



Informe de Gestión y
Sostenibilidad UNE EPM
Telecomunicaciones S.A.
(TIGO)
2019

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO	2
MENSAJE DEL PRESIDENTE	5
SOBRE ESTE INFORME	6
VERIFICACIÓN DEL REPORTE	6
MODELO DE SOSTENIBILIDAD	6
TEMAS RELEVANTES PARA TIGO	7
PERFIL CORPORATIVO	8
NATURALEZA Y FORMA JURÍDICA	8
ESTRUCTURA DIRECTIVA	8
ÓRGANOS DE GOBIERNO	8
DATOS GENERALES DEL NEGOCIO	10
NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO, PORTAFOLIO Y COBERTURA	10
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	10
COBERTURA	12
ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS	12
RECONOCIMIENTOS	12
ACONTECIMIENTOS ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	14
GESTIÓN ECONÓMICA	14
ENTORNO MACROECONÓMICO Y DESEMPEÑO FINANCIERO	14
ESTADOS FINANCIEROS DE UNE Y CONSOLIDADOS	15
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS	16
NEGOCIO DE HOGARES	16
NEGOCIO DE EMPRESAS Y GOBIERNO	17
Gobierno	17
Corporativo (Prime y Large)	18
Pymes	18
Negocio Internacional	18
NEGOCIO MÓVIL	18
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	19
Continuamos trabajando para mejorar la experiencia de nuestros clientes	19

Nuestros clientes en el centro de todo	19
CRECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	21
REGULACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	22
CONTINGENCIAS LEGALES	22
INFORME DE PROPIEDAD INTELECTUAL	22
PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR	23
MARCAS	23
USO DE SOFTWARE LEGAL	23
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	24
OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS ACCIONISTAS Y CON LOS ADMINISTRADORES	25
GESTIÓN TRANSVERSAL EN TIGO	25
NUESTROS SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD CORPORATIVA	25
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	26
GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS	27
GESTIÓN DE LA ÉTICA Y LA TRANSPARENCIA CORPORATIVA	28
Comité de Ética	29
Mecanismos confiables de reporte	29
SARLAFT	30
Soborno transnacional	30
PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE	31
Seguridad de la información	31
Habeas Data	31
REPUTACIÓN CORPORATIVA	32
<u>GESTIÓN AMBIENTAL</u>	<u>33</u>
VOLUNTARIADO AMBIENTAL	33
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL OPERACIONAL	33
GESTIÓN DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS	34
HUELLA DE CARBONO	35
EFICIENCIA ENERGÉTICA	36
<u>GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</u>	<u>37</u>
CLIENTES	37
CLIENTES DEL NEGOCIO DE HOGARES	37
CLIENTES DEL NEGOCIO MÓVIL	38
CLIENTES DEL NEGOCIO DE EMPRESAS Y GOBIERNO	38
COLABORADORES	39
ACCIONES QUE PROMUEVEN LA SATISFACCIÓN Y EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES	39
PROGRAMA DE BENEFICIOS	41
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	42

Escuelas de formación	42
Modalidades de formación	43
Cifras de formación	44
SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	44
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES	44
Seguridad y Salud en el trabajo	44
Asociación sindical	45
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	46
COMUNIDAD	47
CONTIGO CONECTADOS	47
PATCHERS. GUARDIANES DE INTERNET	49
MUJERES CONECTADAS	51
PÁGINAS BLOQUEADAS	52
TELÉFONOS PÚBLICOS INTELIGENTES	52
APOYO A ACTIVIDADES, LOCALES, CULTURALES Y ARTÍSTICAS	53
TELEVISIÓN GRATUITA PARA ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	54
FOMENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	54
PROVEEDORES	54
GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO	54
Clasificación de los proveedores nacionales e internacionales	55
Desarrollo y evaluación de proveedores	55
INVERSIONISTAS	56
ESTADO	56
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	57
RETOS Y AGRADECIMIENTOS	58

Mensaje del presidente

Para Tigo, 2019 fue un excelente año: finalizamos exitosamente el proceso iniciado con la integración de nuestras compañías bajo una sola marca comercial, contribuimos a las transformaciones y cambios en la industria TIC, tuvimos un desempeño positivo de los 3 negocios, mejoramos el relacionamiento con nuestros grupos de interés, potenciamos nuestro aporte al país con inversión social y confirmamos nuestro compromiso con **conectar cada vez a más colombianos**.

En nombre de todo el equipo humano de Tigo, me siento muy orgulloso de compartir este Informe de Gestión, del cual resalto a continuación algunos de nuestros logros más relevantes:

- Lideramos la agenda de innovación en el sector con Tigo Business Forum y Foros rEvolución I+D, espacios académicos para hablar de ciudades inteligentes, transformación digital y 5G. Además, estuvimos en importantes acontecimientos para el país como la Feria de Manizales, el Carnaval de Barranquilla y la Feria de Flores de Medellín, entre otros.
- Llevamos nuestro programa de responsabilidad social Contigo Conectados para promover el uso responsable y creativo de internet, con tan solo un año y 4 meses de intervención a 180.000 niños, adolescentes y adultos, a través de 544 voluntarios y 23 alianzas con entidades públicas y privadas. Además, lanzamos Patchers, la primera miniserie digital que aborda los riesgos y las oportunidades de internet en niños y jóvenes, que al cierre de 2019 alcanzó más de 4,9 millones de visualizaciones en YouTube.
- Producto de los diferentes planes para atraer y retener el mejor talento, en noviembre recibimos la certificación oficial de Great Place To Work Colombia, que nos acredita como una de las empresas que hace parte del selecto grupo de las mejores organizaciones para trabajar en el país.
- Culminamos 2019 como una de las 25 empresas que más le aportan al país, según el estudio anual que realiza la Revista Semana. Además, alcanzamos el puesto 47 entre las 100 compañías con mejor reputación corporativa del ranking Merco Empresas, posicionándonos como la compañía de telecomunicaciones que más avanzó en reputación en el país.
- Cerramos el año reafirmando nuestro compromiso con Colombia al participar exitosamente en la subasta de espectro del MinTIC, adquiriendo por primera vez 40 MHz de espectro en bandas bajas (700MHz). Este hito nos permitirá fortalecer y optimizar nuestra operación en el país, y significa compromisos de inversión por USD\$730 millones y la llegada de Tigo a más de 1.600 localidades nuevas.

Somos una Compañía que trabaja por Colombia y que seguirá haciéndolo: construyendo autopistas digitales que conectan personas, mejoran vidas y desarrollan a nuestras comunidades, cerrando la brecha digital, promoviendo el uso responsable y creativo de internet y aportando al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible en el marco de nuestro compromiso con el Pacto Global.

Este documento recopila los logros que reflejan el profesionalismo y compromiso de cada colaborador de esta organización. Estoy seguro de que 2020 será un año que nos permitirá seguir apropiando todo lo que hemos aprendido juntos. Seguiremos transformándonos y mejorando para nuestros clientes, colaboradores, accionistas, inversionistas, miembros de Junta Directiva, proveedores, aliados, gobierno y demás grupos de interés.

Sobre este informe

Presentamos el informe de Gestión y Sostenibilidad de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en adelante UNE o la Empresa, en el cual encontrará:

1. Los resultados de la gestión de UNE
2. Los resultados financieros de UNE
3. Los resultados consolidados de UNE y sus filiales, Colombia Móvil S.A. E.S.P., Edatel S.A., Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. - OSI y Cinco Telecom Corp. – CTC, en adelante, de manera conjunta, Tigo o la Compañía
4. Los resultados de la gestión de la sostenibilidad en UNE y sus filiales, en adelante, de manera conjunta, Tigo o la Compañía.

Generalidades

Ciclo de reporte	Anual
Periodo de reporte	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019
Instancias de aprobación del informe	Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, en sus sesiones del 5 y 31 de marzo de 2020, respectivamente.

1. Los resultados de la gestión de UNE y sus filiales están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
2. Los resultados de la gestión de la sostenibilidad hacen las veces de Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas, así como la alineación de nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.
3. El informe fue coordinado y elaborado por la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y la Oficina de Presidencia.

Verificación del reporte

Atendiendo a criterios de veracidad y calidad de la información, el informe fue revisado por las Vicepresidencias de Asuntos Corporativos y de Finanzas. De la misma manera, pasó por un proceso de auditoría a través del cual se adelantó la verificación interna de datos, fuentes y procesos asociados a la generación de información, aplicando las Normas Internacionales de Auditoría Interna. Este proceso fue llevado a cabo por la Vicepresidencia de Auditoría que cuenta con independencia de la administración por decisión de los Accionistas.

Modelo de sostenibilidad

En Tigo entendemos la sostenibilidad como la generación de valor compartido con nuestros grupos de interés en el marco de un estilo de vida digital, donde aportamos al desarrollo del país mediante el acceso, el uso y la apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Nuestro modelo se fundamenta en la gestión ética y transparente, en la administración de riesgos, el posicionamiento reputacional y en un adecuado esquema de gobierno corporativo, que ayudan

al desarrollo de nuestras actividades con balance entre lo económico, social y ambiental para apalancar el logro de los objetivos organizacionales.

<https://www.tigo.com.co/nuestra-compania/sostenibilidad/que-entendemos-por-sostenibilidad>

Temas relevantes para Tigo

En 2019, la Compañía adelantó una actualización de temas relevantes en sostenibilidad a partir de un análisis de los impactos económicos, sociales y ambientales, este ejercicio se hizo tomando en cuenta referencias de empresas de telecomunicaciones en el ámbito nacional e internacional; lineamientos macro sectoriales provenientes de organizaciones como el Foro Económico Mundial; referentes internacionales en sostenibilidad tales como Pacto Global de las Naciones Unidas; los fundamentos de responsabilidad corporativa definidos por Millicom como casa matriz; indagaciones propias con grupos de interés tales como estudios de reputación, de cultura y de ambiente laboral, así como estudios locales sobre desempeño de las empresas de telecomunicaciones frente a los objetivos de desarrollo sostenible.

Con estos insumos se adelantó una consulta con representantes de los grupos de interés y equipo directivo de la Organización con el fin de conocer su percepción frente a la importancia de la gestión de estos temas para la sostenibilidad de la Compañía. Los temas resultantes fueron aquellos que obtuvieron una calificación entre importante y muy importante.

	Temas
1	Actuación comercial transparente
2	Cambio climático
3	Eficiencia energética
4	Experiencia del cliente
5	Gestión de residuos
6	Gestión responsable de la cadena de suministros
7	Inclusión digital
8	Inclusión y diversidad laboral
9	Infraestructura de telecomunicaciones
10	Libertad de expresión
11	Participación en el diseño de políticas y regulaciones
12	Protección de datos y privacidad
13	Protección de la niñez
14	Transformación digital y estilos de vida digitales

Contacto

Gerencia de Sostenibilidad

sostenibilidadtigo@tigo.com.co

Perfil Corporativo

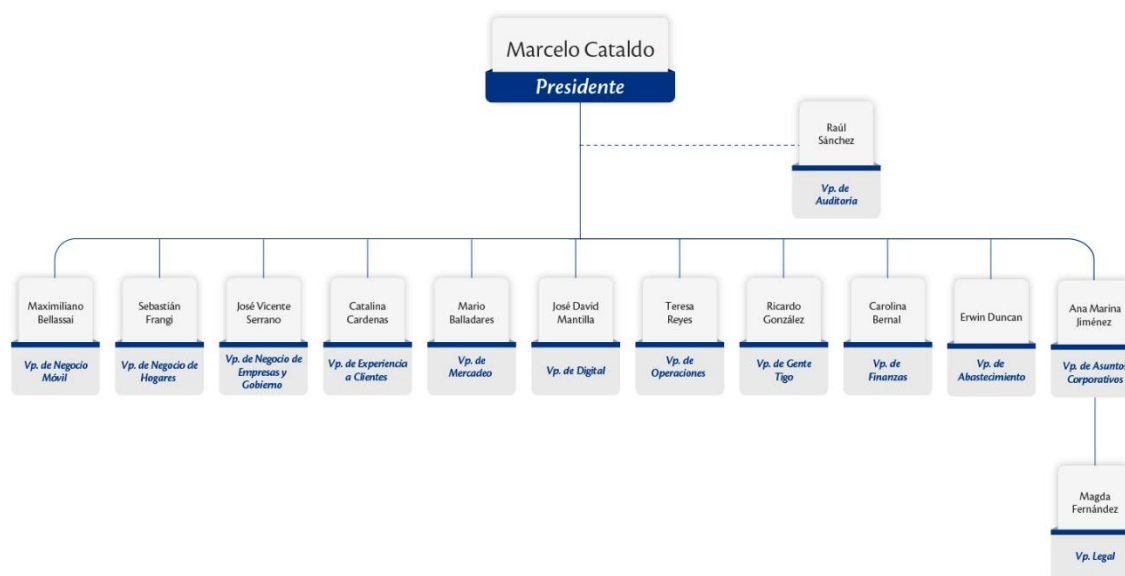
Naturaleza y forma jurídica

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es una sociedad de economía mixta mayoritariamente pública, organizada bajo la forma de una sociedad anónima. Presta servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones y actividades complementarias. Sus accionistas principales son Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y Millicom Spain S.L. Sus actos, servidores y contratos se rigen por el derecho privado, conforme lo dispone el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC), modificada por la Ley 1978 de 2019.

Por su parte, UNE tiene participación accionaria directa y mayoritaria en las siguientes sociedades:

Empresa	% participación accionaria
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	99,9999912%
EdateL S.A.	99,9694%
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. (OSI)	100%
Cinco Telecom Corporation (CTC)	100%

Estructura directiva



Órganos de gobierno

Por ser un emisor de bonos de deuda pública inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores -RNVE-, en UNE contamos con estándares y mejores prácticas de Gobierno Corporativo, con un alto grado de cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia, generando las condiciones para una

actuación transparente de sus administradores y directivos, así como un adecuado y oportuno suministro de información a los accionistas e inversionistas y al mercado en general.

Los principales órganos de gobierno de la sociedad son la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva, que al cierre del año estaba conformada por:

PRINCIPALES	SUPLENTE
Timothy Pennington	Paola Ballesteros
Mauricio Ramos	Luciano Marino
<u>Esteban Iriarte</u>	<u>Marcelo Benítez</u>
<u>Juan Pungiluppi</u>	<u>Salvador Escalón</u>
<u>Andrés Restrepo</u>	<u>Miguel Moreno Munera</u>
<u>Federico Arango Toro</u>	<u>Jhon Jairo Granada Giraldo</u>
<u>Jorge Londoño de la Cuesta</u>	<u>Jorge Andrés Tabares</u>

Se puede consultar la experiencia y principales competencias de los miembros de Junta en la página <https://www.tigo.com.co/nuestra-compania>

Adicionalmente, la Junta Directiva cuenta con el Comité de Auditoría, encargado de vigilar la gestión y la efectividad del sistema de control interno. Se encuentra conformado en la actualidad por los miembros independientes de la Junta Directiva Federico Arango Toro y Andrés Restrepo Isaza, así como por Esteban Iriarte (principal) y Paola Guzmán (suplente).

Participan además como invitados especiales, los ejecutivos de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) Jorge Andrés Tabares Ángel y Carlos Mario Tobón Osorio. También asisten el presidente de la Compañía y el vicepresidente de Auditoría, quien actúa como Secretario Técnico.

Contamos asimismo con los siguientes comités internos que soportan la toma de decisiones:

1. **Comité de Presidencia.** Conformado por el presidente y el equipo directivo de primer nivel; en éste se analizan y discuten las líneas de gestión de la Compañía.
2. **Comité de Ética.** Encargado de estudiar, dar trámite y asesorar a la Compañía en la consolidación de una cultura ética. Está conformado por: el presidente, Marcelo Cataldo; la Vp. de Asuntos Corporativos, Ana Marina Jiménez; el Vp. de Gente Tigo, Ricardo González; la Directora de Ética y Cumplimiento, Paula Peralta; un miembro independiente, David Escobar; y los representantes de los empleados, Liliana Arango y Germán López.
3. **Comité de Conciliación.** Encargado de estudiar, analizar y formular políticas para la prevención del daño a la entidad y su defensa jurídica. Está conformado por integrantes de las Vp. de Asuntos Legales y de Auditoría, y de las áreas relacionadas.
4. **Comité de Gestión de Crisis.** Gestiona y orienta la atención de eventos externos y/o internos que puedan poner en riesgo la prestación del servicio. Lo conforman directivos de las Vp. de Operaciones, Experiencia Cliente, Empresas y Gobierno, Móvil, Auditoría, Gente Tigo, Asuntos Corporativos y el presidente.

Para conocer más acerca de las funciones de los órganos de gobierno de la Compañía, los mecanismos para atender los conflictos de interés, el gobierno corporativo y la relación con inversionistas, consulte: <https://www.tigo.com.co/nuestra-compania>.

Datos generales del negocio

	UNE	COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P	EDATEL S.A.	OSI Y CTC
Número total de colaboradores	4175			
Unidades por servicio	Líneas fijas: 1.596.895 Internet: 1.506.821 TV: 1.158.904	Líneas de voz y datos Prepago: 9.804.339 Líneas de voz y datos Pospago: 1.837.236	Líneas fijas: 101.049 Internet: 189.841 TV: 56.867	No aplica

Nuestras unidades de negocio, portafolio y cobertura

A 31 de diciembre de 2019, la Compañía estaba organizada así:

- Negocio de Hogares: Atiende hogares en el territorio nacional, incluyendo regiones donde está presente la filial EDATEL.
- Negocio de Empresas y Gobierno: Atiende entidades gubernamentales, clientes empresariales corporativos y Pymes, incluyendo la gestión de las filiales CTC y OSI.
- Negocio Móvil: Atiende personas con líneas móviles en el territorio nacional y se atiende desde la filial Colombia Móvil.

Portafolio de servicios

El portafolio de servicios por Unidad de Negocio está compuesto por:

NEGOCIO DE HOGARES	NEGOCIO MÓVIL	NEGOCIO DE EMPRESAS Y GOBIERNO
Voz	Equipos	Conectividad movilidad y seguridad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Telefonía pública 2. Telefonía fija 3. Larga distancia nacional e internacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Smartphones 2. Financiación de equipos 3. Planes promocionales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internet empresarial 2. Internet banda ancha 3. Internet dedicado 4. Soluciones WiFi 5. SD-WAN (Software Defined Wide Area Network) 6. Conectividad nacional e internacional 7. Planes de voz y datos 8. Cobro revertido de datos 9. Datos corporativos y conectividad gestionada 10. #ABB (Número abreviado) 11. Mensajería Empresarial 12. IoT
Televisión	Postpago	Voz, Cloud y Datacenter
<ol style="list-style-type: none"> 1. Televisión OneTV 2. Televisión digital 3. Televisión satelital DTH 4. Canales premium 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cargos básicos de datos para estar conectados siempre y voz ilimitada local, Canadá, USA y Puerto Rico y SMS 2. Recargas adicionales a cargo básico 3. Roaming y larga distancia internacional 4. Aplicaciones incluidas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telefonía empresarial 2. Voz Plus 3. Troncal SIP Fija y móvil 4. Comunicaciones unificadas 5. Cloud server 6. Hosting dedicado 7. Almacenamiento 8. Respaldo y recuperación en cloud 9. Crossconexión 10. Cloud Apps 11. Cloud Backup 12. Cyber seguridad (Cloud y premisas)
Internet	Prepago	Servicios Digitales y Televisión
<ol style="list-style-type: none"> 1. Internet e internet banda ancha 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tigo shop 2. Tienda web 3. SMS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digital 2. Televisión negocios
Valor agregado	Valor agregado	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apps: Amazon & HBO Go 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datos para estar conectados siempre 2. Amazon 3. Adelanta saldo en Tigo shop y web 4. Comparte tu saldo 5. Roaming y larga Distancia 6. Smartapps 7. Recargas y pagos web 8. Seguro móvil 	

Cobertura

REGIONALES	COBERTURA		
	UNE	COLOMBIA MÓVIL	EDATEL
Centro	Cundinamarca, Meta, Boyacá	Amazonas, Casanare, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Meta, Putumayo, Vaupés, Vichada	
Costa	Atlántico, Bolívar, Cesar, Magdalena, Sucre, Córdoba	Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, Sucre	Bolívar, Cesar, Sucre
Noroccidente	Antioquia	Antioquia, Archipiélago de San Andrés, Chocó	Antioquia, Caldas, Córdoba
Eje Cafetero	Caldas, Quindío, Risaralda, Tolima	Caldas, Quindío, Risaralda, Tolima, Huila, Caquetá	
Oriente	Boyacá, Norte de Santander, Santander	Arauca, Boyacá, Norte de Santander, Santander	Santander
Sur-Occidente	Cauca, Nariño, Valle del Cauca	Cauca, Nariño, Valle del Cauca	

Actualmente tenemos presencia en el 96% de las zonas urbanas del territorio nacional.

Asociaciones en las que participamos

ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	PARTICIPACIÓN
Andesco	Asociación de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y de TIC	Miembro de la Junta Directiva
Asiet	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones	Miembro activo
Cintel	Centro de Investigación de las Telecomunicaciones	Miembro activo
GSMA	Asociación Móvil Mundial	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
Proantioquia	Fundación Proantioquia	Miembro de Consejo Directivo
Probogotá	Fundación para el progreso de la región Capital	Miembro activo
Asomóvil	Asociación de Operadores Móviles	Miembro de Junta y asociado

Reconocimientos

A lo largo del 2019, la compañía recibió diversos reconocimientos, certificaciones y menciones:

- Bureau Veritas Certification – BVQI al Sistema de Gestión Integral conformado por las normas ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 – Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 27001:2013 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Calificación RUC – Registro Único para Contratistas. Igualmente desarrollamos la implementación del Sistema de Gestión del

Servicio basado en la ISO 20000-1:2018, que permitirá seguir fortaleciendo y soportando nuestros procesos de mejora corporativa.

- En 2019, fuimos nuevamente una de las 100 empresas con mejor reputación en Colombia, según el monitor Merco Empresas, mejorando en 5 posiciones con relación al 2018 e ingresando al top 50 con la posición 47, fuimos la compañía de telecomunicaciones que más avanzó en reputación en el país y ratificamos así nuestro compromiso con grupos de interés.
- En el ranking de las empresas con mejor reputación en responsabilidad y gobierno corporativo, mejoramos 8 posiciones pasando del 76 al 68. Y en Merco Talento, la cual identifica las 100 empresas con más capacidad de atraer y retener talento en Colombia, ocupamos el puesto 53, mejoramos 2 posiciones con respecto al año anterior.
- Marcelo Cataldo fue incluido por el mismo monitor (Merco) en el listado de los 100 líderes con mejor reputación, obteniendo el puesto 83. Igualmente, la revista Gerente lo eligió entre el top 10 de los gerentes más exitosos.
- Nuevamente, la Revista Semana nos reconoció como una de las 25 empresas que más le aportan al país. Empresas que han trascendido el hecho de generar puestos de trabajo, utilidades e impuestos, para convertirse en referentes de prácticas sociales, laborales o ambientales. Compañías que se preocupan por mantener altos parámetros de productividad, competitividad y rentabilidad, pero también por ser buenos empleadores, buenos vecinos y buenos ciudadanos corporativos, que crean valor económico, medioambiental y social en el corto y largo plazo.
- Nuestro programa de responsabilidad social Contigo Conectados fue uno de los 10 finalistas en los Premios Portafolio, entre 102 programas postulados, igualmente fue finalista en el Premio Andesco de Sostenibilidad 2019.
- Fuimos reconocidos en la categoría “Plata” del Programa de Reconocimiento Empresarial en Sostenibilidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, gracias al compromiso de la compañía en la implementación de acciones que optimicen los recursos y disminuyan los impactos ambientales.
- El Instituto Great Place to Work nos certificó en noviembre como un gran lugar para trabajar. De acuerdo con los resultados logrados en la encuesta realizada en septiembre de 2019, pasamos de “Satisfactorio” a “Muy satisfactorio”.
- En el año 2019, la Compañía mantuvo sus calificaciones por parte de las agencias calificadoras de riesgo. Obteniendo las más altas calificaciones local AAA y grado de inversión a nivel internacional por diferentes agencias de calificación crediticia. Fitch Ratings afirmó la calificación local de largo plazo de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. en “AAA” perspectiva estable y asignó una calificación nueva de “AAA” a un Programa de Emisión y Colocación de Bonos, para el cual la empresa inició los trámites de aprobación hasta por COP1 billón. Esta es la más alta calificación que puede tener una compañía. A su vez, esta misma agencia de calificación crediticia destacó la solidez de la empresa y ratificó por cuarto año consecutivo, su calificación internacional “BBB” con perspectiva estable.
- Por su parte, el Comité Técnico de BRC Standard & Poor’s, confirmó igualmente la más alta calificación local de capacidad de pago “AAA”, a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y a su filial Colombia Móvil S.A. E.S.P., así como a las tres emisiones de bonos que actualmente se encuentran en circulación.

- La calificadora internacional de riesgos Moody's asignó su calificación de emisor a nivel internacional de "Baa3" a UNE EPM Telecomunicaciones S.A., destacando su fuerte posición competitiva. Esta nota corresponde a una de las más altas para empresas en Colombia.

Cambios significativos

Durante el año 2019 no se presentaron cambios significativos en la Compañía.

Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

En enero de 2020 la empresa obtuvo la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia para el programa de emisión de bonos, cuyo trámite inicio en el año 2019.

El 20 de febrero de 2020 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC, adjudicó oficialmente a Colombia Móvil S.A. E.S.P. 40MHz del espectro en la banda de 700 MHz de Colombia.

El 27 de febrero de 2020 Merco, monitor de reputación corporativa, presentó los resultados de su más reciente estudio Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2019, un informe que permite evaluar el compromiso de las empresas con la ética, la transparencia y buen gobierno, la responsabilidad con los empleados, el compromiso con el medio ambiente y el cambio climático, además de la contribución con la comunidad en Colombia. En dicho Informe, Tigo ocupó el puesto 48, mejorando 20 posiciones con relación al mismo informe de 2018.

Gestión Económica

Entorno macroeconómico y desempeño financiero

Durante el 2019, la economía mundial presentó un bajo crecimiento (3,0% previsto por el FMI) debido principalmente a la desaceleración económica de las principales potencias mundiales. La coyuntura político-social marcó el desempeño de los países durante el año, la guerra comercial entre China y Estados Unidos influyó en la política comercial, en el precio del dólar y en la cotización del petróleo, influenciado este último también por la situación de medio oriente y Venezuela.

Para el caso puntual de Latinoamérica, las protestas sociales del segundo semestre y la aguda crisis humanitaria que vive Venezuela, con más de 4 millones de migrantes dispersos en la región, influyeron en la política económica y el desempleo, el cual para el mes de noviembre de 2019 se situó en 9,3%, además de la devaluación de las monedas locales evidenciada desde el año 2018.

A pesar de la inestabilidad en la región, el país se destacó por mantener unos indicadores económicos relativamente sanos, lo cual finalmente se tradujo en un crecimiento del 3% aproximadamente a pesar de las fuertes presiones cambiarias donde la TRM vivió su máxima cotización registrada en la historia alcanzando los \$3.500 pesos por dólar el 30 de noviembre, afectando gasto e inversión de las empresas dependientes del dólar y al consumo de los hogares colombianos. La inflación se situó en 3,8% para el año 2019.

En el ámbito político nacional, es importante resaltar que en octubre de 2019 se realizaron las elecciones regionales donde se eligieron gobernadores y alcaldes para el período 2020-2023. Finalmente, el gobierno optó por reforzar su política fiscal, aprobando la Ley de crecimiento

económico, la cual fue aprobada como Ley 2010 del 27 de diciembre de 2019, con vigencia a partir del 1 de enero de 2020, con el fin de acelerar el crecimiento económico, reducir el desempleo, incrementar la inversión y fortalecer las finanzas públicas.

Estados financieros de UNE y consolidados

Resultados consolidados

Como resultado de la gestión y actividades comerciales desarrolladas, los ingresos totales consolidados para 2019, incluyendo sus filiales, alcanzaron los \$ 4,92 billones de pesos (2,4% arriba de los ingresos de 2018).

A nivel de rentabilidad, el EBITDA consolidado alcanzó los \$1,63 billones de pesos, evidenciando un crecimiento de 13,7% frente a 2018, lo que representa un aumento de \$196 mil millones de pesos. Lo anterior se debe principalmente a la consideración de la Compañía con respecto al tratamiento contable bajo IFRS16 lo cual se reflejó en el 80% (\$156,4 mil millones) mientras que el 20% restante (\$39,6 mil millones) se debe al crecimiento orgánico del negocio. Los resultados financieros de las filiales de UNE incluidos en los estados financieros están compuestos de la siguiente manera:

La ganancia neta consolidada cerró el 2019 en \$519 millones de pesos, aumentando \$66 mil millones de pesos frente a la pérdida obtenida en el 2018, explicado principalmente por utilidad en la venta de torres y la diferencia en cambio del crédito sindicado de Colombia Móvil.

La deuda financiera consolidada para 2019 cerró en \$2,56 billones de pesos.

En Colombia Móvil, en mayo, se realizó renovación del permiso de uso del espectro de 10MHz por un término de 10 años, así como se llevó a cabo la participación en el mes de diciembre en la subasta de espectro realizada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC, obteniendo 40MHz en la banda de 700MHz, lo cual ampliará la cobertura a miles de usuarios y mejorará el servicio de datos móviles.

Los resultados financieros consolidados arriba indicados incluyen los resultados individuales de sus filiales así:

Colombia Móvil S.A. E.S.P. alcanzó ingresos por \$2,24 billones de pesos frente a \$2,15 billones en 2018, reflejando un crecimiento de 4,2%, llegando a \$655 mil millones de pesos de EBITDA con un margen de 29,2% y un resultado neto positivo de casi \$27 mil millones de pesos. Crecimiento que se explica principalmente por la consideración de la Compañía con respecto al tratamiento contable bajo IFRS 16 y eficiencias operativas en los gastos comerciales y administrativos.

Los ingresos logrados por la filial EDATEL S.A. ascendieron a \$210 mil millones de pesos, arrojando un EBITDA de \$82 mil millones de pesos con un margen de 39,2% y una utilidad neta de aproximadamente \$19 mil millones de pesos. Así mismo, OSI S.A.S. y CTC obtuvieron ingresos por \$25,9 mil millones de pesos y \$17,6 mil millones de pesos respectivamente alcanzando un EBITDA por \$10 mil millones de pesos y resultados netos consolidados de \$4 mil millones de pesos.

Resultados Individuales de UNE

Para 2019, los ingresos operacionales de la Compañía fueron de \$2,57 billones de pesos presentando un crecimiento de 1,8% vs 2018 que cerró con \$2,53 billones de pesos. La estructura de costos de ventas y gastos operacionales mostró una mejora como proporción de los ingresos, pasando del 67,3% en 2018 a 65,7% en 2019, explicado principalmente por eficiencias operativas en los gastos comerciales y administrativos y por la consideración de la Compañía con respecto al tratamiento contable bajo IFRS 16. Lo anterior se tradujo en el mejoramiento de aproximadamente 1,6 puntos porcentuales en el margen EBITDA, pasando del 32,7% en 2018 al 34,3% en 2019. Esto representó cerca de \$58 mil millones de pesos adicionales para UNE que pasó de \$826 mil millones de pesos a \$884 mil millones de pesos.

El resultado neto fue de \$27 mil millones de pesos, en comparación con la pérdida neta de \$31 mil millones de pesos en 2018. Este incremento de \$58 mil millones de pesos se explica principalmente por el aumento en los resultados financieros de las filiales (reconocidos bajo la metodología contable del método de participación patrimonial).

Por otro lado, la deuda financiera de UNE con bancos y de bonos emitidos, excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, aumentó en \$120 mil millones por el crédito con Colombia Móvil frente a 2018, cerrando en \$1,97 billones en 2019.

Finalmente, al cierre del 2019, tuvimos una posición financiera sólida con activos totales cercanos a \$5,4 billones de pesos y un patrimonio neto de \$1,9 billones.

Desempeño de las unidades de negocios

Negocio de Hogares

Durante el año trabajamos en la estrategia de posicionamiento de la marca unificada “Tigo” con nuestros clientes, enmarcados en el mensaje “Conectado Siempre” y acompañado de una oferta adecuada y atractiva para cada mes del año.

El 2019, significó para el Negocio de Hogares un importante reto en cuanto a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, principalmente por el incremento en la demanda de mayores velocidades de conexión a internet influenciado por un mayor consumo de contenidos de entretenimiento como Netflix, YouTube, Amazon Prime Video, entre otros.

Consistentes con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, durante el año crecimos en casi un 6% nuestra cobertura HFC (red en fibra óptica que permite la prestación de más de dos servicios y velocidades superiores a los 50Mbps en banda ancha), permitiéndonos llegar a más hogares con servicios de internet, banda ancha, televisión y telefonía sobre esta tecnología. Al mismo tiempo, continuamos mejorando el desempeño de nuestra red a través de la inversión en infraestructura y modernización tecnológica.

Como resultado de lo anterior, pese a que el desempeño de la economía colombiana se mostró inferior frente a las expectativas de crecimiento, en 2019 nuestros suscriptores crecieron cerca del

7% en internet, 6% en televisión digital y el 2% en telefonía fija; logrando un aumento superior al 3% en clientes nuevos.

Con estos resultados confirmamos el valor de nuestra gestión orientada en acelerar el despliegue de hogares pasados en tecnología HFC y la migración de clientes de redes de cobre a esta tecnología, la cual permite brindar mayores velocidades e integrar servicios de televisión con nuestro producto Tigo OneTV, plataforma que entrega una diferenciadora experiencia de convergencia a nuestros clientes al combinar la televisión tradicional con la televisión digital (streaming de video, el video bajo demanda, la grabación de video) y que, además, “aprende” de sus gustos y preferencias.

Al finalizar el año y de manera proactiva, aumentamos la velocidad de navegación de internet a más de trescientas cincuenta mil familias, duplicando en la mayoría de los casos la velocidad que tenían. De esta manera, mejoramos su experiencia de navegación y facilitamos la visualización de contenidos con mayor rapidez. Desarrollamos esta iniciativa para apoyar con tecnología los sueños de nuestros clientes, sus actividades productivas, sus relaciones personales y para mostrar cómo nuestros productos son una contribución directa para mejorar su calidad de vida.

También fuimos disruptivos en nuestra oferta de valor agregado al aumentar la velocidad de navegación de internet hacia 25 Mbps y al incluir aplicaciones como Amazon Prime Video y HBO GO, ampliando así la oferta de entretenimiento y contenido para nuestros clientes.

El ingreso del negocio Hogares creció cerca del 4% en 2019, comparado con 2018, impulsado por una combinación de 2 factores: el primero fue el crecimiento de los usuarios de servicios de internet, televisión y telefonía, cuyos ingresos crecieron alrededor de 6% y el segundo fue la disminución de la demanda de los servicios de telefonía pública, larga distancia y otros, 40% acorde a la tendencia general de mercado, que afectaron positivamente los costos asociados del negocio.

Negocio de Empresas y Gobierno

En el 2019 en el negocio de Empresas y Gobierno alcanzamos una participación en el mercado empresarial de telecomunicaciones de Colombia mayor al 11%, destacándose el rendimiento de la línea de producto internet y conectividad fija, con un crecimiento alrededor del 5%, y la línea de voz fija que también tuvo un comportamiento excelente al mantener su nivel de facturación en un mercado en recesión que cayó cerca de 9%.

La unidad de negocio está compuesta por varios segmentos, con el objetivo de direccionar los servicios y la atención de acuerdo con las necesidades propias de los clientes en cada uno de ellos.

Gobierno

Ratificamos nuestra robustez como aliado tecnológico de la Registraduría en el proceso de elecciones territoriales. Nuestra solución de telecomunicaciones contempló más de 26.000 líneas telefónicas, más de 2.000 planes móviles, 340 teléfonos satelitales, conectividad principal y respaldo, seguridad perimetral, envío de SMS masivos y soporte técnico y funcional a nivel nacional.

Por otra parte, en línea con la estrategia de la compañía, fuimos seleccionados como proveedor del estado colombiano para los servicios de nube pública y privada a través de los acuerdos marco de precios de Colombia Compra Eficiente.

Corporativo (Prime y Large)

El foco de este segmento estuvo en proyectos de gran tamaño, con particular énfasis en el sector financiero, basados en una sólida oferta de SD-LAN (Software Defined Local Area Network), DRP (Disaster Recovery Plan por sus siglas en inglés), nubes y seguridad y movilidad. Además, realizamos el lanzamiento del producto SD-WAN (Software Defined Wide Area Network) como complemento a la oferta de cloud & data center, lo cual fortaleció aún más nuestro portafolio. Estas acciones nos permitieron aumentar los ingresos y construir una sólida base de ingresos recurrentes para el 2020.

Pymes

El crecimiento de este segmento fue impulsado principalmente por las empresas medianas, a través de conexiones fijas y soluciones de conectividad avanzada. Para lograr ese comportamiento implementamos estrategias de gestión de la base de clientes como: fidelización, venta cruzada de servicios fijos y móviles, ventas realizadas a clientes actuales para lograr una mejor facturación; además se desarrollaron estrategias de captura de clientes en zonas de nueva cobertura de red fija y estrategias de convergencia fijo-móvil.

Simplificamos el 47% de los planes del portafolio estándar haciendo más sencilla y fácil de comunicar nuestra oferta y continuamos con la migración de los clientes a redes HFC/GPON de alta velocidad.

Negocio Internacional

La estrategia de este negocio estuvo centrada en la venta de servicios de datos de altas capacidades en los nichos de mercado que tienen esa necesidad, como OTTs y grandes empresas de telecomunicaciones. Adicionalmente, gestionamos la base de clientes para mantener los negocios tradicionales de última milla y voz; y logramos hacer efectiva la venta de servicios de capacidad de transporte terrestre DWDM en capacidades nx10Gbps y nx100Gbps, lo que nos permite tener mayor volumen y mejor capacidad de negociación con los proveedores fabricantes. Por otro lado, realizamos la conclusión definitiva de los servicios prepago en la compañía Cinco Telecom Corp (CTC) garantizando el foco en el core del negocio.

Negocio Móvil

El negocio móvil está dividido principalmente en servicios prepago, pospago y MVNOs (Operador Móvil Virtual, por sus siglas en inglés), este último corresponde a los servicios de red que presta Colombia Móvil a operadores virtuales.

El mercado en prepago tuvo pocos cambios en la oferta, donde continuamos siendo competitivos incorporando voz ilimitada a todo operador en la oferta importante del segmento. Además, mantenemos una oferta competitiva en adquisición, donde priorizamos nuevos usuarios de datos y portaciones. Prepago tuvo un crecimiento en ingresos mayor a 1% vs. 2018, apalancado principalmente por una mayor venta de paquetes. Adicionalmente, la base de usuarios prepago 4G LTE aumentó 42% vs. 2018, tanto por usuarios nuevos como por penetración de usuarios existentes en la base.

En pospago continuamos con nuestros planes basados en la simplicidad, que consisten en 3 planes con minutos y mensajes ilimitados y datos para estar conectados siempre, donde se incluyen, como parte fundamental de esta oferta de valor, complementos para mejorar la experiencia del usuario

tales como música, seguro para equipos y servicio preferencial. Además, realizamos alianzas con los principales bancos del país para ofrecer financiación de celulares con una tasa del 0% de interés. Así mismo, continuamos con llamativas ofertas en teléfonos como 2x1, para que nuestros clientes puedan acceder a teléfonos de última generación en 4G. Gracias a esto, en el 2019 nuestra base de clientes aumentó en cerca de un 10% y la habilitación de más sitios LTE apoyó el incremento de nuestros usuarios de datos móviles pospago en más del 18%.

Experiencia del cliente

Continuamos trabajando para mejorar la experiencia de nuestros clientes

2019 fue nuestro año de consolidación. Después de casi 3 años de intenso trabajo, nuestros indicadores de servicio alcanzaron niveles de desempeño excepcionales: tuvimos 5,7 millones de contactos menos en los canales tradicionales, contact center y tiendas, y en contraste, tuvimos un incremento de 20 puntos porcentuales en contactos por canales digitales, logrando un 50% y de esta manera se comprueba que los clientes valoran su tiempo y prefieren canales que les permitan auto gestionarse en el momento en que así lo deseen.

Construir los procesos y momentos de verdad desde la perspectiva del cliente nos ha enseñado mucho y nos ha permitido afianzar relaciones que derivan en beneficios recíprocos. Diseñamos cada etapa del viaje del cliente buscando que la experiencia sea memorable y utilizamos metodologías ágiles para convertir las oportunidades de mejora que nos manifiestan los clientes, en acciones que se ven reflejadas en el nivel de recomendación (NPS), logrando el mejor indicador histórico de la empresa en un 31,7, que representa una mejora de 10,7 puntos con respecto al cierre a diciembre de 2018 y un cumplimiento del 104% con respecto a la meta del año.

Al cierre de 2019, con el trabajo articulado y focalizado entre las áreas, logramos una disminución de 1,5 puntos porcentuales en Daños x 100 (indicador que mide cantidad de daños por cada 100 hogares), llegando a 10,7%, lo que representa una reducción del 34% de los daños en los servicios con respecto al 2018. Las principales acciones que implementamos y que ayudaron a tener buenos resultados fueron: escalamiento de fallas, actualización de equipos de clientes y mejora en la calidad de nodos, entre otros.

Nuestros clientes en el centro de todo

A lo largo del año, desarrollamos los Client Circle, un espacio en el cual compartimos buenas prácticas, retos y oportunidades en la gestión de la experiencia del cliente con empresas líderes en sus respectivos sectores y quienes también están enfocadas en crear y consolidar una cultura centrada en el cliente. Realizamos sesiones en Medellín, Bogotá y Barranquilla, fortaleciendo además el relacionamiento con estas empresas.

Dimos continuidad a la estrategia “Con la camiseta puesta” iniciada en 2018, donde cerca de 200 colaboradores de diferentes áreas, vivieron las experiencias de nuestros clientes en los puntos de contacto y propusieron ideas y soluciones para entregarles cada vez un mejor servicio.

Realizamos además los Laboratorios de Experiencia y Etnografías, sirviendo de insumo para entender la manera en que nuestros usuarios utilizan nuestros productos de Internet y TV, esto facilitó nuestro entendimiento del consumidor y la elaboración de planes de mejora.



En 2019 seguimos promoviendo espacios y contenidos especializados para que nuestros clientes realicen un uso seguro, creativo y responsable de la tecnología a través del Centro de Ayuda. Además, facilitamos la evolución digital de nuestros clientes con invitaciones a participar en diferentes eventos propios como la semana del wifi, día del internet seguro, foros I+D, Tigo Business Forum y webinars, entre otros.

Crecimiento de la infraestructura

En Tigo vivimos y sentimos el propósito de conectar cada vez a más colombianos, garantizándoles la mejor experiencia en la adopción de un estilo de vida digital, así que, basados en un modelo de inversión inteligente, logramos realizar expansiones en nuestras redes, obteniendo mayores capacidades y mejor cobertura para los usuarios. Nuestra inversión se concentró principalmente en la expansión de redes HFC y GPON, además de nuevos sitios LTE.

En nuestra red fija con tecnología HFC/GPON crecimos un 6% entre ampliaciones de cobertura y migración de tecnología, mejorando la calidad de los servicios y aumentando en un 13% la cantidad de fibra a nivel nacional. Asimismo, obtuvimos un crecimiento de capacidad de la red nacional de transporte y la red de salida hacia internet, con lo cual mejoramos la experiencia de nuestros clientes.

En 2019 habilitamos más de 800 soluciones 4G/4.5G mejorando la cobertura y capacidad de nuestra red móvil, adicionalmente habilitamos una solución con los últimos estándares tecnológicos en el aeropuerto El Dorado, garantizando la mejor red móvil en el aeropuerto más importante del país. Habilitamos nuestros clientes con tecnología VoLTE, mejorando la calidad del servicio de voz y llevando la experiencia de Voz HD; reorganizamos nuestro espectro radioeléctrico buscando mejorar y aumentar la calidad y la velocidad de nuestros clientes. Gracias a estas acciones, nuestros clientes perciben un 30% más de capacidad y velocidad en las redes 4G y 4.5G.

Uno de nuestros principales logros en 2019, fue la adjudicación de 40MHz de espectro en la banda de 700MHz, además de renovar la asignación de 10MHz espectro en la banda de 1900MHz por 10 años más, lo cual nos permitirá brindar mayor velocidad y cobertura 4G en todo el territorio nacional.

Continuando con el plan de modernización y unificación del core de las redes fijas y móviles, durante el año se puso en servicio la solución de IMS virtualizado, lo que permite la integración de los servicios de voz móviles con tecnología VoLTE y la migración de los servicios de voz de la red fija sobre IP tanto para los clientes de hogares como de B2B. Adicionalmente, se ampliaron las capacidades de los elementos de red con el fin de soportar el crecimiento en tráfico y usuarios para los servicios de voz fija y móvil, datos móviles y televisión.

Con el fin de incrementar la calidad de los servicios prestados y aprovechando el despliegue de fibra óptica que adelantamos durante 2019, mejoramos la estrategia de contenidos con Facebook, Amazon y Google para que nuestros usuarios pudieran tener una mejor experiencia en su servicio. Además, fortalecimos la capacidad internacional con dos puntos de conexión redundantes en USA. Por su lado, evolucionamos la arquitectura de conectividad de nuestros Data centers a nivel nacional hacia SDN y logramos la recertificación en ICREA IV para el Data center EPM Medellín.

Regulación y Relaciones Institucionales

2019 fue un año con importantes avances en materia regulatoria para la definición de lineamientos sectoriales, determinantes para la operación, avances que contribuyen al crecimiento y fortalecimiento de la prestación de servicios y la dinamización del sector TIC en el país. Desde Tigo, participamos activamente en las discusiones ante los diferentes entes regulatorios generando:

- Insumos internos y de mercado para la construcción de políticas públicas, como lo fue el Plan Nacional de Desarrollo, la Ley de modernización TIC y los Conpes orientados a la transformación digital y digitalización de la economía nacional.
- Análisis técnicos sobre la necesidad de asignación de espectro, para incrementar la competitividad sectorial e insumos para la revisión del modelo de pago por uso de la infraestructura pasiva (postes y ductos) de empresas de energía, así mismo discusiones con el regulador en relación con la instalación esencial de RAN.
- Información financiera para la disminución de la tasa de contraprestación FonTIC.
- Detalles sobre las barreras detectadas al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.

Dicha participación generó los siguientes logros destacables en materia de gestión regulatoria e institucional, en contribución a los objetivos estratégicos de Tigo:

- Implementamos la Ley de modernización TIC.
- Participamos activamente en las discusiones para el desarrollo de una subasta del espectro, en condiciones favorables a los operadores entrantes en bandas bajas.
- Análisis y/o experiencias internacionales para el desarrollo de proyectos regulatorios como: efectos de la dominancia en el mercado relevante de voz y datos móviles, disminución del término de portabilidad numérica de servicios móviles de tres a un día, eliminación de la compensación de llamadas caídas, condiciones para la prestación de roaming internacional en países de la Comunidad Andina de Naciones-CAN, digitalización de trámites y mejores prácticas en los procesos de subasta del espectro.
- Argumentos técnicos ante los entes regulatorios con la finalidad de que los costos por arrendamiento de infraestructura activa y pasiva se encuentren orientados a los costos reales de operación.
- Respecto al 2018, disminuimos en un 38% la apertura de actuaciones administrativas por parte de los entes de control del sector, destacándose el cumplimiento total de las obligaciones de cubrimiento 4G en más de 1.100 cabeceras municipales de todo el país.

Contingencias legales

Las principales contingencias derivadas de procesos judiciales en curso, así como los eventos posteriores al cierre, se encuentran en las notas a los estados financieros.

Informe de propiedad intelectual

De conformidad con lo señalado en la Ley 603 de 2000, cumplimos y respetamos las normas vigentes de propiedad intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor, implementando las prácticas necesarias para acatarlas integralmente.

Propiedad Intelectual y Derechos de autor

En las creaciones intelectuales que generamos en la Empresa, así como en aquellas que empleamos para el desarrollo de nuestra actividad comercial y que provienen de terceros, respetamos los derechos de autor y propendemos por su protección, sobre lo cual cabe resaltar los siguientes aspectos:

- Se respetan los derechos conexos que tienen los organismos de radiodifusión sobre sus emisiones, al retransmitir las señales de televisión abierta a través de nuestro servicio de televisión por suscripción bajo 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 al respecto, posición reiterada por la Corte en fallo de tutela del 2016. Asimismo, acatamos los fallos de la demanda de competencia desleal presentada por CARACOL y RCN ante la SIC, la cual fue resuelta a nuestro favor en la segunda instancia.
- Seguimos ejecutando los acuerdos y los pagos correspondientes a los derechos representados las Sociedades de Gestión Colectiva con SAYCO, ACINPRO y EGEDA en los términos establecidos.
- Cumplimos con los acuerdos de licenciamientos de derechos de autor celebrados con ACODEM - Asociación Colombiana de Editoras de Música – y la Asociación para la Protección de los Derechos Intelectuales sobre fonogramas y videogramas musicales – APDIF.
- A la fecha, no se ha concertado la tarifa con ACTORES en relación con la remuneración por el uso de los derechos que representa.
- Se recibió solicitud por parte de la Sociedad de Gestión Colectiva DASC la cual representa a los Directores Audiovisuales, y recientemente de la Sociedad de Gestión Colectiva REDES la cual representa a los Escritores Audiovisuales. Con ambas hemos iniciado contacto.

Marcas

UNE y sus filiales han sido autorizadas por MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. para utilizar la marca Tigo®, la cual tiene presencia en 10 países, en Latinoamérica y África, llegando a aproximadamente 50 millones de clientes.

A la fecha, tanto UNE como MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. propietaria de la marca Tigo, tienen registrados en la Superintendencia de Industria y Comercio diversos signos distintivos asociados a sus marcas, para la prestación de varios servicios dentro de su portafolio y en diferentes clases de la clasificación internacional de Niza. De la misma manera, se cuenta con otras marcas registradas que se han posicionado nacional e internacionalmente como Orbitel.

En el mes de abril, unificamos el portafolio de productos existentes bajo la marca “TIGO”, con un impacto positivo al negocio, la marca y la percepción del cliente: 1. Incremento de conocimiento de los servicios de marca (+9pp Internet, +7pp Telefonía Fija +3pp TV); 2. Ahorro y optimizaciones de inversión de mercadeo en aproximadamente \$7.000 millones durante 2019 (con una proyección de \$30.000 millones en los próximos 4 años); 3. Incremento en el sentimiento digital de marca (+12 pp positivos posterior al lanzamiento) y; 4. Incremento la consideración de compra (+3pp).

Uso de software legal

En Tigo tenemos mecanismos que garantizan el cumplimiento de la normatividad y el respeto de estos derechos. En consecuencia:

1. El software para uso de los empleados es adquirido mediante licenciamiento.
2. Por medio de comunicación interna y política definida informamos y sensibilizamos a todos los colaboradores sobre la obligación de utilizar e instalar únicamente software original y legalizado.
3. Monitoreamos frecuentemente el cumplimiento de los lineamientos para el uso de software.
4. Auditamos los procesos y la gestión de software.
5. Disponemos de lineamientos, procedimientos y políticas para la instalación y uso del software en los equipos de cómputo. La gestión del licenciamiento hace parte del manual de control interno de la Compañía, anualmente revisado por auditores externos.
6. A través de la mesa de servicio de TI controlamos la instalación de software.
7. Los privilegios en los equipos de cómputo para la instalación de software son controlados.

Además, la compañía protege la información privilegiada y datos sensibles, mediante la suscripción de acuerdos y cláusulas de confidencialidad, como secretos empresariales.

Cumplimiento de normas

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de 2005, al interior de la compañía se han establecido sistemas de revelación y control, con fin de garantizar que la información financiera sea presentada adecuadamente. Se adelantó la evaluación, con resultado favorable, del desempeño y operatividad de estos sistemas de revelación y control de la información financiera, cumpliendo con los estándares fijados por la compañía, que permiten registrar, procesar, resumir y revelar adecuadamente la información financiera. Durante este ejercicio no se presentó ningún fraude, incidente o deficiencia significativa en dichos controles que pudiese afectar la calidad o veracidad de la información financiera. Tampoco se presentaron cambios en la metodología de evaluación de la información financiera.

De conformidad con la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se evaluó el Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2019, obteniendo una calificación general de “Eficiente”, lo que significa que la compañía genera información financiera y económica, confiable, relevante y comprensible, promueve el mejoramiento continuo y facilita la interacción entre las áreas.

De otro lado, en cumplimiento de lo previsto por la Ley 1676 de 2013, la administración declara que la empresa no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores.

Igualmente, la empresa cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, lo que se informa en cumplimiento de los artículos 11 y 12 del Decreto 1406 de 1999. La empresa se encuentra a paz y salvo por este concepto y no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, una copia de este informe de gestión fue entregado oportunamente a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.

En cumplimiento del artículo 46 de la Ley 964 de 2005, el representante legal certifica que los estados financieros presentados por la compañía, y el presente informe no contienen vicios, imprecisiones ni errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la compañía.

Operaciones celebradas con los accionistas y con los administradores

La relación de las operaciones celebradas entre UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y sus accionistas se encuentra revelada en detalle en el Informe Especial de Grupo Empresarial. Los administradores de la sociedad no han realizado ningún tipo de operación con UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Gestión transversal en Tigo

Nuestros sistemas de gestión y calidad corporativa

Durante 2019 la gestión corporativa fue evaluada mediante diversas auditorías internas y externas, entes de control, juntas directivas, comités directivos, diferentes grupos de interés y los grupos empresariales MIC (Millicom International Cellular) y EPM. Periódicamente se revisó la gestión corporativa mediante los planes de trabajo y mejoramiento, los presupuestos de operación, los indicadores de procesos y desempeño, con el fin de:



De estas evaluaciones 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 corporativos. Entre ellos está el proceso de seguimiento realizado por Bureau Veritas Certification – BVQI al Sistema de Gestión Integral conformado por las normas ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 – Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 27001:2013 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Calificación RUC – Registro Único para Contratistas. Igualmente desarrollamos la implementación del Sistema de Gestión del Servicio basado en la ISO 20000-1:2018, que permitirá seguir fortaleciendo y soportando nuestros procesos de mejora corporativa.

Fortalezas identificadas:

- La Compañía ha establecido y mantenido un sistema de gestión basado en los requisitos de las normas. Con ello se ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos en los productos y/o servicios de la Empresa incluidos en el alcance, así como en la política y los objetivos empresariales.
- Se evidencia un sistema de gestión maduro y robusto, que cuenta con personal y designación clara para su actuación dentro de dicho sistema.
- La Empresa y sus directivos demuestran compromiso con el sistema y el apalancamiento para el desarrollo de actividades.
- La Organización cuenta con una metodología en gestión de procesos que soporta y promueve los resultados positivos; realiza seguimiento y control con reuniones periódicas y medición de indicadores.
- Se continúa afianzando el Sistema de Gestión Integral - SGI como una palanca de valor en la Compañía, principalmente para las negociaciones con los grandes clientes empresariales.
- Implementación de un nuevo Sistema de Gestión que nos permite ser más competitivos y productivos.

De acuerdo con lo anterior, podemos afirmar que la gestión de Tigo es:

- **Adecuada:** El Sistema de Gestión Integral (SGI) se encuentra implementado y conforme a los requisitos de los clientes, las condiciones legales y reglamentarias, los requisitos de la propia empresa y los requisitos de las normas de referencia.
- **Conveniente:** Los objetivos de los procesos del Sistema de Gestión Integral de Tigo y sus indicadores de gestión están alineados con los objetivos estratégicos de la Compañía. Es importante destacar que el sistema ha facilitado esta alineación y permitido la convergencia de las empresas que se han integrado en los últimos años.
- **Eficiente, eficaz y efectiva:** Los resultados de los indicadores de gestión, la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos estratégicos conducen a concluir que el SGI está siendo eficaz y ha permitido contribuir al buen desempeño de la compañía.

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

Sistema de control interno

Desde el 9 de enero de 2019, Millicom se encuentra listado en la Bolsa de Valores Nasdaq, lo cual implica que, a partir del año 2019, el Grupo está sujeto al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley en adelante "SOX", la cual busca fortalecer la transparencia de la información financiera y disminuir riesgos asociados al fraude y/u omisión. Nuestra compañía estuvo enfocada en el diseño e implementación de los controles SOX para el año fiscal 2019, mostrando avances significativos en cuanto a la adopción del concepto de "Autocontrol". Seis procesos de negocio están en alcance bajo SOX: (i) Ventas a cobrar, (ii) Compras a pagar, (iii) Activos fijos, (iv) Cierre e informes financieros, (v) Tesorería y (vi) Nomina más un proceso transversal de tecnología de la información. La

implementación de controles robustos en estos procesos, consolida aún más nuestra credibilidad financiera, asegurando que estamos entregando información integra y confiable para la gestión del negocio y nuestros inversionistas, adicionalmente logramos estandarización y optimización de los procesos, para finalmente entregarle a nuestro cliente una mejor experiencia. Como conclusión de la revisión de los auditores externos, no se identificó ninguna deficiencia significativa/material en el ejercicio SOX de 2019.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 964 de 2005, puede concluirse que el sistema de control interno ha venido evolucionando satisfactoriamente, sin que se adviertan niveles de riesgo que puedan comprometer la continuidad de la operación, la sostenibilidad del negocio o la viabilidad jurídica y financiera de la Compañía.

Así mismo, en cumplimiento de la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se efectuó la evaluación del Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2019 para UNE, Colombia Móvil, EDATEL y OSI obteniendo una calificación general de Eficiente, lo que significa que dichas compañías generan información financiera, económica, social y ambiental confiable, relevante y comprensible, promueven el mejoramiento continuo y facilitan la interacción entre las áreas.

Gestión de riesgos y continuidad de negocios

Gestión de Riesgos

El proceso de gestión de riesgos en Tigo lo realizamos de manera continua como parte de los procesos de la cadena de valor de la compañía. A nivel estratégico, en el año 2019, realizamos seguimiento a los 35 riesgos claves para la Compañía. En esta gestión participaron activamente las áreas responsables de los riesgos.

Adicionalmente revisamos el avance en la ejecución de nuevos controles que debían ser implementados para asegurar una adecuada administración de los riesgos críticos. Los riesgos claves fueron revisados de manera periódica por el Comité de Presidencia y presentados al Comité de Auditoría para su control.

A nivel de riesgos operacionales, acompañamos a los responsables correspondientes en la identificación y análisis de riesgos que surgen de nuevos productos, proyectos y contratos, y aseguramos que los procesos de la cadena de valor cuenten con su respectivo mapa de riesgos, realizando un monitoreo semestral a la gestión de éstos. En el año 2019 mejoramos la calidad de muchos procesos y controles gracias a la introducción de SOX en la compañía.

Para el año 2020 continuaremos reforzando la cultura que nos permita una adecuada administración de los riesgos de manera integral y efectiva.

Gestión de la continuidad de negocio




En 2019 avanzamos en la madurez de nuestro sistema de gestión de continuidad de negocio, para esto desarrollamos pruebas a los planes establecidos en los diferentes componentes de personas, procesos, tecnología e infraestructura. Se ajustaron y actualizaron escenarios de activación del plan de continuidad de negocio y se reforzó el esquema de gobierno para la gestión de continuidad y de crisis. Además, se realizaron entrenamientos que permitieran fortalecer la gestión de crisis corporativas. Esto reitera los principios de responsabilidad, compromiso y gobierno necesarios para mantener las operaciones de nuestra compañía.

Gestión de la ética y la transparencia corporativa

Programa de ética y cumplimiento (COMPLIANCE)

El programa de ética de la Compañía se encuentra en sintonía con la normatividad vigente, con las políticas que denotan el compromiso con un actuar ético y transparente ante todos los grupos de interés y que están encaminadas a prevenir conductas corruptas, tales como el soborno transnacional en los términos de la ley 1778 de 2016, entre otras.

Durante el 2019 se dio continuidad a la consolidación del programa de ética y cumplimiento, aplicando estándares internacionales tales como: el framework for Compliance from United States Federal Sentencing Guidelines (USSG) y adaptaciones del Capability Maturity Model Integration (CMMI), promoviendo una cultura basada en el actuar ético, donde nuestro principal objetivo es generar relaciones de confianza y transparencia con nuestros grupos de interés y proteger a la Compañía de situaciones que puedan afectar su imagen y sostenibilidad empresarial.

 <p>COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN</p>	<p>Comité de auditoría. Comité de Ética. Gerencias y Direcciones.</p>	 <p>Fomentar la cultura ética y transparente</p>
 <p>LINEAMIENTOS CLAROS Y ESCRITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anticorrupción y Antisobornos • Antimonopolio • Calendario de Obligaciones • Código de Conducta de Proveedores • Conflicto de Intereses • Diversidad • Ética • Eventos y Patrocinios • Lobby y Cabildeo • Regalos y Atenciones • SARLAFT • Transparencia 	 <p>Sostenibilidad</p>
 <p>COMUNICACIÓN Y ENTRENAMIENTO</p>	<p>E-learning. Medios Internos de comunicación. Face to Face. Blog Ética y Cumplimiento.</p>	 <p>Relaciones de confianza</p>
 <p>MECANISMOS DE REPORTE CONFIABLES</p>	<p>Línea Ética 018000521100 Formulario Línea Ética linea-etica@tigoune.com</p>	 <p>Capital reputacional</p>
 <p>ANÁLISIS DE RIESGOS, MONITOREO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</p>	<p>Permanente identificación y gestión de Ética y Cumplimiento en los procesos y proyectos. Continuo monitoreo. Medición de clima ético y transparencia.</p>	 <p>Estabilidad jurídica</p>

Comunicación y entrenamiento

A través del uso de los medios internos de comunicación de la Compañía, se promueve la divulgación, el conocimiento y la apropiación de las buenas prácticas con campañas mensuales que cubren durante el año los principales temas del programa de ética y cumplimiento.

Durante el año 2019 se efectuó actualización del entrenamiento de nuestro programa de ética y cumplimiento, con una participación del 95,83% de los empleados activos.

El 100% de los nuevos colaboradores que ingresaron durante el año 2019, completó el programa de inducción Corporativa.

Siguiendo los compromisos normativos y fortaleciendo la cultura organizacional, se adelantaron capacitaciones presenciales en tema de Debida Diligencia para los empleados de las áreas claves con los siguientes indicadores:

- 100% de empleados de compras y gestión inmobiliaria capacitados en Debida Diligencia.
- 84% de proveedores estratégicos capacitados en nuestro programa de ética & cumplimiento.
- 89% de líderes capacitados en el “Programa de ética y cumplimiento efectivo” que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.

Lineamientos claros

Durante 2019 se efectuó revisión y actualización de nuestras principales políticas y procedimientos, así como de nuestro manual SARLAFT. Los documentos son publicados a nuestros grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Compañía y se pueden visualizar en nuestro portal web de [Ética & Cumplimiento](#) y en nuestro blog <http://tigo-une.com/compliancetigoune/>

Análisis de riesgo ético y mejoramiento continuo

En materia de riesgos asociados a los temas de ética y transparencia, fueron actualizadas las matrices de riesgos de corrupción, así como las relacionadas al riesgo de lavado de activos y financiación de terrorismo, las cuales fueron revisados por los miembros del Comité de Ética y aprobadas por los miembros de Junta Directiva.

Comité de Ética

A partir del segundo semestre de 2019 se incorporaron dos representantes de los empleados y se mantuvo la participación durante todo el año del miembro independiente. Realizamos las sesiones según la agenda establecida, analizando y tomando decisiones sobre los casos reportados a través de los canales éticos, consolidando la ética como un componente fundamental en la cultura Tigo, que fortalece nuestras relaciones de confianza con clientes, proveedores y terceros.

Mecanismos confiables de reporte

La línea ética hace parte de nuestra cultura, garantizando la confidencialidad y objetividad en cada situación. En 2019 tuvimos 168 denuncias, de las cuales 159 tuvieron gestión y cierre durante el año y 9 quedaron en proceso de investigación al cierre de 2019.

Para el segundo semestre de 2019 se implementó una nueva Política de Investigaciones, la cual fortalece nuestro proceso y complementa la Política de Denuncias.

Nuestros canales para denuncias y consultas están disponibles y son de fácil acceso a todos los grupos de interés, garantizando siempre la confidencialidad y objetividad. Los canales son:

- Página web www.tigo.com.co / ética empresarial: <http://www.tigo-une.com/compliancetigoune/>
- Portal interno de Ética y Cumplimiento: <http://tigo-une.com/compliancetigoune/>
- Correo electrónico: linea-etica@tigo.com.co
- Línea Ética: 018000521100
- Sarlaft@tigo.com.co
- Formulario ROI-Reporte de Operación Inusual: <https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1>

Los grupos de interés de manera anónima y confidencial pueden realizar consultas o informar situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos.

SARLAFT

Dando cumplimiento a la normatividad vigente y siguiendo las mejores prácticas, la Compañía ha fortalecido el sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT, aportando a la protección de sus grupos de interés y del sector.

A lo largo del del año, se realizaron diferentes actividades las cuales muestran el compromiso y la importancia de la gestión LAFT, para prevenir y minimizar la posibilidad de ser utilizados directa o indirectamente en actividades ilícitas:

- Se realizó monitoreo a clientes, empleados, miembros de junta directiva, proveedores y accionistas sin identificar aspectos importantes que pudieran generar algún riesgo real o aparente para la Compañía.
- Reportes internos:
 - Seguimiento y gestión sobre formularios ROI
 - Gestión de Debidas Diligencia ampliadas
 - Emisión de certificaciones LAFT
 - Debida Diligencia a miembros de Junta Directiva
- Reportes externos: Realizamos los reportes pertinentes a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF) y otros entes de control.
- Declaración anual de conflicto de interés:
 - 100% de los miembros de Junta Directiva
 - 98,51% de los empleados activos completó su declaración

Soborno transnacional

Durante el año no detectamos operaciones que estuvieran en contra de los principios establecidos en la Política de Anticorrupción y Antisoborno, alineada con las prácticas de protección de *Foreign*

Corrupt Practices Act (FCPA) y la *Antibribery and Anticorruption Policy (AB/AC)* y el estatuto de soborno transnacional.

Como principales logros del año relacionados con ética y cumplimiento, destacamos:

- Hacemos parte del programa de Empresas Activas en anticorrupción (EAA) de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- En la implementación del proyecto OEA (Operador Económico Autorizado), nuestro programa de antilavado fue auditado con resultado satisfactorio.

Protección y privacidad del cliente

Seguridad de la información

En 2019, trabajamos en la mejora y calidad de las protecciones de la información. Fortalecimos la estrategia de protección a través de los controles que mitigaron la materialización de riesgos y sus posibles impactos en la operación del negocio y en la información de nuestros clientes, empleados y/o proveedores.

- Tuvimos un enfoque especial en el fortalecimiento y mejoramiento de los controles asociados a la gestión de acceso a sistemas de información y bases de datos.
- Fortalecimos los perímetros de ciberseguridad de nuestras redes de telecomunicaciones.
- Implementamos más herramientas tecnológicas que permiten aumentar la eficacia de los controles de ciberseguridad.
- Mantuvimos la certificación en ISO 27001 e incrementamos el nivel y calidad de cumplimiento de los controles de seguridad.
- Fortalecimos procesos como la gestión de vulnerabilidades y la gestión de incidentes para enfrentar los eventos de ciberseguridad.
- Continuamente sensibilizamos y educamos a nuestros grupos de interés en seguridad de la información y prevención de ciberdelitos.

Habeas Data

En línea con nuestro esquema de gestión y gobierno corporativo y, con el ánimo de reflejar nuestro compromiso y cultura organizacional para la adecuada protección y tratamiento de los datos personales de nuestros clientes, proveedores y colaboradores y, en general, de los terceros de quienes recolectamos y tratamos este tipo de información según las disposiciones en la normatividad vigente y la guía de responsabilidad demostrada, fortalecimos nuestro Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

Con el apoyo de nuestro Oficial de Protección de Datos, durante 2019 realizamos seguimiento a la adecuada implementación de las mejoras identificadas en el Programa resultantes de nuestros procesos de evaluación interna y de mejora continua, actualizamos y divulgamos nuestra política y manual de protección de datos personales. Igualmente, fortalecimos su gestión de riesgos en concordancia con nuestro sistema empresarial de administración de riesgos, dimos continuidad al proceso de contextualización y sensibilización sobre la importancia de la protección de datos personales a nuestros nuevos colaboradores en el proceso de inducción corporativa e impartimos capacitación específica a nuestro personal que trata directamente datos personales. De la misma manera, revisamos y actualizamos el inventario de las bases de datos personales inscritas ante el

Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia y Comercio y remitimos los reportes requeridos por dicha entidad.

Finalmente, actualizamos y publicamos el documento titulado “Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenidos” con el propósito de informar el número de solicitudes, las autoridades que las hicieron y describir el proceso interno de atención de estos casos.

Reputación Corporativa

El 2019 fue un excelente año para la reputación corporativa de la compañía, una de nuestras prioridades estratégicas. Resultado de la gestión de los diferentes grupos de interés de la organización, Tigo ingresó al top 50 en el ranking Merco de las 100 empresas con mejor reputación en Colombia, posicionándose en la ubicación 47.

En el ranking de las empresas con mejor reputación en responsabilidad y gobierno corporativo, mejoramos 8 posiciones pasando del 76 al 68. Y en Merco Talento, la cual identifica las 100 empresas con más capacidad de atraer y retener talento en Colombia, ocupamos el puesto 53, mejoramos 2 posiciones con respecto al año anterior.

Marcelo Cataldo, presidente de la compañía, ingresó al ranking de los 100 líderes con mejor reputación, ocupando el puesto 83. La revista Gerente lo eligió entre el top 10 de los gerentes más exitosos. Y, el diario La República lo incluyó entre los 5 nominados al mejor empresario del 2019.

Adicionalmente, y producto del impacto que representa nuestra gestión en el país, por segundo año consecutivo Tigo fue incluida por la revista Semana en el ranking de las 25 empresas que más le aportan a Colombia, reconociendo a la empresa como un referente en términos operacionales, laborales, ambientales y sociales.

A lo largo del 2019, diseñamos e implementamos diversas actividades para fortalecer el posicionamiento de Marcelo y de la compañía. Los client circles, o círculos de experiencia, reúnen a líderes de empresas referentes de diferentes sectores para compartir retos, aprendizajes y buenas prácticas en torno a la experiencia de cliente. Durante el año realizamos 8 sesiones en Medellín, Bogotá y Barranquilla.

En la misma línea, realizamos alrededor de 30 charlas sobre transformación digital, control parental proactivo, ciudades inteligentes, retos de la Industria TIC en el crecimiento del país, entre otros, a diversas audiencias: empresas privadas, entidades públicas, universidades y colegios, en varias ciudades del país. Igualmente fuimos invitados a participar en paneles relacionados con los retos y responsabilidades de las TIC en el desarrollo del país. Esto nos permitió presentar a Tigo como referente y experto en su industria, además ser promotores del estilo de vida digital.

Paralelo a lo anterior, fortalecimos nuestra presencia institucional en redes sociales, con contenidos de alto valor e interés para nuestros grupos de interés, relacionados con nuestra dinámica de negocio, cultura corporativa e intereses reputacionales, las desplegamos en LinkedIn, Twitter y Facebook. Este posicionamiento digital incluye la activación de las cuentas personales de Marcelo Cataldo en LinkedIn y Twitter como vocero y líder de la compañía. Durante el año logramos un

crecimiento superior a las metas propuestas, en promedio un 100% de crecimiento, en cuanto a número de seguidores, interacciones y conversaciones.

El reto para el 2020, es continuar avanzando en el posicionamiento reputacional de cara a nuestros diferentes grupos de interés, asegurando que nuestra gestión responda satisfactoriamente con las expectativas de estos. Para lograrlo realizaremos planes con stakeholders, continuaremos fortaleciendo las dimensiones que nos generan mayor diferenciación y trabajaremos en las dimensiones que tienen más oportunidad de mejora.

Gestión Ambiental

En el 2019, seguimos trabajando los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés en materia ambiental. Adicionalmente presentamos los resultados de ejecución del segundo año del voluntariado corporativo en responsabilidad ambiental, pilar en el que continuamos trabajando para el fortalecimiento nuestra cultura.

Voluntariado ambiental

Durante el año, a través del voluntariado continuamos movilizandoo la gestión adecuada de residuos en todos nuestros entornos y, adicionalmente, realizamos el lanzamiento de “Reciclando Contigo” el concurso ambiental de aprovechamiento de residuos en sedes Tigo. Este concurso se activó a través de dos pausas activas que se realizaron con los empleados en el mes de mayo y noviembre. Adicionalmente con el fin de completar estas actividades, se realizaron visitas experienciales a rellenos sanitarios y empresas gestoras de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, para fomentar la gestión del desarrollo de los voluntarios con el fin de que conocieran de primera mano, el manejo de residuos generados en la operación y actividades administrativas, una vez son separados en la fuente.

En aras de aumentar el aprovechamiento de residuos en las sedes e incentivar el concurso, celebramos un convenio con la Fundación Llena una Botella de Amor, con el fin de que los empleados conocieran una alternativa de aprovechamiento de aquellos plásticos de un solo uso. Esta iniciativa también se movilizó a través de una pausa activa con los voluntarios en las sedes. Así mismo, en conjunto con el voluntariado social visitamos algunas instituciones del ICBF para que jóvenes y niños conocieran los riesgos y oportunidades con el uso del internet y aprendieran a llenar una botella de amor.

Al cierre del 2019, contamos con 199 voluntarios activos que se formaron y capacitaron para desarrollar actividades ambientales. A nivel de impacto interno, desde el inicio del voluntariado en el año 2018 hemos llegamos a 5.652 personas entre empleados y contratistas (2.353 en 2018 y 3.299 en 2019) y a nivel externo impactamos 652 niños y jóvenes.

Responsabilidad ambiental operacional

- Gracias a la labor del voluntariado y a la mayor conciencia ambiental que existe en los colaboradores Tigo, logramos tener un porcentaje de aprovechamiento del 45% para la totalidad de residuos que fueron 288 toneladas, incluyendo sedes administrativas, operativas y comerciales, gestionando residuos ordinarios, reciclables, especiales y peligrosos.
- No tuvimos sanciones por incumplimientos de la normativa ambiental.

- Continuamos con la revisión e inclusión de criterios ambientales en los diferentes procesos de contratación y de compras con el fin de realizar control operacional y evitar riesgos ambientales.
- Nos hemos certificado nuevamente bajo la norma ISO 14001:2015 sin hallazgos, manteniendo nuestro Sistema de Gestión Ambiental, lo que nos permite la habilitación en licitaciones para hacer negocios en el segmento de empresas y gobierno.
- Fuimos reconocidos en la categoría “Plata” del Programa de Reconocimiento Empresarial en Sostenibilidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, gracias al compromiso de la Compañía en la implementación de acciones que optimicen los recursos y disminuyan los impactos ambientales.
- Con el fin de seguir movilizandoc cultura en torno a la gestión adecuada de residuos, continuamos con el convenio de cooperación con la Fundación Ecomunidad para el uso de su aplicativo “Recypuntos”.
- Gracias a la aprobación del plan de movilidad sostenible por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, hemos logrado implementar acciones que han reducido nuestra huella de carbono de manera significativa en las sedes Balsos, Ciudad del Río y Edatel ubicadas en Medellín y su área metropolitana.
- Nos vinculamos al plan de posconsumo de envases y empaques de la ANDI, para dar cumplimiento a la resolución 1407 de 2018 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Gestión de residuos electrónicos

La gestión de residuos peligrosos incluye los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) derivados de la operación fija y móvil del servicio de telecomunicaciones que presta Tigo: I) Recolección y reacondicionamiento de CPE para TV e internet, II) Reciclaje de equipos terminales celulares y sus accesorios en dispositivos de tiendas, III) Reciclaje de RAEEs en sedes propias y IV) Subasta de RAEEs teniendo en cuenta los lineamientos ambientales establecidos por la compañía.

El total de RAEEs generados en 2019 fue de 867 toneladas y se detallan a continuación:

Año	Decodificadores, módems y accesorios de la operación fija (Ton)	Celulares y baterías, cargadores, audífonos de la Operación móvil (Ton)	Otros RAEEs Computadores, teléfonos, teclados, cables cobre, coaxial, fibra óptica	Total (Ton)
2018	263,2	1,7	669,2	934,2
2019	270,1	0,5	596,4	867

En nuestro compromiso con el medio ambiente en la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos generados por la Compañía, continuamos recolectando celulares y accesorios en los puntos de reciclaje ubicados en 84 tiendas alrededor del país y recogimos a través de proceso de logística los demás residuos generados por la operación tales como cable de cobre, coaxial y fibra óptica. Estos fueron entregados para una adecuada disposición final, mediante subastas, a gestores ambientales autorizados, para el año 2019 fue de 596,4 toneladas.

Adicionalmente con el propósito de aprovechar la vida útil de los equipos de la operación fija, adelantamos un proceso de reacondicionamiento de equipos, el cual permitió un aprovechamiento del 11% más sobre estos RAES con respecto al año anterior, llegando a 97,2%, así:

Año	Equipos Reacondicionados operación fija (Kg)	% de aprovechamiento (Cantidad de Equipos reacondicionados/Cantidad de equipos recolectados)
2018	227,1	86,3%
2019	262,6	97,2%

Huella de carbono

Nuestra actividad económica implica la generación de emisiones de CO2 directas e indirectas que contribuyen al cambio climático. En 2019 continuamos con nuestro inventario de gases alcance 1, 2 y 3, bajo el Protocolo de Gases Efecto Invernadero World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute WRI.

2019	Unidades	Operación fija	Operación móvil	Total Tigo
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Ton de CO2 equivalente	598	410,00	1.008
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Ton de CO2 equivalente	18.390	13.644	32.034
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Ton de CO2 equivalente	147	229	376
Total Emisiones Alcance 1,2,3	Ton de CO2 equivalente	19.135	14.283	33.418

Alcance 1. Incluye combustibles para respaldo eléctrico y vehículos propios, Alcance 2. Incluye energía eléctrica comprada. Alcance 3. Incluye solo viajes aéreos.

Como parámetro de comparación detallamos las emisiones correspondientes al año 2018:

2018	Unidades	Operación fija	Operación móvil	Total Tigo
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Ton de CO ₂ equivalente	572	659	1.232
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Ton de CO ₂ equivalente	10.244	9.916	20.161
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Ton de CO ₂ equivalente	227	317	544
TOTAL Emisiones Alcance 1,2,3	Ton de CO₂ equivalente	11.045	10.893	21.938

Alcance 1. Incluye combustibles para respaldo eléctrico y vehículos propios, Alcance 2. Incluye energía eléctrica comprada. Alcance 3. Incluye solo viajes aéreos.

Al calcular nuestra huella de carbono del año 2019, identificamos algunas variaciones que se pueden explicar de la siguiente manera:

- Disminución en las emisiones alcance 1 y alcance 3 principalmente asociada al menor consumo de combustible de plantas eléctricas de respaldo, flota vehicular propia y menor cantidad de viajes laborales.
- Incremento en las emisiones alcance 2, asociadas, en primer lugar, por el aumento del factor de emisión de CO2 por generación del Sistema Interconectado Nacional y en segundo lugar por un mayor consumo de energía, dado el crecimiento de la infraestructura técnica para la prestación de servicios a nivel nacional.

Es importante resaltar que gracias a la continuidad de las iniciativas de eficiencia energética y la optimización de las TIC implementadas por la Compañía, no hubo un crecimiento mayor en las emisiones alcance 2.

Eficiencia energética

La energía es un recurso fundamental para la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Esta relevancia hace que nuestro sector sea eficiente en la adecuada gestión de este recurso, ya que está directamente relacionada con la responsabilidad ambiental de la empresa.

En 2019, continuamos con iniciativas de uso eficiente y racional de energía, encaminadas a disminuir las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI): en alcance 1, hacemos uso de plantas eléctricas sólo en contingencias; en alcance 2, los nuevos equipos adquiridos por la Compañía tienen altos porcentajes de eficiencia en consumo de energía eléctrica; y por último en alcance 3, motivamos la reducción de los viajes aéreos y terrestres con la optimización y aprovechamiento de las TIC.

Consumo energía*	Unidades	2018	2019
Operación Fija	GigaJulios	344.682	403.683
Operación Móvil	GigaJulios	333.639	299.512
Total Tigo	GigaJulios	678.322	703.195

*El dato reportado corresponde a los consumos de energía comprada a las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica.

Existe un crecimiento en el consumo de energía, asociado al crecimiento de la operación y por lo tanto en la cantidad de sitios técnicos que soportan la operación de la compañía y la prestación de los servicios.

Energía ahorrada <i>Reducciones en el consumo de energía</i>	Unidades	2018	2019
Operación Fija (Negocios de Hogares y de Empresas y Gobierno)	GigaJulios	39.452,7	34.903
Operación Móvil	GigaJulios	491,3	3350,2
Total Tigo	GigaJulios	39.944	38.253,2

Gracias a la continuidad de los proyectos de eficiencia energética, durante el año 2019 se logró un ahorro de energía de 38.253 GigaJulios, lo que equivale al consumo mensual de 69.907 familias. Este dato representa dejar de emitir a la atmósfera 1.742 toneladas de CO2.

Gestión de grupos de interés

Clientes

Acorde con nuestro propósito continuamos trabajando en productos que conecten cada día a más colombianos, nos esforzamos en hacer que la conectividad sea mejor para nuestros clientes y un pilar fundamental en nuestra promesa de valor. Hemos realizado campañas incrementando la velocidad de Internet de nuestros usuarios, entendiendo que su consumo de contenidos y de redes sociales es cada día mayor y tiene una alta velocidad de crecimiento. Por ello finalizando el 2019, en época de navidad y como obsequio especial, entregamos el doble de velocidad en el servicio de internet a más de 300.000 hogares.

Continuamos llevando a los colombianos mejores opciones de entretenimiento y más contenido en alta definición (HD), se trabajó en alianza con uno de los proveedores de contenido y entretenimiento más grandes a nivel mundial, brindando a nuestros clientes la opción de contratar a través de Tigo, **Amazon Prime Video** y así disfrutar de contenidos de calidad en cualquier momento y desde cualquier lugar. En nuestro portafolio de televisión, permanentemente trabajamos para llevar a los hogares de nuestros usuarios canales con el mejor contenido y de la más alta calidad.

Clientes del negocio de hogares

En 2019 continuamos construyendo y posicionando nuestra marca bajo el concepto de “Conectado Siempre”. Esta propuesta se implementó en las diferentes campañas del año, acompañada de los productos “Triple Play, ONEtv y Amazon Prime Video”, los cuales apalancaron el cumplimiento de las metas del negocio.

La estrategia de comunicación estuvo concentrada en un posicionamiento omnicanal que permitió el contacto con nuestros clientes actuales y futuros. Para ello nos enfocamos en:

- Implementación de la unificación de la marca Tigo para los servicios de Internet fijo, TV y Telefonía.
- Lanzamiento de campañas Back To School, madres, padres, amor y amistad, Halloween y Navidad con Smart promo en nuestro triple play.
- Lanzamiento de Amazon Prime video.
- Participación en eventos de ciudad como pilar fundamental para incrementar el indicador de conciencia de marca: Feria de Manizales, Carnaval de Barranquilla, Feria de las Flores y la Maratón de las Flores.
- Incremento de velocidades de 10 y 20 megas a la base de usuarios, brindándoles la posibilidad de acceder a una mejor experiencia de navegación.

Clientes del negocio móvil

Nuestros clientes en el mercado prepago continúan con una oferta que incorpora voz ilimitada a todo operador dentro de una oferta relevante y competitiva. Hemos logrado nuevos usuarios de datos y portaciones, además de una mayor venta de paquetes prepago, esto se refleja en un crecimiento en ingresos y un aumento considerable de nuestra base de usuarios prepago 4G LTE con respecto al año anterior.

En Pospago, continuamos con nuestros planes 5.0 basados en la simplicidad, que consisten en 3 planes con minutos y mensajes ilimitados, así como datos para estar conectados siempre, donde se incluyen complementos para mejorar la experiencia del usuario: Amazon Prime Video, música, seguro para equipos y servicio preferencial. Además, realizamos alianzas con los principales bancos del país para ofrecer financiación de celulares con una tasa del 0% de interés y continuamos con llamativas ofertas en teléfonos como 2x1, para que nuestros clientes puedan acceder a teléfonos de última generación en 4G. Gracias a esto y a la habilitación de más sitios LTE, nuestra base de clientes aumentó un 10% e incrementamos nuestros usuarios de datos móviles pospago en 18%.

La propuesta de valor de los planes Pospago 5.0 tiene 5 pilares estratégicos:

- La mejor red 4G LTE: con la mejor velocidad y la menor latencia para una mejor experiencia de nuestros clientes. Habilitamos más de 800 soluciones 4G/4.5G, más de 560K clientes con tecnología VoLTE y reorganizamos nuestro espectro radioeléctrico, logrando un incremento en la percepción del cliente de mayor capacidad y velocidad en nuestras redes 4G y 4.5G.
- La mejor solución en smartphones: con un mejor portafolio, mayores opciones de financiación y seguro incluido en los planes, logramos un incremento del 20% vs. 2018 en los ingresos asociados a la venta de equipos y adicionalmente el share de financiación sobre todos los medios de pago logró llegar al 37,2% a lo largo del año.
- La mejor experiencia: con servicios diferenciales, mejor atención y procesos adaptados a las necesidades del cliente. Reforzamos los atributos de confianza y transparencia a través del modelo de actuación comercial y de servicio, lo cual se vio reflejado en la mejora de los indicadores de experiencia como NPS móvil (Net Promoter Score) (+11,6 puntos vs. 2018).
- La mayor innovación: siendo los pioneros en ofrecer al mercado planes pospago con acceso a internet garantizado durante todo el mes, los cuales además incluyen otros beneficios como seguro, música y video; logramos en enero el lanzamiento de Amazon Prime Video y con la suma de este nuevo aliado estratégico, llegamos a una penetración del 7% de usuarios sobre nuestra base. De esta forma fortalecimos la propuesta de valor del segmento pospago.
- La mejor Oferta: basada en la "Simplicidad", con solo 3 planes disponibles y enfocados en que el cliente esté Conectado Siempre.

Clientes del negocio de empresas y gobierno

Durante 2019, el equipo de Empresas y Gobierno trabajó en diferentes acciones de contacto y comunicación con los clientes de los diferentes segmentos, apoyando de esta forma la simplificación a la marca Tigo Business. Con ello seguimos en el camino de consolidar nuestro posicionamiento como una de las marcas más innovadoras del sector de telecomunicaciones en Colombia.

Todas estas acciones tuvieron en común el diálogo continuo, presencial y digital, con clientes nuevos y actuales a través de las siguientes acciones:

- Lanzamiento e implementación de la estrategia de simplificación de la marca Tigo Business a través de acciones de comunicación directa con nuestros clientes.

- Campañas de comunicación para la captura de clientes nuevos y el cross y up selling de clientes actuales del segmento mediana, pequeña y microempresa basadas en la omnicanalidad: One2One, digital, prensa revistas, medios digitales y planes de trade marketing.
- Presencia de marca y producto en los principales eventos gremiales del país que congregan a nuestros clientes objetivo: Andi, Asobancaria, Andicom y BinTec, entre otros.
- Realización de la quinta versión del Tigo Business Forum Colombia, uno de los eventos del sector de tecnología más relevantes del país y de la región. El espacio reunió a cerca de 600 altos ejecutivos y primeros niveles de compañías de los diferentes sectores en torno a una de las tendencias tecnológicas del mercado actual, Digital Twins.
- Lanzamiento a clientes actuales de SD-WAN, la evolución de la conectividad tradicional que haciendo uso de una plataforma en nuestro Data Center, permite establecer una conectividad segura y en alta disponibilidad para todas las empresas.

Colaboradores

Nuestra Gente Tigo es un recurso fundamental, por eso estamos orientados en seleccionar, desarrollar e inspirar el mejor talento en un marco de diversidad e inclusión, para construir e inspirar una cultura sólida y de alto desempeño, orientada en el cliente en un entorno digital.

Al cierre de 2019, contamos con un total de 4.175 colaboradores. Aportamos a la movilización de la economía colombiana a través de la generación de empleo a diferentes rangos de distribución poblacional en las regiones en donde tenemos presencia, así:

Rango de Edad	Noroccidente	Centro	Costa	Suroccidente	Oriente	Total
Menor de 30 años	5,1%	3,2%	2,7%	1,2%	1,0%	13,2%
Entre 30 años y 50 años	42,2%	16,7%	9,0%	3,6%	2,7%	74,1%
Mayor de 50 años	11,5%	0,7%	0,2%	0,3%	0,0%	12,8%
Total	58,9%	20,6%	11,8%	5,0%	3,7%	100,0%

Es importante resaltar que el 41.9% de nuestros colaboradores son mujeres.

Nuestro reto es contribuir con la sostenibilidad de la organización, la satisfacción de nuestros clientes y la generación de valor compartido, gestionando la cultura corporativa con el apoyo de nuestros líderes, en pro de mejorar continuamente la atracción, desarrollo, compromiso y recompensa de nuestra gente.

Acciones que promueven la satisfacción y el bienestar de los colaboradores

Durante el año 2019, las principales acciones emprendidas se basaron en el desarrollo continuo de nuestra evolución cultural, apalancada en la comprensión y adopción de conductas que guían el actuar de todos nuestros colaboradores, en un entorno digital, para soportar el logro de la estrategia organizacional, con enfoque especial en las dimensiones culturales de Cliente, Logro, Liderazgo y Procesos.

Para esto se emprendieron varias iniciativas, entre las que podemos destacar, el despliegue de nuestra estrategia organizacional e iniciativas de transformación, lo cual se logró con el apoyo de nuestro equipo interno de facilitadores de cultura, la emisión de la serie interna “La Persona Ideal para la Cultura Ideal”, el perfeccionamiento de nuestro proceso de alineación de objetivos en todos los niveles de la organización, el desarrollo del tercer módulo de la escuela de liderazgo, el proceso de transmisión de las historias de nuestros clientes, y la implementación, por tercer año, del esquema de gestión de talento, para el equipo directivo y el primero para el equipo de gerentes, a través de la valoración de potencial, la realización de conversaciones individuales de desarrollo, calibraciones y pruebas, bajo la metodología de Learning Agility.

Según la encuesta de cultura aplicada en 2019 logramos una reducción del 26% en la brecha de la cultura actual con la cultura deseada y una calificación superior a 2 en todas las dimensiones culturales, lo cual indica que estamos en un nivel sano. Adicionalmente, los resultados del índice de ambiente laboral, que se midieron a través de la encuesta de Great Place to Work, pasaron del nivel satisfactorio a muy satisfactorio, con lo cual recibimos el certificado de que nuestra compañía es un gran lugar para trabajar en Colombia.

Apalancados con nuestra plataforma de medios internos digitales y presenciales (boletín semanal, flash informativo, intranet, Yammer, correos, wall paper, conversatorios, grupos primarios, etc.), a lo largo del año realizamos campañas internas y divulgamos información que facilitara la apropiación de comportamientos y conductas propias de la cultura corporativa, estimulara un buen ambiente de trabajo a partir del conocimiento de los miembros, las celebraciones de días y fechas especiales y el entendimiento de cambios en estructura; generara orgullo por la organización, sus líderes y equipos de trabajo; permitiera el conocimiento de nuevos productos, servicios y desarrollos digitales; acercara las políticas y lineamientos corporativos; y movilizara los temas de ética, transparencia, gestión social y ambiental, etc.

Aprovechamos la unificación de la marca comercial para lanzar en abril de 2019 la nueva intranet corporativa, que durante el año tuvo 4.339.282 visitas, garantizando además una plataforma de comunicación única para todos los colaboradores de todas las filiales, con comunidades por áreas y por temas estratégicos. Además, realizamos 4 Todos Conectados, conversatorios trimestrales vía streaming en los cuales el presidente, Marcelo Cataldo, presenta los resultados de la industria, del negocio, los avances en el cumplimiento de los objetivos, los retos y aciertos, resultados de los canales éticos, novedades y cambios, y responde preguntas de los empleados.

Igualmente, realizamos 4 conversatorios trimestrales de Marcelo con el equipo nacional de líderes, a través de videoconferencia, manteniéndolos informados y conectados sobre los retos, compromisos, lecciones aprendidas, cambios requeridos y avances en el cumplimiento de los KPI. Para ellos desarrollamos también una sección en la intranet Liderando con propósito, con rutinas gerenciales que les faciliten la comunicación con sus equipos de trabajo.

En agosto celebramos los 5 años de integración de Tigo y UNE, resaltando los hitos más importantes que hemos obtenido como equipo, desplegamos una campaña gráfica y piezas en todos nuestros medios internos y externos, fue el tema principal del conversatorio de Marcelo con empleados, contenidos en redes sociales y medios de comunicación, generando sentido de pertenencia y orgullo por este proceso de transformación.

Para incentivar la innovación como parte fundamental de nuestra cultura, y motivar a nuestros colaboradores a generar iniciativas y soluciones diferentes, en agosto lanzamos TigoLab, una convocatoria abierta para que cualquier colaborador o equipo, postulara ideas que impactaran los objetivos corporativos y que serían elegibles para su respectiva ejecución. Recibimos 126 ideas innovadoras, de las cuales priorizamos 30 ideas para ser desarrolladas en 2019 y 9 más para el 2020. Al final del año se reconocieron las 3 tigo labs que más avances tenían. Este fue un exitoso piloto que continuaremos desplegando en 2020, con los aprendizajes adquiridos.

A partir del mes de abril lanzamos e implementamos los #ViernesAzules, como una actividad periódica para motivar la cohesión, el orgullo por la compañía y a sentirnos parte de un propósito superior, así el último viernes de cada mes, invitamos a nuestros colaboradores a vestir una camiseta azul Tigo y a participar por retos en nuestra red social Yammer.

El programa de bienestar y cultura de la compañía busca contribuir a la mejora del entorno de trabajo y el sentido de pertenencia de los colaboradores Tigo, asegurando el compromiso y orgullo de los empleados con los valores y cultura de la Compañía. Las actividades desarrolladas durante el 2019 como parte de este programa fueron:

- Actividad de Halloween para los colaboradores y sus hijos.
- Entrega de regalos de fin de año, a los hijos de los colaboradores.
- 9 charlas enfocadas en la autogestión de la felicidad, con 880 participantes.
- Actividades de cohesión de equipo para el desarrollo de habilidades. Se llevó a cabo para 9 vicepresidencias, cubriendo a 1.401 personas.
- Reconocimientos al logro o a la labor.
- Feedback constante a través de todos los mecanismos de diálogo y del fortalecimiento los grupos primarios y ampliados.
- 115 talleres de Cultura, con 2.800 personas impactadas.

Para el año 2020, continuaremos implementando iniciativas enfocadas al fortalecimiento de nuestra cultura organizacional, enmarcadas en la evolución de la Cultura Tigo, para que continúe siendo un pilar fundamental en el logro de nuestro propósito, la estrategia y la transformación del negocio, apalancados especialmente en la consolidación y mejoramiento de la gestión del cambio, la búsqueda de eficiencias y la gestión del talento, a través del desarrollo y fortalecimiento de las competencias de nuestros líderes en la gestión de equipos, que nos permita además cimentar un ambiente laboral más positivo, diverso e incluyente, en el actual contexto volátil, complejo y digital, para seguir ofreciendo la mejor experiencia a nuestros clientes.

Programa de beneficios

Durante la vigencia del año 2019, a través del plan de beneficios impactamos la calidad de vida de nuestros colaboradores y su grupo familiar con la entrega de 35.523 beneficios que equivalen a \$18.195 millones de pesos y contribuimos con la consecución de vivienda de 85 colaboradores con la entrega de \$9.562 millones de pesos en calidad de préstamos hipotecarios.

Formación y desarrollo profesional

Escuelas de formación

La Universidad Tigo contempla diferentes estrategias de formación que buscan despertar el interés por el autoaprendizaje, conocer tendencias, desarrollar comportamientos, y afianzar, compartir, gestionar y crear nuevo conocimiento en torno a temas de transformación digital y liderazgo, agrupados en 5 escuelas: Transformación, Experiencia de Cliente, Procesos, Liderazgo y Corporativa.

Escuela Procesos y formas de trabajo: A través de esta Escuela nuestro equipo aprende cómo gestionar los procesos impactando positivamente la experiencia y generando valor a los clientes. Además, conoce nuevas formas de trabajar que le ayudarán a realizar entregas de valor en ciclos cortos de tiempo, a la vez que fortaleces el aprendizaje colaborativo y la mejora continua. Fundamentos de Lean, Six Sigma y niveles de especialización como Yellow Belt y Green Belt, entre otros, han sido los ejes centrales de esta escuela.

Escuela Experiencia de cliente: En esta Escuela, las personas aprenden los conceptos necesarios para brindar una experiencia efectiva y memorable a lo largo del journey de nuestros clientes y cómo estamos trabajando en Tigo para hacerlo realidad. Temas como Insights, Construcción de Journeys de Clientes, y eventos como el “Gran Encuentro por la Excelencia al Cliente” permitieron afianzar los conocimientos en estos temas.

Escuela de Transformación Digital: Afianzamos los conocimientos sobre la estrategia de la compañía y las tendencias y tecnologías emergentes de la era digital, a través de contenidos como el curso virtual “Activa tu chip digital”, Tigo Talk “Transformación del Negocio”, cursos con expertos externos sobre fundamentos de Agilidad y marcos de trabajo ágiles, Scrum, Kanban, SAFE. Creamos conocimiento y compartimos experiencias sobre Transformación Digital a través de iniciativas como el Digital Open Space, un encuentro para capitalizar el conocimiento interno en este tema. Así mismo, nuestro equipo de BI recibió formación en Big Data y Deep Learning, e hicimos presencia en el Evento Scrum Day, como participantes y ponentes, compartiendo la experiencia en la implementación del Agilismo y el Marco Scrum, desde nuestra Vp Digital, y en el Encuentro mundial de Big data e Inteligencia Artificial.

Escuela Corporativa: Brindamos los conocimientos y herramientas necesarias para que todos nuestros colaboradores conozcan y apliquen nuestro marco de actuación, así como las políticas y temas de interés de la compañía. Para ello, disponemos de los cursos virtuales sobre fundamentos SOX y sus controles, Ética y Cumplimiento, la integridad comienza contigo (compliance), Sistema de Gestión Integral, Seguridad de la Información, entre otros. Asistimos a las 43 Jornadas Colombianas de Derecho Tributario, al IV Congreso de derecho laboral y seguridad social y la empresa, XII Congreso de Auditoría Interna y formamos a las áreas directamente responsables en temas como Derecho Aduanero y Comercio Exterior 2019, Régimen de Cambios Internacionales, Segmentación Sarlaft, Diplomado en Anticorrupción, certificación en Gestión de la Cultura Organizacional y manejo seguro de unidades de carga.

Escuela de Liderazgo: Trabajamos para afianzar las competencias que permitan consolidar el estilo de liderazgo Tigo. Para ello hemos facilitado cursos con expertos externos en temas como “Comunicarte” (Fierce Conversations), “Creciendo Contigo” (Accountability y Desarrollo), así mismo

el programa de formación a Supervisores y Consultores Comerciales con expertos internos. Adicionalmente, algunos directivos fueron formados en temas como Liderazgo en Organizaciones Ágiles, Liderazgo para el Cambio, Creación de Valor Compartido y actualización en Dirección de Proyectos.

Modalidades de formación

En Tigo se desarrollan modalidades virtuales y presenciales, a continuación, se detallan las características de estas:

Tigo Webinar: Este formato permite conectar virtualmente a los colaboradores TIGO con expertos internos y externos, para conocer tendencias y adquirir herramientas que les permitan impulsar la transformación digital en sus equipos. Durante el 2019 se tuvo acceso a 35 webinars en temas de Construcción de Journey de clientes, Lean, agilismo, Liderando equipos ágiles, Agilismo y transformación, entre otros.

Tigo Talk: Esta estrategia, similar a las charlas TED, busca que expertos internos y externos de la Compañía compartan tendencias y mejores prácticas de la industria en temas de transformación digital y liderazgo. Durante 2019 se llevaron a cabo 5 Tigo talks en temas como: evolución de las formas de trabajo, insights, transformación del negocio, liderazgo, modelo de desarrollo de TI.

Tigo Cápsulas: Conocer sobre tendencias, tecnologías emergentes y liderazgo en la era digital es posible gracias a las Tigo Cápsulas, resúmenes de libros que son enviadas periódicamente a los buzones de correo de los colaboradores, en alianza con Get Abstract. Durante 2019 se tuvieron 16 cápsulas en diferentes temas de procesos, tecnologías emergentes, liderazgo y competencias digitales, creatividad e innovación con alcance a todos los colaboradores y un registro de más de 2000 descargas.

Digital Open Space: Un espacio para generar inteligencia colectiva y compartir información, experiencias, tendencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas en el marco de la cuarta revolución y las competencias digitales para el liderazgo.

Tigo Workshops: Talleres presenciales que buscan afianzar conductas y profundizar en el conocimiento requerido para la generación de valor en el ejercicio del rol. En la escuela de Liderazgo se llevaron a cabo varias sesiones presenciales en temas de comunicación y feedback, accountability, desarrollo de equipos, gestión del talento, entre otros.

Tigo E-learning: Contenidos alojados en nuestro campus virtual para acceder en cualquier momento y lugar, con el fin de profundizar y desarrollar conocimiento.

MOOCS: Acceso a contenido masivo abierto online, previamente curado, que permite profundizar en el conocimiento y acceder a tendencias y modelos en temas de transformación.

Comunidades de Conocimiento: Red interna de personas conectadas por un conocimiento profundo en temas claves del negocio y cuyo propósito es crear un ecosistema de aprendizaje para transferir, compartir y/o generar nuevos conocimientos que apalanquen nuestra transformación.

Presencia en eventos formativos externos: Orientados a conocer tendencias, desarrollar conocimientos y generar networking que permitan implementar mejoras en los procesos, proyectos e iniciativas que se desarrollan en la compañía y transferir el conocimiento internamente.

Cifras de formación

A continuación, se detallan las principales cifras asociadas al impacto de las formaciones realizadas. El total de personas formadas fue de 3.356.

Género	Directivos	Mando Medio	Staff	Total
Femenino	5	136	1.156	1.297
Masculino	10	211	1.838	2.059
Total	15	347	2.994	3.356

Durante 2019, nuestros colaboradores realizaron 548 cursos en las modalidades virtual (57 personas) y presencial (491 personas), dedicando para ello 1.792 horas.

Selección del talento humano

Nuestro proceso de selección busca la promoción y atracción oportuna del talento de una manera integral y transparente, logrando seleccionar perfiles idóneos ajustados a nuestra cultura, con las habilidades y conocimientos necesarios para lograr los objetivos y metas organizacionales. Durante el 2019 en Tigo realizamos un total de 390 procesos de selección a nivel nacional, donde el 54% de nuestras vacantes se cubrieron con colaboradores internos que lograron ascender al interior de la compañía. Durante 2019, brindamos la oportunidad de vincular a 462 estudiantes (394 aprendices y 68 practicantes universitarios) de diversas instituciones para la realización de la práctica empresarial en nuestra compañía por medio de un contrato de aprendizaje, ofreciendo un espacio para que estos jóvenes aplicaran sus habilidades y conocimiento, y así enriquecer su proceso de formación, fomentando la gestión del conocimiento y posicionándonos como una empresa atractiva para la realización de la práctica.

Logramos la consolidación del semillero de practicantes de BI, iniciativa que ha permitido formar a un grupo estudiantes universitarios en temas relacionados con Big Data, análisis de información e inteligencia de negocio, aportando así al objetivo de implementar soluciones e instrumentos informáticos que cubran las necesidades del negocio para la toma de decisiones; con esta iniciativa se ha logrado también postular y vincular estudiantes sobresalientes a vacantes de la organización. Para el año 2020 continuaremos fortaleciendo nuestros procesos de adquisición de talento con el desarrollo e implementación del Journey del empleado definido, utilizando nuevas tecnologías para video entrevistas, realizando evaluaciones de potencial a todos los participantes a los procesos de selección y analizando competencias de liderazgo en estos momentos de digitalización.

Protección de los derechos de los trabajadores

Seguridad y Salud en el trabajo

La Seguridad y Salud en el Trabajo son de vital importancia para Tigo. Dentro de nuestros comportamientos nunca comprometemos nuestra integridad ni la de nuestros grupos de interés

por lo que con el compromiso de la Alta Dirección nos hemos enfocado en la identificación de los peligros, valorar, controlar y disminuir el riesgo, fomentar el entrenamiento y la educación, reconocer y promover la Seguridad y Salud en el trabajo con un foco en el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Esta gestión efectiva contribuyó para que en el 2019 lográramos resultados diferenciales como:

- Dar la tranquilidad a nuestros grupos de interés de que nuestro sistema de gestión cumple con requisitos y estándares internacionales de alto valor al contar con la **Certificación ISO 45001** para las cuatro compañías de nuestro negocio y mejorando nuestra calificación en la evaluación de estándares mínimos con una valoración de moderadamente aceptable. Este resultado es muestra de nuestro compromiso con la salud de nuestros colaboradores y las condiciones y ambientes seguros.
- Hacernos partícipes de las actividades en temas de prevención que impactan a nuestras comunidades. Nuestra presencia en eventos como el **simulacro nacional de respuesta ante emergencias** con 7 sedes de nuestra compañía, nos ha dado el reconocimiento por parte de las unidades de gestión de riesgo y ratifica nuestro compromiso con estas acciones.
- Sumarnos a las iniciativas colaborativas que fomentan actitudes relacionadas a la Seguridad y Salud desde los hábitos y comportamientos adecuados. Eventos como el **Torneo de Seguridad Vial** organizado por la Alcaldía de Medellín en el cual participamos nos abrió las puertas para ser miembros de la **Alianza por la seguridad Vial** y ser reconocidos por nuestro compromiso con la seguridad vial de la ciudad.
- Realizar una gestión efectiva desde el seguimiento y el acompañamiento a nuestros colaboradores en sus **condiciones de salud** mediante la cual logramos una reducción del 35% de los casos en el periodo 2019.
- Acercarnos a nuestros colaboradores y grupos de interés con actividades como la **Semana para Tigo** en la que logramos impactar a más de 931 colaboradores de todo el país. Durante las actividades, tuvimos la oportunidad de conectarnos con la salud, el bienestar, la seguridad de colaboradores administrativos, comerciales, técnicos y contratistas.

Para el 2020 nuestro compromiso es continuar con las gestiones pertinentes para contar con condiciones y ambientes seguros de trabajo y el bienestar de la salud de nuestros colaboradores.

Asociación sindical

Al cierre de 2019, se encontraban constituidos los siguientes sindicatos de trabajadores con afiliados en las compañías del grupo:

Sindicato	% Afiliación
SINTRAEMSDES	24,93%
SINTREUA	12,93%
UNIGEEP	8,26%

SINPRO	6,08%
SINTRAEDATEL	5,75%
UNITRAE	5,01%
SINTRASERTIC	2,32%
SINTRAUNE	1,84%
UNITRATEL	1,34%
SINTRATELECORREOS	0,65%
SINTRAEPMTELCO	0,22%

Es de anotar, que un mismo colaborador puede pertenecer a más de un sindicato, razón por la cual el número de afiliados supera al número de sindicalizados.

Algunas de las acciones con sindicatos, con las que finalizamos el 2019 fueron:

- **SINPRO:** Convención colectiva desde febrero 6 de 2019 con 3 años de vigencia.
- **SINTRAEMSDES:** Se inició proceso de negociación colectiva en diciembre 16 de 2019.
- **UNIGEEP:** A la espera de la conformación del tribunal de arbitramento.
- **SINTRASERTIC:** En el mes de julio de 2019 se realizó proceso de negociación colectiva.
- **SINTRAUNE:** Se inició proceso de negociación colectiva en diciembre 4 de 2019.
- **UNITRAE – EDATEL:** Actualización de normas convencionales después de la negociación colectiva.
- **UNIGEEP – EDATEL:** Se inició proceso de negociación colectiva en diciembre 20 de 2019.
- **SINTRAEDATEL – EDATEL:** Actualización de normas convencionales después de la negociación colectiva.

Voluntariado Corporativo

Después de un año de implementación de nuestro voluntariado corporativo, logramos consolidar este programa como una estrategia para promover nuestra Responsabilidad Social y Ambiental dentro de la Compañía y con las comunidades a las cuales impactamos. La gestión de 2019 habilitó a un total de 544 voluntarios sociales y 199 voluntarios ambientales que compartieron su tiempo y sus habilidades en las causas sociales y ambientales que nos convocan.

El voluntariado corporativo es desarrollado por colaboradores de nuestra compañía quienes después de pasar por una capacitación exhaustiva se encuentran comprometidos con acciones de responsabilidad social y responsabilidad ambiental impactando positivamente empleados, contratistas y otros grupos de interés.

Las sinergias creadas entre los objetivos de nuestra empresa en temas de responsabilidad social empresarial y responsabilidad ambiental, con los conocimientos y competencias de nuestros voluntarios son fundamentales para la gestión del desarrollo con nuestros grupos de interés. Con el fin de hacer esto posible, el servicio voluntario está centrado en dos procesos: la transferencia de conocimientos y el fortalecimiento de capacidades.

Tipos de voluntariado

En el voluntariado de Responsabilidad Social incluimos todas las actividades asociadas a la estrategia “ContigoConectados,” por un uso responsable y creativo de internet. En este frente fortalecemos competencias digitales y fomentamos la mediación proactiva y la innovación social con niños, padres de familia, adultos mayores y maestros, a través de diferentes proyectos pensados exclusivamente para cada público.

En el voluntariado de Responsabilidad Ambiental nos enfocamos en la gestión de los impactos ambientales asociados a la operación de la Compañía, la huella de carbono, la gestión de residuos electrónicos y la eficiencia energética. En este frente buscamos promover una cultura de ahorro de recursos y reutilización de dispositivos eléctricos y electrónicos entre los colaboradores, dentro y fuera de la Compañía, así como el mejoramiento de prácticas cotidianas que impacten el medio ambiente.

Voluntariado Corporativo	Voluntariado Social	Voluntariado Ambiental
Cantidad de voluntarios habilitados	544	199
Total de horas voluntariado	28.304	5.208

Comunidad

Contigo Conectados

A partir de 2017 desde Tigo contamos con una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial acorde al contexto colombiano y a las expectativas de nuestros grupos de interés. ContigoConectados es el resultado de un interés genuino de nuestra organización por conocer el impacto de la tecnología en la vida de los colombianos y formular una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial acorde a las nuevas tendencias en el uso de internet y a los intereses de nuestros usuarios. Con el apoyo de la Universidad Eafit logramos formular una estrategia basada en información científica y relacionada con el contexto colombiano acerca de los usos de internet que tienen niños, adolescentes y adultos.

Esta estrategia de Responsabilidad Social Empresarial está enfocada en promover los usos responsables y creativos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a través de tres ejes fundamentales: la mediación proactiva, la innovación social y las competencias digitales.

Estos ejes constituyen la columna vertebral de la estrategia en tanto favorecen el estilo de vida digital responsable de niños y adolescentes, lo cual nos permite acercarnos también a adultos mayores, padres de familia y profesores; así como generar responsabilidad compartida con otras instituciones colombianas y acercar a los usuarios hacia un uso vinculado a la oportunidad.

Como parte fundamental de esta propuesta por los usos responsables y creativos de internet, tenemos una apuesta por la **mediación proactiva** en cuanto contribuye a la promoción de actitudes, habilidades y actividades favorecidas por pares, padres de familia y docentes, orientadas al aprovechamiento de la tecnología de niños y adolescentes, y fortaleciéndolos como agentes activos en el ejercicio de las habilidades digitales y ciudadanas del siglo XXI.

De otro lado, esta propuesta apunta a generar **competencias digitales** en los usuarios de la estrategia y contribuir con su libre desenvolvimiento en la sociedad de la información y el conocimiento. El desarrollo de estas competencias son clave para disminuir la brecha digital y potencializar el capital social. Desde la **innovación social** pretendemos fortalecer el trabajo colaborativo, la inteligencia colectiva y las formas de producción social, de tal forma que se viabilice el cooperativismo mediado tecnológicamente.

Con el propósito de materializar esta estrategia, los proyectos que desarrollamos con los usuarios de esta estrategia son:

- **Proyecto para niños entre 7 y 9 años:** Por medio de la lectura de textos en voz alta, la producción textual y audiovisual y algunos ejercicios de reflexión, los niños exploran las oportunidades que les brinda internet, al tiempo que construyen hábitos saludables en torno a la tecnología y construyen sentido crítico frente a los contenidos que consultan, construyen y comparten en su vida cotidiana.
- **Proyecto para niños entre 10 y 12 años:** A través de un debate promovemos con los niños el análisis de diversas situaciones que ponen en escena las oportunidades y los riesgos en el uso de internet. Esta actividad ayuda a construir discursos y reflexiones basadas en experiencias de la vida cotidiana, al tiempo que se toman posturas críticas sobre cómo actuar en Internet.
- **Juego de redes sociales:** Mediante el juego de mesa EnredDados, exploramos con los adolescentes el mundo de las redes sociales, situaciones de la vida cotidiana y la forma como resolvemos comúnmente algunos retos que se presentan en internet. También trabajamos en la mediación entre pares como clave para hacer frente a los riesgos y potenciar las oportunidades en el uso de medios digitales.
- **Charla de mediación en el uso de internet:** En esta conferencia compartimos elementos conceptuales y prácticos para que docentes, padres de familia y/o cuidadores acompañen a niños y adolescentes en el uso responsable y creativo de internet desde nuestra propuesta de mediación proactiva. Aquí los adultos tienen la oportunidad de conocer qué significa la mediación, cómo se realiza mediación en el uso de internet e instalamos una reflexión en torno a su papel en el uso de las tecnologías, más allá del conocimiento o no de la herramienta tecnológica.
- **Contigo conectados (www.contigoconectados.com):** En este sitio web nos dirigimos a padres de familia, docentes y cuidadores a través de contenidos que son tendencia en el uso de internet, describiendo cómo los niños y adolescentes experimentan diversas situaciones, y cómo podemos potenciar un uso saludable y positivo de internet.
- **Guías pedagógicas:** Hemos construido unas guías pedagógicas que acompañan al maestro en la construcción de metodologías y actividades para sus clases de tal forma que promuevan el uso responsable y creativo de internet. Además, fortalecemos con ellos su rol de mediadores y cómo estar atentos a situaciones de riesgos.
- **Alfabetización digital:** Por medio de una ruleta llena de historias sobre la tecnología y los medios de comunicación actuales, realizamos actividades prácticas donde los adultos mayores aprenden sobre el funcionamiento de las redes sociales y las tendencias en los medios digitales.

- **Telecentros Bogotá:** Los telecentros son escenarios de aprendizaje de herramientas digitales para los habitantes de Suba y Kennedy, en Bogotá, permitiéndoles convertirse en ciudadanos digitales, con habilidades para trabajar, aprender y entretenerse. Los capacitamos en alfabetización digital, trámites en línea, apropiación de la infraestructura de telecomunicaciones como un bien público y concientización sobre las oportunidades y riesgos en internet.

Insertar video Resumen ContigoConectados: https://millicom-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/ana_escobar_tigo_com_co/EcovidXAxy1JjMtwGrF-Jy4B3bDBIglldtoUtdp8E5OBNwA?e=Tx7ZFo

Patchers. Guardianes de internet

En 2019 nos atrevimos a hacer cosas distintas y comunicar nuestros hallazgos de una manera divertida, entretenida y que convocara a distintos públicos. ¿Cómo llegar al celular de niños y adolescentes colombianos para hablar de forma abierta sobre los riesgos y oportunidades que brinda internet? Esa fue la pregunta que nos debimos responder para continuar con el trabajo que comenzamos en 2018 con la formulación e implementación de ContigoConectados. Con el auge del video en general, y de las series digitales en particular, vimos estos medios como una oportunidad para conectarnos con un público tan particular como el de niños, adolescentes y adultos. Por esto, decidimos desarrollar la primera miniserie web en Latinoamérica que aborda de frente las oportunidades y los riesgos que tiene la conexión a internet.

“Patchers, guardianes de internet” es el resultado de un trabajo de más de un año y una inversión mayor a los mil millones de pesos. Desarrollamos esta serie enteramente en Colombia con talento cien por ciento nacional. El lanzamiento lo realizamos con 500 asistentes (350 adultos y 150 niños), 37 periodistas (18 de Bogotá y 19 otras ciudades) en agosto y allí alcanzamos 6.000 conexiones en nuestro Facebook Live.

Cada capítulo fue proyectado en nuestro portal web de ContigoConectados cada tres semanas y en el canal de YouTube de Tigo Colombia, alcanzando 4,9 millones de visualizaciones y 199.376 visitas a nuestra página.

Patchers es una palabra proveniente del lenguaje propio del ciberespacio. “Parche”: elemento de ayuda contra virus e información negativa de internet. También se asemeja a “Amigo [parce]” o “Grupo de amigos [Parche]”. La historia de Patchers, guardianes de internet gira entre la cotidianidad que viven los niños y jóvenes que se conectan día a día a internet y la realidad digital con personajes virtuales que serán los encargados de acompañar a los protagonistas en su viaje por la web. En total son cinco capítulos que cuentan seis historias y que desarrollamos con animación 2D y Live action.

En cada capítulo tocamos diversos temas y presentamos situaciones de la vida real:

Historias de los capítulos				
1. Naty	2. Elías	3. Nico	4. Valen	5. Dani
Ciberbullying	Brecha digital	Uso excesivo de internet	Educación	Sexualidad
Tema transversal: Mediación				
Sexta historia: Mario – Victimario				

Insertar Tráiler: https://millicom-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/ana_escobar_tigo_com_co/EfJOKQ8HI0ZJkRNH30eed2kBe37rcYYbd9hEX00cpZqLOQ?e=E1lYdE

Insertar Making off: https://millicom-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/ana_escobar_tigo_com_co/EdB7by4BT-BCTi94jMBKYCEB18xDy3z45ghqdalb9KIYig?e=fmvS3l

Después de un poco más de un año de gestión de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, ContigoConectados, donde nos proponemos promover el uso responsable y creativo de internet y el cual formulamos con la ayuda de la Universidad EAFIT durante 13 meses y empezamos a implementar en 2018, hemos impactado a más de 180.917 niños, adolescentes, docentes, padres de familia y adultos mayores con esta estrategia.

Año	Público	Beneficiarios	No. actividades
2018	Adolescentes	9.211	288
	Docentes	1.045	23
	Niños 10-12	6.063	174
	Niños 7 - 9	7.633	235
	Padres o cuidadores	3.456	37
	Total	27.408¹	757
2019	Adolescentes	60.702	1.521
	Docentes	1.641	48
	Niños 10-12	45.018	1.169
	Niños 7 - 9	34.741	939
	Padres o cuidadores	11.407	150
	Total	153.509	3.827

La distribución de los impactados por región es:

Región	2018	2019	Total
	Beneficiarios	Beneficiarios	
Costa	3.408	25.965	29.373
Centro	4.736	28.897	33.633
Eje	2.932	23.699	26.631
Noroccidente	12.553	34.708	47.261
Oriente	2.094	19.507	21.601
Suroccidente	1.685	20.733	22.418
Total	27.408	153.509	180.917

Adicionalmente hemos logrado sumar a través de alianzas a 23 Instituciones del gobierno nacional y local, así como organismos multilaterales y organizaciones empresariales para promover entre la población colombiana el uso responsable y creativo de Internet, así: Min TIC, Min Educación, Unicef, ICBF, Gobernación de Bolívar, Barranquilla, Bogota, Buga, Bucaramanga, Cámara de

¹ Los datos aquí presentados presentan una variación en el total de impactos de dos personas y una reorganización en los públicos. Esto se debe a una depuración de la base de datos.

comercio de Bogotá, Cartagena, Envigado, Giron, Itagüí, Medellín, Sabaneta, Palmira, Pereira, Tulua, UTP, Sincelejo, Cali - Fundación Carvajal y Parque Explora.

Estas alianzas demuestran que nuestro Programa bandera de responsabilidad social tiene una pertinencia y relevancia para el país y el tejido social.

Finalmente, en el marco de telecentros beneficiamos a 1.324 personas de las comunidades de Suba y Kennedy en Bogotá y atendimos a los siguientes públicos en temas de alfabetización y apropiación digital:

Grupo etario	Kennedy	Suba	Total
Adultos	310	445	755
Adultos mayores	129	182	311
Niños	77	59	136
Adolescentes	64	58	122
Total	580	744	1.324

Mujeres Conectadas

GSMA es una organización internacional que agrupa a operadores móviles de telecomunicaciones en temas de interés como la normalización de la industria y el aporte que ésta puede hacer el desarrollo de los países. Esta Organización diseñó el Programa Mujeres Conectadas, basado en el hecho que existen 184 millones de mujeres menos que hombres con acceso al internet móvil en los países de economías emergentes, e invita a los operadores móviles a realizar acciones para reducir esta brecha al 2020.

En línea con nuestra misión de liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia, en 2018 nos sumamos a esta iniciativa y trabajamos por mantener la proporción de mujeres en nuestra base de clientes de Internet móvil en Colombia y aumentar la proporción de mujeres en nuestra base de clientes de internet móvil en la región del Eje Cafetero donde habíamos identificado la mayor brecha.

En 2019 finalizamos con el 50,2% de clientes mujeres sobre la base total y logramos disminuir la brecha en el eje cafetero pasando del 6% al inicio en 2018 al 0,4% al finalizar 2019. De igual manera pudimos identificar que las mujeres aumentaron su conectividad a redes wifi a un porcentaje del 57%, con lo cual se potencian las oportunidades asociadas al acceso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Escuela de Influenciadores - UNICEF

La Escuela de Influenciadores es una estrategia de UNICEF Colombia y Tigo que busca formar niños, niñas y adolescentes entre los 10 a 19 años, en un conjunto de habilidades para la vida que les permitan hacer un uso responsable, seguro y creativo de Internet. Formamos una red de #Ciberconscientes, quienes aprenden que los entornos digitales van más allá de las redes sociales y las páginas web, conocen las posibilidades del mundo virtual que permiten potenciar las habilidades y prevenir los riesgos. Todo esto lo realizamos a través de actividades online y offline.

Los workshops de la estrategia se realizaron en cuatro municipios del país: Medellín (Antioquia), Pasto (Nariño), Sincelejo (Sucre) y Soacha (Cundinamarca). En estas ciudades formamos líderes nacionales, locales y regionales en competencias y habilidades para la vida que les permitirán relacionarse de forma positiva y segura con la tecnología. Los mismos adolescentes fueron los encargados de replicar los talleres en los tres niveles a partir de una metodología *learning-by-doing* desarrollada particularmente para la estrategia.

Los contenidos multimedia creados por los mismos niños, niñas y adolescentes en los workshops regionales, contando sus experiencias y haciendo recomendaciones sobre el uso seguro de Internet, sirvieron de base para la plataforma digital de la Escuela de Influenciadores www.ciberconscientes.com. Esta plataforma y sus contenidos constituyen una solución basada en tecnología para promover los derechos de niñas, niños y adolescentes en línea y fuera de línea, y para alentar la participación y el empoderamiento de los adolescentes.

Al final de la implementación de esta estrategia, luego de cuatro meses de workshops offline, 2.436 niños, niñas y adolescentes (con una meta propuesta de 1.500) se convirtieron en ‘mediadores’ y generadores de contenido enfocado en la prevención de la violencia en línea y fuera de ella.

Logros 2019	
Niños, niñas y adolescentes	2.346
Gestores sociales	4
Líderes regionales	663
Líderes locales	1.725

Insertar video: https://www.youtube.com/watch?time_continue=19&v=s5DgXqnQ34I

Páginas bloqueadas

De acuerdo al cumplimiento a la normatividad colombiana existente, definida en la Ley 679 del 2001, continuamos con nuestras acciones para la protección de nuestros niños y jóvenes, para ello en Tigo tenemos implementada una plataforma dedicada para ejercer controles tecnológicos sobre los intentos de acceso a páginas que promueven contenidos sexuales alusivos a menores de edad. En 2019 bloqueamos más de 290 millones de intentos de acceso a páginas con este contenido, con un promedio mensual de 24.515.642 y un promedio diario de más de 817.405. Adicionalmente, bloqueamos 19.342 páginas que fueron reportadas por las autoridades, al atentar contra los derechos de los niños y jóvenes.

Teléfonos públicos inteligentes

En los últimos dos años, realizamos un programa de reposición de los teléfonos públicos gratuitos por teléfonos públicos inteligentes con cobro, buscando ampliar el portafolio de servicios y beneficios a las comunidades que solo contaban con el servicio de llamadas locales, propio de los teléfonos públicos sin cobro. Los teléfonos públicos inteligentes permiten una mayor cobertura (llamadas nacionales, regionales e internacionales), envíos de mensajes de texto, llamadas a los operadores de telefonía móvil celular y servicios de recargas de energía prepago de EPM y de voz a los operadores móviles Tigo, Claro y Movistar.

Al finalizar el 2019 contamos con 8.441 teléfonos públicos inteligentes con cobro ubicados en Medellín, municipios del Área Metropolitana y municipios del oriente antioqueño, desde los cuales se realizaron un promedio al mes de 4.628.795 llamadas a todos los destinos. De igual manera en Manizales finalizamos con 977 teléfonos, de los que se efectuaron 240.113 llamadas mensuales y en Pereira con 410 teléfonos, con 119.793 llamadas al mes.

Apoyo a actividades, locales, culturales y artísticas

Como Compañía continuamos vinculándonos a los eventos culturales, deportivos y musicales del país, buscando con esto un relacionamiento de los asistentes con nuestra marca Tigo. Estamos creando experiencias que promueven el estilo de vida digital y que nos permite seguir conectando cada vez a más colombianos.

Atlético Nacional, Deportivo Independiente Medellín y Junior de Barranquilla: El 3 de julio realizamos el lanzamiento de nuestro patrocinio a los equipos antioqueños Atlético Nacional y Deportivo Independiente Medellín, que llevarán nuestra marca en sus uniformes durante los próximos tres años. La alianza busca convertirnos en un puente para que los hinchas antioqueños estén conectados siempre con sus equipos. Este patrocinio se suma al que tenemos desde hace tres años con el Junior de Barranquilla y que nos ha permitido conectar a los barranquilleros con nuestra marca a través de la alegría del fútbol.

Festival Estéreo Picnic: El 5, 6 y 7 de abril se llevó a cabo en Bogotá la décima versión del Festival Estéreo Picnic. El evento contó con la participación de diferentes bandas internacionales, entre las que se destacaron Arctic Monkeys, 21 Pilots, Tiesto y Disclosure, entre otros. La gran sorpresa la dio el Grupo Niche, que puso a bailar a más de 20.000 espectadores en el escenario Tigo. Este es el sexto Estéreo Picnic consecutivo que patrocinamos, por lo que ya somos parte fundamental del evento musical y cultural más importante del país para los jóvenes colombianos.

El Carnaval de Barranquilla: Barranquilla estuvo de fiesta y nosotros, como patrocinadores oficiales, nos unimos al Carnaval. Un grupo de colaboradores de la Regional Costa, sus familias e invitados especiales participaron en la comparsa de la Guacherna y desfilaron también en la Batalla de Flores. Además, estuvimos presentes en el Gran Concierto, en el Desfile de Tradición y Folclor y en la Gran Parada de Comparsas, y nos vinculamos a la iniciativa de cuidado ambiental de la ciudad con la campaña #Quienlacuidaesquienlagoza.

Maratón de Medellín: Fuimos patrocinadores oficiales de este evento deportivo. Cerca de 15.000 corredores llevaron nuestro logo en la camiseta oficial; y desde nuestras redes sociales estuvimos generando contenido para motivarlos a llegar cada vez más lejos. Además, acompañamos a los más de 200 empleados de nuestra Compañía que corrieron junto con sus amigos y familiares, con actividades como el montaje del podio Tigo en el punto de salida, donde pudieron prepararse para la competencia.

Feria de las Flores: Este año fuimos nuevamente patrocinadores oficiales de la Feria de las Flores. Estuvimos presentes en dos de los eventos más importantes: el Desfile de Autos Clásicos y el Desfile de Silletteros, donde además ganamos el segundo puesto con la mejor silleta comercial. Conectamos a los antioqueños con sus tradiciones y nos sentimos orgullosos de haber sido parte de esta celebración.

Feria de Manizales: Tigo se vinculó nuevamente con la alegría de la Feria de Manizales y no solo vestimos las tiendas con la imagen representativa de la feria, sino que nuestra marca participó en el tradicional desfile de las Naciones y Carretas del Rocío; llevamos un grupo folclórico que impregnó a los asistentes de mucha alegría y los vehículos que desfilaron llevaron la marca Tigo.

Parque Explora: Continuamos apoyando la sostenibilidad y el desarrollo de Medellín. Por ello patrocinamos este espacio que se ha convertido en referente de diversión y conocimiento para los colombianos y los turistas de otros países. Con ello le apostamos a fomentar el entretenimiento, la innovación y la cultura de los medellinenses.

Televisión gratuita para entidades sin ánimo de lucro

Durante el año 2019 entregamos de forma gratuita un plan básico de televisión a un total de 1.277 entidades sin ánimo de lucro de diferentes regiones del país, estas organizaciones beneficiadas tienen como objeto la protección al menor, al anciano o el bienestar social, ayudar a población vulnerable o son instituciones educativas, culturales o de salud, ubicados en nuestras áreas de servicio.

Fomento a los Derechos Humanos

Durante el año 2019, trabajamos de manera conjunta con Millicom, en la evaluación de impacto en derechos humanos cuyos objetivos fueron los siguientes:

- Identificar riesgos y oportunidades sobre los impactos reales y potenciales asociados a los servicios prestados y establecer una priorización.
- Alinear las políticas y prácticas de la compañía con los Principios de Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU (UNGP), así como los Principios de Global Network Initiative (GNI) y sus requerimientos.
- Crear un plan de acción para construir prevenir y mitigar la materialización de los riesgos y potenciar las oportunidades identificadas
- Construir capacidades para liderar un dialogo constructivo con los grupos de interés.
- Identificar las mejores prácticas de gobernanza y gestión de los derechos humanos.

Los resultados de esta evaluación servirán para las acciones que se planifiquen y desarrollen para los años venideros en pro del fortalecimiento de esta temática en la organización.

Para nosotros también hace parte de nuestra gestión integral reportar el informe de progreso (COP) como parte de nuestro compromiso de adhesión a Pacto Global, todas las acciones efectuadas durante 2019, tales como, el respeto y la protección de los derechos humanos; la gestión de los impactos ambientales del negocio; el trabajo contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno; y prácticas laborales que respeten los derechos de los trabajadores.

Proveedores

Gestión de la cadena de abastecimiento

Durante el 2019 continuamos con el trabajo conjunto con nuestros proveedores, basado en comunicación constante e información transparente a través del portal proveedores

<https://www.tigo.com.co/nuestra-compania>, de correos electrónicos informándoles cambios, novedades y noticias que impactan la gestión de la cadena de abastecimiento, manteniendo relaciones de confianza que nos permiten trabajar bajo el beneficio mutuo.

Con el fin de incorporar prácticas empresariales responsables y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales desde el inicio de la relación contractual con nuestros proveedores, realizamos el proceso de debida diligencia, para contar con un nivel adecuado de conocimiento de nuestros proveedores y terceras partes. Por ello desde el momento de la solicitud de ofertas requerimos el diligenciamiento del formulario de buenas prácticas empresariales, la declaración de procedencia de recursos, prevención de fraude, actos de corrupción y/o soborno, manejo de información (habeas data), formulario de conocimiento del oferente y una declaración de conflicto de intereses dentro de un marco de calidad y eficiencia en la relación comercial entre las partes. Adicionalmente, el 87% de nuestros proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético, transparente y el respeto por la ley.

Clasificación de los proveedores nacionales e internacionales

A continuación, detallamos el número de proveedores que tuvimos durante el año 2019 por tipo de compra efectuada.

Compra intermedia	Compra mayor	Compra menor	Total general
134	214	1.119	1.467

Desarrollo y evaluación de proveedores

Para el continuo mejoramiento de la relación comercial con nuestros proveedores, continuamos con la tipificación de proveedores TOP para focalizar esfuerzos en el desarrollo de la relación comercial bajo los criterios de complejidad de mercado y el impacto para la operación de Tigo, pasando de 53 en 2018 a 50 en 2019. Con ellos se adelantaron actividades para asegurar calidad, eficiencia y gestión de riesgos en sostenibilidad, Compliance y gestión responsable de la cadena de abastecimiento, tales como: entrenamiento, seguimiento a la ejecución contractual, evaluación semestral al desempeño, evaluación en sostenibilidad -Ecovadis- y celebración de reuniones periódicas de seguimiento (business review meetings - BRM).

Por otro lado, del total de proveedores Top contamos con 29 proveedores evaluados a través de la plataforma Ecovadis, con el fin de contar con una evaluación detallada de las políticas y lineamientos, así como, de las acciones implementadas y el desempeño obtenido en 4 temáticas: Medio ambiente, Prácticas Laborales, Buenas prácticas de negocio y Abastecimiento sostenible.

Además, como política evaluamos a todos nuestros proveedores mediante el seguimiento al desempeño y el seguimiento a los indicadores pactados contractualmente, con el fin de buscar el mejoramiento tanto técnico y administrativo, así como, legal. El resultado obtenido es comunicado de manera oportuna a nuestros proveedores y se generan planes de mejora definidos en forma conjunta.

Adicionalmente y como parte de la evolución de la estrategia de relacionamiento, realizamos el programa de entrenamiento a nuestros proveedores Top, completando 30 proveedores capacitados durante los últimos 3 años, en temas como protección y privacidad de datos, ecoeficiencia, compras sostenibles, salud y seguridad, prácticas laborales y derechos humanos, derechos de la niñez, código de conducta, entre otros.

Inversionistas

Mantener una relación transparente con nuestros inversionistas es parte de los compromisos con los grupos de interés, es por esto que mantenemos una comunicación oportuna de la gestión financiera, administrativa y técnica de la Compañía, a través de los siguientes canales que nos permiten tener un contacto directo y constante:

- Correo electrónico: relacionconinversionistas@tigo.com.co
- La página web: <https://www.tigo.com.co/nuestra-compania>
- Atención directa de las inquietudes de inversionistas y accionistas en las Vicepresidencias de Finanzas y de Asuntos Corporativos

En 2019 desarrollamos las siguientes acciones:

- Publicación periódica oportuna de la información relevante de la Compañía.
- Se diligenció y publicó la Encuesta de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas – Código País- donde se revelan las buenas prácticas de gobierno corporativo implementadas por la Sociedad. Este reporte de implementación se encuentra disponible en la pestaña de gobierno corporativo en el Portal de Inversionistas: <https://www.tigo.com.co/nuestra-compania/inversionistas/gobierno-corporativo>
- A través de una reforma a nuestro Código de Gobierno Corporativo incrementamos el número de las recomendaciones de buen gobierno implementadas según el Código de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo emitido por la Superintendencia Financiera. La versión actualizada del Código se encuentra disponible en: <https://www.tigo.com.co/nuestra-compania/inversionistas/gobierno-corporativo>
- Se adoptó un marco de referencia de relaciones institucionales para las sociedades pertenecientes al Grupo Empresarial de la Compañía, como una medida que ayuda a garantizar relaciones de integración y convergencia en el marco de la igualdad y la transparencia según lo recomendado por la Superintendencia Financiera en el Código de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo. El Marco de Referencia se encuentra publicado en: <https://www.tigo.com.co/nuestra-compania/inversionistas/perfil-corporativo>

Estado

Durante 2019, realizamos dos foros de Revolución de la Economía en la Era Digital; con la participación de más de 550 invitados entre autoridades, clientes, reguladores, miembros del sector defensa, y comunidad en general. El tema central fue la tecnología 5G como un potenciador para el desarrollo de la transformación digital de las empresas, la conectividad de los usuarios, la robótica, la industria, las ciudades inteligentes y la economía digital en general.

Regulaciones de amplia discusión, como lo es el hurto de celulares y el bloqueo de señales móviles en establecimientos penitenciarios, permitieron el acercamiento con nuevos actores locales, como la Cámara de Comercio de Bogotá, la Secretaría de Seguridad Distrital, el INPEC, Policía Aduanera,

fabricantes y comercializadores de terminales móviles, entre otros; en donde se definieron planes estratégicos para enfrentar dichas problemáticas, de manera conjunta.

Finalmente, la participación activa de Tigo en los gremios como Asomóvil, Andesco, AsoTIC, y la presencia constante en los entes reguladores CRC, SIC, ANE y MINTIC entre otros; fortalecieron nuestro relacionamiento con los competidores, reguladores, proveedores, clientes y aliados dentro del sector TIC, haciendo de Tigo un referente en las discusiones para la generación de políticas regulatorias que fortalecen el crecimiento del sector en el país.

Establecimos alianzas con el gobierno nacional y local, así: Min TIC, Min Educación, Unicef, ICBF, Gobernación de Bolívar, Barranquilla, Bogotá, Buga, Bucaramanga, Cartagena, Envigado, Girón, Itagüí, Medellín, Sabaneta, Palmira, Pereira, Tuluá, Sincelejo, Cali, para trabajar conjuntamente en nuestro programa de Responsabilidad Social “Contigo Conectados” que promueve el uso responsable y creativo de Internet.

Medios de comunicación

Durante el 2019, gestionamos el relacionamiento con medios de comunicación para ser reconocidos como un operador de telecomunicaciones convergente, innovador y centrado en el cliente, que tiene como propósito conectar cada vez a más colombianos.

Para lograrlo, continuamos con nuestra estrategia de generar proactivamente contenidos de valor para que directores, editores y periodistas de medios de comunicación masivos, especializados y alternativos nos reconozcan como referentes y nos prefieran como voceros de la industria TIC del país.

Mediante información distribuida por distintos canales y plataformas fortalecimos la reputación de nuestra Compañía en términos de calidad e innovación en la oferta comercial, transparencia en la información, gestión ética, uso seguro y creativo de internet, gestión ambiental responsable, compromiso con el desarrollo del país, generación de empleo de calidad y cuidado del ambiente laboral.

En términos de free press crecimos un 20,9% en el total de noticias positivas y neutras emitidas por los diferentes medios de comunicación durante el año; que en dinero significó un crecimiento del 48,6% vs 2018.

Asimismo, durante el año gestionamos:

- Recolección de la información, redacción, validación y envío de boletines de prensa.
- Entrevistas con voceros Tigo sobre temas particulares.
- Ronda de medios para la comunicación de noticias corporativas.
- Posicionamiento del presidente de Tigo como líder empresarial y experto en la industria TIC.
- Charlas dirigidas a periodistas para apalancar y entender las dinámicas del sector.
- Webinars dirigidos a periodistas con temas de valor para ellos.
- Invitación a eventos corporativos como los foros de I+D, Tigo Business Forum y Lanzamiento de Patchers.

- Generación de artículos, infografías y columnas de opinión relacionadas con los temas del negocio y de la estrategia corporativa.
- Participación en Salas de Prensa en eventos de interés e impacto para nuestros stakeholders
- Rediseño y actualización del portal Saladeprensa.com con información de valor.
- Actualización e interacción permanente desde los perfiles de Twitter y Facebook de @PrensaTigo.

El reto para 2020, será continuar liderando la agenda del sector en temas de innovación, responsabilidad social y ambiental, efectividad en la estrategia y gestión empresarial, y por supuesto en temas regulatorios de alto valor como espectro y dominancia. Para lograrlo seguiremos fortaleciendo nuestra relación transparente y generadora de valor con medios de comunicación y líderes de opinión del país.

Retos y agradecimientos

En 2020 tenemos el reto de continuar la consolidación de nuestra compañía como el segundo operador de telecomunicaciones de Colombia. Para lograrlo, debemos garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos, que nos permitirán continuar implementando la estrategia de la Compañía y cumplir con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos.

Seguiremos invirtiendo y desplegando nuestras autopistas digitales por todo el país, para garantizar la competitividad y calidad de nuestros servicios, ofreciendo la mejor experiencia para nuestros usuarios, que son el centro de todo lo que hacemos; continuaremos consolidando una cultura corporativa que promueva un adecuado ambiente laboral y que permita el crecimiento profesional y personal de nuestra gente; consolidándonos como el aliado estratégico para las grandes compañías y para el sector gobierno; ofreciendo a nuestros clientes servicios que les permitan estar conectados siempre; seguiremos promoviendo el uso seguro y creativo de internet así como una gestión ambiental responsable; y gestionando de forma transparente a nuestros grupos de interés para asegurar la sostenibilidad y permanencia de nuestra Organización y la rentabilidad para nuestros accionistas.

Continuaremos fieles al plan que nos trazamos: tener productos innovadores y rentables, que entreguen más atributos de conectividad y contenido, que también garanticen una excelente experiencia para cada uno de nuestros usuarios. Seguiremos diseñando y rediseñando la experiencia memorable que queremos que nuestros clientes vivan, entendiendo que su comportamiento es dinámico y las posibilidades tecnológicas para contactarnos con ellos cambian con gran rapidez.

Esta nueva década viene con desafíos muy especiales: aprovechar la inteligencia artificial para resolver los requerimientos de los clientes de manera preventiva, lograr interacciones cada vez más inteligentes en el ecosistema digital y contactos más dinámicos y oportunos con nuestros clientes por cualquier canal que deseen utilizar.

El plan de expansión y mejoramiento de nuestra red continuará durante todo el 2020, iniciaremos además la red en 700MHz, lo cual nos permitirá asegurar que cada vez más colombianos tendrán acceso a las autopistas digitales y con la mejor calidad posible; garantizando que todos nuestros usuarios puedan aprovechar los beneficios que brindan los servicios de telecomunicaciones.



Agradecemos a nuestro equipo de colaboradores Tigo por su compromiso, dedicación y profesionalismo, y a nuestros accionistas y proveedores por su respaldo y confianza, estamos convencidos de que juntos obtendremos los mejores resultados en este año que inicia.

Marcelo Cataldo

Presidente UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

El Informe de Gestión fue aprobado por la Junta Directiva de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. el 5 de marzo de 2020.

Miembros de Junta Directiva a marzo 5 de 2020

PRINCIPALES	SUPLENTE
Timothy Pennington	Paola Ballesteros
Salvador Escalón	Luciano Marino
Esteban Iriarte	Marcelo Benítez
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplán
Andrés Restrepo	Miguel Moreno Munera
Federico Arango Toro	Jhon Jairo Granada Giraldo
Alvaro Guillermo Rendón López	Jorge Andrés Tabares