



IPIALES
Capital del Sur

INFORME DE GESTION
2016-2019

Presentado por: FERNANDO ANDRADE RUIZ
GERENTE

IPIALES, DICIEMBRE 31 2019



EQUIPO DIRECTIVO

Gerente: *Alex Fernando Andrade Ruiz*

Subgerente Administrativo y Financiero: *Miriam del Carmen Ramírez Suarez*

Subgerente Comercial y Atención al Cliente: *Javier Astudillo Mercado*

Sub Gerente Técnico: *Luis Carlos Salazar Araujo*

Jefe de Oficina Asesora Jurídica: *Sandra Milena Naranjo Sandoval*

Jefe de oficina Asesora de Control Interno: *Wilmer Jesús Morales Acosta*

Jefe de Oficina de Planeación: *Harold Andrés Jácome Patiño*



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	4
INFORME DE GESTION	5
1 GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	5
1.1 MISIÓN	5
1.2 VISIÓN	5
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD	6
1.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	6
1.5 INFORMACIÓN GENERAL	7
1.6 COMPOSICIÓN ACCIONARIA	7
1.7 ESTRUCTURA ORGANICA	8
1.8 MAPA DE PROCESOS.....	9
1.9 MODELO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	10
2 GESTION TECNICA	11
2.1 GESTIÓN SERVICIO DE INTERNET	11
2.2 GESTIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO	15
2.3 GESTIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIO DE PUBLICIDAD	17
2.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	18
2.5 CONEXIÓN TOTAL IPIALES	19
2.6 RETOS TÉCNICOS SUPERADOS EN EL AÑO 2019.	20
3 GESTION COMERCIAL	21
3.1 ESTRUCTURA DEL NEGOCIO.	21
3.1.1 PERSPECTIVA DE NEGOCIO	21
3.1.2 DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS	22
3.2 ATENCION AL USUARIO	26
3.2.1 SISTEMATIZACIÓN PROCESO PQR'S.....	26
3.2.2 REMODELACIÓN DEL ESPACIO FISICO DE ATENCION AL CLIENTE.....	26
3.2.3 CANALES DE COMUNICACIÓN	27
3.2.4 FORMAS DE PAGO	28
4 GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	31
4.1 PROBLEMAS FINANCIEROS HEREDADOS	32
4.2 SITUACION FINANCIERA EN GRAFICO	34
4.3 ACCIONES ADELANTADAS DESDE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	34
4.4 TALENTO HUMANO	39
4.4.1 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE NECESIDADES.	40
4.4.2 ESTUDIO DE NECESIDADES Y DIAGNOSTICO	40



4.4.3	INCENTIVOS.....	41
4.4.4	EJECUCIÓN	42
4.4.5	MEJORAMIENTO CONTINUÓ:	42
4.4.6	INDUCCION Y REINDUCCION	43
4.4.7	ENTRENAMIENTO Y REENTRENAMIENTO EN TRABAJO SEGURO EN ALTURAS.....	43
4.4.8	ASPECTOS A MEJORAR:	44
4.5	ALMACEN	45
4.6	ARCHIVO.....	45
4.7	CARTERA.....	48
4.7.1	SANEAMIENTO CONTABLE Y DEPURACIÓN DE CARTERA.....	48
5	<u>GESTION DE PROCESOS</u>	<u>52</u>
5.1	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	52
5.2	GESTIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	53
5.3	EJERCICIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	53
5.3.1	GESTIÓN DE PROYECTOS	53
5.3.2	GESTION DE CALIDAD	56
5.3.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	57
5.4	OFICINA ASESORA JURÍDICA	58
5.5	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	60
5.5.1	LIDERAZGO ESTRATEGICO	60
5.5.2	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA INTERNA.....	61
5.5.3	PRESENTACION DE INFORMES A ENTES DE CONTROL	61
5.5.4	SEGUIMIENTOS Y ACOMPAÑAMIENTO A PROCESOS.....	62
6	<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>65</u>
7	<u>ANEXOS</u>	<u>66</u>
7.1	ESTADOS FINANCIEROS CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE DE 2019.....	66



INTRODUCCION

El presente documento construido con el apoyo incondicional del equipo de Trabajo de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P. es el reflejo del compromiso y responsabilidad asumida de cara a la búsqueda incansable de la satisfacción con beneficios evidentes a los usuarios; con el apoyo del direccionamiento Estratégico impartido por la Alta dirección, buscamos día a día posicionar el buen nombre de *UNIMOS* en el mercado de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC) y convertirnos como un referente tecnológico para el desarrollo y crecimiento social, económico y cultural en el Municipio de Ipiales y en el departamento de Nariño.

Este informe describe los detalles de la gestión realizada en UNIMOS S.A E.S.P entre los años 2016 a 2019, destacando que se hace entrega de una empresa municipal sostenible, competitiva y altamente innovadora, como se podrá evidenciar en los componentes de gestión de procesos, financiera, técnica y comercial.

Esperamos que las siguientes administraciones municipales, continúen aplicando los buenos principios de la alta gerencia para que UNIMOS .S.A. E.S.P. siga aportando en consolidar a Ipiales como la capital del sur.

ALEX FERNANDO ANDRADE RUIZ

Gerente

UNIMOS S.A E.S.P.



INFORME DE GESTION

El presente informe de gestión se desarrolla en cuatro (4) componentes esenciales que enmarcan el actuar de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones UNIMOS S.A E.S.P. el cual se presenta a continuación:



1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

La gestión estratégica de la empresa Municipal de Telecomunicaciones del Municipio de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P. es la herramienta de gestión administrativa que permite orientar cada acción hacia la búsqueda de los objetivos trazados desde la alta dirección y está compuesta por:

1.1 MISIÓN

UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P., es una empresa 100% municipal, que presta servicios de tecnología de información y comunicaciones a la comunidad de Ipiales, con responsabilidad social, calidad y competitividad, a través del desarrollo humano y la aplicación de nuevas tecnologías.

1.2 VISIÓN

UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P., será una empresa líder en la región, moderna y comprometida con la comunidad de Ipiales en facilitar el acceso a las tecnologías de información y al conocimiento, con un eficiente desarrollo del talento humano, técnico y comercial, teniendo como razón de ser la satisfacción de sus clientes.



1.3 POLÍTICA DE CALIDAD

UNIMOS S.A E.S.P, se compromete con sus clientes a prestar servicios de tecnología de información, y comunicaciones con oportunidad, confiabilidad, suficiente información comercial y responsabilidad social. Nuestro reto diario es el mejoramiento continuo y excelencia en la atención, para lograrlo nos apoyamos en la competencia del talento humano, la eficiencia de nuestros recursos, y el uso apropiado de nuevas tecnologías.

1.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- ✓ **CALIDAD:** En Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. es parte esencial de las actuaciones, procedimientos, gestión administrativa, relaciones humanas; es un reto diario y permanente, garantizando calidad del servicio a todos sus usuarios, la calidad es un compromiso y responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios de la entidad.
- ✓ **PRODUCTIVIDAD:** Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. seguirá buscando niveles óptimos de productividad para producir y asegurar el desarrollo, cumplimiento, obligaciones, responsabilidad para con el cliente interno y externo, proveedores, entidades estatales y privadas.
- ✓ **HONESTIDAD:** Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. Se caracteriza por la transparencia en la conducta y comportamiento de todos los funcionarios, respeto por normas, leyes y ante todo respeto por sus clientes internos como externos.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. asume compromisos que le competen con todos sus miembros, con usuarios a fin de cumplir oportunamente sus obligaciones en el manejo adecuado y eficiente de todos sus recursos para cumplir su objeto.
- ✓ **TALENTO HUMANO:** Para Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. es patrimonio fundamental el tener cualidades específicas como: lealtad, responsabilidad, honestidad, valores humanos, principios morales imprescindibles en la entidad.
- ✓ **COMPROMISO CON EL CLIENTE:** El mayor y más importante patrimonio que debe tener toda empresa es sus clientes internos y externos, razón de ser de las empresas, por lo que la entidad buscará esfuerzos en brindar un excelente



servicio de calidad a la comunidad en general, satisfaciendo sus verdaderas y reales necesidades y expectativas referente a las telecomunicaciones.

1.5 INFORMACIÓN GENERAL

Naturaleza Jurídica	
NIT	900292948-3
Representante legal	ALEX FERNANDO ANDRADE
Nivel Gubernamental	Municipal (Descentralizado)
Fecha de inicio de operaciones	01 de junio de 2009
Servicios prestados	TPBCL, Banda Ancha, Entretenimiento IP, Publicidad en Pantalla LED,
Registro TIC	96000503

1.6 COMPOSICIÓN ACCIONARIA

SOCIO	NIT	% PARTICIPACIÓN
Alcaldía Municipal de Ipiales	800099095-7	99.56
Instituto de Servicios Varios de Ipiales – ISERVI	800200999-2	0.27
Empresa de Obras Sanitarias de la Provincia de Obando – EMPOOBANDO	891200549-2	0.08
Instituto de Desarrollo Económico del Sur – IDES	800140132-6	0.08
Organización para la Recreación y Deporte – ORDEPI	837000033-1	0.0008
	TOTAL	100%



1.7 ESTRUCTURA ORGANICA

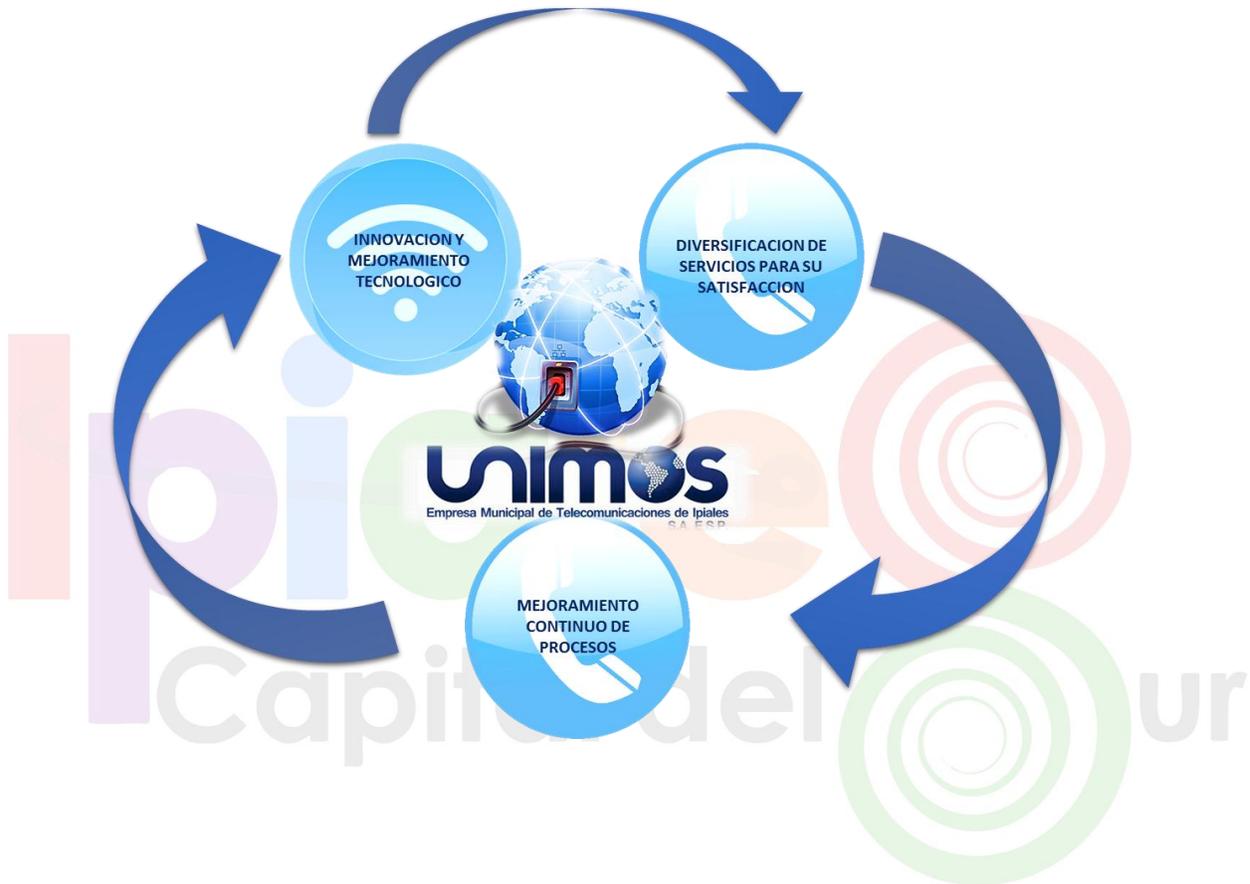


1.8 MAPA DE PROCESOS



MAPA DE PROCESOS

1.9 MODELO DE DESARROLLO EMPRESARIAL



El modelo de desarrollo empresarial, construido acorde con la planeación estratégica y serán la base fundamental para garantizar el éxito sostenible de UNIMOS S.A E.S.P.



2 GESTION TECNICA

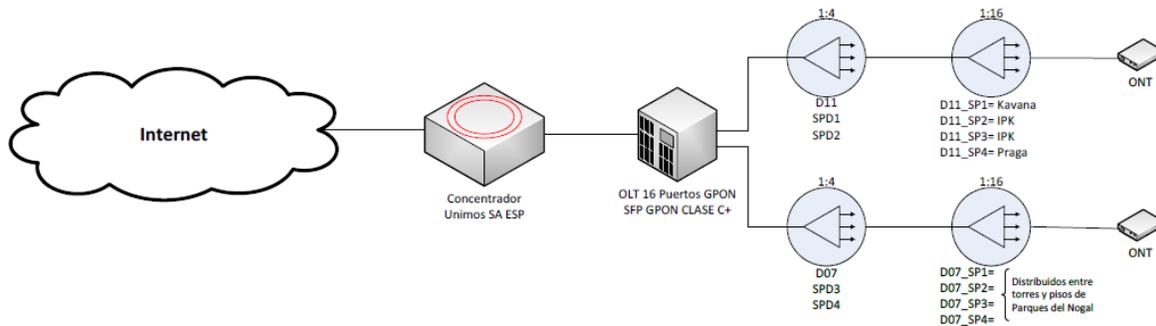
En UNIMOS S.A. E.S.P. trabajamos para garantizar a nuestros clientes calidad en el servicio y cobertura del mismo a la ciudad de Ipiales. La gestión en infraestructura técnica de los 4 años comprendidos entre el 2016 a 2019 se compone de: Servicios de Internet, Servicio telefónico, servicios de publicidad, servicios complementarios, venta de productos tecnológicos, basados en diversificación e innovación.

2.1 GESTIÓN SERVICIO DE INTERNET

En búsqueda incansable de mejorar e innovar el servicio de internet durante los 4 años de administración se enfocó la gestión técnica en la implementación de nuevos canales de transporte, con el fin de mejorar y garantizar las conexiones a hogares, negocios y empresas. Desde el año 2016 se realizó un despliegue de fibra óptica para brindar servicios de internet en planes corporativos, aumentando la cobertura de las redes de la empresa y por consiguiente aumentado clientes estratégicos, así mismo en el año 2019, después de varios estudios técnicos y gestión de la gerencia a nivel financiero, se logró la implementación de la nueva tecnología GPON (Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON o Gigabit-capable Passive Optical Network en inglés) es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza fibra óptica para llegar hasta el Hogar. Indudablemente este avance permitirá a la empresa seguir compitiendo con otros operadores en velocidad y disponibilidad del servicio, procurando garantizar la satisfacción del usuario. Hoy la empresa del municipio, a través de las redes propias de fibra óptica puede ofrecer velocidades en el servicio de Internet en los Hogares Ipialeños que antes no eran posibles, pero adicionando servicios como el entretenimiento IP, servicio de rastreo de vehículos o cosas (internet de las cosas), los cuales no hacían parte del portafolio de servicios de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P.

Se ha desarrollado un proyecto piloto de FTTH que abarca cuatro zonas como nos muestra el grafico a continuación

Gráfico 1.



Se proyectó la venta de servicios desde el mes de septiembre de 2019 con el fin de generar un despliegue masivo en los próximos meses a la terminación del proyecto Piloto. El personal técnico se encuentra capacitado para realizar el despliegue de red e instalación de equipos de borde, elementos pasivos y activos.

Unimos, desde la gerencia, en coordinación con el área técnica adelantó importantes gestiones con el fin de brindar más y mejores servicios, especialmente en conectividad, es por esta razón y con el objetivo de garantizar estabilidad en el servicio de internet y la NO dependencia a un determinado CARRIER (Operador que proporciona conexión a Internet a alto nivel) , Unimos S.A. por medio de su representante legal, realizó en la ciudad de Bogotá, solicitud formal de inscripción ante El Registro de Direcciones de Internet de América Latina y Caribe (LANIC) con requerimiento de direccionamiento IPV4 y IPV6, para posteriormente cumplir con la documentación y los procedimientos establecidos por la organización internacional ubicada en la ciudad de Uruguay. Se obtiene de manera exitosa, un bloque de 1.024 direcciones IPV4 y un bloque de /32 de IPV6 que se asignaron a Unimos S.A E.S.P, lo que le permite a la empresa municipal, contar con direcciones IP PUBLICAS propias, para comercializar de manera autónoma.

Como parte de la estrategia de expansión y ampliación de cobertura de conectividad se desplego infraestructura tecnológica al corregimiento de La Victoria en alianza con una empresa Nariñense con experiencia en implementación de enlaces inalámbricos, cumpliendo con el proyecto UNIMOS A LA VICTORA, el cual se inauguró en diciembre del año 2018, que nos permitió entregar servicios de INTERNET en este importante sector, beneficiando a instituciones educativas, entidades públicas, negocios privados y muchos hogares. En el transcurrir del año 2019 nos comprometimos aumentar despliegue de más servicios en la zona, para lo cual se generó un nodo de dispersión que cubre todo el centro poblado, permitiéndonos atender las necesidades de conectividad en el sector. Hasta al momento se genera un comportamiento de crecimiento ascendente con solicitudes de nuevos usuarios para atender.



En el transcurso del primer semestre del año 2019 se implementó y modernizó la infraestructura inalámbrica de acuerdo al crecimiento en clientes en el sector, con el fin de fortalecer el backbone inalámbrico con el que cuenta la empresa.

Desde la Jefatura de Banda ancha y Jefatura de red externa se viene realizando el plan anual de mantenimiento a la infraestructura tecnológica existente, lo que nos permite identificar y solucionar problemas a nivel físico y lógico, para prevenir y corregir los diferentes nodos de conexión con los que cuenta UNIMOS S.A. E.S.P.

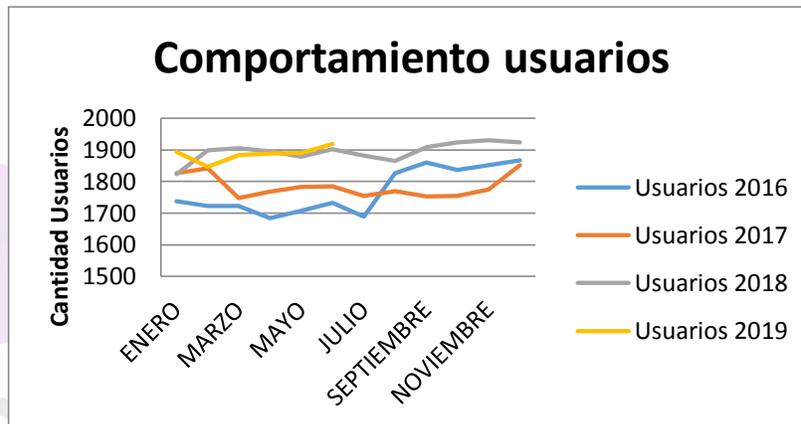
Con el fin de realizar mejoras en el servicio de internet que se brinda a entidades públicas del municipio, se desarrolló el plan de mejora de interconexión de acceso, permitiendo expandir fibra óptica a varias organizaciones del municipio mejorando con mayor disponibilidad y estabilidad en conectividad, para ello se interconectó IPS MUNICIPAL, HOSPITAL CIVIL DE IPIALES, EL TERMINAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, LA CASA DE LOS PUEBLOS, ORDEPI, EI ANTIGUO MADRUGÓN entre otros, quienes actualmente cuentan con servicio de INTERNET en varios puntos de red, interconectados y activos funcionalmente.

Desde la subgerencia técnica se realizó permanente acompañamiento técnico y de conectividad a las diferentes transmisiones en vivo, de diferentes eventos que se propician en el municipio, encaminadas a difundir por internet vía STREAMING y dar a conocer al mundo, los diferentes actos culturales y programas institucionales tales como Carnavales, Eventos Casa de la Cultura, Hospital Civil, Semana Santa,



Conmemoración al 20 de julio, Carrera 11, Carrea 28 y Centenario. Servicio que se prestó de manera exitosa.

Actualmente UNIMOS SA ESP mantiene un aproximado de 1.919 usuarios en el servicio de internet, manteniendo una proyección de clientes con comportamiento ascendente. Con base en esta premisa se han realizado análisis, y estudios técnicos con las respectivas proyecciones para la implementación de nueva infraestructura tecnológica, anticipándonos a los cambios del mercado, las tendencias y las regulaciones vinientes. En la gráfica siguiente se puede analizar de manera comparativa el comportamiento de clientes de internet de UNIMOS, que desde el año 2016 presenta una tendencia alcista.



La empresa municipal de telecomunicaciones de Ipiales, cumpliendo con acciones de responsabilidad social en el Municipio de Ipiales, ha aportado con 3 acciones específicas de manera gratuita:

1. En el corregimiento de Las Lajas, brindando conexión a internet de forma gratuita, mediante tecnología inalámbrica WIFI, en este sector existe la mayor concurrencia de usuarios del servicio, teniendo en cuenta los visitantes del santuario de Nuestra Señora de Las Lajas. La tecnología implementada en esta zona está en disposición para uso de cualquier persona, desde el día 12 de marzo de 2017, fecha donde dieron inicio a los festejos de la virgen de Las Lajas.
2. Apoyo a transmisiones ONLINE institucionales.
3. Instalación de servicios de internet dedicado, con tecnología de última milla de fibra óptica para CCTV vigilancia proyecto pavimentación Carrera 11, capacidad de 10 Mbps rehusó 1:1



2.2 GESTIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO

Por otra parte, tanto en la planta telefónica como en la red externa propiedad de la empresa, se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos para evitar el deterioro de los diferentes elementos tecnológicos existentes, realizando las siguientes acciones:

- Mantenimientos preventivos y correctivos aires acondicionados.
- Mantenimiento al MDF y verificación de conexiones
- Adecuación red principal por obras de construcción vial y cambios de cajas de distribución
- Mantenimiento de limpieza remotos Balcones de la Frontera y las cruces
- Se atendió las solicitudes por parte de los operadores que actualmente están interconectados con la central telefónica.
- Se realizó de manera exitosa el levantamiento de inventario de infraestructura externa de la empresa (postes) con todo el personal de Subgerencia Técnica, identificando, marcando y registrando coordenadas (georreferenciando) y verificando todo tipo de redes que se encuentren en la postería, propiedad de UNIMOS S.A E.S.P, con el fin de establecer número de apoyos que se deben cobrar a otros operadores por concepto de compartición de infraestructura de Telecomunicaciones. Ahora se cuenta con inventario real y actualizado.
- Teléfonos públicos, en cumplimiento de la resolución N 056-2016 de Unimos S.A E.S.P. viene retirando los teléfonos públicos ubicados en el casco urbano del municipio de Ipiales, hasta el momento se ha recogido un 90% de los aparatos.
- Se viene atendiendo las necesidades de cambio y reubicaciones de postes pertenecientes a la empresa con el fin de mitigar los daños causados por accidentes y fortalecer la infraestructura.
- Se desplegó el suministro e instalaciones de tapas de cámaras de conexiones y construcción de nuevas cámaras subterráneas con el fin de atender las necesidades urbanísticas de la ciudad.
- Como plan de mejora de los servicios se amplió la ductería subterránea con apoyo del Consorcio J Y M Constructores, encargados de la obra de reposición de la carrera 11, entre calle 13 hasta la calle 17 permitiendo dejar proyectado ductería para despliegue de nuevos servicios.
- Revisión de la red principal en la calle 29 con carrera 8, calle 27^a con carrera 8 y la calle 4 con carrera 2 Barrio Centenario por motivo de pavimentación de vías
- Se realizó el acompañamiento a la alcaldía municipal para levantamiento de redes de infraestructura UNIMOS S.A E.S.P. (Cámaras Subterráneas) en la Carrera 3ra y Carrera 2da para el mejoramiento vial del sector con el fin de generar integración de obras viales con infraestructura de Unimos

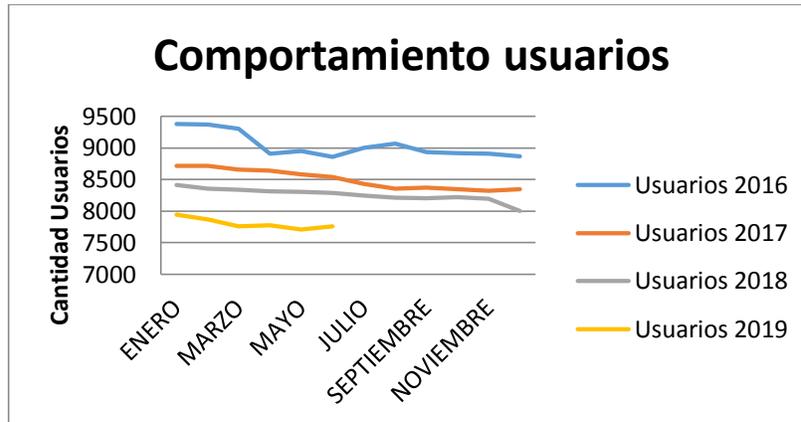


Iniciando el año 2019 se presentó afectación al servicio de telefonía Rural, debido al deterioro de dispositivos eléctricos, rectificadores de los remotos del corregimiento de San Juan, Las Cruces y Balcones de la frontera, para lo cual se contrató con una empresa especializada en estos servicios, en la ciudad de Bogotá, el mantenimiento correctivo y preventivo de Rectificadores Remotos, restableciendo su funcionalidad y permitiendo que los usuarios del entorno rural puedan seguir contando con el servicio de telefonía.



Actualmente el servicio de telefonía fija, se encuentra con un comportamiento decreciente debido a las nuevas tendencias tecnológicas a nivel mundial, sin embargo UNIMOS, estableció una política de retención de clientes, la cual busca mantener a los usuarios actuales, con nuevos planes de conectividad en los cuales se contempla el servicio de telefonía fija con servicio ilimitado a nivel local, anclado al servicio de conectividad, con menores precios y mayor velocidad de navegación, lo que ha evitado la pérdida masiva de clientes en este servicio. Se frenó drásticamente el retiro de usuarios se servicio de telefonía fija que se venía presentando en años anteriores, sin embargo, las próximas administraciones deben centrar sus esfuerzos en los estudios respectivos para progresivamente proyectar el reemplazo de esta tecnología, podría pensarse en convertir a UNIMOS S.A. en un operador de telefonía móvil virtual.

A continuación, se puede analizar los datos comparativos del comportamiento de los clientes del servicio de telefonía fija.



2.3 GESTIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIO DE PUBLICIDAD

Desde la oficina de sistemas se ha trabajado cada año, en el plan anual de mantenimiento de sistemas de información, así como la elaboración de los diferentes planes de acción para fomentar el uso responsable y adecuado de las tecnologías de información.

- Se realizó mantenimiento de software de los equipos de cómputo:
 - Eliminación de archivos Temporales
 - Eliminación de archivos Prefetch
 - Liberación de espacio en el disco duro
 - Ejecución del Antivirus
 - Limpiar la papelera de reciclaje
- Por parte del proveedor del software de facturación, se realizó mantenimiento preventivo al servidor del sistema de facturación y ajustes al sistema, los cuales fortalecen; el módulo de facturación, módulo de PQR de gestión de incidentes, con el fin de mejorar y granizar la integración de las tecnologías de información en nuestra empresa.
- Se implementa nuevo software administrativo y financiero SYS_APOLO, el cual brinda integralidad financiera en presupuesto, contabilidad, tesorería, almacén y talento humano. Procesos modernos que le apuestan a la eficiencia administrativa.
- Se realizan mejoras al portal web de la Entidad, implementando el botón de pago PSE, beneficiando a todos los clientes:
 - Permite hacer transacciones sin moverse de su hogar u oficina.



- Brinda seguridad y agilidad al reducir el manejo de efectivo.
 - Facilita y ofrece comodidad en sus pagos y/o compras.
 - Disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana y todos los días del año.
- Se habilita los pagos mediante la aplicación para smartphone BBVA COLOMBIA.
 - Se adquieren varios equipos de cómputo, portátiles y tipo escritorio para el apoyo de las áreas administrativas.
 - Se adquieren impresoras duplex de las cuales carecía la empresa de reconocida marca, con programación de consume económico de tintas, para fortalecer procesos de impresión de facturas, contratos y para las áreas administrativas y financieras, dando cumplimiento a la política cero papel.

UNIMOS SA ESP busca un rendimiento óptimo en los servicios de publicidad, para ello se dispuso el mantenimiento preventivo y correctivo de las pantallas ubicadas en el parque San Felipe, y Plaza 20 de Julio, con el fin de brindar un servicio de calidad.

Así mismo con la colaboración del terminal de transporte terrestre de Ipiales, se adquiere e implementa una nueva estructura tecnológica denominada EL BALON PUBLICITARIO DE UNIMOS, dispositivo móvil gigante, para brindar de forma innovadora otro servicio de publicidad en una estructura de forma esférica que cuenta con 6 pantallas de 43 pulgadas y que puede ser llevada a cualquier lugar, actualmente el dispositivo se encuentra en calidad de préstamo a ORDEPI, donde se utilizó en acciones publicitarias en partidos de futbol.

2.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- **Servicio de entretenimiento IP**, en alianza estrategia con SIRIUS TV, UNIMOS cuenta con un nuevo servicio y un nuevo modelo de negocio, como complemento al servicio de INTERNET, para beneficio de los clientes que cuenten con conectividad de la empresa, donde pueden disfrutar de TELEVISION IP, con aproximadamente 60 canales en alta definición, que brindan entretenimiento a través de una plataforma innovadora y totalmente digital, y de la cual pueden disfrutar donde exista cobertura de la red de UNIMOS. El servicio actualmente está activo y se encuentra en la fase de adaptación al nuevo modelo de negocio, se ha realizado algunas ventas de paquetes acordes a las necesidades de los usuarios, sin embargo se

recomienda en el próximo año, la potencialización de la gestión comercial para que este servicio pueda ser comercializado de forma masiva en aquellas conexiones que cuenten con fibra óptica para garantizar estabilidad del servicio y satisfacción en los usuarios, no se recomienda implementar el servicio de hogar al cual se llegue con conexiones inalámbricas o conexiones con canal de transporte de cobre y que el mismo presente deterioro, ya que no es posible garantizar el funcionamiento adecuado.

- **El Servicio de rastreo GPS (telemetría)**, instalación, venta de dispositivos de rastreo y administración de plataforma de rastreo vehicular, se viene prestando a las diferentes entidades del municipio, generando beneficio de control en tiempo real y eficiencia en los procesos que incluyen el uso de vehículos o motos, al igual que se arranca con la masificación de venta del servicio a usuarios que necesiten este tipo de herramienta. Actualmente se cuenta con convenios de ISERVI, INFRAESTRUCTURA, EMPOBANDO y algunos usuarios particulares.



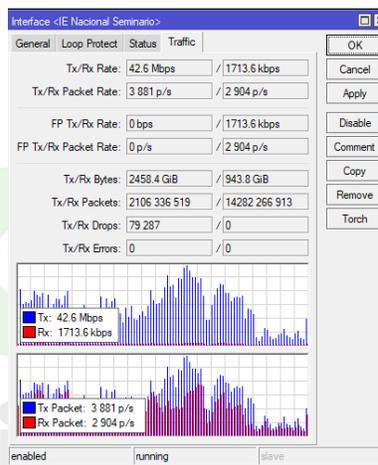
2.5 CONEXIÓN TOTAL IPIALES

El Programa Conexión Total promovido por el Ministerio de Educación Nacional, tiene como objetivo fortalecer a los estudiantes en el uso de las TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones), garantizando la conectividad de las Sedes Educativas oficiales.

En el Municipio de Ipiales, a través de la Secretaria de Educación Municipal, contrató en los diferentes años el servicio de (conectividad) internet banda ancha con la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., mediante la modalidad de convenio interadministrativo, y en el año 2019 teniendo en cuenta la ampliación de la cobertura de la infraestructura tecnológica de la empresa, UNIMOS



pudo presentar propuesta para beneficiar a mas instituciones educativas del municipio, lo que permitió incrementar el valor de los servicios , proyectando un mejoramiento integral del mismo, para lo cual se suscribió un convenio interadministrativo con número 033-2019 por un valor de seiscientos ocho millones ochenta y ocho mil ochocientos diecisiete pesos(\$608.088.817), para brindar servicio de CONECTIVIDAD a 64 Sedes Educativas en el municipio de Ipiales, con las tecnologías de última milla, Fibra Óptica, Radioenlace, ADSL y Móvil, de la siguiente manera, 1 sede mediante tecnología ADSL, 27 sedes por Radioenlace, 18 sedes con Fibra Óptica y 18 conectados con planes de internet móvil, contrato en el cual se contempla mejoramiento de infraestructura tecnológica de algunas instituciones educativas. Actualmente se encuentra en fase de terminación y posterior liquidación.



2.6 RETOS TÉCNICOS SUPERADOS EN EL AÑO 2019.

Visualizamos del crecimiento inminente de la empresa, y por esta razón desde la división técnica, enfocamos nuestros esfuerzos a la implementación de nueva infraestructura tecnológica tanto en la zona rural como en la zona urbana. Definiendo como una de las prioridades la fijación de última milla en fibra Óptica Al Hogar **FTTH** con el fin de garantizar y mejorar las conexiones a hogares, negocios y empresas.

Los análisis y estudios técnicos, permiten realizar proyecciones en las que claramente se identifica, que en los próximos años el despliegue de FTTH fortalecerá la masificación del servicio de internet, con servicios complementarios, generando una penetración más amplia en el mercado en el municipio de Ipiales.

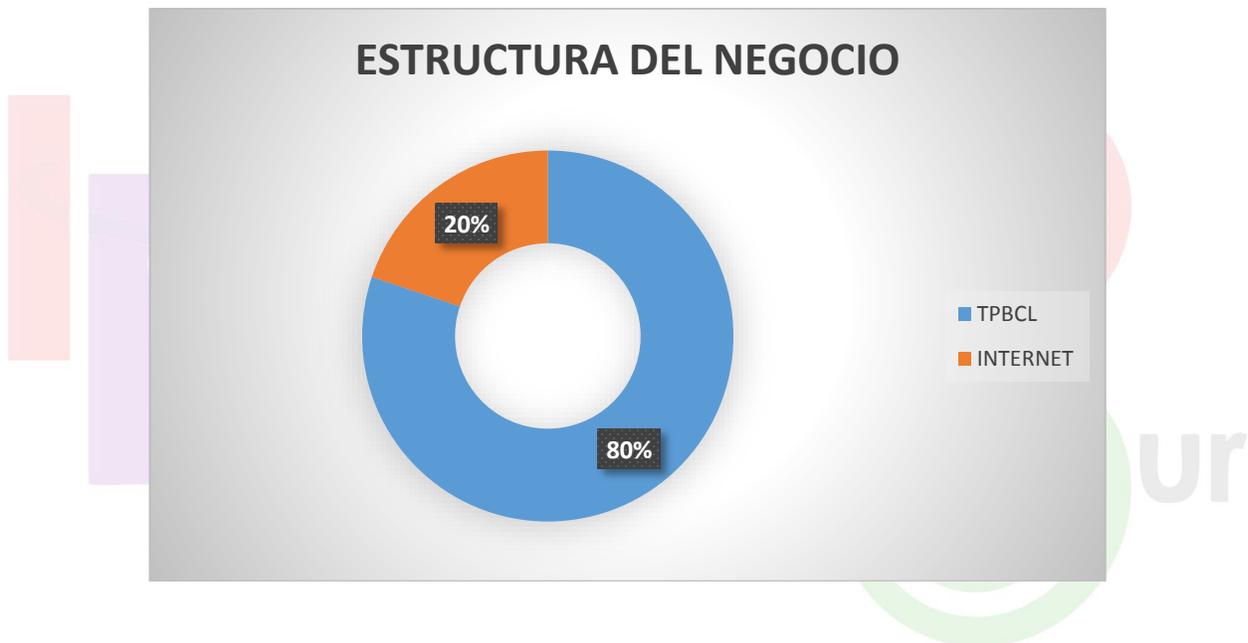


3 GESTION COMERCIAL

A continuación, se presenta informe de la gestión adelantada por la subgerencia de comercialización y atención al cliente.

3.1 ESTRUCTURA DEL NEGOCIO.

UNIMOS S.A. E.S.P. Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. actualmente cuenta con 7.755 usuarios del servicio de Telefonía Básica Conmutada Local TPBCL y 1.919 usuarios de servicio de internet.



3.1.1 PERSPECTIVA DE NEGOCIO

UNIMOS S.A. E.S.P. en los dos últimos años ha realizado esfuerzos considerables para masificar el servicio de INTERNET en lugares y zonas que no se encontraban conectadas como en el corregimiento de La Victoria del municipio de Ipiales a través de tecnología inalámbrica y que ha permitido brindar conectividad y beneficiar a instituciones educativas, negocios y hogares en el sector. En el mismo sentido, en materia de conectividad se viene trabajando para que centros poblados de barrios periféricos de la ciudad como son La Vereda Chaguaipe y el Barrio La Pradera cuenten con el servicio de internet suministrado por la empresa municipal de telecomunicaciones de Ipiales.

Para garantizar nueva conectividad a nuestros usuarios del sector urbano UNIMOS S.A. E.S.P., después de hacer una importante inversión en tecnología GPON a principios el año 2019, a partir del mes de septiembre del mismo año, inicia pruebas piloto para implementar el nuevo servicio de CONECTIVIDAD, el cual utiliza fibra óptica para llegar hasta el suscriptor y permite el acceso a INTERNET y servicios complementarios.

La capacidad técnica instalada permitirá conectar a 512 nuevos usuarios con servicios de internet de alta velocidad y disponibilidad.

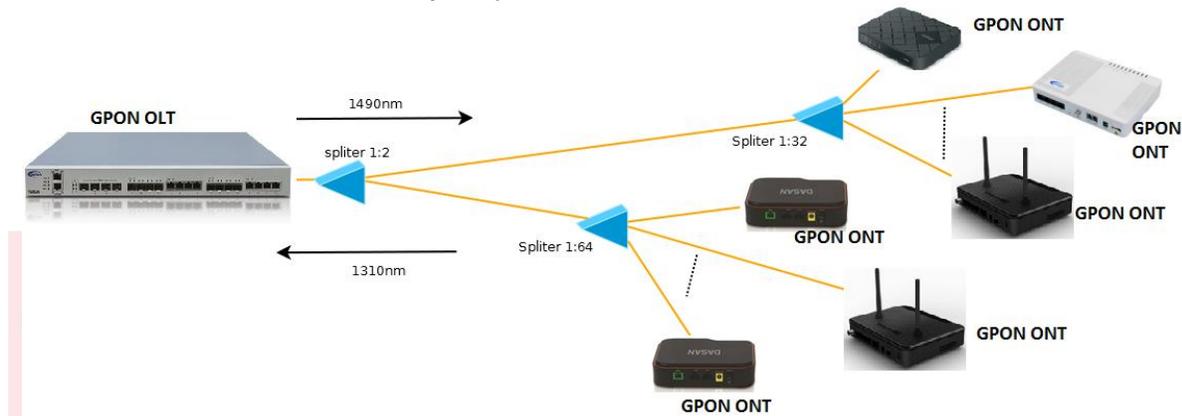


Imagen. Arquitectura del servicio GPON

3.1.2 DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS

UNIMOS S.A. E.S.P. como estrategia para ampliar su horizonte de oportunidades ha optado por la diversificación de servicios buscando crecimiento sostenible en el mercado de las TIC, a través de los siguientes servicios.

3.1.2.1 SERVICIO INTEGRAL DE RASTREO DE VEHÍCULOS Y COSAS

UNIMOS S.A. E.S.P. instala y administra dispositivos y plataforma de rastreo de última generación, con la más alta tecnología coreana (suntech Internacional) para todo tipo de clientes y necesidades.

DISPOSITIVOS TECNOLOGICOS PARA RASTREO



Imagen. Dispositivo ST310U

UNIMOS, cuenta con los dispositivos, plataforma multiusuario, y con el personal capacitado para realizar la instalación óptima y la administración de los dispositivos ST310U, que brindan los siguientes beneficios:

- En vehículo, apagado de motor remoto
- Medición de distancias
- Control de rutas y recorridos
- Registro de Información y alertas para mantenimientos preventivos
- Medición exceso de velocidad
- Rastreo permanente, 24 horas del día, los 365 días del año
- Sensor de movimiento que 3 ejes que detecta golpes o colisiones al vehículo

Actualmente UNIMOS cuenta en plataforma con más de 40 vehículos de diferentes clientes a quienes se les presta el servicio de rastreo y telemetría las 24 horas del día los 7 días de la semana de forma automatizada.

3.1.2.2 DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO IP

La evolución de la televisión y/o su digitalización bajo la forma IPTV, permite añadir nuevos servicios como pago por ver o PPV, video bajo demanda, mayor contenido, comodidad, personalización de la publicidad, servicios de información, e-learning, nPVR o grabador de video personal en red y time-shifting o interactividad en tiempo real con el canal de televisión.

Este servicio será distribuido y/o comercializado con el servicio de fibra óptica GPON generando mayor valor al servicio de internet, como un servicio complementario, en el marco del proyecto MEGACONECTIVIDAD DE UNIMOS, aprobado por COLCIENCIAS.

Porque SiriusTv+

- **80% Menor costo de implementación Vs Sistema Tradicional.**
- **100% menos de tiempo creando informes de gestión**
- **100% control de plataforma por usuarios.**
- **100% Retorno de Inversión.**
- **Triple play**



www.sirius.tv.co

Imagen. Servicio IPTV

3.1.2.3 **VENTA DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS, EQUIPOS DE CÓMPUTO Y EQUIPOS PERIFÉRICOS DE ENTRADA.**

UNIMOS S.A. E.S.P. en el mes de agosto del año 2019, implementa una nueva sala de exhibición y ventas, remodelada y acondicionada para mejorar la atención, promover la diversificación de productos mediante la venta al público de equipos electrónicos, equipos de cómputo y equipos periféricos de entrada, estrategia que permite tener una oferta más amplia a los clientes y mantener la fidelidad de los mismos.



Imagen. Equipos electrónicos a comercializar.

3.1.2.4 PUBLICIDAD EN PANTALLAS LED

UNIMOS S.A. E.S.P. Transmite mensajes publicitarios de manera rápida y eficiente con las Pantallas LED con tarifas asequibles a todas las empresas de Ipiales y Nariño. En el año 2018 se realiza actualización de tarifas, ofertando más impactos por menor costo, para beneficiar a más usuarios.

PUBLICIDAD EN 1 PANTALLAS LED		HORARIO DE TRANSMISION 8 A.M A 9:00 P.M. 1200 PAUTAS X MES 40 PAUTAS X DIA 3X HORA
Valor Publicidad de 1 a 3 meses	\$250.000	
Valor Publicidad de 4 a 6 meses	\$225.000	
Valor Publicidad de 7 meses	\$200.000	

PUBLICIDAD EN 2 PANTALLAS LED		HORARIO DE TRANSMISION 8 A.M A 9:00 P.M. 2400 PAUTAS X MES 80 PAUTAS X DIA 6 X HORA
Valor Publicidad de 1 a 3 meses	\$400.000	
Valor Publicidad de 4 a 6 meses	\$375.000	
Valor Publicidad de 7 meses	\$350.000	

PUBLICIDAD DIRECTA Y EFECTIVA
Gran impacto por su versatilidad en diseño, color y luminosidad

UNIMOS
 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de IpiALES S.A. E.S.P.

UNIMOS S.A. E.S.P. Cra 5 No.12-04
 Tel: 7732333 Ext. 23 / Cel: 301 337 7474

Si su empresa tiene un video institucional, lo puede enviar y nosotros lo transmitiremos a través de la pantalla Led, la duración de éste no puede superar los 30 segundos. Recuerde que Usted puede solicitar la actualización de su video cada vez que sea necesario.

Imagen. Publicidad en pantallas

3.2 ATENCION AL USUARIO

UNIMOS S.A. E.S.P. Con el fin de brindarles una mejor atención a nuestros usuarios ha sistematizado el proceso de PQR'S y hemos puesto a disposición más canales de comunicación.

3.2.1 SISTEMATIZACIÓN PROCESO PQR'S

Esta funcionalidad le permite consultar el estado actual y realizar la trazabilidad y/o seguimiento a las PQR'S presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos para este propósito.

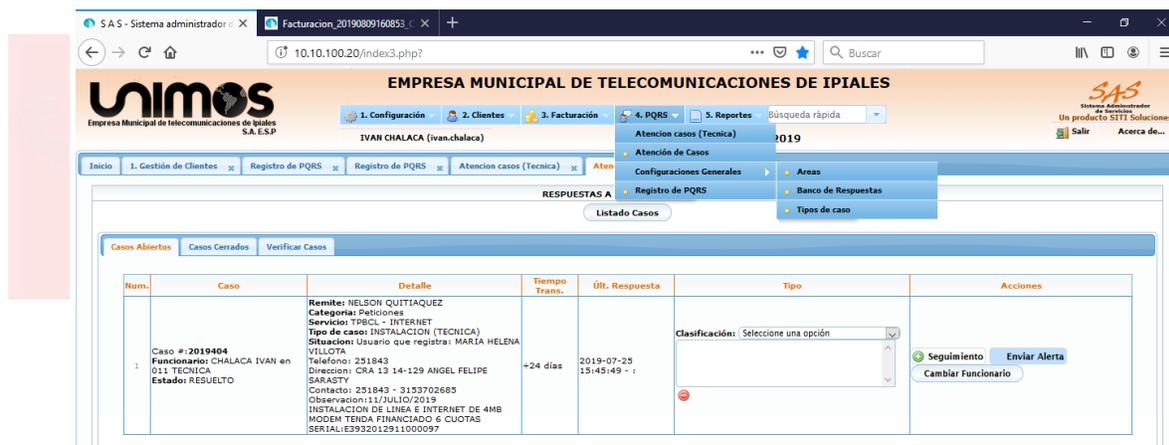


Imagen. Sistematización proceso PQR'S

3.2.2 REMODELACIÓN DEL ESPACIO FISICO DE ATENCION AL CLIENTE

UNIMOS S.A. E.S.P. ha remodelado el espacio físico de atención al cliente con el fin de poner a disposición de nuestros usuarios un espacio físico adecuado para la comunicación e interacción, el cual cuenta con módulos de atención al cliente, una sala de exposición para ventas de artículos electrónicos, sala de espera, su respectivo turnero web personalizado y música de ambiente, para hacer de este lugar, un espacio cómodo que brinde la mejor percepción de organización empresarial a los clientes que visiten la empresa.

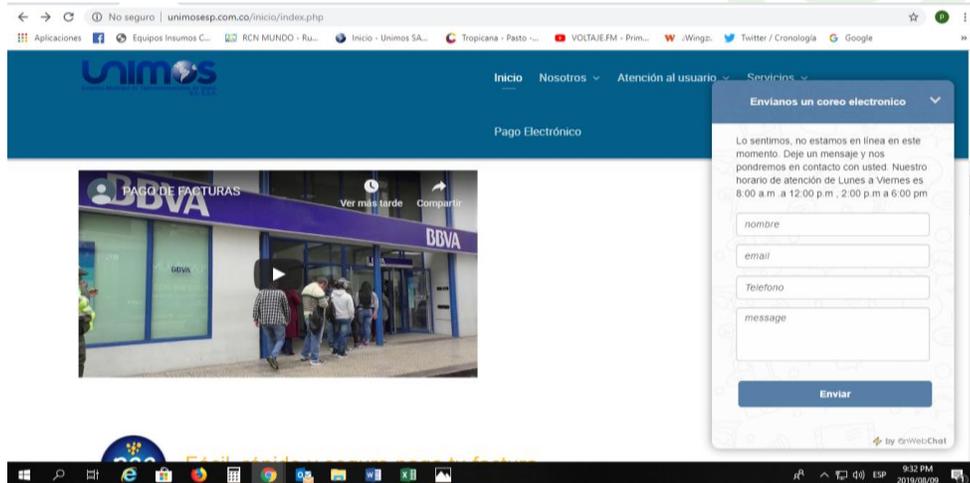


Imagen. Oficina de atención al usuario

3.2.3 CANALES DE COMUNICACIÓN

PAGINA WEB

En el año 2018 se implementó nueva plataforma web institucional, la cual cumple con los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea y permite interactuar con el cliente, con más y mejores servicios, entre los cuales se destaca turnero web, chat virtual para atención en tiempo real, botón PSE para pagos electrónicos, normatividad y manuales actualizados, entre otras muchas más funcionalidades.



REDES SOCIALES

Como empresa del sector de las TIC, constantemente promueve el uso adecuado de las redes sociales, y en ese sentido participa e interactúa por este canal de comunicación para fortalecer la imagen institucional mediante una Fan Page en Facebook y facilitar la comunicación con los usuarios.



3.2.4 FORMAS DE PAGO

UNIMOS S.A. E.S.P. cada vez pone a disposición nuevas formas de pago de los servicios prestados como son las siguientes:

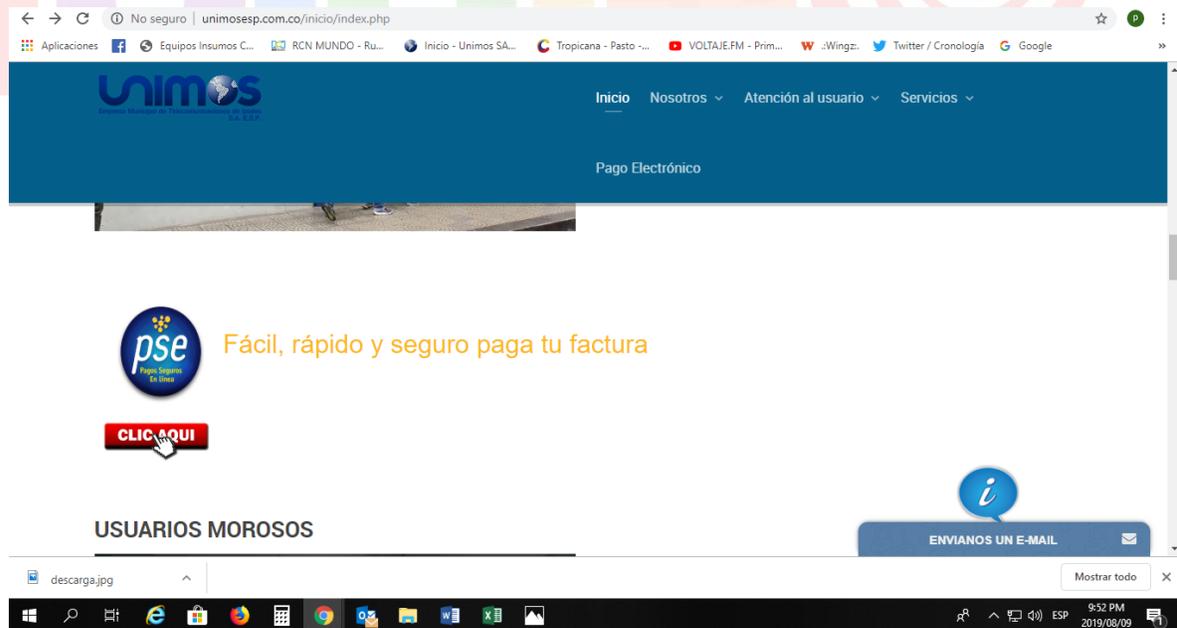
DATAFONO

Se implementa desde el mes de junio de 2019, el servicio de datafono dentro de las instalaciones de la empresa, a través de este medio nuestros clientes pueden pagar los servicios consumidos, mediante tarjeta de crédito o débito de cualquier franquicia de manera rápida y sencilla.



BOTON PSE

UNIMOS S.A. E.S.P. a partir del mes de julio del año 2019, ofrece un nuevo servicio a todos los clientes, la posibilidad de realizar pagos en línea, permitiendo realizar el pago de la correspondiente factura desde la página web de UNIMOS, aprobando una nueva forma de conectarse a la entidad financiera en la cual maneja los recursos, de forma automática, rápida y sencilla.



NUEVO PUNTO DE RECAUDO EN LAS INSTALACIONES DE UNIMOS S.A. E.S.P.

UNIMOS S.A. E.S.P. a partir del 20 de agosto de 2019 en alianza empresarial estratégica con COFINAL, empresa nariñense, pone a disposición de nuestros clientes



un punto, para pago en efectivo, en las instalaciones de UNIMOS S.A. E.S.P. ubicado en la carrera 5 No. 12 – 04 ofreciendo rapidez, comodidad y seguridad en el pago de las facturas de UNIMOS S.A. E.S.P.





4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Subgerencia división administrativa y financiera está compuesta por las siguientes áreas:

- Talento humano
- Contabilidad
- Tesorería
- Almacén
- Archivo
- Cartera

En cada una de ellas se ha venido desarrollando importantes gestiones mediante trabajo en equipo, que contribuyen al logro del desempeño en las funciones.

Durante el periodo objeto del presente informe, desde la subgerencia administrativa y financiera se han concertado actividades con cada responsable de área, mediante la elaboración conjunta de un plan de trabajo que se evalúa de manera mensual. Este procedimiento ha permitido dar cumplimiento a las funciones propias del área financiera.

A continuación, presentamos resumen de las actividades desarrolladas en cada área:

1. Talento Humano

Promover jornadas de Capacitación al personal.
Elaborar liquidaciones de ex funcionarios
Realizar pagos de seguridad social y bonificaciones
Coordinar celebración de cumpleaños
Promover jornadas de prevención en salud
Elaborar nómina mensual en el nuevo software

2. Contabilidad

Depurar cuentas para actualizar saldos
Implementar el nuevo software contable SyS Apolo
Informar hallazgos para tomar medidas correctivas
Elaborar declaraciones a las respectivas instituciones
Presentar informes a los entes de control
Elaborar estados financieros



- 3. Tesorería**
 - Depurar cuentas para actualizar saldos
 - Actualizar información en el nuevo sistema contable SyS Apolo
 - Realizar pago a proveedores, contratistas y personal de la empresa

- 4. Almacén**
 - Depurar inventario
 - Revisar necesidades de los vehículos de la empresa
 - Registrar entradas de materiales y suministros

- 5. Archivo**
 - Depurar archivo documental
 - Reestructurar la organización del archivo
 - Socializar el plan institucional de archivo – PINAR

- 6. Cartera**
 - Expedientes de morosos para mandamiento de pago
 - Presentar demanda ejecutiva por morosidad
 - Realizar gestión de investigación de bienes para proceso de pago
 - Efectuar cobro persuasivo para recuperación de cartera

4.1 PROBLEMAS FINANCIEROS HEREDADOS

Unimos S.A, con corte a 31 de diciembre de 2015, fue recibida con los resultados financieros negativos, toda vez que en el periodo comprendido entre el año 2012 a 2015 registró pérdidas acumuladas que ascendía a más de **(\$2.900 dos mil novecientos millones de pesos)**, situación bastante crítica a nivel financiero, que obligo a tomar medidas gerenciales para empezar a revertir esta situación.

A partir del mes de enero de 2016 se empieza a adoptar estrategias gerenciales para estabilizar la empresa a nivel financiero, y se logra para el año 2016 una utilidad de 178 millones, posteriormente luego de la ejecución de las diferentes estrategias generadas en el marco del plan estratégico institucional construido con el equipo directivo para el año 2017 se obtiene una utilidad de 54 millones de pesos, posteriormente luego de la inversión en mejoramiento y ampliación de la infraestructura tecnológica aunado a la diversificación de productos y servicios para el año 2018 se obtiene una utilidad de 191 Millones y a 30 de noviembre del año 2019



se tienen utilidades superior a los 30 millones de pesos después de haber cumplido con algunas deudas críticas anteriores que no se pagaron en su momento, con entidades como la DIAN y el MINTIC y con varios proveedores, como ejemplo se detallan las mas importantes:

Con la DIAN, se suscribe un acuerdo de pago por valor de \$268.287.000 (DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL PESOS) Impuestos dejados de pagar, y \$129.347.000 (CIENTO VEINTINUEVE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL PESOS) por concepto de intereses causados para un total de deuda de \$397.634.000 (TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS) por concepto de impuestos dejados de cancelar correspondiente a IVA años 2014 y 2015 , impuesto al patrimonio del 2011 y el impuesto a la riqueza del año 2015.

La anterior deuda fue pagada en su totalidad bajo esta administración.

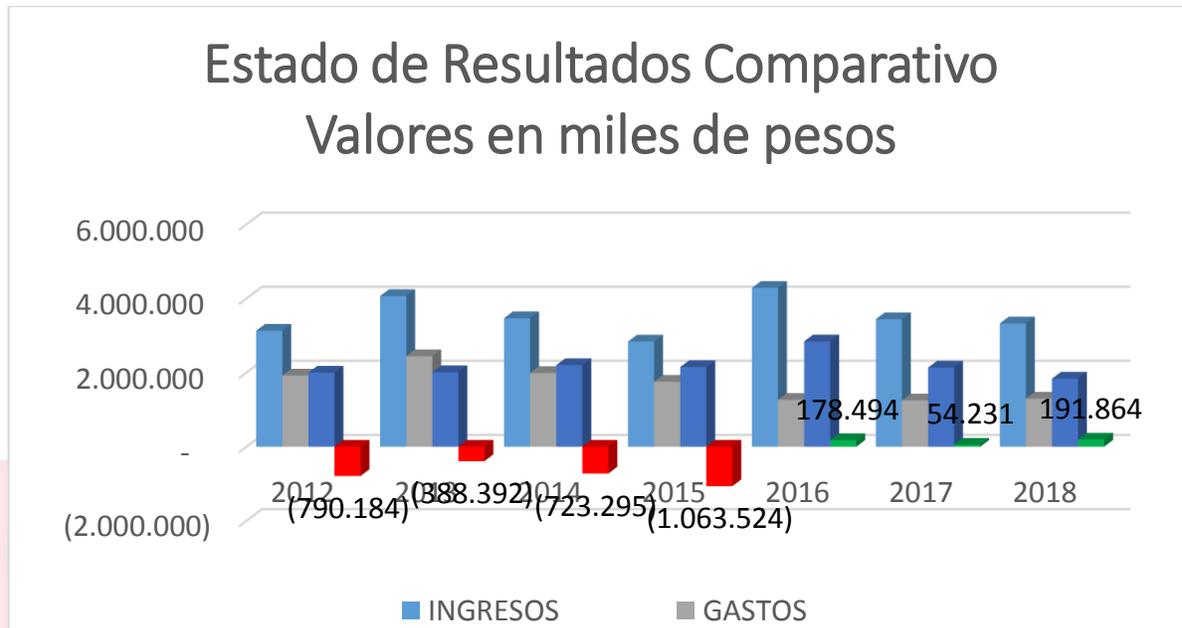
Con el MINTIC, se suscribe acuerdo de pago por conceptos de uso del espectro y otros dejados de cancelar desde el año 2012 hasta el año 2015, por valor de \$ 277.188.000, (DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL PESOS) valor que fue acordado con el ministerio bajo esta gerencia a 60 cuotas y que hasta el momento se ha cumplido oportunamente.

Como se puede observar existieron deficiencias en el manejo administrativo y financiero de la empresa desde el año 2011 hasta el año 2015, lo que conllevó a que esta administración durante los 2 primeros años de gestión se enfocará en sanear las deudas, a depurar información y a mejorar procesos y procedimientos.

La situación financiera que hoy presenta UNIMOS S.A. E.S.P, es totalmente diferente a la encontrada en el año 2016 y se espera que una vez realizado el cierre financiero con corte a 31 de diciembre del año 2019, se evidencie en los resultados del ejercicio utilidades en POSITIVO que se aproximen al año inmediatamente anterior, estas cifras se conocerán antes que finalice el mes de enero de 2020.



4.2 SITUACION FINANCIERA EN GRAFICO



4.3 ACCIONES ADELANTADAS DESDE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

Desde la subgerencia administrativa y financiera se ha venido brindando apoyo en la ejecución de cada una de las actividades programadas y concertadas con el equipo de trabajo, realizando acompañamiento y apoyo en las dificultades presentadas, desde el inicio de la administración en el año 2016, la subgerencia administrativa y financiera se concentró apoyar los procesos de saneamiento contable y financiero, depurar las cuentas por pagar y mejorar los procesos y procedimientos internos para pago de cuentas, teniendo en cuenta que en el mismo año, se encontraron bastantes problemas al no contar con información financiera actualizada, cartera que no reflejaba la realidad, nomina que se liquidaba de forma casi que manual, carencia de inventarios, procesos administrativos y financieros que se llevaban de manera irregular y desactualizada, entre otros.

Hoy la realidad administrativa y financiera en Unimos es diferente, ya que se enfoca en procesos que le apuestan a la eficiencia administrativa, se cuenta con un nuevo sistema financiero llamado SyS Apolo, herramienta tecnológica que permitió modernizar procesos e integrar las áreas de presupuesto, contabilidad, talento humano (nomina), tesorería y almacén.

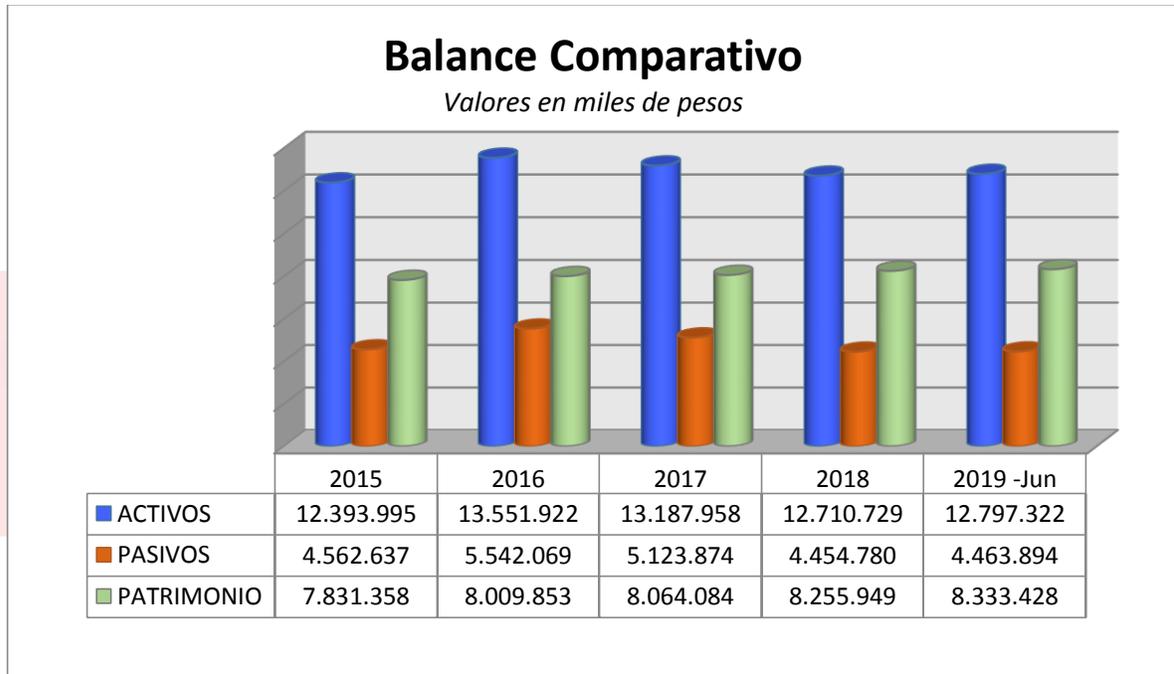


Se ha participado activamente en reuniones de comité gerencial para apoyar a la alta gerencia en la toma de decisiones que tienen que ver con el fortalecimiento institucional.

El compromiso del equipo de trabajo ha permitido que los resultados POSITIVOS se vean reflejados en cifras comparativas con vigencias anteriores y reflejan el comportamiento financiero de la empresa de la siguiente manera:

UNIMOS - E.S.P. Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales S.A.					
BASES INDICADORES – BALANCE					
<i>Valores en miles de pesos</i>					
	2015	2016	2017	2018	2019 -Jun
ACTIVOS	12.393.995	13.551.922	13.187.958	12.710.729	12.797.322
Activo corriente	1.620.209	3.519.125	3.293.321	2.941.356	2.487.423
Activo No corriente	10.773.786	10.032.797	9.894.637	9.769.373	10.309.899
PASIVOS	4.562.637	5.542.069	5.123.874	4.454.780	4.463.894
Pasivo corriente	2.155.135	3.134.567	2.716.372	2.112.469	2.121.583
Pasivo No corriente	2.407.502	2.407.502	2.407.502	2.342.311	2.342.311
PATRIMONIO	7.831.358	8.009.853	8.064.084	8.255.949	8.333.428

OTRAS BASES	-	-	-	-	-
Inventarios	460.590	564.931	671.156	740.508	714.797
Cartera	539.251	2.142.437	1.854.877	1.047.196	933.013
Ventas de Bienes y servicios	2.815.208	4.236.699	3.353.623	2.686.616	1.320.309
Utilidad Bruta	666.231	1.394.695	1.217.981	849.011	814.187
Ingresos	2.838.950	4.286.763	3.440.218	3.327.793	1.348.360
Utilidad/Perdida Operacional	(983.042)	157.733	24.079	(228.229)	58.136
Gastos de interés	27.674	29.303	56.443	48.968	13.357
Capital suscrito y pagado	11.840.451	11.840.451	11.840.451	11.840.451	11.840.451



La empresa busca mantener su dinámica para disminuir los pasivos, siguiendo la política de cancelar oportunamente su contratación corriente y en la medida de disponibilidad de recursos cancelar obligaciones encontradas de vigencias anteriores como se menciona en el ítem de Problemas Financieros Heredados.

El 80% de los activos de la empresa son no corrientes, representados principalmente en Propiedades, Planta y Equipos dentro de los cuales se destacan la infraestructura de líneas, redes y cables instaladas en el casco urbano de la ciudad de Ipiales, los mismos que son los generadores directos de ingresos, estos activos fijos garantizan la solidez de la empresa.

La Administración y el área financiera y contable terminará de desarrollar la última fase del proceso de saneamiento contable con el fin de revelar en forma consistente y razonable la realidad económica, financiera y patrimonial de UNIMOS, que le permitirá tener bases oportunas para la toma de decisiones.



INDICADORES FINANCIEROS

Indicadores de Liquidez

LIQUIDEZ	2015	2016	2017	2018	2019
	0,75	1,12	1,21	1,39	1,17

La empresa tiene una capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo con el respaldo de sus activos corrientes por cada 1 peso de deuda

PRUEBA ACIDA	2015	2016	2017	2018	2019
	0,54	0,94	0,97	1,04	0,84

La empresa tiene una capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo con el respaldo de sus activos corrientes sin contar con la venta de sus inventarios, se contaría con el efectivo, recaudos de cartera, inversiones temporales y otros activos de fácil liquidación

CAPITAL NETO DE TRABAJO	2015	2016	2017	2018	2019
	(534.926)	384.558	576.949	828.887	365.840

El valor (en miles de pesos) que le quedaría a la empresa, después de pagar sus pasivos de corto plazo, recursos para la toma de decisiones de inversión temporal

Indicadores de Eficiencia

ROTACION DE CARTERA	2015	2016	2017	2018	2019
	3	3	2	2	1
	142 días	114 días	215 días	194 días	270 días

Nos muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio durante el periodo contable, la empresa está tardando entre 6 y 7 meses para recuperar su cartera

ROTACION DE ACTIVOS	2015	2016	2017	2018	2019
	0,23	0,31	0,25	0,21	0,10

Indica la productividad de la empresa en cuanto a los pesos que genera por cada peso invertido en el activo total

MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	2015	2016	2017	2018	2019
	24%	33%	36%	32%	62%

La participación por cada peso vendido, que genera la empresa para cubrir los gastos operacionales y no operacionales

Indicadores de Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO	2015	2016	2017	2018	2019
	0,37	0,41	0,39	0,35	0,35

Por cada peso invertido en activos, cuánto está financiado por terceros y qué garantía está presentando la empresa a los acreedores

RAZON DE COBERTURA	2015	2016	2017	2018	2019
	(35,52)	5,38	0,43	(4,66)	4,35

El número de veces superior o inferior a los intereses pagados que la compañía genera, durante el periodo, por la utilidad (+) o pérdida (-) operacional. La empresa muestra una capacidad de endeudamiento mayor o menor según los resultados.

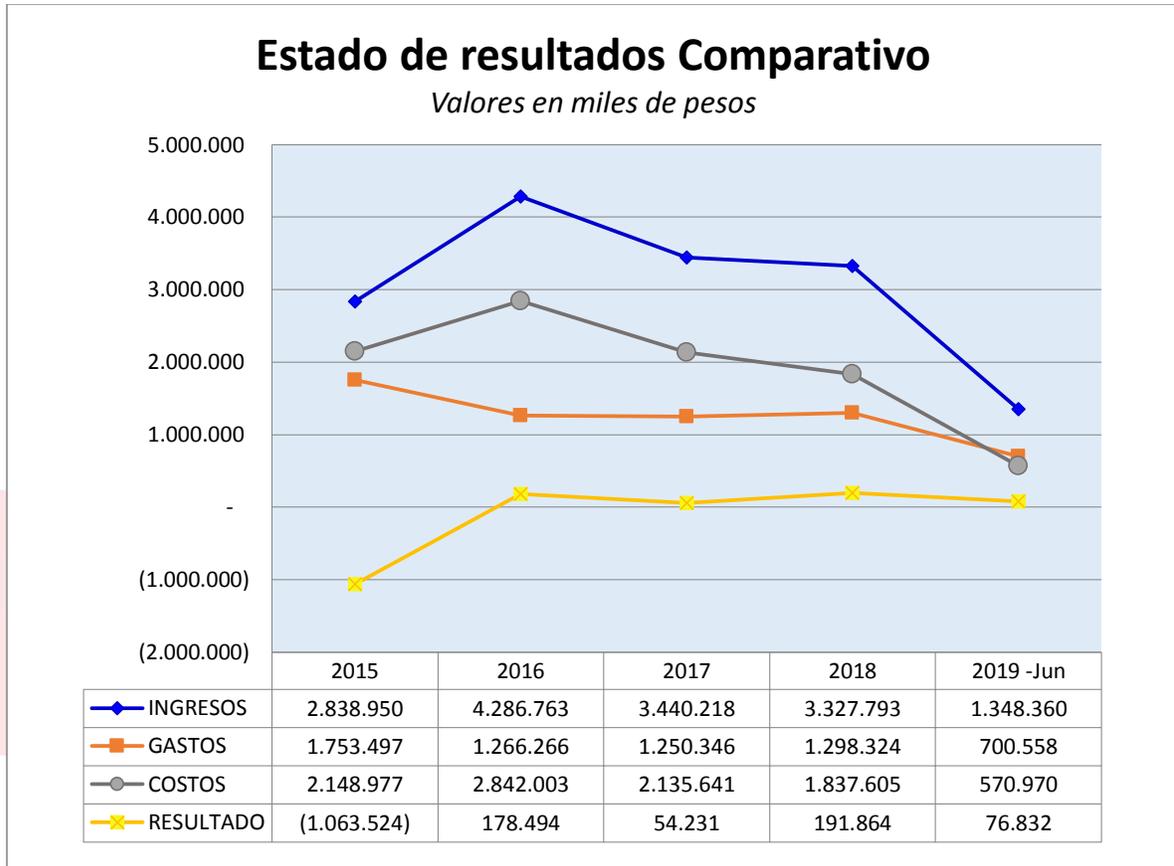
Indicadores de Capacidad Organizacional

RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	2015	2016	2017	2018	2019
	(0,08)	0,01	0,00	(0,02)	0,00

Tasa de rendimiento que obtienen los socios de la empresa, respecto de su inversión representada en el patrimonio registrado contablemente a valor nominal.

RENTABILIDAD DEL ACTIVO	2015	2016	2017	2018	2019
	(0,08)	0,01	0,00	(0,02)	0,00

Margen de utilidad generada por los activos de la empresa durante el periodo



Unimos presentó pérdidas hasta el año 2015 por un valor superior a los mil millones de pesos, situación crítica que afectó considerablemente su operación, sin embargo y gracias a los esfuerzos de esta administración, gracias a políticas de austeridad en el gasto y planeación estratégica definida por la alta gerencia, a partir del año 2016 se viene obteniendo utilidades.

Los ingresos alcanzan a cubrir sus costos y gastos de prestación de servicios y funcionamiento manteniendo su punto de equilibrio en ventas y gestión de ingresos mediante la ejecución de convenios y contratos interadministrativos, controlando a la vez sus costos y gastos mediante la administración eficiente de sus recursos.



4.4 TALENTO HUMANO

Gestión Administrativa de Talento Humano:

En UNIMOS, consideramos al talento humano como un cliente interno preferencial, y por esta razón se encaminan las acciones a fin de cumplir con los compromisos laborales, pero adicionalmente buscar permanentemente el bienestar de los empleados.

A continuación, se detallan las acciones realizadas bajo esta jefatura:

- 1.- Elaboración de actos administrativos para los diferentes temas de la Oficina (Nombramientos, vacaciones, encargos, aplazamiento de vacaciones, incapacidades por enfermedad general licencias de paternidad, licencias de luto, entre otros).
- 2.- Gestión de afiliaciones y desafiliaciones a las diferentes Entidades Promotoras de Salud, Fondos de pensiones, ARL AXA COLPATRIA, caja de compensación familiar de Nariño COMFAMILIAR.
- 3.- Gestión de incapacidades y recuperación de recursos ante las diferentes EPS.
- 4.- Certificaciones y constancias de distintas novedades.
- 5.- Seguimiento a la actualización del SIGEP en cuanto a hojas de vida y bienes y rentas de cada funcionario.
- 6.- Se realizó la Actualización manual de funciones se adoptó y aprobó.
- 7.- Nómina y parafiscales Coordinación, liquidación y elaboración mensual de nómina el programa **SYS APOLO** módulo de Nomina en las normas vigentes establecidas para funcionarios públicos para la liquidación de: Salarios, Bonificación por servicios prestados, Prima de servicios, Prima de navidad, Vacaciones, Prima de vacaciones, Bonificación por recreación y las demás asignadas para tal fin.
- 8.- Discriminando datos generales de cada funcionario, concepto de cada uno de los ingresos y deducciones a que haya lugar.
- 9.- Elaboración de desprendibles de nómina.
- 10.- Elaboración de parafiscales para el pago por medio de Aportes en línea a las diferentes EPS, fondos de pensiones, ARL, caja de compensación, de acuerdo a las novedades de cada funcionario.
- 11.- Se realizó todo el proceso concerniente al nuevo Reglamento de Trabajo se aprobó y adoptó.
- 12.- Durante la vigencia 2019, se ha realizado varias actividades encaminadas al bienestar del todo el personal como son: las celebraciones de los cumpleaños de todos los funcionarios, día de la Madre, el Padre, del niño, del trabajador, entre otros.
- 13.- En coordinación con la ARL AXA COLPATRIA se han realizado varias capacitaciones encaminadas al mejoramiento del clima organizacional entre algunas motivaciones al personal, trabajo en equipo, comunicación asertiva entre otras.



14.- Se realizó el proceso de Actualización el Plan Estratégico de Recursos Humanos 2018, según el marco normativo que lo rige teniendo en cuenta que los planes de Bienestar e Incentivos a los servidores públicos dan cumplimiento a los lineamientos establecidos por la administración pública nacional y que dichos programas permiten reconocer la gestión y así mismo mejorar la calidad de vida de los servidores públicos, empleados y sus familias.

Se realizó los siguientes procesos:

- Encuestas de Plan Institucional de Capacitación (PIC) para cada uno de los funcionarios de la Empresa Unimos S.A E.S.P.
- Encuesta de Plan de Bienestar Social e incentivos (PBSI) para cada uno de los funcionarios de la Empresa Unimos S.A E.S.P.

4.4.1 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE NECESIDADES.

El Plan Estratégico de Talento Humano, está dirigido a todos los funcionarios de la entidad, elaborado a partir de la aplicación y resultado de la encuesta de percepción realizada cada año a los funcionarios, de igual manera teniendo en cuenta las necesidades del trabajador, el presupuesto asignado, las directrices de la alta dirección y las recomendaciones de las oficinas asesoras, esto con el fin de fomentar el excelente desempeño laboral y una formulación adecuada del Plan que sea acorde a la realidad de la entidad.

4.4.2 ESTUDIO DE NECESIDADES Y DIAGNOSTICO

El estudio de las necesidades en materia de Capacitación, Bienestar e Incentivos se realizó mediante encuesta mencionada anteriormente, identificando en la gran mayoría las siguientes necesidades teniendo en cuenta los cuatro (04) aspectos del bienestar.

Las siguientes son las actividades sugeridas por la oficina de talento humano de la entidad.

A.- ACTIVIDADES DEPORTIVAS

- Voleibol criollo
- Bailo terapia



- Actividades que se realicen en conjunto con la Caja de Compensación Familiar – COMFAMILIAR DE NARIÑO.
- Fútbol

B.- ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, CULTURALES Y/O RECREATIVAS

- Sensibilización, motivación e invitación a los funcionarios a los diferentes eventos que realice la Alcaldía Municipal de Ipiales.
- Envío de tarjetas y/o comunicados por correo electrónico en los días de cumpleaños, nacimientos, fallecimientos y fechas especiales como: Día de la Mujer, Día del Hombre, Día de la Madre, Día del Padre, Día del niño entre otros.
- Celebración Cumpleaños.
- Celebración Halloween.
- Celebración Navidad

C.- PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD

- Exámenes Oftalmológicos
- Exámenes detectar posibles enfermedades primarias
- Manejo de estrés
- Jornadas de Salud General.
- Tamizajes

D.- INCENTIVOS PECUNIARIOS

- Permisos remunerados

E.- INCENTIVOS NO PECUNIARIOS

- Medio día de descanso en el día de los cumpleaños

4.4.3 INCENTIVOS

Incentivos por desempeño individual	No. Funcionarios
Ninguno	3
Pago de matrícula de educación formal al servidor publico	13
Participación en proyectos especiales de la entidad	11
Programa de turismo familiar	9



Incentivos por equipos de trabajo	No. Funcionarios
Bonos de vestuario, alimentación o electrodomésticos	8
Diplomado o cursos formales	11
Inscripción a gimnasio	4
Ninguno	3
Pasadía Caja de Compensación	6

4.4.4 EJECUCIÓN

La ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano se desarrollará por parte de la Gerencia de la entidad y la oficina de Talento Humano en conjunto con el Comité de Bienestar Social.

De igual manera se realizó en el Plan Estratégico lo relacionado a los funcionarios en vacancia de la Empresa Unimos S.A E.S.P.

4.4.5 MEJORAMIENTO CONTINUÓ:

En conjunto con la oficina de Planeación se realizó el seguimiento al proceso de la Oficina de Talento Humano donde se realizó el análisis paso a paso y se dejó especificado y puesto en marcha los siguientes formatos:

- Cronograma de Capacitaciones
- Control de Asistencia a Reuniones
- Control de Vinculación
- Inducción y Re inducción
- Selección y vinculación
- Nomina
- Liquidación de Prestaciones sociales
- Liquidación de Vacaciones
- Liquidación de Prima de Servicios
- Liquidación de Navidad



4.4.6 INDUCCION Y REINDUCCION

El programa de Inducción y Reinducción de la Entidad, hace parte del Plan Institucional de Capacitación – PIC, de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P., el cual tiene como Objetivo facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a ayudarlo a desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público y a proporcionarle información necesaria para un mejor conocimiento de la función pública y de la Empresa, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, practico y participativo.

En cumplimiento a estos propósitos. Se realizó la inducción y reinducción a los funcionarios que ingresaron, a los funcionarios que continuaron con la Empresa y al personal de Custodia (Conserjes), entregando copia de las funciones del cargo señaladas en el Manual de Funciones y Competencias vigente a la fecha y los contratos con cada una de sus funciones.

- Fueron presentados con todo el personal de la Empresa y en cabeza del Jefe Asesor de Planeación se realizó una charla sobre los temas relacionados con la Inducción para los nuevos funcionarios.
- De igual manera se está realizando el proceso de actualización del Manual de funciones de la empresa.

4.4.7 ENTRENAMIENTO Y REENTRENAMIENTO EN TRABAJO SEGURO EN ALTURAS

En cumplimiento a la resolución No. 1409 de 2012 “por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas” y buscando proteger la integridad y salud de los trabajadores como pilar fundamental de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P. realiza el entrenamiento y reentrenamiento del personal directivo y operativo cuyas funciones están asociadas directamente al trabajo en alturas.



4.4.8 ASPECTOS A MEJORAR:

Debe haber mejora continua en los procesos de inducción y re inducción, con el fin de incrementar la participación de los jefes de oficina y responsables de área, para lograr fortalecer en los nuevos funcionarios su identidad y sentido de pertenencia respecto de la Empresa, con el fin de lograr una completa integración de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales **UNIMOS S.A E.S.P.**



4.5 ALMACEN

Con respecto al control de manejo y uso de los activos fijos que existen en la Empresa se realiza el levantamiento del Inventario físico y su correcta clasificación, respondiendo a la necesidad de actualizar la información contable; refiérase esto a tener datos reales de los bienes y artículos que se encuentran en las oficinas e instalaciones de la entidad, es así como también se incluye toda esta información con los procesos que ello conlleva al nuevo sistema de software SYS APOLO, permitiendo verificar y tener un control de los bienes que se incluyeron en este inventario para asignar de manera adecuada a cada oficina y personal que los tenga a cargo. De igual manera se sube al nuevo software toda la información respecto de inventarios de materiales rotativos. Todo esto con la finalidad de proporcionar información confiable, segura y real para los Estados Financieros.

Este proceso ha permitido una organización y control en el manejo de los bienes existentes y los que según la necesidad de la empresa se han adquirido realizando las entradas y salidas correspondientes, de tal manera que los inventarios se mantengan actualizados cumpliendo con la labor de mejora continua, pero sobre todo con la transparencia en el manejo de los recursos a cargo del área de almacén. Así mismo el sitio físico llamado almacén fue dotado de cámara de video vigilancia para mejorar la seguridad y el control de los bienes que ahí se almacenan.

En atención y con el fin de conservar los bienes de la Empresa de la mejor manera se ha realizado reparación y restauración de una parte del parque automotor ya que estos hacen parte fundamental en el desempeño de las labores de la entidad.

Se realizó un convenio interadministrativo con la Empresa ISERVI, para mejorar el aspecto físico de las instalaciones de la empresa pintando y resanando toda la estructura externa de la entidad, el área del parqueadero y zonas comunes.

Se adquirieron equipos de cómputo para las diferentes oficinas tanto de escritorio como portátiles según los requerimientos de cada área y de esta manera optimizar las labores, así como la adquisición de impresoras que descongestionan la labor de las áreas.

4.6 ARCHIVO

En esta dependencia se resumen las acciones de acuerdo a los diferentes aspectos que se tuvieron en cuenta con la reformulación del PINAR que fue debidamente socializado y aprobado y gracias al cual fue posible trazar una ruta de acción, por lo cual se hace conveniente presentar los objetivos de dicho plan, así como los aspectos críticos que se encontraron y que se han ido atendiendo de forma constante, creciente y consecutiva.



OBJETIVOS DEL PINAR

OBJETIVO GENERAL

- Implementar un sistema de gestión documental realmente apropiado para Unimos empresa municipal de telecomunicaciones de Ipiales, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la normatividad archivística vigente entre 2019 y 2022

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el diagnóstico del archivo central y de los procedimientos de gestión documental a nivel integral.
- Actualizar las tablas de retención documental.
- Levantar el inventario documental.
- Gestionar la redistribución de las unidades de conservación en el archivo central y asignar la correspondiente dirección del archivo
- Diseñar estrategias y políticas de concientización y capacitación en técnicas y métodos de modernización de los procesos a nivel documental en la empresa
- Diseñar estrategias y políticas de concientización en técnicas y métodos de desarrollo sostenible y procesos amigables con el ambiente.

Los anteriores objetivos se formularon teniendo en cuenta los aspectos críticos que se encontraron en el proceso de construcción del PINAR; lo cual se llevó a cabo atendiendo al Manual del Archivo General de la Nación y las TRD (tablas de retención documental) vigentes. Teniendo en cuenta lo anterior, es posible la presentación de la siguiente tabla en la cual se evidencian los avances (actividades procesos y procedimientos) por cada punto crítico que hace parte de la gestión documental en UNIMOS.

Aspectos Críticos encontrados en el archivo central vs logros alcanzados

ASPECTOS CRÍTICOS	LOGROS ALCANZADOS
No existía una organización y distribución de unidades documentales, atendiendo a las normas archivísticas	Se ha logrado reubicar las unidades de conservación del archivo de UNIMOS en su totalidad y un gran porcentaje del fondo acumulado de TELEOBANDO, lo que ha



ASPECTOS CRÍTICOS	LOGROS ALCANZADOS
	permitido que exista espacio para futuras transferencias documentales
No había un inventario documental completo	Se está haciendo el respectivo levantamiento del inventario documental acorde a la normatividad existente de modo que se conozca con certeza la documentación existente en el archivo y lográndose de esta manera una estandarización de los procesos y procedimientos, lo que permite que cualquier funcionario, profesional de archivo pueda acceder a la información independientemente de la antigüedad en el cargo especificado.
No existía una dirección genérica del archivo	Se realizó la ubicación física de las unidades documentales acorde al organigrama y al orden cronológico de producción, permitiendo la estandarización de la búsqueda de los documentos.
No se han actualizado las tablas de retención documental	Se están llevando a cabo tareas de familiarización con las actividades en las diferentes dependencias y oficinas para ofrecer un plan efectivo de actualización de tablas de retención.
No se ha realizado la conveniente, permitida y necesaria eliminación de cierta documentación	Se está levantando el inventario documental de acuerdo a las actuales herramientas archivísticas de modo que se pueda conocer con certeza la documentación que necesita ser eliminada
Se hace necesario apoyar el fortalecimiento de los procesos de capacitación y comunicación desde archivo, para que haya un flujo efectivo de recursos intangibles que permitan el crecimiento continuo de la cultura organizacional	Se han realizado diversas actividades tendientes a informar y capacitar a todo el personal de UNIMOS, lo que permite sentar bases de comunicación para lograr una política permanente



4.7 CARTERA

4.7.1 SANEAMIENTO CONTABLE Y DEPURACIÓN DE CARTERA

Dando cumplimiento a la función de mantener actualizados los sistemas de información del área; la oficina de cartera, ejecutó un proceso de investigación, a partir de la revisión física de carpetas en el área de archivo, con el fin de identificar las obligaciones objeto de depuración y contar con la existencia real de bienes, derechos u obligaciones a favor de UNIMOS S.A. E.S.P., se consolida esta información a partir del día 11 de julio de 2018 y la cual se encuentra actualizada a 06 de agosto 2019 y que se han hecho efectivas mediante Jurisdicción Coactiva, tal como se muestra a continuación:

AÑO	VALOR DE CARTERA RECAUDADO	No DEUDORES MOROSOS	REAL	VALOR DE CARTERA REAL
2011	\$ 174.700,00	125		\$ 21.662.550,00
2012	\$ 396.437,00	132		\$ 25.920.903,00
2013	\$ 994.680,00	178		\$ 48.357.540,00
2014	\$ 6.664.427,00	399		\$ 126.089.759,55
2015	\$ 908.951,00	174		\$ 26.274.006,00
2016	\$ 1.507.299,00	163		\$ 24.288.355,00
2017	\$ 2.408.951,00	62		\$ 12.063.234,00
2018	\$ 11.747.644,00	142		\$ 25.603.080,00
2019	\$ 5.076.335,00	163		\$ 40.728.185,00
TOTAL:	\$ 29.879.424,00	1538		\$ 350.987.612,55

4.7.1.1 FACILIDADES DE PAGO:

En la suscripción de acuerdos de pago se ha dado aplicación a la Resolución No 300 de 2011, por medio de la cual se adoptan medidas de recuperación de la cartera morosa de UNIMOS S.A. E.S.P., la condonación del 100% de los intereses moratorios generados a aquellos usuarios que a la fecha no se les aplico en debida forma los procesos internos de cobro persuasivo y coactivo establecidos para el efecto por la Empresa y en casos excepcionales el Cobro hasta la 06 factura.

ACUERDOS DE PAGO VIGENTES: Se ha realizado seguimiento a través de llamadas telefónicas al cumplimiento de los acuerdos de pago suscritos con los usuarios deudores; logrando el siguiente recaudo:



AÑO	ACUERDOS DE PAGO VIGENTES	VALOR DE CARTERA RECAUDADO
2011	-	-
2012	7	-
2013	2	\$ 49.056,00
2014	24	\$ 1.068.843,00
2015	2	-
2016	13	\$ 654.592,00
2017	16	\$ 1.055.552,00
2018	26	\$ 1.952.847,00
2019	3	\$ 189.876,00
TOTAL:	93	\$ 4.970.766,00

VALOR CARTERA RECAUDADO:

CONCEPTO	VALOR DE CARTERA RECAUDADO
CARTERA COACTIVA 2011-2019	\$ 29.879.424,00
ACUERDOS DE PAGO VIGENTES	\$ 4.970.766,00
COBRO DE AGENCIAS EN DERECHO	\$ 2.343.726,00
OBLIGACIONES CONTENIDAS EN PAGARÉ ACUERDO DE PAGO No 039 – 2017	\$ 500.000,00
COBRO DE FACTURAS CAMBIARIAS	\$ 962.083,00
TOTAL:	\$ 38.655.999,00

4.7.1.2 OBLIGACIONES CONTENIDAS EN PAGARÉ

De las siguientes obligaciones contenidas en pagare a favor de UNIMOS S.A. E.S.P., se han realizado las siguientes gestiones de cobro:

ACUERDO DE PAGO No	VALOR ADEUDADO	ESTADO
023-2017	\$ 15.000.000	Juzgado 01 Civil Municipal de Oralidad de Ipiales, Proceso ejecutivo No 2019-0283- Decreto de medida cautelar- Realización de Notificación personal a demandado.



4.7.1.3 COBRO DE SANCIÓN DISCIPLINARIA:

El día 12 de septiembre de 2017, la Personería Municipal de Ipiales(N), emitió fallo disciplinario de primera instancia, dentro del proceso verbal disciplinario con radicación No 201500057.

La jefe de la Oficina de Cartera, adelanto las gestiones persuasivas, sin embargo, el sancionado no cancelo su obligación, ni propuso fórmula para realizar acuerdo de pago.

El día 22 de abril de 2019, en cumplimiento de fallo disciplinario se hace efectiva la sanción de suspensión, convertida en salarios, corresponden a la suma de SIETE MILLONES NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL PESOS (\$ 7.926.000) M/CTE.

El día 24 de abril de 2019, se profirió orden de pago, por la vía administrativa coactiva a favor de UNIMOS S.A. E.S.P. y en contra del sancionado, el día 08 de mayo de 2019 se decreta el embargo de bienes por el no pago de sanción disciplinaria, se realizó notificación personal y por aviso del mandamiento de pago, el día 22 de julio de 2019, se dio contestación a excepciones presentadas por la parte demandada y se profiere resolución ordenando llevar adelante la ejecución, el día 29 de julio de 2019 se dio contestación a excepciones presentadas por la representante legal - pagador de la parte demandada. y se requirió a la misma para que se sirva dar cumplimiento a la orden de embargo.

4.7.1.4 DERECHOS DE PETICIÓN DE LOS PROCESO A CARGO

Se ha brindado una respuesta real y efectiva a peticionarios, y en general a todos los escritos que se han radicado con ocasión de cobro han sido resueltos de fondo, de manera clara, precisa y congruente para dar el trámite e impulso adecuado a los expedientes.

4.7.1.5 EXTINCION DE OBLIGACIONES

De conformidad con lo establecido en el Artículo 820 modificado por el artículo 54 de la Ley 1739 de 2014, mediante resoluciones motivadas, se ha declarado la remisibilidad de obligaciones a cargo de una persona que falleció, en la cartera coactiva 2014, teniendo en cuenta que dentro del expediente se allego, el Registro Civil de Defunción y la correspondiente investigación de bienes con resultados negativos.



4.7.1.6 INTERRUPCION DEL FENÓMENO DE PRESCRIPCIÓN

Teniendo en cuenta que la cartera a favor de UNIMOS S.A. E.S.P., es una Cartera de alta Criticidad, en tanto se enmarcan con más de cuatro años de antigüedad a partir de su exigibilidad, y particularmente denotando que la cartera coactiva 2014, tenía un alto índice de prescribir, se logró la notificación del mandamiento de pago que constituye una causa de interrupción de la prescripción en virtud del artículo 818 del Estatuto Tributario, de 468 usuarios deudores a través de notificación personal y por aviso.

Conjuntamente una vez identificada la antigüedad, criticidad y la cuantía de las carteras 2015 y 2016, 2017, 2018, y rotativa 2019, se han efectuado los requerimientos persuasivos, cobro pre jurídico y notificación de mandamiento de pago, a fin de realizar gestión de recaudo, cobro, celebración de acuerdos para obtener el pago de acreencias a favor de la entidad.

4.7.1.7 ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE CARTERA.

A través de la estrategia de incentivo a aplicar la condonación del 100% de interés de mora avalados en la Decisión No 003 de 10 de octubre de 2017, la Oficina de Cartera, viene realizando diferentes actividades tendientes a controlar y recuperar la cartera de difícil cobro, disminuir el Índice de deudores, lograr que los deudores morosos tengan la posibilidad de ponerse al día mediante acuerdos de pago o el pago total de la obligación.

Para lo cual se diseñó e imprimió en la parte de atrás de cada oficio de cobro persuasivo, pre jurídico y mandamiento de pago, que se notifica a los usuarios deudores, la siguiente información:



Conjuntamente se ha masificado esta información a través de publicidad en pantallas, medios de comunicación, página web oficial de UNIMOS S.A E.S.P., y redes sociales.



USUARIOS MOROSOS



Con el propósito de hacer una gestión oportuna, eficiente y eficaz de las obligaciones a cargo, se establecieron lineamientos que han permitido optimizar los recursos y mejorar los resultados, para ello se ha adelantado investigación de bienes de los deudores para lograr establecer bienes o ingresos de estos, para lo cual, de forma previa y durante la ejecución del procedimiento, se ha solicitado a entidades como Registraduría de Instrumentos Públicos de la Ciudad de Ipiales, Secretaria de Tránsito y Transporte Municipal de Ipiales(N), Entidades Bancarias, Cámara de Comercio de Ipiales(N), E.P.S., I.P.S., públicas y privadas, la información que permita esta identificación, así como indagaciones para ubicación del deudor y establecer una ponderación costo-beneficio de la ejecución a través del proceso administrativo coactivo.

Actualmente se encuentra en ejecución contrato de prestación de servicios con un profesional especializado que apoya el proceso de saneamiento contable, quien una vez le sea entregada por parte de UNIMOS S.A. la información requerida en el mes de enero del año 2020, procederá a emitir el informe final de saneamiento contable, insumo importante que servirá de base para que la nueva administración brinde continuidad en el proceso.

5 GESTION DE PROCESOS

5.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Desde la Oficina Asesora de Planeación y atendiendo el propósito principal de definir políticas, planes, proyectos que permitan el cumplimiento con el Direccionamiento Estratégico, se describen a continuación las actividades que, se han venido desarrollando:

5.2 GESTIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Desde el 20 de junio del año 2017, y de acuerdo a la invitación realizada por el señor gerente de la empresa, se empezó a participar activamente en las reuniones de comité gerencial, donde en conjunto con el equipo de trabajo directivo, se diseñó el plan estratégico institucional que abordaban los 4 componentes esenciales de la gestión en la empresa. Y a partir de su aprobación se acompañó la ejecución de cada directriz gerencial para que los resultados positivos se empezaran a concretar.

5.3 EJERCICIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En un ejercicio de Responsabilidad Social (Capacitación) en el año 2018, formulamos y finalizamos con éxito el Primer Diplomado en Tics para el Emprendimiento en Alianza de UNIMOS con SERSUR – IDES, una iniciativa de la gerencia que buscaba beneficiar personas con bases educativas, donde se inscribieron 88 personas que quería mejorar sus competencias en el uso adecuado de las TIC para emprender, y de las cuales certificamos 66 personas.

Un ejercicio gratificante que aporta a la formación con calidad aprovechando el talento humano y la infraestructura tecnológica con la que cuenta UNIMOS S.A. E.S.P

En un ejercicio de responsabilidad social

unimos
Empresa Municipal de Telecomunicaciones de IpiALES
S.A. E.S.P.

1er OFERTA

DIPLOMADO EN TIC'S para el emprendimiento

Duración 60 horas

Dirigido a
Estudiantes, auxiliares, técnicos, tecnólogos y/o profesionales de las áreas de ingeniería de sistemas, electrónica, informática, telemática y afines.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS EN:

- Emrendimiento con presupuesto ajustado
- Cableado estructurado
- Redes de telecomunicaciones
- Fibra óptica
- Sistemas de información

COSTO DE Materiales y certificación \$75.000

Ipiale Capital del Sur
SerSur Servicio de Estudios Regionales
IDES Instituto de Estudios Regionales

www.unimosesp.com.co | unimos@unimosesp.com.co | 7722333
UNIMOS S.A. E.S.P. | Líneas gratuitas 113, 114, y 115 (desde Ipiales)



5.3.1 GESTIÓN DE PROYECTOS

5.3.1.1 FASES I Y II PROGRAMA CCTV CAMARAS DE VIDEO VIGILANCIA

Mediante contratos interadministrativo suscritos entre la Alcaldía Municipal y UNIMOS S.A. E.S.P. se realizó la implementación de la primera fase del programa CCTV, que



en el año 2017 y 2018 permitió la implementación de 60 kits de video vigilancia en 60 barrios del municipio de Ipiales, logrando cubrir con 240 cámaras de video vigilancia de tecnología IP puntos críticos de inseguridad identificados por la subsecretaria de seguridad y convivencia de la alcaldía municipal de Ipiales quien formuló y lideró el proyecto, el contrato en mención fue terminado exitosamente y liquidado. Para el desarrollo de la segunda fase UNIMOS S.A. E.S.P también brindo apoyo a la implementación de la II fase del programa “SETV” seguridad en tu vecindario, mediante la implementación de 110 kits de video vigilancia mas en sectores priorizados del municipio de Ipiales, con un total de 440 cámaras IP con sus respectivos accesorios de grabación e instalación, a la fecha el contrato se encuentra con implementación de 81 kits de video vigilancia de un total de 110, y que por causas ajenas a la voluntad de Unimos como la afectación climática entre otros, se solicitó la suspensión del plazo para que la próxima administración gestione la prorroga (tiempo) del contrato y se pueda cumplir con la totalidad de la implementación de los 110 kits mas de video vigilancia que tan requeridos son por la comunidad en general, todos los equipos tecnológicos que hace parte de los kits se adquirieron oportunamente (Cámaras, NVR, Discos duros, UPS, Pantallas y demás accesorios necesarios para su funcionamiento) y se encuentran listos para terminar de ser implementados.

5.3.1.2 CENTRO LOCAL DE ATENCIÓN RÁPIDA “CELAR”

Mediante convenio interadministrativo suscrito entre la Alcaldía Municipal y UNIMOS S.A. E.S.P. se realiza la implementación del Centro Local de Atención Rápida “CELAR” el cual consistió en adecuar un vehículo tipo camión para la atención integral de la comunidad con fácil accesibilidad, dotado con tecnología de punta, gradas, espacio para atención ciudadana, cámaras de video vigilancia, luz solar, televisor, computador, impresora, dron profesional, buscando fortalecer la institucionalidad de la alcaldía municipal de Ipiales, contribuir con la seguridad ciudadana y acortar los tiempos de respuesta en temas de comisaria de familia, protección al consumidor, inspección de policía, entre otros, llevar la administración municipal a la comunidad en cualquier sector de Ipiales. El vehículo tipo camión propiedad de UNIMOS, que sirvió para ser transformado en el Centro Local de Atención Rápida “CELAR”, es entregado bajo la modalidad de comodato en el marco del convenio para aunar esfuerzos.





5.3.1.3 SISTEMAS DE INNOVACION NARIÑO

La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. fue seleccionada entre las grandes empresas de Nariño en el marco de la convocatoria 814 de 2018, liderada por COLCIENCIAS, ANDI y GOBERNACION DE NARIÑO, para ser partícipe del programa de IMPLEMETACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL NARIÑO cuyo objetivo es impulsar el crecimiento empresarial y la creación de nuevos ingresos mediante la financiación para la ejecución y materialización de ideas de innovación.

UNIMOS S.A. E.S.P. luego de suscribir el contrato con COLCIENCIAS, y luego de recibir un valor aproximado de 35 millones de pesos en formación con entrenamiento de alto nivel para 5 empleados de la empresa, quienes se capacitaron por más de 6 meses en metodologías exitosas de innovación empresarial, y después de haber certificado a la empresa en el primer nivel de Innovación por parte del GLOBAL INNOVATION MANAGEMENT INSTITUTE , presentó un proyecto denominado MEGA CONECTIVIDAD DE UNIMOS, el cual fue aprobado por COLCIENCIAS con un valor total de 108 millones de pesos, de los cuales \$86 millones de pesos, serán financiados por el Sistema General de Regalías con destinación específica para permitir la ejecución de cada uno de los componentes del proyecto, y saldo restante será aportado por la empresa. A finales de 2019 se firmó el acta de inicio de ejecución del proyecto, y el próximo paso es recibir por parte de COLCIENCIAS el giro de los recursos de cofinanciación para iniciar la ejecución del mismo.

Con la obtención de estos recursos, UNIMOS S.A. E.S.P. fortalecerá la infraestructura tecnológica, lo cual le permitirá realizar la implementación del proyecto de innovación piloto para poder ofrecer 3 servicios en 1, es decir por medio de un canal de transporte como es la fibra óptica, ofrecer el servicio de entretenimiento ip, internet de alta velocidad y servicio de rastreo vehicular, en una sola conexión. Este proyecto debe seguir su fase de pilotaje y posterior afinamiento para implementación final y posterior comercialización con el fin de permitir diversificar y ampliar el portafolio de productos y servicios innovadores para estar acorde a las nuevas necesidades y demandas del mercado, generando valor agregado, conquistando más clientes y construyendo buen nombre.

Desde la oficina asesora de Planeación se ha brindado el apoyo en todas las etapas de este proceso.



5.3.2 GESTION DE CALIDAD

- Con el objetivo de optimizar los procesos administrativos, financieros y contables de la empresa se realizó una actualización, aprobación y socialización a los formatos “*lista de chequeo para contratos*” y “*Orden de pago*” para lo cual se realizó el levanta miento de información en cada una de las dependencias que intervienen en los procesos de pago de cuentas de contratos y se determinó la documentación definitiva necesaria según el tipo de contrato y clase de pago correspondiente.
- Se diseño un instructivo para verificación de valides de planillas de pago a seguridad social dirigido a supervisores de contratos suscritos con UNIMOS S.A



E.S.P. en el cual se detalla el paso a paso para realizar la correcta verificación de la validez de planillas de pago de aportes a seguridad social a través de la plataforma virtual de Aportes en Línea, esto con el fin de garantizar que los contratistas cumplan con sus debidas obligaciones en cuanto a seguridad social.

- Se formularon los procedimientos para Soporte e Instalación los cuales tienen el objetivo de garantizar que las actividades de instalación, soporte, traslado de los diferentes servicios que UNIMOS S.A. E.S.P. brinda se realicen de manera oportuna, con la mejor utilización de los recursos disponibles, logrando obtener mayores niveles de satisfacción de los usuarios.

5.3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En cumplimiento con el decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, la empresa UNIMOS S.A E.S.P. viene adelantando la Implementación del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyas actividades principales desarrolladas se encuentran:

- En compañía de los asesores de la ARL Axa Colpatria se realizó una evaluación de cumplimiento de los requisitos establecidos en la resolución 0312 de 2019 y se formuló un plan de acción para subsanar las no conformidades encontradas.
- Se realizó la caracterización de la planta de personal de UNIMOS S.A. E.S.P. mediante la aplicación y tabulación de una encuesta de perfil sociodemográfico.
- Se realizó la actualización, y divulgación de la política de Seguridad y Salud en el trabajo a todos los funcionarios.
- Se formuló Procedimiento para la elección y conformación COPASST. El cual tiene como objetivo definir la metodología y los parámetros para la elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST, constituyéndose en una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.
- Se formuló el Procedimiento para la elección y conformación del comité de Convivencia Laboral, el cual tiene como objetivo definir la metodología y los parámetros para la elección y conformación del comité de convivencia laboral de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.
- Se formuló el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta, el cual tiene por objetivo establecer mecanismos de comunicación, participación y consulta para asegurar que la información del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST comunica a los trabajadores y otras partes



interesadas sea recibida de manera clara, oportuna y concisa, de cara a obtener los resultados esperados con su difusión.

- Se formuló el Procedimiento de Control de Documentos y Registros el cual tiene por objetivo establecer las pautas para el control, la preservación e integridad de los documentos de archivo, y registros asociados al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.
- Se diseñó material visual informativo con el objetivo de facilitar los procesos de inducción y reinducción al SGSST a funcionarios antiguos u nuevos de la empresa.
- Se diseñaron los siguientes formatos de registro correspondientes al SGSST:
 - Formato convocatoria elección del COPASST (FT-SST-005).
 - Formato de inscripción de los candidatos al COPASST (FT-SST-006).
 - Formato para votación candidatos al COPASST (FT-SST-007).
 - Formato de apertura elección del COPASST (FT-SST-008).
 - Formato de registro de votantes para elección del COPASST (FT-SST-009).
 - Formato de cierre de las votaciones elección del COPASST (FT-SST-10).
 - Formato de acta de conformación del COPASST (FT-SST-011).
 - Formato acta de reuniones del COPASST (FT-SST-012).
 - Formato convocatorio a participar de la elección del CCL (FT-SST-013).
 - Formato de inscripción de los candidatos al CCL (FT-SST-014).
 - Formato para votación candidatos al CCL (FT-SST-015).
 - Formato de acta de escrutinio y votación del CCL (FT-SST-016).
 - Formato de acta de constitución del CCL (FT-SST-017).
 - Formato para presentar quejas, reclamos con situación de conflicto (FT-SST-018).
 - Formato seguimiento quejas relacionadas con situación de conflicto (FT-SST-019).
 - Formato acta de compromisos (FT-SST-020).
 - Formato matriz seguimiento actos y condiciones inseguras (FT-SST-036).
 - Formato de reporte de actos y condiciones inseguras (FT-SST-037).
 - Formato Solicitud de Creación, Modificación Y/O Eliminación de Documentos (FT-SST-030).

5.4 OFICINA ASESORA JURÍDICA

UNIMOS S.A.E.S.P. es del orden municipal del nivel descentralizado, en donde su mayor accionista es el municipio de Ipiales en cabeza del alcalde municipal, con un

capital accionario del 99.56% del total de su capital de conformación, razón a la cual la convierte en una entidad estatal, y la cual según ley 1150 de 2007 es del orden especial, para lo cual se expide resolución 080 de 2009 por medio de la cual se crea el manual de contratación, en donde se establece las cuantías y modalidades de contratación de UNIMOS S.A.E.S.P.

Para tal efecto se adjunta un cuadro comparativo de contratación del año 2018 y 2019:

Vigencia 2018		Vigencia 2019	
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	15	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	30
CONTRATO DE SUMINISTRO	14	CONTRATO DE SUMINISTRO	17
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	3	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	5
OTROS	0	CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	2
		CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	1
TOTAL, CONTRATACION	32	TOTAL, DE CONTRATACION	55

Es de anotar que dentro de la modalidad de prestación de servicios se enmarcan los servicios profesionales de apoyo a la gestión, entretenimiento IP, servicio de mensajería, servicio de telecomunicaciones y tecnologías de la información, servicio entrega facturación, publicidad.

UNIMOS S.A.E.S.P. a la fecha en instancias judiciales se encuentra involucrado en los siguientes procesos:

PROCESO	NUMERO	DEMANDANTES	JUZGADO
Laboral ordinario	2	UNIMOS S.A. E.S. P	Primero laboral de circuito - Ipiales
Ejecutivo	1	UNIMOS S.A. E.S. P	Primero Civil Municipal de Ipiales
Terminación de contrato de trabajo	1	UNIMOS S.A. E.S. P	Dirección Territorial de Nariño del Ministerio de Trabajo Pasto

PROCESO	NUMERO	DEMANDANTES	JUZGADO
---------	--------	-------------	---------



Acción de Repetición	3	UNIMOS S.A. E.S. P	Juzgados Administrativos-Pasto
----------------------	---	--------------------	--------------------------------

PROCESO	NUMERO	DEMANDANTES	JUZGADO
Denuncia Penal	3	UNIMOS S.A. E.S. P	Fiscalía 22 Seccional

5.5 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

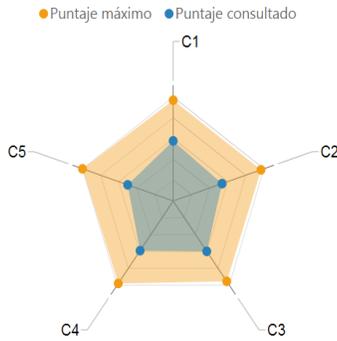
5.5.1 LIDERAZGO ESTRATEGICO

A través de este rol la Oficina de Control Interno de Gestión de UNIMOS S.A. E.S.P. pretende convertirse en un soporte estratégico para la toma de decisiones del representante legal, agregando valor de manera independiente, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que puedan retardar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, es así como durante los 4 años de administración se pudo aportar en distintos escenarios así:

En cumplimiento a la Circular Externa No. 002-2019 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la cual se establecen los términos para el diligenciamiento del FURAG II la Oficina de Control Interno de Gestión rindió de manera oportuna. A continuación, se presenta el resultado (calificación) de la medición del desempeño institucional y del sistema de control interno rendido a través del Formulario Único de Reporte y Avance de gestión – FURAG II, por parte del DAFP, obteniendo un nivel de avance **INTERMEDIO (55.2%)**.



II. Índices de desempeño de los componentes MECI



Dimensión	Puntaje consultado	Puntaje máximo
C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control	57,0	98,31
C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo	53,1	95,50
C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas	59,1	94,21
C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	58,3	96,82
C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	49,5	98,64

Nota: Para las consultas por entidad el puntaje máximo corresponde al puntaje máximo del grupo par, para las demás consultas corresponde al puntaje máximo general.

5.5.2 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA INTERNA.

Se elabora el programa de Auditoría para la vigencia 2019 teniendo en cuenta la priorización de procesos que requerían ser evaluados y al nivel de riesgo que representan en el cumplimiento de metas institucionales de acuerdo a los resultados de los programas auditados en vigencias anteriores; el cual es aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante acta No.01 del 13 de junio de 2019. El cual se encuentra en proceso de ejecución hasta el mes de noviembre de 2019; Los resultados serán comunicados al Representante Legal de la empresa y a los responsables de los procesos auditados, incluyéndose las respectivas alertas, para la implementación de acciones de mejora en caso de requerirse.

5.5.3 PRESENTACION DE INFORMES A ENTES DE CONTROL



NOMBRE DEL INFORME	FORMA DE PRESENTACION (evidencia)
Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Publicación página web de la entidad http://unimosesp.com.co/inicio/files/2019/pdf/SEGUIMIENTO_P_LAN_ANTICORRUPCIN_Y_ATENCIN_AL_CIUADADANO_ENE_RO_-_ABRIL_2019.pdf
Informe auditoria inicial de tesorería y arqueo de saldos de cuentas y cheques	Físico a través de oficio OCI. No.11-002
Informes mensuales de Arqueo Caja Menor	Físico a través de oficios internos dirigidos a gerencia
Informe de Revisión Contratos de Comodatos Aulas Virtuales	Físico a través de oficio OCI No. 11-025
Informe de Control Interno Contable vigencia 2018	CHIP (Consolidador Hacienda e Información Pública) Calificación 4,37 "Adecuado"
Informe pormenorizado cuatrimestral del estado de control interno	Publicación a través de la página web de la entidad: http://unimosesp.com.co/inicio/files/2019/pdf/24o_INFORME_P_ORMENORIZADO_DE_CONTROL_INTERNO_Marzo_-_Junio_de_2019.pdf
Informe ejecutivo anual de control interno para plataforma SIA AUDITORIA Contraloría Departamental de Nariño	Se remite al funcionario encargado de la operación del SIA para el cargue de información
Diligenciamiento del formulario de reporte de avances de la gestión FURAG II correspondiente a la vigencia 2018	Aplicativo DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) Resultados se emiten después del cierre del aplicativo.
Informe de uso de software legal y derechos de autor	Aplicativo dispuesto por la DNDA web www.derechodeautor.gov.co
Informe de Austeridad del gasto primer trimestre 2019	Físico a través de oficio OCI No.11-041

5.5.4 SEGUIMIENTOS Y ACOMPAÑAMIENTO A PROCESOS

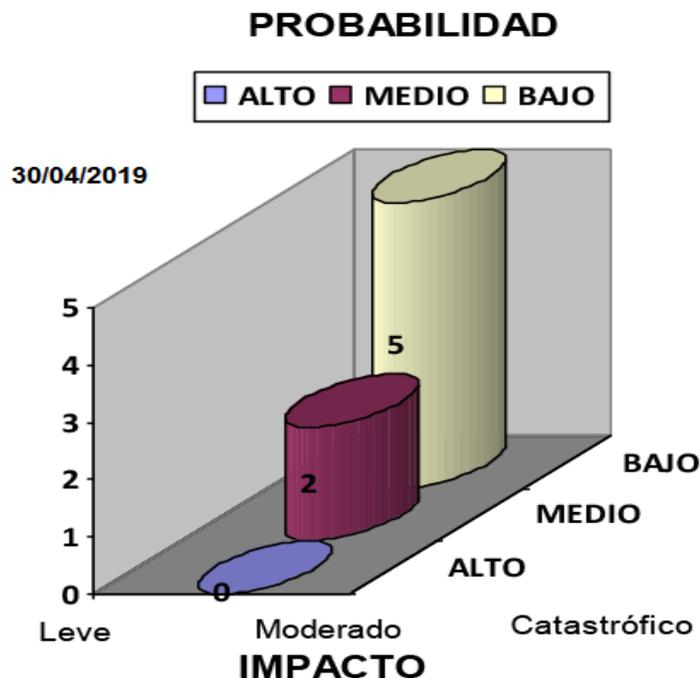
- ✓ Se ha brindado acompañamiento y asesoría a los jefes de dependencia para la elaboración de los planes de acción 2016, 2017, 2018 y 2019
- ✓ A partir del año 2017, se brindó acompañamiento efectivo en varias reuniones de las cuales se levantaron las correspondientes actas (Comité gerencial - Comité de Conciliación, Comité de Compras y adquisiciones), donde se brinda asesoría sobre aspectos jurídicos que se deben modificar relacionados con la conformación del mismo y se presentaron opiniones para la toma de decisiones.
- ✓ Se ha brindado asesoría y apoyo para la contestación de derechos de petición.
- ✓ Se asiste a las reuniones concernientes al Comité Municipal de Auditoría interna del Municipio de Ipiales y se participa en las actividades programadas.
- ✓ Se ha efectuado acompañamiento para la realización del proceso de inventario de bienes, muebles y enseres de las dependencias y almacén.
- ✓ Se han atendido consultas relacionadas con los trámites de la entidad, en especial en la oficina de Atención al Cliente



- ✓ Se ha intervenido en los procesos de empalme de funcionarios salientes y entrantes de los cargos de Libre nombramiento y remoción que han renunciado o han hecho dejación del cargo.
- ✓ Se ha brindado colaboración a los usuarios que requieren asesoría en cuanto al trámite relacionado con PQRS y trámites propios de los servicios que presta la entidad.
- ✓ Se ha realizado el acompañamiento pertinente para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

1. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

De acuerdo a las evaluaciones y diagnósticos, realizado por la Oficina de Control Interno frente a los posibles riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la entidad, se puede conceptuar que dichos riesgos no alcanzan el rango de ALTA PROBABILIDAD y por lo tanto pueden ser tratados por cada líder de programa y por los responsables de cada proceso, conforme a las disposiciones legales del ramo, de acuerdo a las recomendaciones impartidas por la oficina de Control Interno, tal como lo podemos observar en la siguiente gráfica:



Se identificaron siete (07) riesgos de corrupción en la empresa enumerados así:



1. Incumplimiento en la elaboración y presentación del plan de acción.
2. Incumplimiento en la contestación de peticiones quejas y reclamos.
3. Incumplimientos legales en las peticiones quejas y reclamos.
4. Hurto en el suministro y uso de los bienes
5. Decisiones erróneas en la contratación
6. Incumplimientos legales en la evaluación y seguimiento al sistema de control interno.
7. Prevención y lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, preservando el subsistema de control estratégico

De acuerdo al estudio histórico y de contexto que de ellos se hizo, no representan alto riesgo y por tanto no tienen alto impacto y la probabilidad de ocurrencia es **BAJO**.





6 CONCLUSIONES

- ✓ Las actividades desarrolladas durante los años 2016 a 2019, pese a las diferentes dificultades presentadas por el crítico estado en el que se recibió la empresa, tanto a nivel operativo como financiero especialmente con las deudas heredadas de administraciones anteriores, están enfocadas en el cumplimiento a uno de los ejes de desarrollo de la empresa, determinada por la innovación tecnológica y la diversificación de productos y servicios, buscando garantizar a los usuarios una opción de preferencia en el mercado de las telecomunicaciones.
- ✓ Durante los años 2018 y 2019 se desarrollaron diferentes actividades de mejoramiento de la infraestructura tecnológica y de las condiciones físicas de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P. con el objetivo de brindar un mejor servicio a la comunidad y una mejor experiencia a nuestros usuarios.
- ✓ Se trabaja continuamente en mejoramiento de procesos y procedimientos internos para avanzar en eficiencia administrativa.
- ✓ Se aprovecharon las inversiones en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica para ofrecer mas y mejores servicios que se caractericen por calidad, unimos a La Victoria.
- ✓ La innovación se convierte en uno de los pilares fundamentales de la gestión realizada por la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. por tal razón nos encontramos en constante entrenamiento y preparación para afrontar el entorno cambiante y adaptarnos a las nuevas tendencias en cuanto a tecnología y servicios, hacemos parte de la Red de Confianza Nariño con otras 44 empresas en el Departamento que le apostamos a la Innovación Empresarial.



7 ANEXOS

7.1 ESTADOS FINANCIEROS CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE DE 2019

