisoborno

Principio 7.
Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8.
Deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9.
Deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Realizamos actividades que generan conciencia sobre la disposición adecuada de los residuos electrónicos y acciones de fomento a la responsabilidad ambiental.

En el proceso contractual, comprometemos a los proveedores con buenas prácticas ambientales.

Contamos con diversas iniciativas para el desarrollo de productos y servicios responsables ambientalmente.

Ampliar información en el **Capítulo Gestión Ambiental**

Despliegue el menú

Gobierno y transparencia

Relaciones de confianza, basadas en la verdad y en el respeto, con este propósito trabajamos permanentemente.

Gobierno y transparencia

Los resultados en este tema son el reflejo de un trabajo interdisciplinario que busca fortalecer las relaciones de confianza con los grupos de interés de la Compañía.

En UNE buscamos que nuestros colaboradores respeten el marco normativo vigente, los derechos humanos, los lineamientos de ética y buen gobierno, la gestión de la seguridad de la información y las relaciones de transparencia para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Estructura de Gobierno

Adoptamos los estándares propuestos por la Superintendencia Financiera y la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) para enfrentar los retos empresariales, garantizar una actuación transparente de sus administradores y directivos, un adecuado suministro de información a los accionistas, inversionistas y al mercado en general.

Asamblea General de Accionistas

Es el máximo órgano de dirección y está conformada por los socios o sus representantes. Es una sociedad de economía mixta que presta servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y las comunicaciones, servicios de información y actividades complementarias sus principales accionistas son el Grupo EPM y Millicom Spain S.L.

Órganos de Gobierno[27]

Los siguientes son los principales Órganos de Gobierno de UNE en la gestión realizada en 2014:

Asamblea General de Accionistas

Junta Directiva

Presidente

La gestión principal de los Órganos de Gobierno se basa en dirigir, administrar y representar la sociedad. Para conocer en detalle las funciones específicas y mecanismos para atender los conflictos de interés[28-29] **haga clic aquí.**

El papel de la Junta Directiva en la sostenibilidad[30]

La Junta Directiva es considerada el órgano de mayor autoridad administrativa en la Compañía, se encarga de dar los lineamientos que se deben adoptar en la Organización. Aprueba anualmente el Plan de Negocio de la Compañía, soportado en un marco estratégico que incorpora las cuestiones económicas, sociales y ambientales en la Mega organizacional y en los objetivos estratégicos.[31]

En 2014 el área de Responsabilidad Social[32], como parte de la Presidencia de la Compañía, fue la encargada de fomentar y promover la gestión de la sostenibilidad. Las cuestiones sociales y ambientales se transmiten a la Junta Directiva[33], a través del Informe de Gestión de Sostenibilidad de la Organización. Este Informe es presentado anualmente por la Junta a la Asamblea General de Accionistas.[34]

27 **G4-34** La estructura de gobierno de la Organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.

28 **G4.46** Reportar el rol del máximo organo de gobierno en revisar la efectividad del sistema de gestión de riesgos para temas económicos, sociales y ambientales.

29 **G4.47** Reportar la frecuencia con la cual el máximo organo de gobierno revisa impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.

30 **G4-35** Reportar el proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales de la alta dirección a los altos ejecutivos y otros empleados.

31 **G4-42** Reportar el rol del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas a impactos económicos, sociales y ambientales.

32 **G4-36** Reportar si la Organización ha seleccionado una posición o posiciones ejecutivas con responsabilidad de temas económicos, ambientales y sociales, y si esta posición reporta directamente a la alta dirección.

33 **G4-48** Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.

34 **G4-37** Reportar los procesos de consulta que existen entre los grupos de interés y la alta dirección en temas económicos, ambientales y sociales. Si las consultas son delegadas, describir a quién se delega y cómo es el proceso de retroalimentación con la alta dirección.

Comités internos como mecanismos de Gobierno Empresarial[35]

Los mecanismos de Gobierno en UNE (comités) son espacios que buscan propiciar la toma de decisiones de la Compañía y se dividen en tres tipos: **de primer nivel**, **de obligatorio cumplimiento** y **de apoyo a la operación**.

Comités de primer nivel	
Presidencia	Aprueba, controla y supervisa el negocio.
Comité de Ética	Garantiza un actuar ético y transparente frente a los grupos de interés.
Comercial	Aprueba las líneas de acción comercial y de servicio.
Comités de obligatorio cumplimiento	
Auditoría	Supervisa el cumplimiento del programa de auditoría y vela porque la preparación, presentación y publicación de información financiera.
Conciliación	Orienta las políticas para la defensa de los intereses de la respectiva entidad.
Comités de apoyo a la operación	
Gestión de crisis	Coordina el retorno a la normalidad de los equipos de respuesta en un evento catastrófico o no rutinario.
Comunicaciones	Vela por la alineación de los mensajes transmitidos a todos los grupos de interés.
Optimización operacional	Evalúa y toma decisiones para cambios y mejora de esquemas en las actividades operativas del negocio.
Gestión humana	Revisa, analiza y valida de manera integral los asuntos de desarrollo del talento y la administración del personal.
Corporativo de contratación	Garantiza que las decisiones en materia contractual se realicen dentro del marco jurídico vigente.

[35] **G4-38** Reportar la composición de la alta dirección y su comités.

Mesa de trabajo de Gobierno Corporativo

Contamos con una **Mesa de Gobierno Corporativo** que fortalece el esquema de toma de decisiones de la Organización y busca garantizar la generación de confianza y credibilidad de los grupos de interés hacia la Compañía.

En la Mesa **logramos sensibilizar** al equipo encargado de la implementación y seguimiento a controles en materia de derechos humanos; realizamos una amplia **divulgación** entre colaboradores y proveedores del **Código de Ética** y el **Canal Ético**.

Además, **diligenciamos** la **encuesta Código País** y la **socializamos** con el Comité de Auditoría y las áreas involucradas, con el fin de identificar avances en materia de Gobierno Corporativo según el estándar propuesto por la Superintendencia Financiera.

sensibilización

Divulgación

Encuesta Código País

La Mesa está integrada por directivos de las áreas de **Desarrollo Organizacional**, **Jurídica**, **Finanzas**, **Comunicaciones**, **Gestión Humana** y **Auditoría Interna**.

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

LA CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

Reconoce:

MESA DE TRABAJO DE GOBIERNO CORPORATIVO de UNE EPM COMUNICACIONES S.A. E.S.P.

como práctica postulada en la Quinta Ronda de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial

Cartagena de Indias, 18 y 19 de Septiembre 2014

Elisabeth Ungar Bleier
Directora Ejecutiva

Carolina Cadavid Bovin
Directora Área Sector Privado

Informe de Gobierno Corporativo

- En lo concerniente a órganos como la **Asamblea de Accionistas** y la **Junta Directiva**, seguimos 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 2014 se realizaron **4 sesiones** presenciales de la Asamblea General de Accionistas (**1 ordinaria** y **3 extraordinarias**). Además, mediante el mecanismo de **voto escrito** se realizaron **2 sesiones**.

- **La Junta Directiva**[36] realizó **17 reuniones**, **5** de ellas mediante voto escrito. Todo lo acontecido en las reuniones está registrado en las actas que se encuentran archivadas en libros, documentadas en folios enumerados y consecutivos, firmadas por el Presidente y el Secretario de la Junta Directiva. Así mismo, fueron atendidos los requerimientos adicionales de información realizados por la Superintendencia Financiera de Colombia entre ellos la encuesta Código País y, en los casos que fue requerido, ampliamos o incluimos información relevante en el sitio web de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- La información destacada de la Compañía fue publicada en la página web de la sociedad, en el vínculo de información para inversionistas. Además atendimos las inquietudes que fueron formuladas a través del buzón: **relacionconinversionistas@une.com.co**

- El Comité de Auditoría se reunió en **8 ocasiones** y los temas tratados evidencian el cumplimiento de sus funciones.

[36] **G4-50** Reportar la naturaleza y el número total de temas críticos que fueron comunicados al máximo órgano de gobierno y los mecanismos usados para analizarlos y resolverlos.

Resultados de la auditoría de Gobierno Corporativo

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo la vicepresidencia de Auditoría realizó la evaluación al estado y cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo durante el año 2014.

La conclusión general es que la Organización cumplió, en el 2014, con el desarrollo e implementación de las prácticas establecidas en el Código de Gobierno Corporativo.

Para seguir fortaleciendo el Gobierno de la Organización identificamos las siguientes oportunidades de mejora:

- **La reasignación de las responsabilidades** para el desarrollo, ejecución y coordinación de los asuntos del Gobierno Corporativo.
- **La definición de las políticas** a implementar para fortalecer el proceso de gestión de riesgos.
- **La incorporación de las prácticas** del Nuevo Código País en el Código de Gobierno de la Empresa.

Gestión de riesgos y continuidad del negocio

En el 2014 aplicamos la metodología de gestión de riesgos a través de las siguientes actividades:

1. **Análisis de criticidad** frente al mapa estratégico y actualización de los niveles de los riesgos estratégicos en el nuevo entorno organizacional.

2. Capacitación y sensibilización al Comité de Gestión de Crisis para lograr **mayor apropiación por parte de los equipos estratégicos**, tácticos y operativos.

3. Medición de los **Indicadores de Riesgos y Continuidad de negocios** soportados en un modelo de madurez de **4 niveles**, alineados a los niveles de madurez de los procesos.

Gestión ética[37]

En nuestra Compañía la ética conjuga **valores**, **normas** y **principios** que se reflejan en la cultura organizacional para lograr una **mayor armonía en el relacionamiento con sus grupos de interés**.

Se gestiona a través de mecanismos[38] como el **Comité de Ética**, **los canales habilitados** para la atención[39] de **consultas y requerimientos** en esta materia, procedimientos para la gestión de conflictos de interés y prácticas que **contribuyen a prevenir la corrupción.**

Comité de Ética

Se constituyó el Comité de Ética como una **instancia orientadora y de apoyo** que busca **consolidar una cultura ética** y **fortalecer las relaciones de confianza con los grupos de interés**.

Está liderado por el Presidente de la Compañía, está conformado por un equipo interdisciplinario del Alto Nivel y un miembro externo quien contribuye a velar por la transparencia de las acciones de esta instancia.

Línea Ética

Se ha dispuesto de diversos canales de comunicación como son la **página web** (www.une.com.co), **correo electrónico** (línea-etica@une.com.co) y **la línea telefónica** (018000 521100) para que los grupos de interés de manera anónima y confidencial puedan realizar consultas o informar situaciones que incumplan o sean contrarias con la ética de nuestra compañía.

El Código de Ética se puede consultar en la página:

www.une.com.co/inversionistas

[37] **G4-SO3** Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

[38] **G4-57** Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.

[39] **G4-58** Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.

Procedimiento para evitar conflictos de interés[40]

Cuando una persona que representa a la Empresa se encuentre en una situación de conflicto de interés debe Informar por escrito los detalles de tal situación a su superior jerárquico, quien designará al colaborador que deba continuar con el respectivo proceso y abstenerse de intervenir en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto, o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación en conflicto.

En caso de dudas, esta situación puede también escalarse al Comité de Ética quien brindará la orientación que sea procedente.

[40] **G4-41** Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.

Prácticas para prevenir la corrupción[41]

La Junta Directiva aprobó la Política Anticorrupción y Antisoborno de la Empresa, la cual busca promover una cultura de cero tolerancia a actos que vayan en contravía de nuestros principios organizacionales. Es la declaración pública de nuestro compromiso con un actuar ético y responsable.

Adicionalmente, la Empresa continuó con el desarrollo del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT con acciones como el mapeo de procesos, la definición de políticas y la implementación del manual, todo esto buscando evitar el que la Compañía sea utilizada para el ocultamiento de bienes o recursos provenientes de actividades ilícitas o de financiación del terrorismo.

SARLAFT • Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
En 2014 iniciamos la implementación de SARLAFT con acciones como el mapeo de procesos, las políticas y el manual.

Mapa de Riesgos de corrupción
Construimos un mapa de riesgos de corrupción a partir de la evaluación de todos los procesos organizacionales que puedan tener vulnerabilidad. Estos riesgos se ubicaron en un **nivel bajo o moderado**, por lo tanto realizamos actividades de **monitoreo y seguimiento** a los controles para reducir las posibilidad de corrupción.

[41] **G4-SO3** Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Gestionamos los riesgos de la información **que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del negocio.**

Gestión de seguridad de la información

En UNE gestionamos los riesgos con el fin de prevenir la mala utilización de datos e información de nuestros clientes, mitigar las eventualidades de indisponibilidad, divulgación y modificación no autorizada de la información que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos del negocio.

Tuvimos los siguientes logros en 2014:

- Optimización del control de acceso a los dispositivos de UNE.
- Mantuvimos la certificación internacional en ISO/IEC 27001.
- Estabilizamos el portafolio de servicios de seguridad de la información para los clientes internos.
- Establecimos mecanismos de monitoreo de eventos de seguridad en plataformas que componen la infraestructura para prestar servicios a los clientes.
- Implementamos controles de seguridad para mejorar la reputación de las direcciones IP asignadas a los clientes de Internet de UNE.
- Implementamos *Single Signan* para SAP.
- Se avanzó satisfactoriamente en la actualización tecnológica de protección de *datacenter*.

Evaluación de desempeño de la Organización en materia de transparencia y reputación corporativa

Esta evaluación la realizamos con base en dos mediciones anuales: **Índice de Transparencia y Reputación Organizacional**, con las cuales se identifica la percepción de los grupos de interés frente al comportamiento de la Compañía en estos temas. Estas mediciones son realizadas por consultores expertos en cada tema y en las metodologías de levantamiento de información y construcción de los índices.

Medición de Transparencia por Colombia[42]

Desde hace seis años nos acogimos de manera voluntaria a la medición que realiza anualmente la Corporación Transparencia por Colombia, organización sin ánimo de lucro que lidera desde la sociedad civil la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia.

Nuestras políticas y mecanismos de transparencia obtuvieron un puntaje de **94/100** respecto a los **88** puntos registrados el año anterior, ubicando a UNE entre las **6** empresas de servicios públicos –de **30** evaluadas voluntariamente- que presentan un nivel bajo de riesgo de corrupción.

Reputación organizacional[43]

Por tercer año consecutivo, nos ubicamos como la primera empresa con mejor reputación en el sector y ocupamos el puesto **27** entre las **100** empresas mejor reputadas, de acuerdo con el estudio realizado por el monitor empresarial MERCO. Esto representa un compromiso para seguir avanzando en los atributos evaluados y en especial en la innovación y en la calidad de la oferta comercial, por los cuales es reconocida la Compañía.

[42] **Indicador propio** Resultados del índice de transparencia
[43] **Indicador propio** Resultados medición de MERCO

Conclusiones de la gestión corporativa
(Balance de la gestión integral)

Durante 2014 la gestión corporativa se revisó mediante auditorías externas e internas, entes de control, comités, Junta Directiva, directivos, los diferentes grupos de interés y el Grupo Empresarial EPM, y en el día a día a través de los planes de trabajo, los presupuestos, los indicadores de desempeño individual y los indicadores de procesos, con el fin de:

1. **Velar por el cumplimento** de la política de gestión integral, las políticas y los objetivos corporativos.

2. **Asegurar** la adecuación, conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión corporativa.

3. **Decidir y tomar acciones** relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión, los productos y servicios, los procesos y la necesidad de recursos.

De estas revisiones identificamos fortalezas y oportunidades sobre las cuales hemos realizado acciones orientadas a la mejora continua, y que son llevadas a los procesos y a los proyectos, entre ellos el de **Certificación OHSAS 18001 en 2015**.

Principales fortalezas identificadas

- **Un adecuado nivel de integración** en todo el sistema, de acuerdo con las normas con que contamos actualmente.
- El compromiso de la Alta Dirección con el establecimiento, **divulgación y fortalecimiento de la estrategia**, adecuándola a las condiciones actuales del negocio y provisión de recursos.
- **Excelente provisión de recursos** que asegura el mantenimiento y **mejora de los planes**, **la prestación del servicio**, **la satisfacción del cliente**, **la seguridad de la información**, **la gestión del medio ambiente**, **la seguridad y salud en el trabajo**, y **la mejora del Sistema de Gestión Integral**.
- **La trazabilidad y el control** completo de los diseños y desarrollos realizados.
- Excelentes resultados en **nuestros medios de comunicación interna**.
- **Buena percepción del cliente** frente a la prestación del servicio.
- **La medición y seguimiento a los procesos**, al cumplimiento de su finalidad, objetivos y alcance.
- **El desarrollo de planes de formación** para fortalecer las **competencias del personal**, contribuyendo al cumplimiento de procesos como Gestión de Seguridad de la Información y Venta H&P.
- **La Universidad virtual**.

Auditoría a la gestión corporativa

Las auditorías externa e interna realizadas a la gestión corporativa durante 2014, concluyeron que la Organización ha establecido y mantenido su Sistema de Gestión Integral de acuerdo con los requisitos de las **normas ISO 9001, GP1000, ISO 27001 e ISO14001** y ha demostrado la capacidad para lograr que se cumplan los requisitos de los productos y servicios incluidos en el alcance de las certificaciones, así como la política y los objetivos de la Organización.

En este sentido, podemos afirmar que la gestión de la Compañía es:

Eficiente, eficaz y efectiva: contamos con herramientas para la gestión de una forma integral y homologada.

Adecuada: cumplimos con los requisitos verificados y realizamos planes de mejoramiento con los hallazgos.

Conveniente: el cumplimiento de los objetivos organizacionales se fundamenta en el Sistema de Gestión Integral, que comprende la estrategia, los procesos, la estructura, las personas, los recursos y la medición para el mejoramiento continuo de los resultados.

Los recursos para el mantenimiento y mejoramiento de la gestión corporativa durante este período se aseguraron a través de la asignación presupuestal correspondiente.

Despliegue el menú

Innovación

Innovamos en telecomunicaciones **para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.**

La innovación es necesaria para lograr los objetivos de UNE y su gestión se expresa en la cultura organizacional, la innovación abierta y el desarrollo de productos y soluciones innovadoras.

La innovación en la cultura organizacional

1. Realizamos una **convocatoria interna de proyectos** para el desarrollo de aplicaciones web o móviles.

2. **Realizamos capacitaciones** y aplicación de diferentes metodologías:

- **Acompañamiento** a las **áreas encargadas de la gestión de la oferta comercial** y mejoramiento de procesos, mediante la **aplicación de métodos y herramientas de innovación,** entre ellas:
  - ***Co-creación:*** diseño con la participación de usuarios y otros roles de la cadena de valor.
  - ***Lean Start-UP:*** método de iteraciones rápidas de prototipos y validaciones tempranas de mercado para acortar los ciclos de desarrollo.
  - ***Scrum:*** método de desarrollo ágil, incremental, cuando se requiere rapidez y flexibilidad, en este caso para aplicaciones de *software*.
- Técnicas de **co-creación para el desarrollo de productos y el mejoramiento de procesos.**
- **Capacitación** en el **proceso de desarrollo de producto** sobre la metodología del marco lógico para la formulación de proyectos en el **Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI).**
- **Creación** de método para **mejorar el valor que agrega un área a la Compañía**, basado en generación de experiencias y valor, identificación de capacidades y **diseño participativo**.

Innovación abierta[44]

La participación[45] en escenarios del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación como Ruta N, Ártica (Alianza Regional para la Innovación en TIC Aplicadas) y Clúster TIC, nos permite realizar alianzas para fortalecer la oferta[46].

Ruta N[47]

Los beneficios de nuestra participación en Ruta N fueron:

- La gestión administrativa de los proyectos de **telesalud.**
- La participación en talleres de talla internacional enfocados en **nuevas herramientas** para la **gestión de la innovación**.
- Hicimos uso de **espacios en el edificio de Ruta N**, dedicados al **desarrollo de productos y soluciones** como:

El Laboratorio de Innovación en donde creamos el producto *Safe to School*[48] y **desarrollamos e implementamos la aplicación UNE TV** para la transmisión del Mundial de Fútbol Brasil 2014.

Los **estudios** de televisión desde los que **producimos y emitimos el Canal UNE.**

Las oficinas de la Dirección de TV y Contenidos en las que **desarrollamos aplicaciones**, social media, ***software* e innovación para nuestros clientes.**

44 **Indicador propio** Descripción de los programas de innovación que apoya UNE.
45 **Indicador propio** Dinero total invertido en programas de innovación apoyados por UNE.
46 **Indicador propio** En relación con los recursos gestionados a través de innovación abierta, 2014 fue un año para la ejecución de los recursos obtenidos en la vigencia anterior.
47 **Ruta N** Corporación creada por la Alcaldía de Medellín, EPM y UNE que busca el direccionamiento, participación, coordinación, consolidación, organización, fomento, desarrollo, difusión y operación de la política y actividades de ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento de base tecnológica en la ciudad.
48 ***Safe to School*** Ecosistema de aplicaciones web y móviles que se le brinda a empresas de transporte, a colegios y a padres de familia para darles tranquilidad, seguridad y autogestión del transporte escolar.

Ártica[49]

Con el apoyo de Ártica:

- Desarrollamos el producto *Safe to School*.
- Realizamos la transferencia de los **métodos y herramientas de co-creación** a colaboradores de UNE.
- Iniciamos la ejecución del programa de **E-Salud**, co-financiado por el Sistema General de Regalías.

***Safe to School* es la primera solución co-creada en UNE con el apoyo de Ártica** para beneficiar empresas de transporte, colegios y padres de familia.

Clúster TIC[50]

El reto principal del Clúster en 2014 fue la promoción de negocios conjuntos en sus diferentes segmentos estratégicos, objetivo al que le apuntamos en UNE desde el desarrollo del *SSO (Smart Service Outsourcing)*, que consiste en la tercerización de servicios de alto valor agregado.

El segmento se consolidó con **14** empresas que trabajaron en **24 iniciativas de negocio** y lograron presentar **7** ofertas comerciales **a clientes potenciales.**

Además, se estructuró una oferta unificada del segmento SSO, como resultado de la sinergia de todas las empresas; y se conformó la Fiducia para la entrega y administración de aportes de los empresarios.

[49] **Ártica** Alianza estratégica entre UNE, la IPS Universitaria y las universidades de Antioquia, Nacional sede Medellín, EAFIT y Pontificia Bolivariana para la competitividad en innovación en TIC.

[50] **Clúster TIC** Alianza público privada entre la Alcaldía de Medellín y la Cámara de Comercio que consiste en la concentración geográfica de empresas e instituciones especializadas y complementarias en TIC, en Medellín y Antioquia.

Formulación de proyectos para el Sistema Nacional de Innovación

En asocio con aliados de innovación, en 2013 presentamos en la convocatoria del Sistema Nacional de Regalías, el macroproyecto Desarrollo de soluciones en CTI[51] para el sector salud en Antioquia, con el cual logramos recursos por valor de **$26.661** millones para la ejecución de los siguientes proyectos:

- **Telemedicina:** es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la Comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso.

- **Teleasistencia médica prehospitalaria:** permite establecer contacto desde el lugar del evento hacia el hospital, de manera que el personal que atiende la víctima, la victima misma o el testigo del evento pueda tener soporte en línea y apoyo de decisiones médicas que aumenten la capacidad resolutiva del proceso de atención del trauma. Todo esto soportado por las TICs.

- **Tele-educación:** Modelo de capacitación en temas de salud a familia gestante, promoción de la salud perinatal, neonatal, y pediátrica con soluciones tecnológicas basadas en TIC.

- **Teledomiciliaria:** servicio que permitirá realizar procedimientos básicos de autocuidado en casa y adherencia terapéutica y le servirá al sistema de emergencias médicas de cada localidad, direccionar los casos de urgencia médica al lugar más apropiado según el nivel de complejidad.

Durante 2014 iniciamos la ejecución de los proyectos Telemedicina y Teleasistencia médica prehospitalaria, cuyos recursos fueron administrados por Ruta N. **Los principales resultados fueron**:

- Logramos la entrada en operación la Central de Teleasistencia para apoyar remotamente y en línea a los primeros respondientes.
- Pusimos en operación el esquema de interacción y administración de los proyectos entre las instituciones vinculadas.
- Realizamos la implementación de infraestructura de acceso, capacitación a médicos para el Modelo de Telemedicina en **10** municipios del Departamento de Antioquia e iniciamos la implementación en otros **40**.
- Capacitamos y formamos a los promotores de salud y agentes de Policía por cuadrantes en los primeros **24** municipios del departamento de Antioquia.

Capacitamos 1.158 personas como primeros respondientes en el proyecto de Teleasistencia.

[51] **CTI** Macroproyecto que tiene su origen en una primera fase cuya formulación se realizó en 2012 y su ejecución se inició en 2013 para procesos de Telemedicina y Teleasistencia médica prehospitalaria, los cuales contaron con recursos del Sistema Nacional de Regalías por $6.600 millones.

Desarrollo de productos y soluciones innovadoras[52]

Productos Cable

Desarrollamos las siguientes innovaciones en nuestros productos y servicios para los mercados de Hogares y personas:

- **UNE TV:** es una aplicación virtual que ofrece gratuitamente la señal de más de 20 canales nacionales e internacionales y puede ser utilizada en *Smartphone*, *Smart* TV, tablet o desde la web. El Mundial de Fútbol Brasil 2014 fue transmitido por este aplicativo a todos los suscriptores de UNE y logró un aproximado de descargas en **220 mil** dispositivos iOS; **330 mil** dispositivos Android; **16 mil** LG *Smart* TV; **19 mil** Samsung *Smart* TV y **72 mil** como extensión para el navegador.

UNE TV se encuentra disponible en cinco plataformas:

- Los dispositivos móviles con sistema operativo iOS y Android.
- *Smart* TV Samsung y LG.
- Ordenadores a través del navegador web.

- **Teléfonos públicos como centro de servicios:** permitieron a los clientes disfrutar de conexión a Internet utilizando su código familiar e incluso recargar sus celulares TIGO si están cerca de un teléfono público UNE.

- **Segunda Banda Ancha:** es un servicio que permite a los clientes de Banda ancha UNE, adquirir una segunda banda ancha para disfrutar de una conexión a Internet independiente a la actual, con el fin de ampliar la cobertura en zonas del hogar y lograr la navegación en más dispositivos.

[52] **Indicador propio** Descripción de los desarrollos de productos y soluciones innovadoras

Descargas en dispositivos móviles:

220.000 Sistema iOS

330.000 Sistema Android

Productos B2B Pymes

- **Voz Plus:** es un servicio para las Mipymes que busca incrementar su productividad. Según las necesidades de cada negocio, el cliente puede elegir uno o varios de los de los siguientes servicios en el portal de gestión: **Número único**, **Línea directa entrante**, **Línea directa saliente**, **Línea 01800**, **Campañas**, **Buzón de voz** y **Teleconferencia.**

- **Internet Total (MiFi + Internet inalámbrico 4G LTE):** es un servicio de Internet a través de un dispositivo MiFi (a través del que se puede acceder desde cualquier lugar), más Internet Inalámbrico 4G LTE, para ser usado en la oficina.

Productos B2B Corporativo

Durante 2014 continuamos apoyando la iniciativa de Ciudades Inteligentes UNE[53], a través de diferentes frentes:

- **Vertical tránsito y transporte:** desarrollamos una oferta de valor dirigida al segmento de ciudades intermedias y modernizamos los sistemas y procesos de las secretarías y autoridades de tránsito mediante una serie de tecnologías que facilitan la realización de trámites. Durante el 2014 apoyamos el desarrollo del sistema de semaforización inteligente en Valledupar, impactando inicialmente 6 intersecciones viales en puntos críticos de seguridad vial para la ciudad.

- **Vertical Municipio Seguro (CAD - Video vigilancia):** Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad que consiste en un Centro de atención y despacho, complementado con sistemas de video vigilancia y alarmas comunitarias mejorando así la reacción de los organismos competentes ante alteraciones en la convivencia ciudadana. En 2014 los Municipios de Copacabana (Antioquia) y Piedecuesta (Santander) se sumaron a la solución Municipio Seguro.

- **Vertical Gobierno en línea:** evolucionamos la oferta de valor con el fin de llegar a más entidades públicas con una solución integral de TIC, que incluye trámites y servicios en línea para las ciudades intermedias y la implementación de nuevos portales de Gobierno en línea y servicios. Algunas entidades destacadas en esta vertical son el Municipio de Girardota, el Ministerio de Salud, Departamento de Antioquia, entre otros.

[53] **Indicador propio** Descripción de iniciativas de ciudades inteligentes.

Despliegue el menú

Gestión social

Promovemos el desarrollo social y económico **mediante la apropiación de las TIC.**

Gestión social[54-55]

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad[56], adelantamos estrategias que promueven la apropiación y el uso responsable de las TIC y el aporte al desarrollo económico y social.

En el 2014 invertimos **$5.407** millones aproximadamente en los Programas de Gestión Social y desarrollamos nuestros programas en el **100%** de los municipios con operación significativa[57].

Concepto	Valor
Apropiación de las TIC[58]	
Divertic Nacional	$250.000.000
Telecentros UNE Bogotá	$120.000.000
Defensa de la infraestructura	$156.204.024
Total Parcial	**$526.204.024**
Uso responsable de las tic[59]	
Internet Seguro	$682.233.657
Total Parcial	**$682.233.657**
Aporte al desarrollo economico y social[60]	
TV gratuita para entidades sin ánimo de lucro	$806.148.000
Teléfonos públicos	$296.661.667
Eventos	$1.448.788.316
Patrocinios	$1.646.662.916
Total Parcial	**$4.198.260.899**
Gran Total	**$5.406.698.580**

Apropiación de las TIC

Desarrollamos estrategias que permiten a las personas lograr un estilo de vida digital mediante el desarrollo de competencias, y facilitando el acceso y la apropiación de TIC. Este objetivo lo complementamos con actividades de prevención de los riesgos relacionados con las TIC y con el cuidado de la infraestructura pública de telecomunicaciones. En este marco realizamos los programas[61] **Divertic Nacional**, **Telecentros UNE** y **Defensa de la Infraestructura**.

54 **PA2** Políticas y prácticas para superar las barreras de acceso y utilización de los productos y servicios de telecomunicaciones, incluidos el lenguaje, la cultura, analfabetismo y falta de educación, ingresos, discapacidades y edad. Incluir una explicación de los modelos de negocio aplicados

55 **G4-15** Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.

56 **G4-EC8** Impactos económicos indirectos significativos, incluida la extensión de los impactos

57 **G4-SO1** Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo. Para el cálculo se tomó el número de Municipios con operación significativa, que son aquellos que tienen el 90% de la base de clientes para el 2014, los cuales equivalen a 13 municipios del país, los programas de gestión social se llevan a 59 municipios del país.

58 **Indicador Propio** Dinero total invertido en apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

59 **Indicador Propio** Dinero total invertido en uso responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

60 **Indicador Propio** Dinero total invertido en Aporte al Desarrollo económico y social.

61 **G4-SO1** Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.

Divertic Nacional

Permite a niños, niñas y jóvenes apropiarse de la tecnología a través de una metodología lúdica, teniendo en cuenta la investigación, el descubrimiento del entorno y la presentación de alternativas a partir de la elaboración de productos audiovisuales. **La ejecución en el 2014 fue:**

Histórico de ejecución Divertic

Año	Estudiantes	Instituciones educativas
2011	1.364	100
2012	1.817	111
2013	3.215	120
2014	1.833	70
Total	**8.229**	**401**

Telecentros UNE

Son lugares públicos de encuentro y aprendizaje cuyo propósito es ampliar las oportunidades de desarrollo de grupos y comunidades, facilitando el acceso y apropiación de las TIC. UNE cuenta con **2 Telecentros** en Bogotá, operados a través de la Fundación EPM en las localidades de Suba y Kennedy. En el 2014 realizamos talleres, cursos, cine foros y otro tipo de actividades en temas como fortalecimiento de capacidades TIC, usos de las herramientas ofimáticas y estrategia de acceso a las TIC, entre otras, con las que se impactaron más de **5.000** personas.

Defensa de la Infraestructura

En 2014 **capacitamos** a más de **16.337 personas** en **295 barrios** de diferentes regiones del país, en temáticas como defensa de la infraestructura, hurto de cable telefónico, identificación de uniformes, denuncia por la línea telefónica y el procedimiento de la denuncia por la afectación directa a las comunidades.

Uso responsable de las TIC[62]

Impulsamos el uso confiable y seguro de las TIC en nuestros grupos de interés para su protección y uso adecuado.

Internet seguro

Buscamos que las comunidades educativas en Colombia conozcan y prevengan los riesgos existentes en la red y las medidas necesarias para mitigar su impacto. En 2014 desarrollamos las siguientes líneas de trabajo:

- **El mundo de Onda:** son talleres para niños en los que abordamos el tema de la protección de datos e identidad en la red y, a través de la lúdica, generamos sentido de pertenencia y responsabilidad sobre la información.
- **Que onda:** son charlas con adolescentes en las que tratamos los riesgos más comunes en la red y temas como Ciberacoso[63], *Sexting*[64] y pornografía infantil.
- **Internet seguro en la U:** son reuniones en universidades para generar reflexiones en torno a las rutinas digitales, las prácticas más comunes y la legalidad en los espacios de conectividad.
- **Conéctate con ellos:** son charlas para sensibilizar a los padres de familia frente al acompañamiento de los menores en la conectividad.
- **Seminarios:** son espacios dirigidos a docentes que sensibilizan en torno al uso de las TIC en el aula y los riesgos y delitos asociados a los menores en la conectividad.
- **Programa piloto de apropiación en TIC (Alfabetización digital):** es un taller de 30 horas cuyo objetivo es acercar Internet a las personas que no tienen conocimiento sobre computación.

[62] **G4-EC8** Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.
[63] **Ciberacoso** Agresión psicológica que se da por medio de correos, mensajes o imágenes que se envían a través de teléfonos celulares e Internet, con el fin de herir o intimidar a otra persona.
[64] ***Sexting*** Cuando alguien toma una foto inapropiada de sí mismo (sugestiva o sexualmente explícita) y la envía a alguien vía celular o Internet.

Ejecución Internet Seguro por regionales

En el año 2014 desarrollamos múltiples actividades en función del uso seguro de la tecnología, impactamos **176.836 personas** en **306 instituciones** educativas.

Se realizaron diversas actividades en medios, difundiendo charlas sobre Internet seguro, Defensa de la infraestructura y Conéctate con ellos, a nivel nacional.

Aporte al desarrollo económico y social

Establecemos estrategias que permitan **generar oportunidades a las diferentes comunidades de nuestro país** y así contribuir a cerrar la brecha digital y promover el acceso de los colombianos a la tecnología.

Plan Vive Digital

Nos articulamos a las estrategias del MinTIC en el marco del Plan Vive Digital, con el fin de **dinamizar la demanda interna y generar mayor competitividad**. En 2014 continuamos con la operación de **11 puntos Vive Digital**, espacios para la promoción del uso y apropiación de las TIC financiados por el Ministerio, ubicados en **Itagüí**, **Medellín** y **Cartagena** (**2** puntos en cada ciudad), y en **Bello**, **Rionegro**, **Manizales**, **Riohacha** y **Envigado** (**1** punto en cada una).

El plan Vive Digital posibilitó otorgar un promedio de:

$ 5.000 al mes en subsidio para acceso a Internet a usuarios estratos 1 y 2 (Sep. 2012- Dic. 2014)

El total de subsidios otorgados en 2014 ascendió a:

$ 17.169 millones

Teléfonos públicos

A través de los teléfonos públicos gratuitos proporcionamos el servicio telefónico a comunidades que no cuentan con éste.

Teléfonos públicos gratuitos

En 2014 instalamos más puntos WiFi con mayor ancho de banda y radio de cobertura y la posibilidad de conectar más de **100** usuarios simultáneamente. **Las unidades se instalaron en puntos relevantes: 80 en Medellín, 9 en Armenia, 11 en Manizales, 8 en Cali, 16 en Cartagena y 15 en Barranquilla.**

TV gratuita para entidades sin ánimo de lucro

Para cumplir con el Acuerdo 010 de 2006 de la Autoridad Nacional de Televisión, ofrecemos el servicio de televisión gratuita a entidades sin ánimo de lucro, con el fin de brindar acceso a información y entretenimiento.

En 2014 beneficiamos **2.100 entidades**, con una inversión de **$806 mil millones,** esto significa **2** organizaciones por cada **1.000** suscriptores.

Despliegue el menú

Gestión Humana

Tenemos un equipo de colaboradores apasionados y comprometidos con nuestra promesa básica para brindar el mejor servicio.

Caracterización general de los colaboradores

Al cierre de 2014 UNE contaba con **2.585** colaboradores directos y varios contratos de *outsourcing* con empresas especializadas, que a su vez generaron **12.484** empleos.

Número de colaboradores por contrato y género[65]

835 Contrato indefinido
1.703 Jornada laboral completa

22 Contrato plazo fijo
25 Jornada laboral completa

4.288 Contrato obra
8.196 *Outsourcing*

Nota: no existen colaboradores de tiempo parcial en los dos tipos de contratación.

Número de colaboradores por región y género

Total: 857
1.728
4.288
8.196

[65] **G4-10** Reportar la siguiente información laboral:
• Reporte el número total de empleados por contrato y genero.
• Reporte el número total de empleados por región y genero.

Enfoque de Gestión humana

La gestión humana en UNE tiene como propósito fundamental contar con **un equipo humano de calidad**, **motivado**, **capacitado** y **que responda a la estrategia corporativa**, **a los retos de los negocios** y **a las expectativas de los clientes**. Esto lo logramos a través de:

- Una selección del talento humano que privilegia la **diversidad** e **igualdad** de oportunidades.
- La construcción de **planes de desarrollo profesionales y personales** alineados con las exigencias del sector TIC y los valores y competencias de la Compañía.
- El diseño e implementación de **iniciativas que fortalezcan la cultura corporativa**, beneficien el clima organizacional y satisfagan las necesidades y expectativas de los colaboradores y sus familias.
- El respeto por los **derechos laborales**, las libertades de asociación y el cumplimiento de los acuerdos convencionales.

Selección del talento humano

Nuestro proceso de selección tiene el objetivo de proporcionar **personas idóneas y comprometidas**, afines a la cultura corporativa, en el tiempo oportuno y a un costo razonable, **ofreciendo un empleo digno** y con igualdad de oportunidades para los participantes.

Durante 2014 realizamos varios procesos de selección efectivos en las categorías **internos**, **externos**, **profesionales**, **tecnólogos en formación** y **aprendices**, así:

Procesos internos • promociones[66]

Regional **Noroccidente**	6	11
Regional **Centro**	2	8
Total	8 Mujeres	19 Hombres

Total 27 Procesos

[66] **Indicador propio** Número de procesos de selección internos- promociones.

Procesos externos[67]:

En 2014 realizamos **55** procesos, de los cuales el **78%** fue en Medellín y el **22%** restante en las diferentes regiones. De estos **55** procesos, **15** corresponden a profesionales y tecnólogos en formación:

	Mujeres	Hombres
Regional **Noroccidente**	24	20
Regional **Centro**	2	6
Regional **Norte**	0	2
Regional **Sur**	0	1
Total	26	29

Total 55

Con la selección de profesionales y tecnólogos en formación[68] buscamos contribuir, mediante una experiencia laboral, al desarrollo de competencias personales, técnicas y administrativas de profesionales recién egresados. En 2014 se vincularon a nuestra Compañía **10** profesionales y **5** tecnólogos en la ciudad de Medellín.

En cumplimiento de la Ley 789 de 2002, contamos con el programa de aprendices[69] para estudiantes de programas técnicos, tecnológicos y universitarios, con el fin de posibilitarles un espacio para realizar su práctica laboral. De **238** solicitudes registradas, se vincularon **219** aprendices.

Nota: Contratación de aprendices por género: **117** hombres y **102** mujeres.

[67] **Indicador Propio** Número de procesos de selección externos.
[68] **Indicador Propio** Número de procesos de selección para profesionales y tecnólogos en formación.
[69] **Indicador Propio** Número de procesos de selección de aprendices.

Rotación de colaboradores en 2014[70]

En 2014 realizamos **55** procesos, de los cuales el **78%** fue en Medellín y el **22%** restante en las diferentes regiones. De estos **55** procesos, **15** corresponden a profesionales y tecnólogos en formación:

Regional	Rango de edad	Retiros			Ingresos		
		♀	♂	Total	♀	♂	Total
Centro	Entre 30 y 50 años	9	12	21	-	7	**7**
	Más de 50 años	-	2	2	-	-	**-**
Noroccidente	Entre 18 y 30 años	2	2	4	10	2	**12**
	Entre 30 y 50 años	15	21	36	9	9	**18**
	Más de 50 años	12	36	48	-	-	**-**
Norte	Entre 18 y 30 años	-	-	-	-	1	**1**
	Entre 30 y 50 años	2	-	2	-	1	**1**
Sur	Entre 18 y 30 años	-	-	-	-	1	**1**
	Entre 30 y 50 años	1	-	1	-	-	**-**
	Total general	**41**	**73**	**114**	**19**	**21**	**40**

El índice de retiro de personal fue de **4,4%** y el de nuevas contrataciones de **1,5%**, con relación a la planta total de personas vinculadas.

[70] **G4-LA1** Número total de colaboradores, tasa de nuevos colaboradores y rotación de colaboradores desagregado por edad, género y región.

Desarrollo profesional

Nuestro principal mecanismo para la gestión del conocimiento es la **Universidad UNE**, en la que diseñamos e implementamos estrategias para afianzar los conocimientos de las personas y el desarrollo de competencias corporativas. La Universidad UNE cuenta con programas de formación **virtual** y **presencial**, y un equipo de formadores integrado por colaboradores y docentes externos; además, se encuentra organizada en las escuelas **Comercial**, **Técnica**, **Administración y Humanidades**. También tiene convenios con instituciones educativas para el diseño y la ejecución de procesos formativos en todas las ciudades en las que tenemos presencia.

Durante 2014 avanzamos en la configuración técnica y el diseño del **portal Universidad UNE** cuyo lanzamiento está previsto para 2015. También ampliamos la cobertura a través de seminarios y encuentros de conocimiento[71] en todo el país, con transmisiones vía *streaming*.

[71] Realizamos 7 Encuentros de Conocimiento UNE con 555 participantes, se abordaron temas como: seguridad de la información, ejecución de los contratos, gestión de presupuesto, logística inversa y directa, universidad corporativa, sostenibilidad y actualización tributaria. Indicador propio de acuerdo con la metodología GRI4. número de estudiantes que participaron en encuentros de conocimiento.

Escuela Comercial[72]

Busca **fortalecer las competencias de los colaboradores** de acuerdo con la estrategia comercial de la Organización.

Modalidad	Colaboradores vinculados	*Outsourcing*	Total estudiantes	Total horas formación
Presencial	123	139	**262**	**9.181**
Virtual	320	3.447	**3.767**	**10.140**

Escuela Técnica[73]

Busca fortalecer nuestros conocimientos en la gestión de las TIC. Parte del conocimiento técnico impartido en 2014 fue mediante la participación de eventos en el exterior[74], vía patrocinios o invitaciones. Entre los más importantes se destacan: **Accredited Tier Specialist Curriculum (ATS)**, en Chile; **WMWORLD 2014**, en EEUU; **Nueva generación en sistemas de soporte para infraestructuras críticas de TI**, en EEUU; **Fortinet Global Partner Conference** en EEUU y **Junos Security** en México. **12** colaboradores participaron en estos eventos.

Modalidad	Colaboradores vinculados	Outsourcing	Total Estudiantes	Total horas formación
Presencial	815	2.567	**3.382**	**74.063**
Virtual	1.142	4.682	**5.824**	**88.972**

Escuela de Administración[75]

Busca formar en los principios, técnicas y prácticas de gestión organizacional. En 2014 gestionamos **105** actividades de formación entre cursos, encuentros y seminarios.

Modalidad	Colaboradores vinculados	Outsourcing	Total Estudiantes	Total horas formación
Presencial	916	166	**1.082**	**2.546**
Virtual	911	265	**1.176**	**7.377**

72 **Indicador propio** Número de personas formadas y número de horas en la Escuela Comercial.
73 **Indicador propio** Número de personas formadas y número de horas en la Escuela Técnica.
74 **Indicador propio** Número de colaboradores con salidas al exterior con fines formativos.
75 **Indicador propio** Número de personas formadas y número de horas en la Escuela de Administración.

Escuela de Humanidades[76]

Su objetivo es impartir el conocimiento y entrenamiento necesarios para lograr el **desarrollo de las competencias requeridas en nuestra Compañía**. La gestión se realizó para fortalecer la competencia organizacional en servicio, los resultados se encuentran en el apartado de clima, desempeño y competencias.

Balance de la formación virtual[77]

En 2014 la plataforma de **aprendizaje virtual incrementó las horas de formación** para los colaboradores en un **23%** con respecto al año anterior. El portafolio de formación virtual cuenta con **49** cursos agrupados en **21** programas. Al 31 de diciembre de 2014, teníamos **8.152** estudiantes matriculados, de los cuales **2.601** son vinculados y **5.551** es de personas por *outsourcing*. La población de estudiantes se incrementó con respecto al 2013 en un **12%**.

Los colaboradores formados de acuerdo con su categoría laboral fueron:
1.077 de apoyo administrativo, **103** directivos, **4** líderes de proyecto, **74** operativos, **1.318** profesionales.

[76] **Indicador propio** Número de personas formadas y número de horas en la Escuela de Humanidades.
[77] **Indicador propio** Número de estudiantes de aprendizaje virtual.
[78] **G4-LA9** Promedio de horas de formación al año por colaborador, por genero y desglosado por categoría de colaborador.

El promedio de horas de formación por colaborador ha venido incrementando:

23	29,7	45	48
Horas en **2011**	Horas en **2012**	Horas en **2013**	Horas en **2014**

Esto se debe a la implementación de la modalidad virtual de formación que inició en 2012 y se consolidó con más fuerza en 2014.

Promedio horas capacitación por categoría:

- **56,5** Profesional
- **35,6** Apoyo administrativo
- **7,4** Directivo
- **0,6** Operativo
- **0,2** Líder de proyecto

Protección de los derechos de los colaboradores

Derecho a la libre asociación[79]

El **96%**[80] de los colaboradores de UNE se encuentra amparado por alguna de las dos convenciones colectivas de trabajo vigentes, pertenecientes a los sindicatos **SINTRAEMSDES** y **SINPRO EPM**. Adicionalmente, existen los sindicatos **SINTRAEPM TELECOMUNICACIONES**, **SINTRASERTIC**, **SINTRAUNE**, **SUNET**, **UNIGEEP** y **UNITRAE**. El **4%** restante corresponde a los colaboradores que se encuentran en cargos directivos y están cubiertos por el Estatuto de Directivos.

Organización sindical			Total
SINPRO	448	583	1.031
SINTRAEMSDES	375	1.074	1.449
Estatuto directivo	38	67	105
Total personas planta	861	1.724	2.585

Asociados por organización sindical

Organización sindical			Total
Estatuto directivo	38	67	105
SINPRO	457	596	1.053
SINTRAEMSDES	380	1.102	1.482
SINTRAEPM Telecomunicaciones	2	24	26
SINTRASERTIC	0	23	23
SINTRAUNE	15	129	144
SUNET	1	0	1
UNIGEEP	58	107	165
UNITRAE	0	1	1
Total	951	2.049	3.000

Nota: una misma persona puede estar asociada a más de una organización sindical.

79 **G4-11** Porcentaje de colaboradores cubiertos por una convención colectiva.
80 De estos el 13% se beneficia de la convención en calidad de extensión y el 83% están afiliados.

Seguridad y Salud en el Trabajo[81]

Contamos con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, el cual integra aspectos como medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial. Además, se complementa con la realización de planes de emergencia, la formación y preparación a líderes de seguridad encargados de apoyar las labores y el diagnóstico de condiciones ocupacionales, la aplicación del sistema de vigilancia epidemiológica específicamente para el riesgo psicosocial y con la gestión para el control de la seguridad y salud en el trabajo a empresas de outsourcing.
La gestión de la seguridad y la salud ocupacional la realizamos conforme a las normas colombianas en esta materia69 y con ella se reducen las tasas de ausentismo, el número de enfermedades profesionales, los días perdidos, el número de víctimas mortales y el riesgo de enfermedad profesional.

Para la gestión del riesgo psicosocial, contamos con dos comités70que favorecen el clima laboral y la reducción de riesgos de enfermedad laboral por ambientes adversos en términos psicosociales:

- **COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo):** en el que participan dos (**2**) directivos y seis (**6**) colaboradores, con un total de **100%** de colaboradores representados.
- **Comité de convivencia Laboral:** es el encargado de prevenir y facilitar la conciliación entre las partes cuando se presentan acciones de presunto acoso laboral. Cuenta con un (**1**) directivo y tres (**3**) colaboradores, para un **100%** de los colaboradores representados.

En 2014 descendió la línea de tendencia de la accidentalidad laboral, pasando de **7,2** en 2013 a **5,5** en 2014.

Además, pusimos en práctica el Sistema de Gestión para el control de la salud y seguridad en el trabajo en las empresas de *outsourcing*; logramos una calificación RUC71 superior al **80%** realizada por el Consejo colombiano de Seguridad; y finalmente la compañía no cuenta con accidentes laborales o mortales, indicando le efectividad en el control de las actividades laborales de alto riesgo.

81 **G4-IO3** Prácticas para asegurar la seguridad y salud del personal de campo involucrado en la instalación, operaciones y mantenimiento de mástiles, estaciones base, cables y otras estructuras externas. Relatar temas de seguridad y salud incluidos trabajo en altura, shok eléctrico, exposición a EMF y campos de frecuencia de radio, y exposición a sustancias químicas peligrosas.
82 **G4-LA8** Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
83 **G4-LA5** Porcentaje total de trabajadores que está representado en Comités de salud y seguridad conjuntos entre colaboradores y directivos.
84 Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.

Clima, desempeño y competencias

En 2014 emprendimos acciones orientadas a fortalecer el servicio como ventaja competitiva, el liderazgo como promotor de la claridad organizacional y de la orientación al logro, el trabajo en equipo como movilizador de sinergias entre las diferentes áreas y el desarrollo de competencias para fortalecer el desempeño de nuestros colaboradores.

[85] **Indicador propio** Gestión del Desempeño Individual.
[86] **Indicador propio** Gestión del Clima Organizacional: Número de planes de mejoramiento de clima; número de personas impactadas por planes de mejoramiento de clima; resultados de la encuesta de clima.
[87] **G4-LA11** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.

Servicio

El cliente fue nuestro foco de trabajo durante 2014, por lo que desarrollamos una serie de estrategias[85] orientadas a movilizar la cultura hacia el servicio[86]:

Gestión del desempeño individual[87]

1. Para el año 2014 el desempeño individual se orientó en su estructuración y seguimiento para apalancar la **competencia de servicio con foco en el cliente**.

2. El **92%** (**2.389**) de los colaboradores recibieron **acompañamiento** en las diferentes etapas de la **gestión del desempeño individual**, de estos, **300** fueron directivos y coordinadores de equipo, es decir con prersonas a cargo.

Gestión del clima organizacional

1. Los resultados de la medición de clima realizada a finales de 2013 se entregaron a las diferentes áreas en el 2014.

2. Se construyeron **84 planes para el mejoramiento del clima organizacional**, los cuales equivalen al **68,8%** de las áreas, con una cobertura de **2.035** colaboradores.

Jornadas de servicio

1. **Realización de pasantías** para que los colaboradores presenciaran el desempeño de la Compañía en el *contac center*, ventas e instalaciones de productos. Participaron un total de **2.450** personas quienes identificaron **180** mejoras en los procesos.

2. **155** talleres de **Experiencia al cliente,** con **2.070** colaboradores participantes y **398** acciones para movilizar la promesa de servicio desde cada área.

Liderazgo[88]

Durante 2014 dimos continuidad al fortalecimiento de las diferentes competencias de nuestros líderes, a través de un itinerario de formación dirigido a **137** directivos y líderes, y a **135** coordinadores. Trabajamos en las siguientes competencias:

Servicio:

- Se hicieron visitas periódicas a puntos de contacto con el cliente, con un cubrimiento del **83%** en cuatro ciclos durante el 2014. Se construyó la **promesa básica de servicio UNE** y los directivos realizaron los talleres **Experiencia de Cliente**, donde se formularon planes de acción para movilizar la promesa de servicio.

Liderazgo:

- Se realizaron **15** sesiones para el fortalecimiento de habilidades de liderazgo como la autoconciencia gerencial, escucha activa, asertividad y retroalimentación.
- Al evento **Fortalecimiento de la gestión del clima organizacional,** asistieron **52** directivos, **79** coordinadores formalizados y **31** colaboradores con personal a cargo.

Comunicación

- Curso de comunicación dirigido a **92** personas, entre directivos y coordinadores de UNE, EDATEL y Orbitel.

Gestión del cambio organizacional

- **259** directivos de UNE, EDATEL, Orbitel, ETP y **48** de TIGO adquirieron conocimientos y herramientas que les permitieran gestionar y liderar los cambios de manera positiva.

También desarrollamos con la Universidad de los Andes, un **diplomado de Estadística y Procesos** al que asistieron **152** personas (**76** hombres y **76** mujeres), para afianzar las competencias de logro, servicio, cooperación y visión de negocio. A esto se suman algunos contenidos específicos como Negociación Estratégica.

Adicionalmente, diseñamos y ejecutamos un programa especial de **fortalecimiento de competencias para los roles clave de la Compañía** en temas como impacto e influencia, pensamiento sistémico y orientación al logro, entre otros. Se capacitaron **214** personas (**97** mujeres y **117** hombres).

[88] **Indicador propio** Número de directivos que participaron en el Programa fortalecimiento al estilo de dirección de UNE

Trabajo en equipo[89]

Desarrollamos cerca de **34** procesos de acompañamiento grupal en temas como cohesión de equipo, fortalecimiento de relaciones, direccionamiento y visión compartida, registrando una inversión aproximada de **260** horas y un cubrimiento de **778** personas. Adelantamos **14** procesos de acompañamiento individual, traducidos en **70** sesiones de trabajo con un total de **140** horas aproximadamente.

Tipo de acompañamiento:

Acompañamiento a proyectos	132	36
Cohesión de equipo	342	96
Direccionamiento y visión compartida	67	20
Divulgación, incorporación y mejoramiento de procesos	77	22
Fortalecimiento de las relaciones	146	78
Fortalecimiento trabajo en equipo	14	8
Total	778 Personas	260 Horas

[89] **Indicador propio** Número de acompañamientos a equipos de trabajo y número de horas de intervención en acompañamiento a equipos de trabajo.

Desarrollo de competencias

Registramos **7.595** participaciones en **41** eventos diseñados para el desarrollo de competencias en los colaboradores. Considerando que una misma persona pudo asistir a varios eventos, el total de participantes fue de **2.709** -que fueron al menos a un evento de desarrollo-, en temas como comunicación, cooperación, iniciativa, innovación, liderazgo, entre otros.

Beneficios sociales[90]

En UNE gestionamos los siguientes beneficios, de acuerdo con las convenciones colectivas:

- **Educación:** ayudas para el funcionario y sus beneficiarios en todos los niveles educativos.
- **Salud:** auxilios para lentes, monturas, medicamentos no incluidos en el POS y ortodoncia.
- **Recreación, deporte, cultura, idiomas e informática:** se cubre el **80%** del valor de cursos.
- **Vivienda:** créditos para la compra de vivienda, deshipoteca, construcción o mejoras.
- **Trabajo social con el programa de atención psicológica:** acompañamiento al funcionario o grupo familiar.

[90] **G4-LA2** Beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada.

En 2014 entregamos **18.259 beneficios** a los colaboradores y sus familias, **por un valor total de $40.787 millones.**

18.259 beneficios entregados de la siguiente manera:

- **631** Salud
- **13.025** Deporte y cultura
- **3.821** Educación
- **198** Auxilios
- **200** Préstamos
- **384** Préstamos de vivienda

Contamos con los siguientes beneficios para los colaboradores y sus familias:

Beneficios Sociales		Beneficiarios		
Programa	**Descripción**	**Nivel jerárquico**	**Tipo de contrato**	**Colaboradores beneficiados**
Seguro de vida	Póliza patronal colectiva de seguro de vida para todos los colaboradores vinculados a UNE.	Cubre a todo el personal con contrato laboral.	Termino fijo e indefinido	**2.600**
Cobertura por incapacidad y/o invalidez	Dentro de la póliza patronal colectiva de vida, se tiene también el amparo por incapacidad total y permanente por accidente o enfermedad general.	Cubre a todo el personal con contrato laboral.	Termino fijo e indefinido	**2.600**
Licencia de maternidad y paternidad	Adicionalmente a lo establecido por la Ley en cubrimiento de licencias de Maternidad y Paternidad, UNE otorga 3 días calendario más a los trabajadores que entren en licencia de paternidad.	Cubre a todo el personal con contrato laboral, excepto los directivos.	Termino fijo e indefinido	**2.548**

Despliegue el menú

Gestión ambiental

En UNE velamos por el cuidado de los recursos para asegurarle futuro promisorio a las próximas generaciones.

Política de Gestión Ambiental de UNE

UNE adopta la política ambiental del Grupo Empresarial EPM, la cual establece que como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, **es consciente de su interdependencia con el ambiente**; por lo tanto, realiza una **gestión ambiental integral y proactiva**, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad en todos los sentidos.

Así, nos comprometemos a aplicar los siguientes lineamientos:

Dar cumplimiento a la legislación ambiental y los compromisos suscritos en el ámbito de su actuación, dar a la gestión ambiental con enfoque preventivo y hacer un uso racional de los recursos que emplea, mejorar continuamente el desempeño ambiental en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas; promover la cultura ambiental de los grupos de interés, afianzar la comunicación de esta gestión con dichos grupos y propiciar su participación basados en relaciones de respeto y confianza mutua.

Las acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático **son testimonio de la responsabilidad ambiental del Grupo Empresarial EPM.**

Adopción del principio de precaución[91]

Con la finalidad de dar testimonio de la responsabilidad ambiental, ajustamos políticas, compromisos y lineamientos para incorporar la dimensión ambiental en la toma de decisiones de la Empresa y, con ello, la formulación de los programas requeridos para la gestión de los impactos ambientales.

Las inversiones y gastos ambientales:

$ 12.303[92] Millones

durante 2014

Modelo de Gestión Ambiental[93]

- La auditoría realizada por Bureau Veritas en 2014 verificó el cumplimiento de la norma NTC ISO 14001:2004. Se encontró una no conformidad menor, la cual fue debidamente gestionada y cerrada.
- La gestión ambiental evidenció avances a partir de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, derivadas del Plan de Mejoramiento propuesto por el Comité Auditor y se ratificó el compromiso de la Compañía en materia de gestión ambiental.

[91] **G4-14** Descripción de cómo la Organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
[92] **G4-EN31** Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.
[93] **G4-15** Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.

Cultura ambiental

Continuamos con la campaña ambiental **Cuidar nuestros recursos es mejor juntos**, que se despliega en las sedes de UNE y en los medios de comunicación corporativos para motivar el ahorro de los recursos y la minimización de residuos.

En 2014 participamos con ponencias y patrocinios en eventos como: ***Workshop* Sostenibilidad**, **Exporesiduos**, **Feria Internacional del Medio Ambiente - FIMA**, **ECIciencia** y **Expoambiental**.

Asuntos relevantes para la sostenibilidad en material ambiental

Se realiza gestión sobre:

1. Eficiencia energética y uso de energías renovables.
2. Despliegue responsable de la red.
3. Gestión de residuos, reutilización y reciclaje de equipos.
4. Acciones emprendidas frente al cambio climático.
5. Reducción de la huella medioambiental de los consumidores.

Foto: Ecodiseño a partir de residuos de TIC.

La gestión de estos asuntos se basa en acciones para el logro de la meta trazada para el período 2011-2015[94].

[94] Se utiliza como línea base para el seguimiento y monitoreo del indicador el valor del año 2009.

1. Eficiencia energética y uso de energías renovables

Programa uso racional y eficiente de la energía

Nuestra meta 2011-2015 es la reducción del **20%** en el consumo de energía eléctrica anual para atender cada cliente[95], realizamos acciones como iluminación eficiente, optimización de sistemas de aire acondicionado, implementación de fuentes alternas de energía eléctrica como fotovoltaica, entre otras.

[95] Para efectos de cálculo de los indicadores ambientales entiéndase por cliente la sumatoria total de los enlaces de Internet fijo y móvil, las líneas de voz fija y los servicios de televisión (ver capítulo de perfil información general de unidades de servicio).

[96] **G4-EN3** Consumo de energía en la Organización.

[97] Valor calculado a partir del consumo en kWh.

Consumo de energía en la Organización

Nota: Con respecto a 2013, en 2014 se presenta un aumento del **9,4%** en el consumo de energía eléctrica.

Comportamiento del indicador de consumo de energía eléctrica para atender a cada cliente

Item	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Consumo de energía eléctrica para atender cada cliente (actividades operativas y administrativas)[98]	Megajulios cliente/año	81,14	80,50	71,10	80,03	73,41	**77,86**
Variación anual del indicador	%	N/A	-0,8	-11,7	12,6	-8,3	**6,0%**

La reducción en el consumo de energía eléctrica anual para atender cada cliente acumulada a 2014 es del **4,0%.**

Consumo de energía de los equipos terminales de los clientes

Con el fin de estimar el consumo energético de los equipos CPE instalados en los hogares de nuestros clientes, se realiza una aproximación utilizando datos promedio de consumos de los diferentes equipos y la cantidad de equipos que se encuentran en manos de los usuarios, los resultados se presentan a continuación:

Item	Unidades	2013	2014
Consumo total de energía por los usuarios[99]	(kWh/año)	134.363.307	**172.011.168**[100]
	(Megajulios/año)	483.708	**619.240**

Iniciativas de ahorro de energía

Energía eléctrica ahorrada en diversas iniciativas	2012	2013	2014
Total energía eléctrica ahorrada[101] (Gigajulios[102])	11.889	13.131	**18.934**
Toneladas de CO_2 equivalente evitado	413,5	700,3	**1.051,9**

Logros principales

- Ahorro de **18.934** Gigajulios y reducción de **1.052** toneladas CO_2 equivalente evitado con la implementación de proyectos de eficiencia energética.
- Ahorros de **$3.834** millones para el año 2014.

2. Despliegue responsable de la red

Trabajamos en los temas asociados al uso eficiente de materiales y los programas de ahorro del agua, manejo de aguas residuales, gestión del paisaje, manejo del componente arbóreo, gestión electromagnética, gestión acústica y gestión ambiental en proyectos, obras y actividades no licenciadas.

98 **G4-EN5** Intensidad energética.
99 **G4-EN4** Consumo de energía por fuera de la Organización.
100 Para el año 2014 se obtienen mayor cantidades de datos de consumos energéticos de equipos que aumenta el promedio de consumo por hora.
101 **G4-EN6** Reducciones en el consumo de energía.
102 Valor calculado a partir del consumo en kWh.

Programa uso eficiente de materiales

Del papel a lo digital mediante las TIC

Material	Unidad	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Papel (Administrativo + facturación)[103]	Kg	174.199	170.467	136.262	167.892	158.160	**159.227**
	Hojas	38.503.968	37.679.067	30.118.586	37.109.904	35.079.382	**35.221.529**
Variación anual	%	N/A	-2,1%	-20,1%	23,2%	-5,8%	**0,4%**

Variación anual de clientes inscritos a Factura Web

Ítem	Unidades	2011	2012	2013	2014
Número de clientes inscritos en Factura Web[104]	Clientes	20.504	67.642	121.625	**242.301**
Variación anual del indicador	%	NA	230,0	80,0	**99,0**

[103] **Indicador propio** Materiales por peso y volumen. Consumo de papel en kg. (materiales renovables).
[104] **Indicador propio** Número de clientes inscritos en factura web.

Cobre para las redes de TIC

Descripción	Unidades	2013	2014
Cables multipares de cobre[105]	Toneladas	510	**113**
Cobre puro	Toneladas	295	**66**

Reciclaje del cobre

Elemento	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de cobre consumido que es reciclado (Consumido/reciclado)[106]	%	n/a	n/a	n/a	n/a	67,02	**310,2**

Baterías para el soporte energético

Descripción	2011	2012	2013	2014	Uso
Total baterías de plomo ácido o gel/peso[107] (Kg)	64.896	77.996	127.716	**199.863**	Expansión, mantenimiento correctivo y preventivo de UPS de respaldo de energía
Variación anual	n/a	20,2%	63,7%	**56,5**	

Reciclaje y recuperación del plomo

Descripción	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de baterías y recicladas (Consumido/reciclado).[108]	%	n/a	n/a	n/a	n/a	40,9	**37,9**

105 **G4-EN1** Materiales por peso y volumen. Incluye la chaqueta del cable y los materiales de protección y aislamiento (material no renovable).
106 **G4-EN2** Porcentaje de materiales usados que son reciclados.
107 **G4-EN1** Materiales por peso y volumen (material no renovable).
108 **G4-EN2** Porcentaje de materiales usados que son reciclados.

Programa uso eficiente y ahorro del agua

Nuestra meta para 2015 es la reducción del **50%** en el consumo de agua anual para atender cada cliente. Para lograrla realizamos acciones como instalación de dispositivos ahorradores de agua, la legalización de captaciones de aguas, el aprovechamiento de aguas lluvia y de condensados, el uso de sistemas automatizados para el riego, entre otros.

Consumo de agua y su distribución por fuentes

AGUA CAPTADA	2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	m^3	%	m^3	%	m^3	%	m^3	%	m^3	%	m^3	%
Volumen total de agua captada[109]	201.690	100,0%	155.731	100,0%	150.030	100,0%	143.669	100,0%	129.691	100,0%	**124.704**	**100,0%**
Variación anual en %	N/A		-22,8%		-3,7%		-4,2%		-9,7%		**-3,8**	
Aguas subterráneas	10.358	5,14%	10.358	6,65%	10.358	6,90%	4.415	3,04%	4.415	3,40%	**4.415**	**3,54%**
Aguas lluvias[110]	140,2	0,07%	140,2	0,09%	140,2	0,09%	140,2	0,10%	140,2	0,11%	**140,2**	**0,11%**
Aguas de condensados	58,2	0,03%	58,2	0,04%	58,2	0,04%	58,2	0,04%	58,2	0,04%	**58,2**	**0,05%**
Aguas suministradas por terceros[111]	191.134	94,77%	145.175	93,22%	139.474	92,96%	139.056	96,79%	125.078	96,44%	**120.091**	**96,30%**

109 **G4-EN8** Consumo de agua total por fuentes.
110 **G4-EN10** Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
111 Información calculada a partir de costos del servicio de acueducto de estados financieros a 31 de diciembre de 2014.

Indicador de Consumo de agua por cliente

Ítem	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Consumo de agua para atender cada cliente (actividades operativas y administrativas)[112]	Litros/ clientes/año	67,90	48,90	38,46	36,07	30,67	**29,02**
Variación anual del indicador	%	N/A	-28,0%	-21,4%	-6,2%	-15,0%	**-5,4%**

La reducción en el consumo de agua anual para atender cada cliente acumulada a 2014 es del **57,3%.**

Logros principales

- Tuvimos una reducción de **4.987m³** de agua correspondiente a **3,8%** menos respecto al año 2013, que equivalen a **$9.973.220** ahorrados.
- Alcanzamos una reducción del **5,4%** en el indicador consumo de agua para atender cada cliente.
- Migración a baterías sanitarias de cero consumo o sistemas de ultra ahorro.
- Aprovechamiento de aguas lluvia y aguas de condensado de aires acondicionados.
- Implementación de sistemas automatizados para el riego eficiente de zonas verdes.

[112] **Indicador propio** Consumo de agua para atender cada cliente. Los valores del indicador tienen en cuenta el total de agua consumida que incluye subterráneas, superficiales, lluvias, condensados y suministradas por terceros. Para el cálculo del indicador se utiliza el consumo total anual de agua y los clientes atendidos a 31 de diciembre de 2014.

Programa manejo de aguas residuales

Como meta para 2015 tenemos la reducción del **50%** en la generación anual de agua residual para atender cada cliente y que el **100%** de los vertimientos de aguas residuales se encuentren por debajo de valores límites máximos permisibles establecidos por la legislación ambiental colombiana.

Para esto desarrollamos acciones como el **uso de sistemas de tratamiento de aguas propios** (pozos sépticos u otras tecnologías) **o de terceros** (empresas de servicio de alcantarillado), la caracterización y verificación de parámetros de vertimientos líquidos, el mantenimiento de los sistemas de tratamiento y la legalización de vertimientos líquidos ante las respectivas autoridades ambientales.

Actualmente el **100%** de los sitios que poseen sistemas de tratamiento propios cumple a cabalidad la norma de vertimientos vigente.[113]

[113] **Indicador propio** Porcentaje de los sitios que poseen sistema de tratamiento propios que cumplen a cabalidad la norma de vertimientos vigente.

[114] **G4-EN22** Vertidos totales de aguas residuales, por su calidad y destino. El vertimiento corresponde al 95% del agua consumida teniendo en cuenta las diferentes fuentes. Las pérdidas corresponden a evaporación y consumo de personas.

Total aguas residuales vertidas

Aguas residuales vertidas	Unidad	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Volumen total de agua residual vertida (actividades administrativas y operativas)[114]	m^3	191.605	147.944	142.528	136.486	123.206	**118.469**
Variación anual	%	N/A	-22,8	-3,7	-4,2	-9,7	**-3,8**

Indicador de generación de aguas residuales por cliente al año:

Ítem	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Generación anual de aguas residuales para atender cada cliente (actividades operativas y administrativas)[115]	Litros/ cliente/ año	65,50	46,46	36,53	34,26	29,14	**27,57**
Variación anual	%	N/A	-28,0%	-21,4%	-6,2%	-15,4%	**-5,4%**

La reducción en la generación de aguas residuales anual para atender cada cliente acumulada a 2014 es del **57,9%.**

Logros principales

- Alcanzamos una reducción de **4.737**m^3 de agua correspondiente al **3,8%** menos respecto al año 2013 y que equivalen a **$9.973.220** ahorrados.
- Tuvimos una reducción del **5,4%** en el indicador de generación de aguas residuales para atender cada cliente y el **100%** de los vertimientos de aguas residuales se encuentran por debajo de valores límites fijados en la legislación ambiental.

[115] **Indicador propio** Generación de Aguas Residuales para atender cada cliente.
[116] **Indicador propio** Porcentaje de la operación integrada al paisaje.

Programa gestión del paisaje

Tenemos como meta para 2015 el **80%** de la infraestructura armonizada con el paisaje, para esto se realizan acciones como la pintura y lavado de armarios y postes, la mimetización de infraestructura y el cumplimiento legal en publicidad visual exterior.

Para el año 2009 el **12,2%** de la infraestructura de UNE se encontraba armonizada con el paisaje. **Para la vigencia 2014 el porcentaje de infraestructura armonizada con el paisaje es de 90%.**[116]

Programa de manejo del componente arbóreo

Para 2015 nuestra meta es que el 100% de las intervenciones arbóreas se realicen de forma integral. Realizamos acciones como la formulación e implementación de planes de manejo del componente arbóreo, la gestión de permisos de poda y tala de árboles en riesgo o afectación de la infraestructura de TIC y el establecimiento de las mejores prácticas para la intervención para el deterioro del arbolado.

Gestión	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Número de árboles podados[117]	10	19	5	28	13	**117**
Número de árboles talados[118]	10	13	19	54	28	**62**
Número de árboles sembrados[119]	10	19	90	123	85	**87**

En el Área metropolitana del Valle de Aburrá existen **tres cerros tutelares** que hacen parte del Sistema metropolitano de áreas protegidas, estos han sido intervenidos por UNE de acuerdo con los planes de manejo ambiental[120], así:

- En el **Cerro Nutibara**, tenemos un nodo de telecomunicaciones de **759.5 m²**.
- En los cerros **El Volador y La Asomadera** tenemos algunas **redes** (aéreas y subterráneas) de telecomunicaciones.

Durante 2014 participamos de la **Asamblea de signatarios del Pacto por los bósques de Antioquia** y ratificamos nuestro compromiso con la iniciativa. A 2014 el **100%** de las intervenciones arbóreas se realizan de forma integral.

Nuestros servicios se prestan principalmente en zonas urbanas **sin asentamiento de especies vegetales y animales en peligro de extinción** o en el listado de amenazadas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). En estas zonas no se han identificado recursos hídricos y hábitats que se vean afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía.

117 **Indicador propio** Número de árboles podados.
118 **Indicador propio** Número de árboles talados.
119 **Indicador propio** Número de árboles sembrados.
120 **G4-EN11** Descripción de terrenos/aguas adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alta valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.
G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

Programa gestión electromagnética

Para 2015 nuestra meta es tener el **100%** de los equipos empleados para la prestación de los servicios por debajo de los estándares máximos permisibles de exposición de personas a campos electromagnéticos en Colombia. Para lograrlo se realizan acciones como mantener el **100%** de los equipos empleados en los límites de exposición de personas a campos electromagnéticos, como lo establece el Decreto 195 de 2005[121].

En la actualidad, contamos con **3.705** antenas y las estaciones de telecomunicaciones a nivel nacional son consideradas **fuentes inherentemente conformes**, según el Artículo 3° de la Resolución 1645 de 2005 y el Decreto 195 de 2005.

Para el año 2014 el **100%** de los sitios de UNE se encuentran por debajo de los estándares máximos permisibles de exposición de personas a campos electromagnéticos en Colombia.

Programa gestión acústica

Nuestra meta para 2015 es que el **100%** de las instalaciones y equipos se encuentren por debajo de los estándares máximos permisibles de emisión de ruido expresados en decibeles dB(A). Para eso realizamos el monitoreo de los niveles de emisión (dB), la reubicación y sustitución de equipos, la implementación de apantallamientos y cabinas acústicas, y el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos asociados. Durante 2014 aplicamos la metodología Multicriterio establecida por la Compañía para hacer seguimiento a **28 sitios** a través de un tercero.

A la fecha venimos efectuando intervenciones para el control de ruido en las diferentes sedes de UNE y trabajando en la elaboración de un plan de cumplimiento para la normatividad ambiental de ruido. Para el año 2014 esta metodología presentó un resultado del **36%**.[122]

121 **Indicador propio** Porcentaje de los equipos empleados para la prestación de los servicios por debajo de los estándares máximos permisibles de emisiones radioeléctricas.

122 **Indicador propio** Porcentaje de las emisiones de ruido generadas por la Organización que están siendo gestionadas.

Programa gestión ambiental en proyectos, obras y actividades no licenciadas

Para 2015 tenemos como meta el **75%** de los contratos ejecutados (donde aplique la Guía Ambiental) con evaluación ambiental final, **mayor o igual al 95%** de cumplimiento.

Con el fin de gestionar los aspectos ambientales generados en obras, proyectos y actividades ejecutadas por UNE, el programa establece reglas claras para el contratista en relación el cumplimiento legal ambiental de las actividades que hacen parte de su objeto contractual. La herramienta que se incluye en los pliegos de contratación es la Guía Ambiental en Proyectos, Obras y Actividades no Licenciadas disponible en la página web de UNE **www.une.com.co**

En 2014 el **100%** de los contratos en los que aplica la Guía Ambiental cuentan con evaluación final mayor o igual al **95%** de cumplimiento.[123]

[123] **Indicador propio** Porcentaje de los contratos ejecutados donde aplica la Guía Ambiental cuentan con evaluación ambiental final mayor o igual al 95% de cumplimiento.

[124] **G4-EN34** Número de quejas sobre impactos ambientales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.

Mecanismos de interacción en materia ambiental

Para interactuar con nuestros grupos de interés, disponemos de medios en los que se puede presentar cualquier reclamación ambiental:

- **Facebook** https://www.facebook.com/UNEMejorjuntos
- **Twitter** @UNEMejorjuntos
- **Página web** corporativa www.une.com.co
- **Puntos de atención** que pueden ser consultados en www.une.com.co
- **Línea de atención** 01 8000 41 01 41
- **Buzón** en el sitio ambiental de la web corporativa
- **Bitácora ambiental** que realiza una gestión a las novedades (Reporte interno) y peticiones ambientales (Reporte externo) en todas las sedes.
- **Línea ética:** línea fija 01 8000 521 100
  E-mail: linea-etica@une.com.co

En 2014 recibimos y **resolvimos satisfactoriamente 7 reclamaciones** [124].

3. Gestión de la reducción de residuos, reutilización y reciclaje de equipos electrónicos

Contamos con iniciativas que ayudan a la disposición de aparatos eléctricos y electrónicos, gracias al apoyo de otras organizaciones y a la generación de conciencia en colaboradores y clientes sobre el impacto ambiental y social que generan estos residuos.

Programa manejo integral de residuos sólidos

Nuestra meta para 2015 es la **reducción del 15%** en la generación anual de residuos para atender cada cliente y realizar un aprovechamiento del **80%** del total de residuos generados por la operación de la Compañía.

En este programa hacemos la **separación** de residuos en la fuente, la **recuperación** y **reacondicionamiento de equipos electrónicos**, aprovechamiento y tratamiento de residuos peligrosos, participación en sistemas pos consumo, gestión ambiental de subastas de excedentes, validación de requisitos ambientales para la venta de residuos y registro, y declaraciones ante autoridades ambientales de RESPEL y PCB´s.

Cifras de residuos generados durante los últimos años

Tipo de residuo generado	2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%
Total residuos	**989.554**	**-**	**954.065**	**-**	**1.081.952**	**-**	**1.304.385**	**-**	**1.273.085**	**-**	**1.363.222**	**-**
Variación anual	**N/A**	**N/A**	**-35.489**	**-3,6%**	**127.887**	**13,4%**	**222.433**	**20,6%**	**-31.300**	**-2,4%**	**89.746**	**7,0%**
Reciclables no peligrosos	720.485	72,8%	602.984	63,2%	795.174	73,5%	789.680	60,5%	624.037	49,0	**792.130**	**26,9%**
Biodegradables	23.120	2,3%	43.932	4,6%	57.907	5,4%	100.065	7,7%	85.195	6,7%	**113.831**	**8,4%**
Ordinarios e inertes	114.008	11,5%	114.094	12,0%	59.758	5,5%	82.305	6,3%	97.258	7,6%	**125.239**	**9,2%**
Especiales	42.192	4,3%	85.847	9,0%	108.871	10,1%	259.751	19,9%	407.000	32,0%	**251.599**	**18,5%**
Peligrosos	89.749	9,1%	107.208	11,2%	60.242	5,6%	72.584	5,6%	59.596	4,7%	**80.423**	**5,9%**

Se transportaron **80.033 kilos** de residuos peligrosos y **251.599 kilos** de residuos especiales. En 2014 se trataron **2.543 kilos** de residuos peligrosos y no se exportaron residuos o desechos peligrosos [125].

[125] **G4-EN25** 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.

Residuos generados por tipo de gestión final

Tipo de gestión final[126]	2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%	kg	%
Total residuos	**989.554**	**100,0%**	**954.065**	**100.0%**	**1.081.952**	**100,0%**	**1.304.385**	**100,0%**	**1.273.085**	**100.0%**	**1.363.222**	**100.0%**
Aprovechamiento[127]	**872.533**	**88,2%**	**838.971**	**87.9%**	**1.015.352**	**93,8%**	**1.214.531**	**93,1%**	**1.174.214**	**92.2%**	**1.214.464**	**89,1%**
Tratamiento	3.013	0,3%	1.000	0,1%	6.842	0,6%	7.548	0,6%	1.613	0.1%	**2.543**	**0,2%**
Disposición final	114.008	11,5%	114.094	12,0%	59.758	5,5%	82.305	6,3%	97.258	7,6%	**146.034**	**10,7%**
Almacenamiento	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	**0**	**0,0%**

Variación del indicador de generación de residuos por cliente al año

Ítem	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Residuos sólidos generados	Kg	**988.810**	**948.750**	**1.081.953**	**1.304.385**	**1.273.085**	**1.363.222**
Generación de residuos sólidos para atender cada cliente (actividades operativas y administrativas)[128]	Kg/ cliente/ año	0,330	0,300	0,277	0,327	0,301	**0,317**
Variación anual del indicador	%	N/A	-10,1%	-7,4%	18,1%	-8,5%	**5,4%**

La reducción en la generación de residuos anual para atender cada cliente acumulada a 2014 es del **4,8%.**

[126] **GRI4 EN23** Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.
[127] **Indicador propio** Porcentaje de aprovechamiento del total de residuos generados por la operación.
[128] **Indicador propio** Indicador de generación de residuos por cliente. Para el cálculo del indicador se utiliza la generación anual de residuos y los clientes atendidos a 31 de diciembre de 2014.

Reutilización de equipos

Los equipos reacondicionados poseen las mismas condiciones funcionales que los equipos nuevos y pueden ser utilizados nuevamente por los clientes

Tipo de residuo	2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	Unidades	%	Unidades	%	Unidades	%	Unidades	%	Unidades	%	Unidades	%
Total Equipos CPE puestos en el mercado	**313.324**	100,0%	**371.415**	100,0%	**634.280**	100,0%	**729.638**	100,0%	**544.467**	100,0%	**919.587**	100,0%
Equipos Nuevos	**251.877**	80,39%	**223.394**	60,15%	**523.416**	82,52%	**586.463**	80,38%	**335.307**	61,58%	**644.065**	70,00%
Equipos recuperados	**61.447**	19,61%	**148.021**	39,85%	**110.864**	17,48%	**143.175**	19,62%	**209.160**	38,42%	**275.522**	30,00%
Porcentaje de reuso de equipos	19,61%		39,85%		17,48%		19,62%		38,42%		**30,00%**	
Tipos de referencias de equipos contabilizados	25		28		37		46		46		**61**	

Para la prestación de los servicios de TIC se utilizan equipos CPE nuevos y reacondicionados. En 2014 el **30,00%** de los equipos puestos en el mercado son equipos reacondicionados-reusados[129].

[129] **Indicador propio** Porcentaje de equipos CPE reacondicionados.

Derrames significativos en el 2014

Sede	Mes	Descripción del derrame	Cuantificación del derrame
Nodo Chinchiná	Enero 2014	ACPM que fue contenido en dique de contención.	50 Kg de residuos
Central San Javier	Junio 2014	Electrolito ácido de batería (ácido sulfúrico aproximadamente al 45% de concentración).	83 Kg de residuos
TOTAL derrames significativos [130]		**133 Kg de residuos**	

Estos derrames **no generaron lesiones a personas, ni contaminaron** los suelos y aguas. Las medidas preventivas por parte del contratista al igual que los kit de derrames con los que se cuenta en cada sitio fueron fundamentales para atender de manera oportuna estos eventos.

Logros principales

- Logramos un aprovechamiento del **89,1%** (**1.214 toneladas**) de residuos.[131]
- Realizamos la venta de **854 toneladas** de residuos aprovechables con ingresos por **$1.141 millones.**
- Recuperamos y reacondicionamos **253.457 equipos CPE** con ahorros de **$22.174 millones,** por la no compra de equipos nuevos.
- Realizamos **8 auditorías** ambientales gestores de residuos peligrosos y no peligrosos[132] e hicimos el acompañamiento técnico a siete (**7**) gestores de RAEE en Colombia, mejorando la capacidad instalada del país.

4. Acciones emprendidas frente al cambio climático

Consideramos relevante **la reducción de la emisión de gases efecto invernadero** por lo que desde 2009 trabajamos en temas como el programa **Emisiones Atmosféricas (PEA)** y el inventario de **Gases Efecto Invernadero – GEI** (huella de carbono alcance 1, 2 y 3).

130 **G4-EN28** Número total y volumen de derrames significativos.
131 **Indicador propio** Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
132 **Indicador propio** Número de auditorías ambientales realizadas a gestores de residuos peligrosos, no peligrosos y especiales.

Programa Emisiones Atmosféricas (PEA)

Para este programa nuestra meta en 2015 es **reducir en un 25%** la emisión de gases efecto invernadero - GEI para atender cada cliente (con alcance 1 y alcance 2) y que el **100%** de fuentes fijas (plantas eléctricas) y móviles (vehículos) con emisión de contaminantes a la atmósfera se encuentran **por debajo de estándares máximos admisibles**.

NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire[133]

Tipo de equipos	Emisiones	2013	2014
Plantas de emergencia, vehículos y motos	**NO_x (Kg/año)**	6.027,5	**4.915,9**
	SO_x (Kg/año)	70,5	**61,2**
	PM10 (Kg/año)	574,7	**574,7**

A 2014 el **95,5%** de las fuentes fijas (**plantas eléctricas**) y móviles (**vehículos**) se encuentran por debajo de estándares máximos admisibles.

Inventario de gases efecto invernadero – GEI

En 2014 se mantuvo el inventario de gases alcance 1, 2 y 3. Tomamos como base para el cálculo el Protocolo de Gases Efecto Invernadero World Business Council for Sustainable Development y World Resources Institute WRI, que en su última versión revisada aclaró: "Las emisiones de GEI no cubiertos por el Protocolo de Kioto, como CFCs, NOx, etc., no deben incluirse en el alcance 1, pudiendo ser reportadas de manera separada"; por lo tanto en los resultados del año 2014 no se incluyen como parte de las emisiones alcance 1.

Ítem	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Emisiones alcance 1[134]	Ton CO_2 Eq	1.201	1.634	1.029	1.339	1.339	**793**
Emisiones alcance 2[135]	Ton CO_2 Eq	11.745	12.396	7.379	10.986	16.300	**18.576**
Huella de carbono (alcance 1 + alcance 2)[136]	Ton CO_2 Eq.	**12.946**	**14.030**	**8.408**	**12.325**	**17.639**	**19.369**
Variación anual Huella de Carbono	%	NA	8,4	-40,1	46,6	43,1	**9,8**

[133] **G4-EN21** NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire.
[134] **G4-EN15** Gases de efecto invernadero Alcance 1.
[135] **G4-EN16** Energía indirecta gases de efecto invernadero Alcance 2.
[136] **G4-EN19** Reducciones de gases efecto invernadero.

Variación del indicador de kg CO_2 equivalente por cliente

Ítem	Unidades	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Emisiones alcance 1 y 2 para atender cada cliente (actividades operativas y administrativas)[137]	Kg CO_2 Eq./cliente/año	4,01	4,41	2,16	3,09	4,17	**4,51**
Variación anual del indicador emisiones alcance 1 y 2 por cliente	%	NA	10,0	-51,0	43,6	34,3	**8,1**

Las emisiones alcance 1 y 2 para atender cada cliente acumulada a 2014 se incrementaron en **12,5%.**

Emisiones alcance 3

Ítem	Servicios utilizados	2013	2014
Emisiones por consumo de energía eléctrica en CPE de clientes (Ton CO_2 eq.)[138]	Voz (Fija + otras), Televisión, Internet (BA), Movilidad (Int 3G y 4G)	25.798[139]	**34.402**[140]

Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono

Ítem	Unidades	2010	2011	2012	2013	2014
Fugas de refrigerante tipo HCFC-22[141]	Kg	79,8	85,3	184,0	359,3	**73,03**
Variación	%	N/A	6,9	115,7	95,3	**-79,7**

Nota: Algunos equipos se han reemplazado usando refrigerante R-410 a (refrigerante libre de cloro y bromo).

137 **G4-EN18** Intensidad de gases efecto invernadero.
138 **G4-EN17** Energía indirecta gases de efecto invernadero Alcance 3.
139 Emisiones correspondientes a 134.363 MWh de energía eléctrica consumida por 1.908.897 CPE.
140 Emisiones correspondientes a 172.011 MWh de energía eléctrica consumida por 1.929.208 CPE.
141 **G4-EN20** Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.

5. Reducción de la huella medioambiental de los consumidores

Impactos ambientales positivos de las TIC

En el marco de la gestión de los aspectos ambientales positivos generados por la Compañía, específicamente en lo que se refiere al uso de las (TIC), **desarrollamos una propuesta para el monitoreo remoto del ruido ambiental**, a partir del uso intensivo de las TIC que involucran estaciones remotas con conectividad y plataforma de visibilidad **para ser ofertada** en el marco de la vertical ambiental de ciudades inteligentes.

142 **Indicador propio** Descripción de iniciativas de reducción de huella ambiental consumidores.
143 Cien (100) ecopuntos equivale a la carga ambiental anual de un ciudadano europeo promedio (8,33 ecopuntos /mes).

Producción y consumo sostenible[142]

Para la reducción de la huella ambiental de los consumidores realizamos el análisis de ciclo de vida para los servicios de Internet 4G Fijo e Internet Banda Ancha Fijo. Utilizamos la metodología ecoindicadores EE 99 que incluye el análisis de las variables como la afectación a la salud humana, el uso de recursos y el impacto en los ecosistemas. Como conclusión, el Internet 4G Fijo presenta 80,8 ecopuntos[143] menos que el servicio de Internet Banda Ancha Fijo, por consiguiente el servicio 4G Fijo tiene un menor impacto ambiental que el Banda Ancha Fijo.

Adicionalmente hicimos el análisis de ciclo de vida para el servicio de Internet Banda Ancha Fijo, **en el que tuvimos como resultado 0,68 ecopuntos menos gracias a la gestión ambiental desarrollada actualmente.**

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Uso seguro de los productos y servicios	Privacidad del cliente	Gestión de Seguridad de la Información **Pág. 153**	**G4-PR8** Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2014 no se identificaron reclamaciones con respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes.	
Integridad y Transparencia	Corrupción	Gestión ética **Pág. 150**	**G4- SO3** Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	**Pág. 150 y 152**	✓ **Pág. 238**
Accesibilidad y apropiación de TIC	N/A	Mercados servidos **Pág. 11**	**Indicador organizacional** • Población potencial a atender por municipios.	**Pág. 12**	
			Indicador organizacional • Municipios a los que se llega con productos y/o servicios.	**Pág. 12**	
Experiencia del cliente	Etiquetado de productos y servicios	Un compromiso con la experiencia del cliente **Pág. 30**	**G4- PR5** Resultados de encuestas de satisfacción al cliente.	**Pág. 30**	
Integridad y Transparencia	N/A	Evaluación de desempeño en materia de transparencia y reputación **Pág. 154**	**Indicador organizacional** * Resultados del índice de transparencia.	**Pág. 154**	✓ **Pág. 238**
	N/A		**Indicador organizacional** * Resultados medición de MERCO.		✓ **Pág. 238**
Cadena de suministro responsable	N/A	Compras responsables, satisfacción y desarrollo de proveedores **Pág. 139**	**Indicador organizacional** * Número total de proveedores.	**Pág. 140**	✓ **Pág. 238**
	N/A		**Indicador organizacional** * Indicador de compras por cuantía.	**Pág. 140**	✓ **Pág. 238**
Cadena de suministro responsable	N/A	Compras responsables, satisfacción y desarrollo de proveedores **Pág. 139**	**Indicador organizacional** * Descripción del programa de desarrollo de proveedores.	**Pág. 141**	
	N/A		**Indicador organizacional** * Descripción de iniciativas de compras responsables.	**Pág. 141**	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Laboral	Empleo	Selección del talento humano **Pág. 175**	**Indicador organizacional** * Número de procesos internos- promociones. * Número de procesos externos. * Número de profesionales y tecnologos. en formación. * Número de aprendices UNE.	**Pág. 175 y 176**	**Pág. 238**
			G4-LA1 Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	**Pág. 177**	**Pág. 238**
Laboral	Entrenamiento y educación	Desarrollo profesional **Pág. 178**	**Indicador organizacional** * Número de personas formadas y número de horas en la escuela de administración. * Número de personas formadas y número de horas en la escuela técnica. * Número de personas formadas y número de horas en la escuela comercial. * Número de personas formadas y número de horas en la escuela de humanidades. * Número de estudiantes plataforma de aprendizaje virtual. * Número de estudiantes que participaron en encuentros de conocimiento. * Número de colaboradores con salidas al exterior con fines formativos.	**Pág. 179-180**	**Pág. 238**
			G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado, por genero y desglosado por categoría de empleado.	**Pág. 180**	**Pág. 238**

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Laboral	Administración de relaciones laborales, remuneración igualitaria para hombres y mujeres, salud y seguridad en el trabajo	Protección de los derechos de los trabajadores **Pág. 183**	**G4-LA4** Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	* Los cambios operativos que se puedan presentar al interior de la empresa son informados a los empleados impactados con un tiempo adecuado salvaguardando el prinicpio de mutuo acuerdo y velando porque no afecte la prestación del servicio. * En cumplimiento de lo declarado en la legislación laboral, los preavisos relacionados con contrato de trabajo se ejecutan en los términos establecidos en ésta.	
			G4-LA5 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	**Pág. 183**	
			G4-LA6 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por genero.	* En UNE no se presentaron casos de víctimas mortales en accidentes laborales dentro del grupo de vinculados, en el caso de los contratistas se presentaron 2 en el año 2014. * El índice de lesiones fue de 5,5 trabajadores. No existieron lesiones graves ni mortales, siendo la caída desde la propia altura la primera causa de lesión. Por otro lado, el Índice de días perdidos en hombres fue de 61,9 días, debido a accidentes originados en deportes y tránsito vehicular, y en mujeres de 5,9 días originados por pequeños esguinces debido a caídas desde su propia altura. Finalmente, el ausentismo por accidentes laborales corresponde solo al 0,3% del total de días perdidos. Las principales causas de ausentismo son las enfermedades respiratorias y las de origen osteo-muscular y reumatológico. En 2014 solo se presentó un caso de enfermedad profesional.	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Laboral	Administración de relaciones laborales, remuneración igualitaria para hombres y mujeres, salud y seguridad en el trabajo	Protección de los derechos de los trabajadores **Pág. 183**	**G4-LA7** Trabajadores con alta incidencia o alta riesgo de enfermedad relacionado con su ocupación.	* Para el año 2014 se encontró un 3,2% de población (28 personas) con mayor probabilidad de riesgo disergonómico. Esto muestra una disminución de 0,8 puntos respecto del año 2013. En este sentido, UNE cuenta con un programa de prevención de este riesgo en el cual evalúa cada empleado en su puesto y se dan recomendaciones de corrección y prevención. * UNE aplica eficientemente la normatividad nacional en la materia y además cuenta con un convenio para la atención general en salud (patologías con origen común), denominado Fondo Médico Quirúrgico que provee beneficios extras en materia de POS a una parte de los empleados.	
			G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	UNE realiza la gestión de la seguridad y salud en el trabajo con base en las normatividad colombiana, las convenciones sindicales no contemplan acuerdos sobre este tema. **Pág. 183**	
			G4-LA13 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	La relación entre el salario base y la remuneración de acuerdo a la categoria de colaboradores es: En directivos hombres de 52% y directivos mujeres de 65%; a nivel de profesionales hombres de 36% y mujeres de 37%; en cuanto a asistentes, los hombres 42% y mujeres 48%; en cuanto al tema de sostenimiento la relación parte del 60% para los hombres y el 0% para las mujeres.	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Satisfacción del empleado	Empleo, entrenamiento y educación	Satisfacción del empleado **Pág. 178 - 184**	**G4-LA2** Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	**Pág. 187**	**Pág. 238**
			G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	**No se reporta.**	
			G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	**Pág. 184**	**Pág. 238**
			Indicador organizacional * Número de directivos que participaron en el programa de fortalecimiento del estilo de Dirección UNE.	**Pág. 185**	**Pág. 238**

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Satisfacción del empleado	Empleo, entrenamiento y educación	Satisfacción del empleado **Pág. 184 y 187**	**Indicador organizacional** * Número de acompañamientos a equipos de trabajo. * Número de horas de intervención acompañamientos equipo de trabajo.	**Pág. 186**	**Pág. 238**
			Indicador organizacional * Número de planes de mejoramiento de clima. * Número de personas impactadas por planes de mejoramiento de clima.	**Pág. 184**	**Pág. 238**
Innovaciónde los productos y servicios	N/A	Innovación abierta **Pág. 160**	**Indicador organizacional** * Descripción de los programas de innovación que apoya UNE.	**Pág. 160**	**Pág. 238**
			Indicador organizacional * Dinero total invertido en programas de innovación apoyados por UNE.	En el 2014 UNE se enfocó en la ejecución de los recursos obtenidos por regalías en el año 203 para proyectos de Telesalud. Ver **Pág. 162**	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Innovaciónde los productos y servicios	N/A	Contribución al desarrollo de ciudades inteligentes **Pág. 164**	**Indicador organizacional** * Descripción de iniciativas de ciudades inteligentes.	**Pág. 164**	**Pág. 238**
		Desarrollo de productos y soluciones innovadoras **Pág. 163**	**Indicador organizacional** * Descripción de los desarrollos de productos y soluciones innovadoras.	**Pág. 163**	**Pág. 238**
Accesibilidad y Apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Desempeño económico de las comunidades locales	Apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación **Pág. 166**	**G4-SO1** Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	**Pág. 166**	**Pág. 238**
			G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.	**Pág. 166**	**Pág. 238**
			Indicador organizacional * Dinero total invertido en apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.	**Pág. 166**	**Pág. 238**

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Uso seguro de los productos y servicios	Desempeño económico de las comunidades locales	Uso responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación **Pág. 169**	**G4-SO1** Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	**Pág. 166**	✓ **Pág. 238**
			G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.	**Pág. 166**	✓ **Pág. 238**
			Indicador organizacional * Dinero total invertido en uso responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.	**Pág. 166**	✓ **Pág. 238**
Apoyo al desarrollo económico y social		Apoyo al desarrollo económico y social **Pág. 171**	**G4-SO1** Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	**Pág. 171**	
			G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.	**Pág. 171**	
			Indicador organizacional * Dinero total invertido en programas de desarrollo económico y social.	**Pág. 166**	✓ **Pág. 238**

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Medio Ambiente	Energía	Eficiencia energética y uso de energías renovables **Pág. 190**	**G4-EN3** Consumo de energía en la organización.	**Pág. 192**	✓ **Pág. 238**
			G4-EN4 Consumo de energía por fuera de la organización.	**Pág. 193**	✓ **Pág. 238**
			G4-EN5 Intensidad energética.	**Pág. 193**	✓ **Pág. 238**
			G4-EN6 Reducciones en el consumo de energía.	**Pág. 193**	✓ **Pág. 238**
			G4-EN7 Reducción en requerimiento de energía de productos y servicios.	No se reporta / no se cuenta con información suficiente para el cálculo del indicador.	
Medio Ambiente	Emisiones	Acciones emprendidas frente al cambio climático **Pág. 207**	**G4-EN15** Gases efecto invernadero (Alcance 1).	**Pág. 208**	✓ **Pág. 238**
			G4-EN16 Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	**Pág. 208**	
			G4-EN17 Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 3).	**Pág. 209**	
			G4-EN18 Intensidad gases efecto invernadero.	**Pág. 209**	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Medio Ambiente	Emisiones	Acciones emprendidas frente al cambio climático **Pág. 207**	**G4-EN19** Reducciones de gases efecto invernadero.	**Pág. 208**	
			G4-EN20 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	**Pág. 209**	
			G4-EN21 NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire.	**Pág. 208**	
Medio Ambiente	Materiales Agua Biodiversidad Vertimientos Cumplimiento Mecanismo de denuncia ambiental	Despliegue responsable de la red **Pág. 193**	**Indicador organizacional** * Consumo de papel en Kg.	**Pág. 194**	
			Indicador organizacional * Número de clientes inscritos en Factura Web.	**Pág. 194**	
			G4-EN1 Materiales por peso y volumen.	**Pág. 195**	
			G4-EN2 Porcentaje de materiales usados que son reciclados.	**Pág. 195**	
			Indicador organizacional * Consumo de agua por cliente.	**Pág. 197**	**Pág. 238**

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Medio Ambiente	Materiales Agua Biodiversidad Vertimientos Cumplimiento Mecanismo de denuncia ambiental	Despliegue responsable de la red **Pág. 193**	**G4-EN8** Consumo de agua total por fuente.	**Pág. 196**	**Pág. 238**
			G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Dado que el consumo de agua en UNE obedece a labores administrativas de baja demanda y que estos sitios están dentro de la cobertura de las empresas de servicios públicos que suministran este recurso, no consideramos que su uso afecte las fuentes de agua en forma significativa.	
			G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	**Pág. 196**	
			Indicador organizacional * Porcentaje de la operación integrada al paisaje.	**Pág. 199**	
			G4-EN11 Descripción de terrenos/aguas adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alta valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	**Pág. 200**	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Medio Ambiente	Materiales Agua Biodiversidad Vertimientos Cumplimiento Mecanismo de denuncia ambiental	Despliegue responsable de la red **Pág. 193**	**G4-EN12** Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alta valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	**Pág. 200**	
			G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	**Pág. 200**	
			G4-EN14 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Nuestros servicios se prestan principalmente en zonas urbanas sin asentamiento de especies vegetales y animales en peligro de extinción o en el listado de amenazadas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).	
			Indicador organizacional * Número de arboles sembrados.	**Pág. 200**	
			Indicador organizacional * Número de arboles podados.	**Pág. 200**	
			Indicador organizacional * Número de arboles talados.	**Pág. 200**	
			G4-EN22 Vertidos totales de aguas residuales, por su calidad y destino.	**Pág. 198**	**Pág. 238**
			Indicador organizacional * Porcentaje de los sitios que poseen sistemas de tratamiento propios que cumplen a cabalidad la norma de vertimientos vigente.	**Pág. 198**	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Medio Ambiente	Materiales Agua Biodiversidad Vertimientos Cumplimiento Mecanismo de denuncia ambiental	Despliegue responsable de la red **Pág. 193**	**Indicador organizacional** * Generación de aguas residuales por cliente año.	**Pág. 199**	**Pág. 238**
			Indicador organizacional * Pocentaje de los equipos empleados para la prestación de los servicios por debajo de los estándares máximos permisibles de emisiones radioeléctricas.	**Pág. 201**	
			Indicador organizacional * Pocentaje de las emisiones de ruido generadas por la organización que están siendo gestionadas.	**Pág. 201**	
			Indicador organizacional * Pocentaje de los contratos ejecutados donde aplica la Guía Ambiental cuentan con evaluación ambiental final mayor o igual al 95% de cumplimiento.	**Pág. 202**	
			G4-EN24 Número total y volumen de derrames significativos.	**Pág. 207**	
			G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Las zonas de cobertura de nuestro negocio no se han identificado recursos hídricos y hábitats que se vean afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía.	
			G4-EN29 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el periodo de reporte no se recibieron multas, sanciones, entre otras, relacionadas con temas ambientales como resultado del desarrollo de sus actividades.	
			G4-EN34 Número de quejas sobre impactos ambientales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	**Pág. 202**	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Medio Ambiente	Residuos, productos y servicios	Gestión de la reducción de residuos, reutilización y reciclaje de equipos electrónicos **Pág. 204**	**Indicador organizacional** * Porcentaje de aprovechamiento del total de residuos generados por la operación.	**Pág. 205**	
			Indicador organizacional * Indicador de generación de residuos por cliente.	**Pág. 205**	**Pág. 238**
			G4-EN23 Peso total de residuos, por tipo y metodo de disposición.	**Pág. 205**	
			G4-EN25 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.	**Pág. 204**	
			Indicador organizacional * Número de auditorías ambientales realizadas a gestores de residuos peligrosos y especiales.	**Pág. 207**	
			Indicador organizacional * Número de auditorías ambientales realizadas a gestores de residuos no peligrosos.	**Pág. 207**	
			G4-EN28 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	**Pág. 207**	

Tablas GRI • Indicadores específicos

Asunto relevante empresa	Tema GRI	Enfoque de gestión Por qué es importante Cómo se gestiona	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Medio Ambiente	Residuos, productos y servicios	Gestión de la reducción de residuos, reutilización y reciclaje de equipos electrónicos **Pág. 203**	**Indicador organizacional** * Porcentaje de equipos CPE reacondicionados.	**Pág. 206**	
			Indicador organizacional * Número de equipos portátiles y de escritorio entregados a computadores por educar.	En 2014 no se entregaron equipos a Computadores para Educar.	
Medio Ambiente	N/A	Reducción de la huella ambiental consumidores **Pág. 210**	**Indicador organizacional** * Descripción de iniciativas de reducción de huella ambiental consumidores.	**Pág. 210**	
			Indicador organizacional Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	**Pág. 190**	

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Estrategia y análisis	**G4-1** Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	**Pág. 5-8**	
	G4-2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	**Pág. 5-8**	
Perfil de la Organización	**G4-3** Reporte el nombre de la organización.	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	✓ **Pág. 238**
	G4-4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	**Pág. 14**	✓ **Pág. 238**
	G4-5 Reporte la localización de la casa matriz.	**Pág. 11**	✓ **Pág. 238**
	G4-6 Reporte el número de paises donde opera la empresa y el nombre de los paises donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	UNE cuenta con operación nacional la cual se subdivide en Regionales. Ver **Pág. 13**	✓ **Pág. 238**
	G4-7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	**Pág. 11**	✓ **Pág. 238**
	G4-8 Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	**Pág. 11**	✓ **Pág. 238**
	G4-9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: * Número de empleados. * Número total de operaciones. * Ventas netas o ingresos. * Cantidad de productos o servicios que ofrece.	**Pág. 12**	✓ **Pág. 238**

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Perfil de la Organización	**G4-10** Reportar la siguiente información laboral: * Reporte el número total de empleados por contrato y genero. * Reporte el número total de empleados por región y genero.	Pág. 174	Pág. 238
	G4-11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Pág. 182	Pág. 238
	G4-12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	Pág. 40	
	G4-13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	Pág. 15	Pág. 238
	G4-14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág. 190	
	G4-15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Pág.166 y 190	
	G4-16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 17	

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Identificación de aspectos materiales y limites	**G4-17** Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	No se reportan estados financieros consolidados.	Pág. 238
	G4-18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Pág. 134	Pág. 238
	G4-19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Pág. 134	Pág. 238
	G4-20 Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Pág. 134	Pág. 238
	G4-21 Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	Pág. 135	Pág. 238
	G4-22 Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Pág. 4	Pág. 238
	G4-23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	Pág. 4	Pág. 238

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Grupos de interés	**G4-24** Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	**Pág. 135**	
	G4-25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	**Pág. 135**	
	G4-26 Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	**Pág. 136**	
	G4-27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	**Pág. 136**	
Perfil del reporte	**G4-28** Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	**Pág. 3**	✓ **Pág. 238**
	G4-29 Fecha más reciente del informe anterior.	**Pág. 3**	✓ **Pág. 238**
	G4-30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	**Pág. 3**	✓ **Pág. 238**
	G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	**Pág. 4**	
	G4-32 Reporte la opción "De conformidad" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	**Pág. 3**	✓ **Pág. 238**
	G4-33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	Se realizó una verificación interna del reporte por parte de la Vicepresidencia de Auditoria, de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría Interna Este ejercicio permitió la verificación de la metodología aplicada, del análisis de materialidad de la Compañía para el año de reporte, de la información presentada por los enlaces que participan en la elaboración del mismo y del cumplimiento de la opción esencial sugerido por la Guía GRI-G4. Ver **Pág. 238**	

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Gobierno	**G4-34** La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algun comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Pág. 145	Pág. 238
	G4-35 Reportar el proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales de la alta dirección a los altos ejecutivos y otros empleados.	Pág. 145	
	G4-36 Reportar si la organización ha seleccionado una posición o posiciones ejecutivas con responsabilidad de temas económicos, ambientales y sociales, y si esta posición reporta directamente a la alta dirección.	Pág. 145	
	G4-37 Reportar los procesos de consulta que existen entre los grupos de interés y la alta dirección en temas económicos, ambientales y sociales. Si las consultas son delegadas, describir a quién se delega y cómo es el proceso de retroalimentación con la alta dirección.	Pág. 145	
	G4-38 Reportar la composición de la alta dirección y sus comités: * Ejecutivos y no ejecutivos. * Independientes. * Duración del mandato. * Género. * Miembros de minorías. * Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	Pág. 146 No se cuenta con miembros del género femenino en la Junta Directiva.	Pág. 238
	G4-39 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	El representante legal de UNE no puede desempeñarse como presidente de la Junta Directiva. Ninguno de los integrantes, incluyendo a su Presidente, ocupan cargos ejecutivos en la Compañía.	

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Gobierno	**G4-40** Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo: * Ejecutivos y no ejecutivos. * La diversidad es considerada. * La independencia es considerada. * La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. * Los accionistas se ven involucrados.	Los miembros de la Junta Directiva tienen competencia profesional, idoneidad y reconocida solvencia moral, y en todo caso, al menos dos (2) de ellos tendrán el carácter de Independientes.	
	G4-41 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	**Pág. 151**	**Pág. 238**
	G4-42 Reportar el rol del máximo organo de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización del proposito, valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas a impactos económicos, sociales y ambientales.	**Pág. 145**	
	G4-43 Reportar las medidas tomadas para desarrollar y fortalecer el conocimiento de los miembros del máximo órgano de gobierno en temas económicos, sociales y ambientales.	**No se reporta**	
	G4-44 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, con respecto al desempeño económico, social y ambiental. Indicar si esta evaluación se realiza de forma independiente o no y la frecuencia de la misma.	El Reglamento Interno de la Junta Directiva establece los mecanismos de autoevaluación de sus miembros, cuyos resultados serán informados por el presidente a la Asamblea de Accionistas. El Reglamento Interno puede ser consultado en www.une.com.co	
	G4-45 Reportar el rol del máximo organo de gobierno en la identificación y administración de impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.	El área de gestión de Sostenibilidad y la gerencia de Comunicaciones externas son las encargadas de incorporar los aspectos económicos, sociales y ambientales en el informe de gestión y sostenibilidad para posterior aprobación de la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas.	

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Gobierno	**G4-46** Reportar el rol del máximo organo de gobierno en revisar la efectividad del sistema de gestión de riesgos para temas económicos, sociales y ambientales.	Pág. 145	Pág. 238
	G4-47 Reportar la frecuencia con la cual el máximo organo de gobierno revisa impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	Pág. 145	Pág. 238
	G4-48 Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	Pág. 145	Pág. 238
	G4-49 Reportar el proceso para comunicar temas críticos al máximo órgano de gobierno.	El proceso de transmisión de las preocupaciones importantes lo realiza los directivos de primer nivel de acuerdo a la dinámica de los asuntos que tienen bajo su responsabilidad.	
	G4-50 Reportar la naturaleza y el número total de temas críticos que fueron comunicados al máximo órgano de gobierno y los mecanismos usados para analizarlos y resolverlos.	Pág. 148	
	G4-51 Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos: * Pago fijo o variable asociado a desempeño. * Pago fijo o variable asociado a acciones. * Pago fijo o variable asociado a bonos. * Pago de terminación. * Reportar cómo para la remuneración de la junta directiva y los altos ejecutivos se tienen en cuenta el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales.	La remuneración de los miembros de la Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, en atención a criterios objetivos de carácter empresarial.	
	G4-52 Reportar el proceso para determinar la remuneración. Indicar si existen consultores encargados de determinarla.	No existen consultores externos encargados de determinar la remuneracíon de la Junta Directiva.	

Tablas GRI • Contenidos básicos generales

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Gobierno	**G4-53** Si aplica, reportar cómo las opiniones de los grupos de interés son tenidas en cuenta en la remuneración, incluidos los resultados de votaciones de políticas y propuestas de remuneración.	Por la naturaleza de la organización, las opiniones de los grupos de interés no se tienen en cuenta al momento de definir la remuneración de la Junta Directiva.	
	G4-54 Reportar la tasa anual de compensación del más alto cargo de la organización frente a la mediana anual de compensación de todos los empleados.	La relación entre el salario promedio anual de la persona mejor pagada en UNE EPM Telecomunicaciones S.A. fue 5,82 veces mayor que el promedio de los salarios anuales del resto de los colaboradores durante el 2014.	
	G4-55 Reportar la tasa de porcentaje de crecimiento de la compensación anual del más alto cargo de la organización frente a la mediana del porcentaje de crecimiento de la compensación anual de todos los empelados.	El incremento del salario de la persona mejor pagada en UNE EPM Telecomunicaciones S.A. entre el 2013 y el 2014 fue 2,03 veces mayor que el incremento del salario promedio del resto de colaboradores.	
Ética e integridad	**G4-56** Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	**Ver el Código de ética**	✓ **Pág. 238**
	G4-57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	**Pág. 150**	✓ **Pág. 238**
	G4-58 Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	**Pág. 150**	✓ **Pág. 238**

Tablas GRI • Indicadores de suplemento

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Cumplimiento Regulatorio	**IO1** Inversiones de Capital en la infraestructura de red, por países o regiones	**Pág. 31**	
Seguridad y salud	**IO3** Prácticas para asegurar la seguridad y salud del personal de campo involucrado en la instalación, operaciones y mantenimiento de mástiles, estaciones base, cables y otras estructuras externas. Relatar temas de seguridad y salud incluidos trabajo en altura, shok eléctrico, exposición a EMF y campos de frecuencia de radio, y exposición a sustancias químicas peligrosas.	**Pág. 183**	
	IO4 Cumplimiento con los estándares de exposición a radiofrecuencia(RF) de las emisiones de terminales con respecto al ICNIRP(Comisión Internacional de protección ante radiaciones no ionizantes)	De acuerdo a la normatividad colombiana Decreto 195 de 2005 y Resolución 1645 de 2005 los niveles de emisiones de los servicios que hoy se prestan bajo la tecnología inhalámbrica son catalogados inherentemente conformes, en este sentido dan cumpliemiento a los niveles establecido a nivel internacional en el marco de esta normatividad.	
	IO5 Cumplimiento con las guías de exposición a radiofrecuencia(RF) de las emisiones procedentes de estaciones base con respecto al ICNIRP		
Infraestructura	**IO7** Políticas y prácticas con respecto a la ubicación de antenas y emplazamientos de transmisión incluidas las consultas a las partes interesadas, compartición de emplezamientos e iniciativas para disminuir el impacto visual. Describir la manera de evaluar las consultas y su cuantificación, donde sea posible.	UNE cuenta con un programa de mimetización y camuflaje de estaciones de telecomunicaciones para dar cumplimiento al decreto 676 del 2011, esta gestión se encuentra incluida dentro de los elementos del programa de paisaje.	

Tablas GRI • Indicadores de suplemento

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Reducción de la brecha digital	**PA1** Políticas y prácticas que permitan el desarrollo de las infraestructuras de telecomunicación y el acceso a los productos y servicios de telecomunicaciones en remotos y en áreas de baja densidad de población. Incluir una explicación de los modelos de negocio aplicados	**Pág. 162**	
	PA2 Políticas y prácticas para superar las barreras de acceso y utilización de los productos y servicios de telecomunicaciones, incluidos el lenguaje, la cultura, analfabetismo y falta de educación, ingresos, discapacidades y edad. Incluir una explicación de los modelos de negocio aplicados	**Pág. 162**	
Contenidos	**PA7** Políticas y prácticas para gestionar asuntos relacionados con los derechos humanos y el acceso y utilización de productos y servicios de telecomunicación (ejemplo, participación en iniciativas relacionadas con la libertad de expresión, censura, limitación de accesos, registro, temas de seguridad en colaboración con el gobierno, robos, crímenes, contenidos no éticos, protección de niños, etc.).	A través de los programas Internet Seguro y Defensa de la infraestrutura, UNE propone un uso seguro del internet y la apropiación de la infraestructura de Telecomunicaciones como una forma de contribuir al estilo de vida digital.	
Relación de clientes	**PA11** Iniciativas para informar a los clientes sobre las características del producto y las aplicaciones que promuevan un uso responsable, eficiente, efectivo y ambientalmente correcto.	Algunas de las inicativas que se destacan en temas de información ala comunidad cliente son: Factura Web, Internet seguro, Campañas de recuperación de equipos y programas de fortalecimiento a proveedores.	
Eficiencia de recursos	**TA2** Ejemplos de productos, servicios o aplicaciones de telecomunicaciones, que tengan el potencial de reemplazar físicamente objetos (ejm: una agenda por una base de datos en la red o un viaje por una videoconferencia).	Con la aplicación UNE TV facilitamos el acceso a contenidos televisión desde cualquier dispositivo; el teléfono público como centro de servicios, la auto-instalación, el *smartplay* y la telefonía e Internet inalámbricos. (Ver capitulo de innovación)	
	TA5 Descripción de las prácticas relativas a los derechos de propiedad intelectual y a las tecnologías de fuente abierta	**Pág. 38**	

Tablas GRI • Otros Indicadores

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
otros indicadores GRI de la gestión empresarial	**G4-EC3** Cobertura del plan definido de beneficios obligatorios de la organización.	* En cuanto a las obligaciones de pago de las pensiones, UNE no tiene la responsabilidad de pagos por mesadas pensiónales o de jubilación, por ende no aplica la provisión o fondos de recursos ordinarios o similares. * En UNE los asuntos relacionados con jubilación y pensión por vejez aplica lo establecido en la normatividad colombiana; la organización no tiene obligación de pagos a mesadas pensiónales o de jubilación. El aporte que se hace por parte de la empresa para tal fin equivale al 12% según lo estipulado en la ley y los empleados aportan el 4%.	
	G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	El salario inicial en UNE fue 2,3 veces superior al salario mínimo mensual legal vigente para el 2014, tanto para hombres como para mujeres.	
	G4-LA16 Número de quejas sobre impactos laborales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	En el año 2014 se resolvieron un total de 205 quejas, 202 de recibidas en el 2014 y 3 recibidas en el año anterior y resueltas en este período.	
	G4-So8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	En 2014 no se presentaron multas siginificavas o sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa.	Pág. 238
	G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	En el 2014 se pagaron $313 millones que corresponden a 3 casos de protección al usuario y a la integración de los servicios de los clientes de Global TV.	Pág. 238

Tablas GRI • Otros Indicadores

Tipo de contenido básico	Indicadores GRI / Propios	Respuesta / Omisión	Verificación interna
Inversión	**G4-HR1** Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	UNE cuenta con un anexo de contratación y formato de compromisos donde expresamente se solicita a los proveedores el respeto y debida diligencia de los derechos Humanos. Esta práctica esta establecida en la Compañía y debe ser parte de todos contratos.	
	G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	En 2014 se sensibilizó mediante una charla sobre suplatanción de identidad a 2368 asesores de venta del *contac center* (*outsourcing*) con el fin de prevenir esta práctica que puede atentar contra los derechos humanos.	
Evaluación	**G4-HR9** Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Anualmente se revisan y actualizan el 100% de los procesos de la Compañía con el fin detectar riesgos en Derechos Humanos en la operación e implementar los controles que haya lugar.	

Verificación Interna del Informe de Gestión y Sostenibilidad año 2014

Hemos realizado la verificación del informe de Sostenibilidad de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. correspondiente al periodo enero a diciembre del año 2014. Nuestra responsabilidad fue realizar la verificación, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría Interna, del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad y expresar nuestra opinión al respecto.

La responsabilidad de la preparación y presentación del informe corresponde a la Administración de la Compañía, el cual, es elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 4 (en adelante GRI-G4).

Se realizaron las siguientes actuaciones para verificar el proceso de elaboración del informe y la razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa presentada:

- Verificación de la metodología aplicada, los riesgos y controles involucrados en el proceso de elaboración del informe de Gestión y Sostenibilidad.
- Verificación del análisis de materialidad realizado por la Compañía y su aplicación para la elaboración del informe.
- Análisis, mediante la revisión por muestreo, de la información cuantitativa y cualitativa presentada en el informe de sostenibilidad frente a los documentos soporte, bases de datos y demás sistemas contenidos en las diferentes áreas de la Compañía.
- Verificación del cumplimiento de la opción esencial de acuerdo con lo sugerido por la Guía GRI-G4.

Como resultado de nuestra revisión, concluimos que la información contenida en el informe de 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 se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos en la Guía GRI-G4, la información que respalda cada indicador se encuentra debidamente soportada y no se identificaron desviaciones significativas.

Adicionalmente, hemos presentado a la Alta Dirección de la Compañía un informe que incluye las oportunidades de mejoramiento de aspectos identificados en la verificación.

Jhon Jairo Vásquez López
Vicepresidente de Auditoría
Medellín, Marzo de 2015