



Informe de Gestión

Con SkyNet de Colombia estamos
Naturalmente CONECTADOS

Tabla de Contenido



01 Alineados a un nuevo reto

- Palabras del CEO
- ¿Quiénes somos?

02 Naturaleza jurídica y sistema de gestión

- Naturaleza jurídica
- Informe de control y gestión

03 Nuestros clientes, nuestra razón de ser

- Operación comercial
- Naturalmente conectados
- Proyecto MinTIC KVD

04 Conectados con nuestros sueños

- Plataforma de servicios
- Base instalada en capacidad GEO/MEO
- Hacia un mundo digital / Adaptándonos a la nueva realidad

05 Crecimiento en forma sostenible

- Ingresos - EBITDA
- Evolución utilidad neta
- Reducción de deuda
- Facturación

06 Aportamos valor a la Colombia profunda

- Puerto Carreño - Puerto Nariño
- Proyecto de servicio de acceso público a internet en Leticia

07 Bienestar, un reto desde la virtualidad

- Caracterización
- Tasa de rotación
- Clima organizacional
- Bioseguridad, un compromiso de todos



2020
Índice

Alineados
a un
nuevo reto



SkyNet

Colombia

Nuestra ruta: Tu felicidad

Carta de nuestro representante



Para **SkyNet la transformación**, resiliencia y evolución recogen gran parte de su razón de ser, base sobre la cual consolidamos la pasión de seguir conectando los rincones más apartados del país a la Colombia profunda.

En 2020, nuestros valores empresariales fueron claves para afrontar uno de los años más complejos para Colombia y el mundo, a raíz de la crisis generada por la pandemia de la COVID-19. Fue un año donde se resalta la responsabilidad social con nuestros clientes y con aquellas comunidades impactadas por nuestro servicio, debido a la necesidad latente de estar conectados para poder teletrabajar, teleestudiar, ser atendidos médicamente, comunicarse con sus seres queridos, así como informarse en un periodo lleno de confinamientos para preservar la salud y la vida.

El 2020 fue un año de cambios, de incertidumbre pero especialmente de adaptación a una realidad de sobrevivencia desde lo digital, un proceso que se especulaba llegaría al menos 10 años adelante.

La transformación constante que hemos articulado en los últimos años nos permitió estar mejor preparados para afrontar la pandemia, no solo para mantener la operación, la estabilidad de la red y un servicio de calidad, sino también para ir en búsqueda de oportunidades que permitieran impactar positivamente a los colombianos de las zonas más apartadas, los más desconectados. Por esta razón, en este 2020 desplegamos proyectos de alto impacto socio económico a través del aporte al cierre de la brecha digital en regiones como la Amazonía o la Orinoquía, lo cual nos llena de orgullo y nos pone un paso más adelante en el desarrollo de nuestro Plan Estratégico 19-25, hoja de ruta de la organización.

“En este Informe de Gestión elaborado en conjunto con todos los directivos de la compañía, queremos compartir no solo el resultado del año 2020, sino también todo el camino recorrido para llegar a él.”

Al final los resultados son el producto de las acciones desplegadas por todo nuestro talento humano, cada uno de los cuales aportó su grano de arena con compromiso, pasión, disciplina y entrega para terminar un periodo positivo para SkyNet, más aún para nuestros clientes, accionistas, proveedores y aliados en general. En la medida en que como organización aportemos lo que nos corresponde, estamos forjando el camino para la construcción de un mejor país.

Para afrontar esta pandemia, sin precedentes por lo demás, la primera decisión que tomamos fue la de cuidar, proteger e invertir en todos nuestros colaboradores para que tuvieran las mejores condiciones de trabajo, adaptación y de seguridad sanitaria, supimos desde el principio que la adaptación a la nueva realidad no sería fácil, y que además estaría marcada por la zozobra, el miedo y la incertidumbre, lo cual buscamos apaciguar con acciones claras desde el plan de la Ruta de la Felicidad lanzada a principio de año, pero adaptada a la nueva realidad, y con las cuales logramos impactar positivamente a nuestro talento, aumentar sus niveles de felicidad, de clima laboral (al pasar en 2019 del 75,63% al 83,91% en 2020) y por supuesto de productividad, además de mantener todo el personal activo y no afectar sus niveles de ingreso salarial. Tuve la convicción de entender que el hecho de conservar a toda nuestra planta de personal y sus salarios ayudaría a sus familias y a su entorno cuando las tasas de desempleo crecieron exponencialmente, así como millones de colombianos no tuvieron la oportunidad de salir a buscar el ingreso mínimo de subsistencia al vivir de la infor-



malidad de las calles que sobrepasa el 40% en Colombia según cifras del DANE.

Paralelamente, le dimos continuidad a una de nuestras variables estratégicas: las buenas prácticas corporativas. En febrero recibimos la certificación de calidad de nuestros procesos ISO 9001:2015 por parte de Bureau Veritas; adicionalmente avanzamos en la consolidación del Sistema de Gestión Corporativo a través de la estructuración de los procesos para la Gestión Ambiental y la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 14001:2015 e ISO 45001:2015 respectivamente) y certificaciones que esperamos recibir a inicios de 2021, lo que demuestra nuestra voluntad de seguir mejorando nuestros procesos, pero sobre todo la forma y la calidad con la que prestamos nuestros servicios.

La adaptación y el dinamismo que nos movió a lo largo de la pandemia, nos llevó a encontrar proyectos y oportunidades de mercado de impacto dentro de los cuales debemos resaltar: conectividad de alta velocidad para el Hospital San Rafael de Leticia (Amazonas) en alianza

con el Ministerio TIC cuando en mayo de 2020 este municipio sufrió el primer pico de contagios de la COVID-19 en el país y que por su distancia geográfica, permitió la atención remota de pacientes críticos por parte de especialistas del centro del país, que de otra forma la mortalidad hubiese sido mayor; un proyecto priorizado desde el alto gobierno y que fue aplaudido por el Presidente de Colombia. Bajo este mismo llamado y sumado a la gran brecha digital en la capital del Amazonas, por medio de la misma alianza se lograron conectar 5 zonas WiFi públicas/gratuitas de alta velocidad distribuidas estratégicamente a lo largo del casco urbano, lo que permitió más de 20.000 conexiones mensuales, además de que la población se mantuviera en casa en aislamiento preventivo.

Bajo el mismo contexto, tuvimos un acierto cuando en 2019 lanzamos los servicios de internet a los hogares en esta misma capital de departamento, debido a que durante la pandemia logramos conectar a familias que debían permanecer en casa y cuya única alternativa era SkyNet; logramos multiplicar nuestra base de clientes 2,4X apoyando los procesos laborales y educativos a los leticianos. Por su parte, en Puerto Nariño (Amazonas) un

Diego Moreno Lugo
CEO, SkyNet Colombia

20
20

SkyNet
Colombia

Carta de nuestro representante

municipio que cuenta con red 2G móvil, la cual funciona para cursar la voz, instalamos una red WiFi que dejamos gratuita durante el aislamiento obligatorio como único mecanismo para conectarse a internet y brindamos el servicio de internet gratuito en el hogar de su alcalde, para que pudiera despachar desde casa y afrontar la situación con las autoridades de manera virtual.

Entre otros proyectos (que se describen a lo largo del informe) debemos resaltar el ingreso al internet de calidad para hogares, negocios y empresas en Puerto Carreño (Vichada). Esta capital de departamento, frontera con Venezuela, logra niveles de penetración de internet por debajo del 2%, niveles similares a los de países de África. Allí, producto de la necesidad identificada a través de un estudio de mercado, desplegamos un piloto para 50 clientes con el ánimo de validar la necesidad. El éxito fue mayor al esperado y en tan solo dos meses se conectaron todos los servicios. Esto nos llevó a planear que para comienzos de 2021 iniciemos la operación formal en el municipio, buscando impactar el desarrollo socioeconómico de sus habitantes, negocios, empresas y sector gobierno.

Por supuesto que el 2020 se caracterizó por la crisis de la pandemia, lo que permitió aumentar el protagonismo del sector telecomunicaciones como herramienta esencial para sobrevivir y adaptarse a la nueva realidad en un mundo plenamente virtualizado. Es así que al cierre de 2020 logramos consolidar una base instalada de 2.001 servicios de

conectividad satelital. Se destaca esta cifra debido a que representa un 27% de crecimiento si se compara con 2019. La facturación recurrente en el mes de diciembre cerró en \$2.157 millones, un crecimiento del 47% frente a diciembre 2019 y que refleja claramente los buenos resultados de la sociedad. Lo anterior nos llevó a consolidar \$5.824 millones de EBITDA (utilidad operacional) para el año, el cual recoge la finalización y etapa de cierre del proyecto KVD (42% de los ingresos en 2019) y el crecimiento del negocio tradicional satelital. Al final del ejercicio nos permitió por segundo año consecutivo encontrar una utilidad neta de \$347 millones. Por último, es importante resaltar la reducción del 54% de la deuda compañía desde fines de 2018, lo que refleja el buen manejo de los recursos y la evolución positiva de la organización.

Estos son tan solo algunos de los hechos relevantes ocurridos en el 2020. A lo largo del informe queremos resaltar los hechos más relevantes que reflejan nuestra labor a lo largo de la organización. Definitivamente el 2020 fue un año construido en equipo, de cohesión, de metas retadoras alcanzadas, de mucha creatividad e innovación y en mayor medida, de resiliencia. Especialmente quiero agradecer a todo nuestro talento humano por su pasión y compromiso por sacar adelante con creces este año. Por supuesto, el apoyo de la Junta Directiva fue clave para desarrollar un buen año, los aportes de su Presidente y de todos los miembros fueron claros para tener mejores resultados y cerrar un buen año. Estamos preparados para afrontar un 2021 de mayores retos, pero con la seguridad de seguir consolidando el crecimiento y evolución positiva de SkyNet.

¿Quiénes somos?



Somos una compañía colombiana de telecomunicaciones de capital mixto, fundada en 1999, consolidando más de 20 años de experiencia en el país.



Nos hemos consolidado como uno de los mayores operadores de conectividad satelital, uniendo a la Colombia profunda y las regiones más apartadas del país.



SkyNet cuenta con plataformas satelitales de última tecnología, somos pioneros en Colombia en la implementación de tecnologías revolucionarias, tales como MEO-Link y HTS.



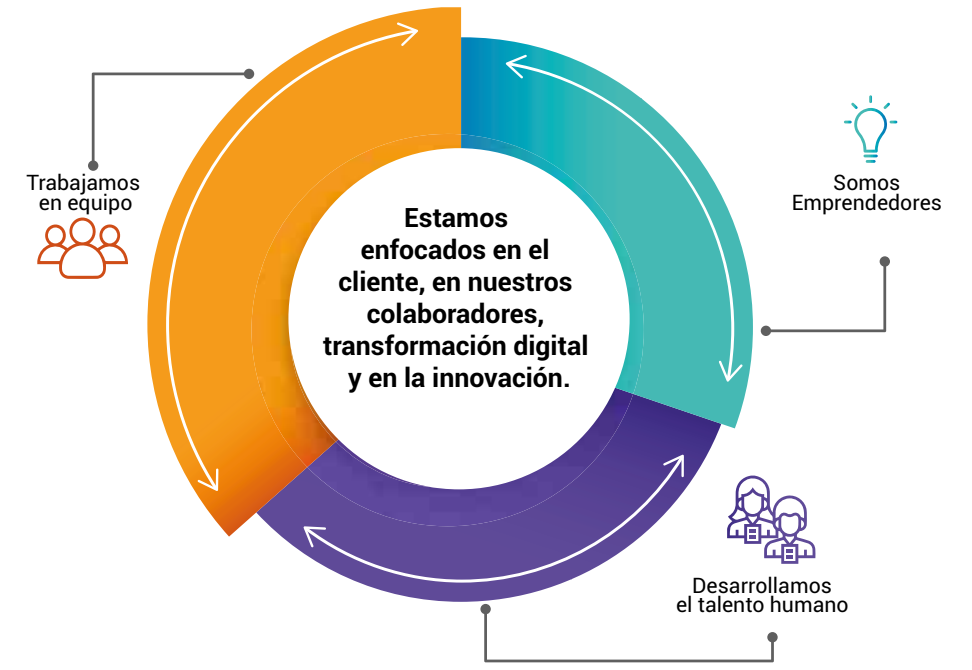
Brindamos el más amplio espectro de soluciones satelitales con operación y tecnología propia, así como también la representación y comercialización de soluciones de otros proveedores líderes a nivel mundial de los productos y servicios **TIC's**.

Estructura Organizacional



Nuestra Filosofía

Está encaminada al crecimiento personal y empresarial en que el trabajo en equipo nos hace más fuertes, el emprendimiento nos hace únicos y el talento humano es indispensable para tener clientes felices y ser pioneros en innovación.



Nuestra ruta de la felicidad

Un plan para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores SkyNet, a través de la formulación y desarrollo de programas que fomenten un ambiente de trabajo positivo, logrando así, colaboradores felices y productivos.

NUESTRA RUTA DE LA Felicidad



Nuestro direccionamiento estratégico



Nuestro propósito es

Ser el aliado estratégico que agregue valor a la eficiencia y eficacia de nuestros clientes y al desarrollo de comunidades, a través de servicios tecnológicos y de telecomunicaciones con un equipo humano talentoso y comprometido con la innovación, las buenas prácticas, la sostenibilidad y la rentabilidad



Nuestra aspiración es

Consolidarnos como una multilatina líder en servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, que brinda soluciones integrales con experiencias memorables para nuestros clientes, mientras genera impacto social y orgullo en nuestros colaboradores y socios.

● Reconocimiento



- Zonas WIFI con MinTic en Leticia
- Conectividad con la Armada Nacional
- Conectando a Puerto Carreño
- Proyectos de sostenibilidad
- Entrega 141 kilogramos de botellas ecológicas a la Fundación Botellas de amor

Naturaleza Jurídica y sistemas de gestión

SkyNet

Colombia

Naturaleza Jurídica

SkyNet de Colombia S.A.S E.S.P (en adelante **SkyNet**) como una compañía que integra el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con capital mixto, constituida como una Sociedad por Acción Simplificada, que ejerce sus actividades bajo el régimen privado (Ley 1341 de 2009, artículo 55). Dedicada a las actividades de telecomunicaciones satelitales, inalámbricas, alámbricas, entre otras.

Asuntos Jurisdiccionales

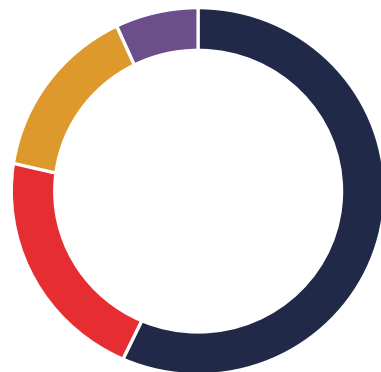
La gestión jurídica en materia judicial, salvaguarda los intereses de la empresa en dos frentes, a saber:

- Por pasiva, defendiendo a la compañía en todos los casos que le generen contingencia.
- Por activa, presentando demandas para preservar sus derechos, particularmente de índole económico.

A 31 de diciembre de 2020, **SkyNet** atendió en calidad de demandado y demandante, los siguientes procesos judiciales:

• Como demandado, en 3 procesos distribuidos de la siguiente manera:

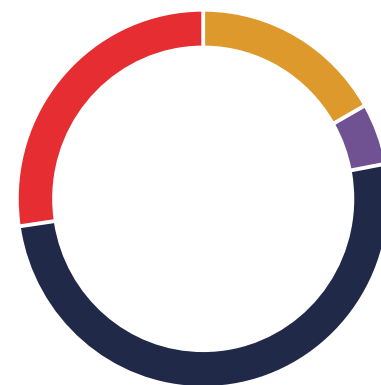
- Tutelas (8)
- Laborales (3)
- Administrativo (2)
- Civiles (1)



Valor estimado de los procesos en contra: \$92.938.620

• Como demandante

- Tutelas (3)
- Laborales
- Administrativo (1)
- Civiles (8)
- Penales (9)



Valor estimado de los procesos a favor: \$2.106.997.758

Consolidando la compañía como resultado de las buenas prácticas y gestión, ante una escasa actividad jurisdiccional en contra.

Asuntos Regulatorios

Durante el 2020 a nivel regulatorio, se lograron importantes resultados, entre ellos:

- Aprobación sin incidencias de la auditoría como PRST del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC).
- Cumplimiento en reportes de información y pago de contribución a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y el MinTIC.
- Participación a través de un relacionamiento continuo con las entidades regulatorias del sector, en la promoción y cumplimiento del marco regulatorio, que responda a las necesidades del mercado y de los usuarios en la contingencia por salud pública y el estado de emergencia económico, social y ambiental decretado a nivel nacional.
- Relacionamiento conjunto de la entidad y sus órganos societarios para el cumplimiento estratégico de los objetivos, fortaleciéndose para el 2020 las prácticas corporativas que permitieron afrontar la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19.

Estructura Societaria

La compañía en consideración a su naturaleza jurídica presentó para el 2020 la siguiente estructura societaria:

Órganos societarios



Sesiones de los órganos societarios

Los hechos relevantes en materia de Gobierno Corporativo fueron lo siguientes:

Aprobación por parte de la Asamblea General de Accionistas, del informe de gestión y estados financieros de la compañía.

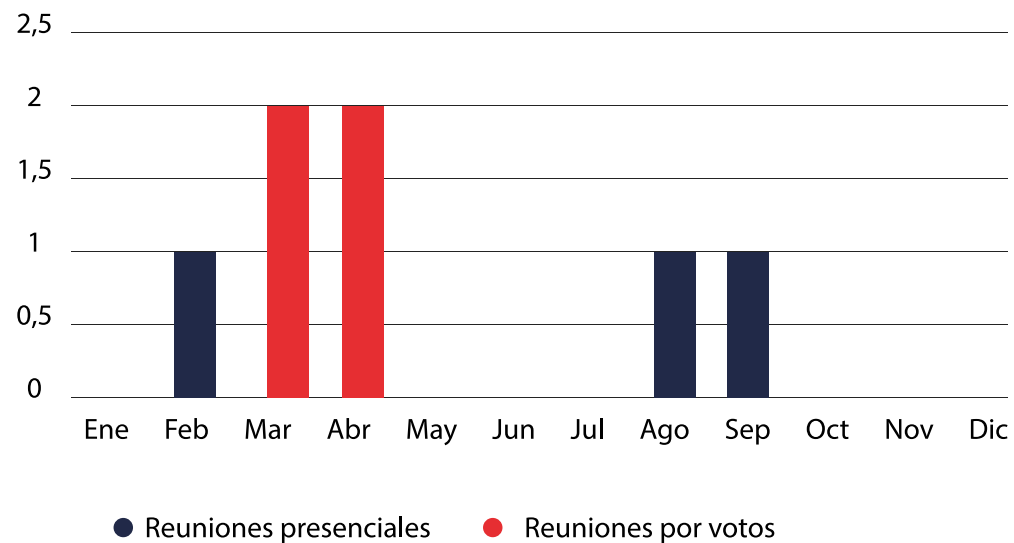
Aprobación de los nuevos integrantes de la Junta Directiva de **SkyNet** por parte de la Asamblea General de Accionistas.

Aprobación para la participación de nuevas iniciativas en el sector TIC, como lo fueron: Licitación pública para la conectividad en zonas rurales del MinTIC, proyecto de conectividad del operador satelital Eutelsat y proyecto de conectividad para el nuevo operador WOM, entre otros.

Aprobación para la ejecución del proyecto de conectividad en estado de emergencia económico, social y ambiental del E.S.E Hospital San Rafael de Leticia en Amazonas, más 4 zonas WiFi gratuitas en el mismo municipio, con el MinTIC.

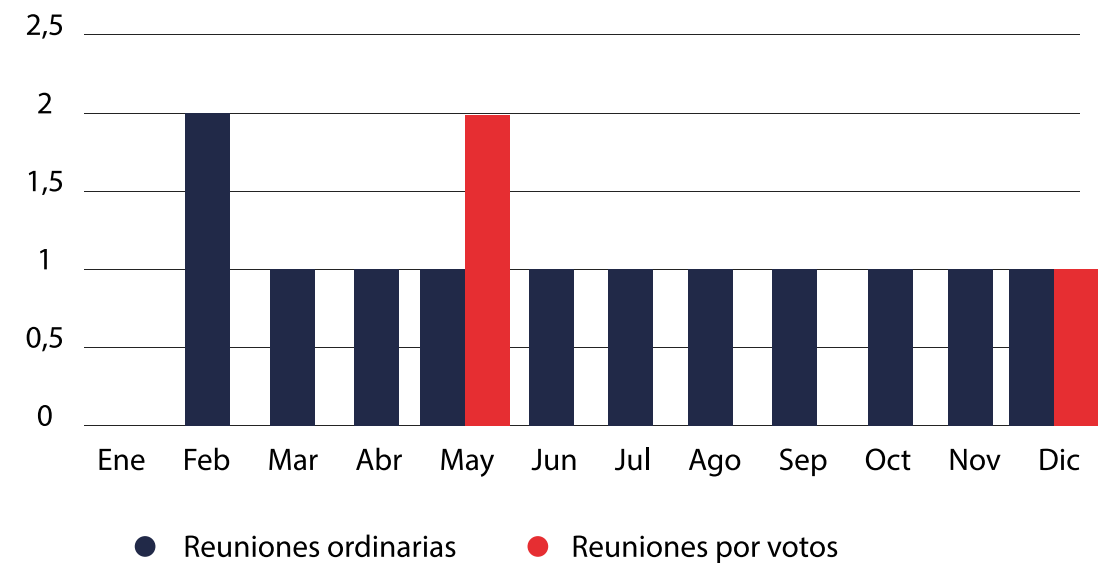
- Aprobación de la renovación del contrato de mutuo con la ETB S.A. E.S.P.
- Aprobación por parte de la Junta Directiva del presupuesto de la compañía para el 2021.

Durante el año 2020, la Asamblea de Accionistas sesionó en una (1) ocasión de manera presencial y en seis (6) oportunidades a través de manifestación de voto por escrito. En todas las sesiones de la Asamblea se cumplió con lo establecido en los estatutos sociales, donde existió quórum decisorio y deliberatorio al contar con la representación de la mitad más una de las acciones suscritas.



Durante el año 2020, la Junta Directiva sesionó en doce (12) ocasiones y en tres (3) oportunidades a través de manifestación de voto por escrito.

En todas las sesiones de la Junta se cumplió con lo establecido en los estatutos sociales, donde existió quórum decisorio y deliberatorio al contar con la presencia y el voto de al menos tres (3) de sus cinco (5) miembros.



Cumplimiento Normativo

“

...notamos la importancia de continuar integrando buenas prácticas a nuestro sistema de control interno como parte del plan estratégico de la compañía.”

SkyNet manifiesta el cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, los cuales han sido legalmente adquiridos. La utilización por parte de la compañía, de obras y demás bienes objeto de protección de conformidad con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, ha sido autorizada de manera previa y expresa por sus autores o titulares en todos los casos, en los términos y según los procedimientos previstos en las normas aplicables.

Los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están siendo utilizados en forma legal, es decir, con el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones. En el caso específico de Software, de acuerdo con la licencia de uso que viene con cada programa, y que además, las adquisiciones de equipos son controladas de tal manera que nuestros proveedores satisfagan a la empresa, con todas las garantías de que estos son importados legalmente.

En cumplimiento del Decreto 1406 de 1999, en sus artículos 11 y 12 nos permitimos informar que en igual medida, la empresa ha cumplido duran-

Informe de Control de Gestión

El año 2020 presentó un gran reto en cuanto a la consolidación de la estrategia de “Excelencia Corporativa”, pues gracias a los resultados obtenidos en el 2019, notamos la importancia de continuar integrando buenas prácticas a nuestro sistema de control interno como parte del plan estratégico de la compañía ABC 19-25, es por esto que hoy contamos con componentes de control adicionales, los cuales permitieron que durante el 2020 la Alta Dirección conociera y gestionara la mejora continua en los diferentes procesos de forma estructurada y alineada con la estrategia.

te el periodo sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad integral. Que los datos incorporados en las declaraciones de autoliquidación son correctos y se han determinado correctamente las bases de cotización. Indicando que los datos sobre los afiliados al sistema de seguridad social en Colombia son correctos, y la empresa como aportante se encuentra a Paz y Salvo por el pago de aportes al cierre del ejercicio, de acuerdo con los plazos fijados. No existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

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

De conformidad con el Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 que modificó el artículo 778 del Código de Comercio, manifestamos que los administradores no han entorpecido de ninguna manera la libre circulación de facturas emitidas por los proveedores o vendedores.

Sistema Corporativo de Gestión

“

...decidimos aprovechar los diferentes espacios virtuales y medios digitales con los que ya contaba la compañía, para fortalecer las competencias del 100% de los colaboradores en temas como: calidad, gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo.”

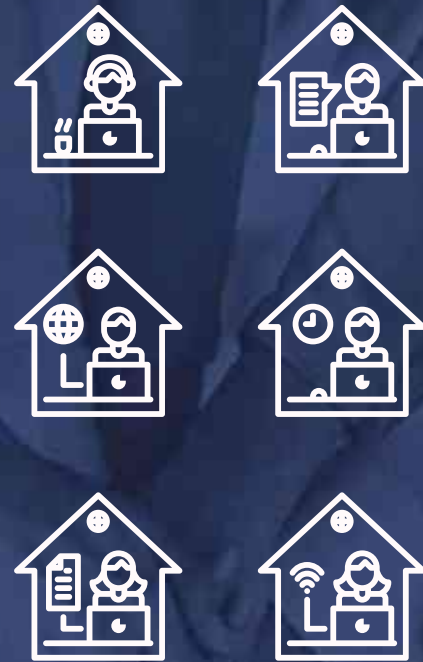
Desde el área de Auditoría se definió un plan de trabajo que tuvo como propósito el análisis, diseño, implementación y certificación de los requisitos de las normas ISO correspondientes a los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, y su integración con el sistema de gestión de la calidad (el cual fue certificado por Bureau Veritas bajo la norma ISO 9001:2015 en febrero de 2020). Para esto, la administración dispuso de los recursos necesarios permitiendo que a diciembre de 2020 estos sistemas se encontraran implementados y alineados con el propósito de nuestra compañía, de acuerdo con los resultados de las auditorías internas realizadas durante la vigencia.

Con la llegada de las medidas de control tomadas por el gobierno nacional por la pandemia



COVID-19, nos vimos en la necesidad de replantear las diferentes actividades que permitieran lograr los objetivos propuestos en cada uno de los componentes del Sistema Corporativo de Gestión (en adelante SCG). Es así como decidimos aprovechar los diferentes espacios virtuales y medios digitales con los que ya contaba la compañía, para fortalecer las competencias del 100% de los colaboradores en temas como: calidad, gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo. Para ello, realizamos capacitaciones virtuales mediante videos, notas en nuestro portal de información interna SkyNews, correos electrónicos, participación en webinars, entre otros.

Adicionalmente, se hizo necesario reorientar nuestros programas ambientales no sólo para fortalecer el compromiso de la empresa con el medio ambiente, si no para hacer énfasis en generar conciencia ambiental en nuestros empleados, y en el entendimiento del impacto que tenemos en nuestros hogares. Es así como decidimos apoyar la iniciativa de la Fundación Botellas de Amor, alentando a nuestros colaboradores a reciclar plásticos de un solo uso mediante la campaña “Conectados con el Ambiente”, con la cual logramos recolectar 383 botellas llenas con plásticos, lo que nos permitió obtener un impacto ambiental y social, pues éstas serán procesadas y se convertirán en madera plástica que servirán para la construcción de casas



Mejora continua

para familias de recicladores y la construcción de juegos infantiles en barrios de bajos recursos.

Por otro lado, detectamos que se modifica la probabilidad de ocurrencia de riesgos asociados al trabajo debido a que el talento humano de la compañía trabaja en casa desde el 15 de marzo, producto del COVID-19. Una vez incluidos y documentados en nuestras matrices de riesgos, fueron tratados en los diferentes escenarios de capacitación, siempre pensando en el compromiso que tiene SkyNet tiene con el cuidado de la salud de nuestros colaboradores.

En lo corrido de 2020 se avanzó en la implementación de los requisitos necesarios para la certificación ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (cuidamos el planeta) y Sistema de Gestión

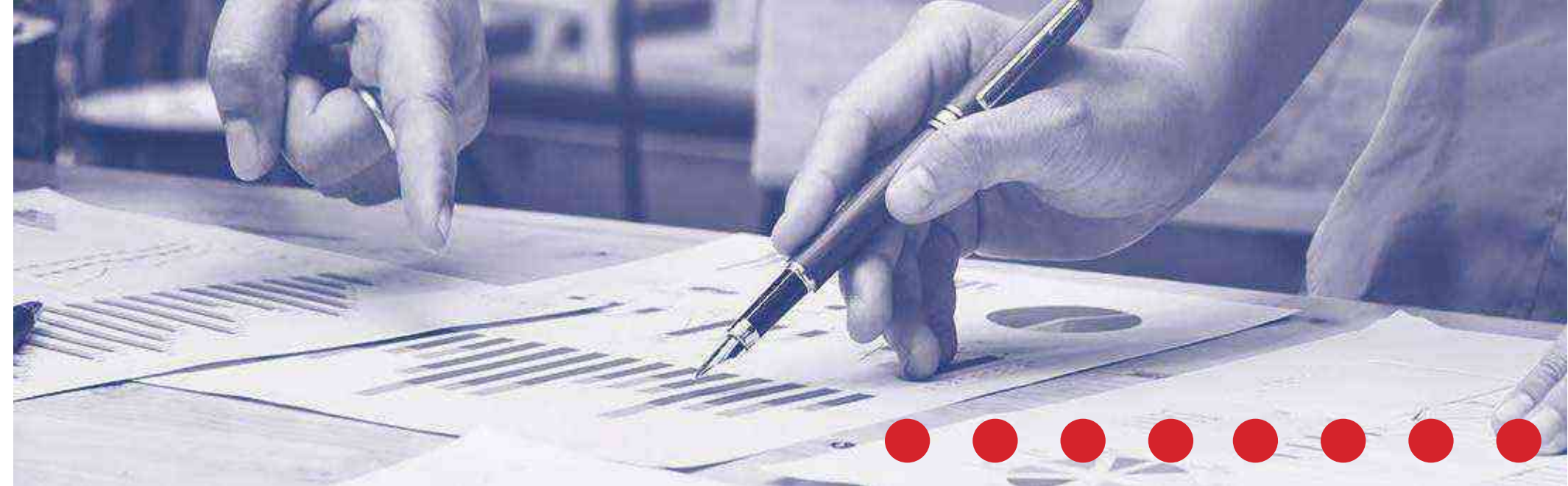
de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2015 (te cuidamos), así como su integración con la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad de nuestros procesos y base del SCG. En enero de 2021 mediante la auditoría de certificación por parte de Bureau Veritas esperamos obtener las certificaciones bajo las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2015. Al momento de redactar este documento ya se había surtido la auditoría por parte de Bureau Veritas en donde la compañía se aprobó para el año 2021 la continuidad en la certificación ISO 9001:2015, así como la recomendación para la certificación ISO 14001:2015 e ISO 45001:2015, lo que demuestra el compromiso y el esfuerzo de la organización hacia las buenas prácticas corporativas, el trabajo con calidad, el impacto positivo hacia el medio ambiente y de cuidado con nuestro talento humano.

En el 2020 se dio continuidad a las actividades tendientes a la mejora, para lo cual incluimos “Innovación y Desarrollo de Producto” como parte de nuestros procesos estratégicos. De igual forma, actualizamos alrededor del 80% de la documentación de los 12 procesos que componen nuestro SCG.

Con el fin de realizar evaluaciones precisas acerca del desempeño y la eficacia del SCG, se realizaron mejoras a los diferentes cuadros de mando, los cuales permitieron a la alta dirección tener una visibilidad de los indicadores más relevantes de la organización, que fueron monitoreados en los diferentes escenarios planteados para ello, según

nuestros manuales y procedimientos internos.

Para la organización es relevante la gestión de los riesgos y más aún, considerando la situación derivada por la COVID-19. De esta forma, para los temas ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, se crearon matrices para su adecuado control de gestión. Por otro lado, este año se realizaron actualizaciones y revisiones periódicas a nuestras matrices de riesgos operativos, permitiendo resaltar que para esta vigencia nuestro Índice de Riesgo Corporativo tiene una calificación de 3.25, es decir, se encuentra en una zona de riesgo baja.



● Auditoría interna

El Plan Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2020, incluyó auditorías operativas y del SCG, seguimiento a planes de mejoramiento, cumplimiento de asuntos regulatorios (reportes de información) y la atención a entes de control.

El desarrollo de este plan permitió identificar oportunidades frente a las mejores prácticas y el cumplimiento de la normatividad vigente interna y externa. Como resultado de esto, las áreas responsables diseñaron los planes de mejoramiento orientados a mitigar las observaciones, los cuales han sido objeto de seguimiento en el comité de Revisión por la Dirección, para asegurar su aplicación y efectividad.

En este punto, es importante señalar que los principales órganos de inspección, vigilancia y control de las actividades relacionadas con el objeto social de la compañía son el MinTIC, la CRC y la Contraloría de Bogotá principalmente. Para los que se atendieron las respectivas auditorías y/o requerimientos, y se dio inicio a la ejecución de los planes de mejora propuestos por la compañía para subsanar las debilidades detectadas, las cuales son objeto de seguimiento y control por el área de Auditoría.

En ese contexto, el Sistema de Control de Gestión se encuentra alineado con la estrategia y los procesos de la empresa, el cual no solo impone obligaciones de control a la Administración, sino que obliga y hace responsables a todos en **SkyNet**.

Nuestros clientes,
nuestra razón de ser

SkyNet
Colombia



Desafíos en la pandemia

Indiscutiblemente la crisis sanitaria que afrontamos en el 2020 trajo consigo muchos cambios tanto a nivel de la operación comercial como del desarrollo de los negocios. Colombia fue uno de los países que afrontó un aislamiento obligatorio más largo en número de días, justificado en la prevención y disminución del riesgo de transmisión del virus, evitando así la congestión del sistema de salud. Sin embargo, este tipo de medidas tiene consecuencias claras e inmediatas sobre la economía y el desarrollo de la actividad comercial en la mayoría de los sectores.

A nivel interno tuvimos muchos cambios en la forma de trabajar, nos adaptamos a un esquema totalmente remoto, de mucho compromiso y responsabilidad con nuestros clientes y su operación. La primera responsabilidad fue con los clientes que enfrentaron cierre total o parcial de su operación, apoyando sus necesidades inmediatas y realizando acuerdos comerciales, que les permitiera de igual forma adaptarse a la nueva realidad social y económica, y buscando darles continuidad a sus negocios.

Se estableció una estrategia para continuar desarrollando la operación comercial en las diferentes unidades de negocio y con el apoyo de actividades de mercadeo haciendo presencia en redes y generando posicionamiento de marca, lo que nos permitió tener un resultado importante en crecimiento de nuestra base instalada del 27% y de la facturación recurrente del 23%, variables relevantes en torno a las empresas de servicios como SkyNet.

Operación Comercial



Carriers

Acompañamiento y alto relacionamiento con nuestros Aliados, fue el objetivo, tuvimos crecimiento en la facturación acumulada del 25%. Sin embargo, fue un año complejo para el segmento dado que un número importante de oportunidades presentaron retrasos y cancelaciones debido a las cuarentenas implementadas por el Gobierno Nacional, lo cual, frenó o aplazó el despliegue de proyectos.

Participamos en proyectos importantes dentro de los operadores como soluciones de Backhaul y Centro Digitales del MinTIC, lo que nos permitió crecer en experiencia y estar presentes en grandes proyectos TIC del país.



Empresarial

Generación y desarrollo de subsegmentos como Integradores con quienes mantuvimos proyectos en soluciones de conectividad en zonas remotas para comunidades donde generalmente las redes móviles no ofrecen el servicio de voz y/o datos. Así mismo continuamos haciendo presencia en sectores tradicionales como Oil & Gas e Infraestructura, los cuales fueron bastante golpeados por la pandemia. En el sector empresarial cerramos el año con una ejecución en ventas del 72% y un incremento en la facturación con respecto al 2019 del 34%.



Leticia

En el año 2019, producto de los cambios realizados desde inicios del 2018 para poner a punto un mejor servicio para los leticianos, nos llevó a finales de año a tomar la decisión de ampliar el servicio de conectividad a hogares debido a la baja penetración de internet en la zona. Producto de lo anterior, el desarrollo de la operación en hogares durante este año 2020 fue superior a las expectativas, 241% en crecimiento de clientes respecto al 2019 y 54% de crecimiento en la facturación recurrente respecto al mismo año, nos permitió validar el potencial de crecimiento y expansión en la región.

• Naturalmente conectados



Página web

Modernizamos nuestros canales de atención con los clientes de diferentes segmentos actualizando nuestra página web, dando un portal de navegación más ágil y visualmente ligero fácil de navegar para todos los interesados y entendiendo las necesidades de estar más cerca a nuestros clientes. Allí alojamos toda la información relevante respecto a canales de atención, servicios, infraestructura, mercados, entre otros.



LinkedIn

Superamos los 2.000 seguidores en nuestra página en LinkedIn, un hito para **SkyNet**, compartiendo los hechos más relevantes como organización y tips de tecnología, que refuerzan la imagen de marca y contribuyen a un contenido sólido en la red. Con el cierre de 2020 alcanzamos los dos años de uso de esta red empresarial importante donde personas del sector TIC, empresarial y en general pueden conocer más de cerca de la organización y lo que hacemos, de igual forma generando nuevas oportunidades de negocio asociadas al posicionamiento de marca.



SkyBot

Actualizamos nuestros canales de atención y ventas. Desarrollamos y pusimos a disposición de clientes y partes interesadas al asistente virtual SkyBot, una herramienta capaz de tener una conversación virtual disponible las 24 horas del día los 365 días del año, generando agilidad en las solicitudes y un canal efectivo de comunicación. Dentro de las actividades, logramos construir una imagen de marca para nuestro chatbot, personalizando la comunicación con los visitantes de la página web.



Llegamos a Facebook

Dimos apertura a nuestra página oficial en Facebook, siendo un canal de comunicación constante, con piezas publicitarias semanales con un enfoque de nuestros clientes hogares de Leticia, Puerto Carreño y Puerto Nariño.



Cambio en la línea de atención

Actualizamos nuestra línea de atención, respondiendo a las necesidades de clientes y del mercado en general, de tal forma que sea más ágil la atención y alineado con nuestra identidad de marca, además de identificar la solicitud y el cliente que nos contacta para brindar un mejor servicio.

Proyecto MinTIC KVD

● Etapa de liquidación

Culminada la etapa de operación, **SkyNet** presentó el Plan de Donación y Desinstalación, documento en el cual se describieron las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato de aporte No. 683 de 2015, en torno a aspectos técnicos, jurídicos y ambientales.

En este documento de planeación se planteó un cronograma inicial, en el cual se plasmaron las actividades a realizar tanto en el proceso de desinstalación, como donación y disposición final.

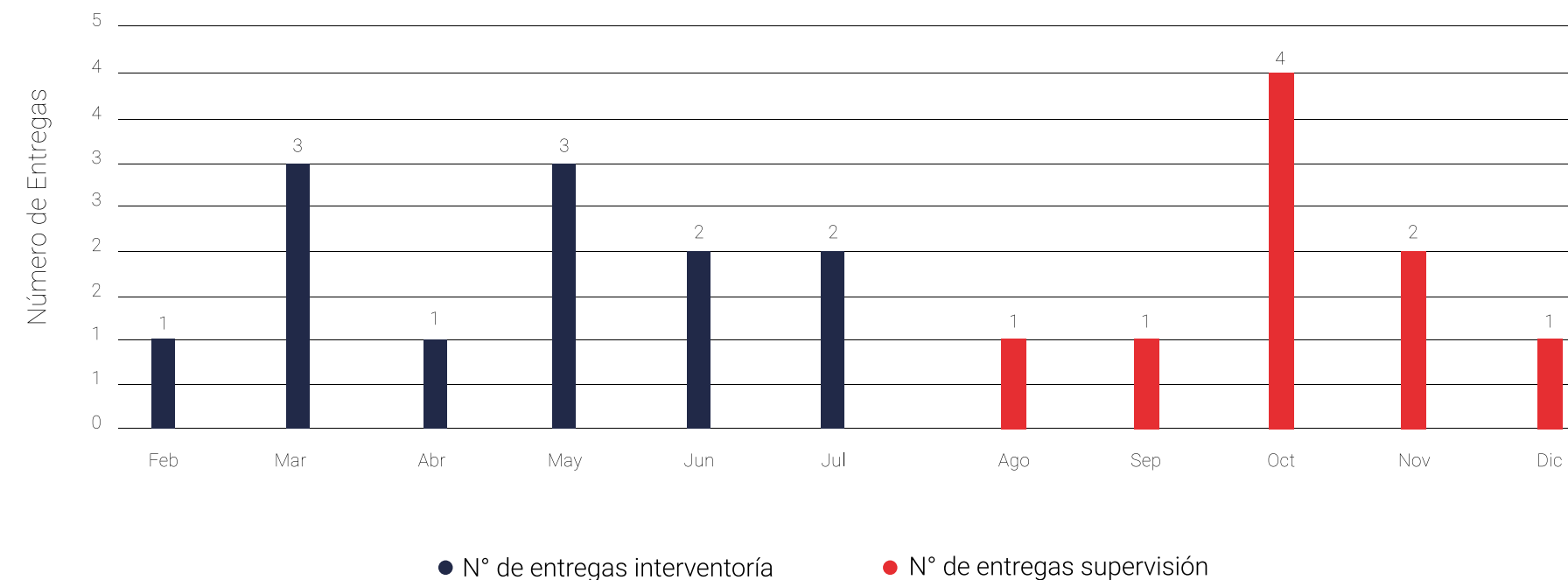


● Desinstalaciones

Durante la etapa de liquidación, **SkyNet** realizó el proceso de desinstalaciones de acuerdo con lo establecido en el Plan de Desinstalación y Donación y presentó a la supervisión del contrato los soportes de las desinstalaciones, las cuales contienen los registros previamente aprobados en el mencionado plan.

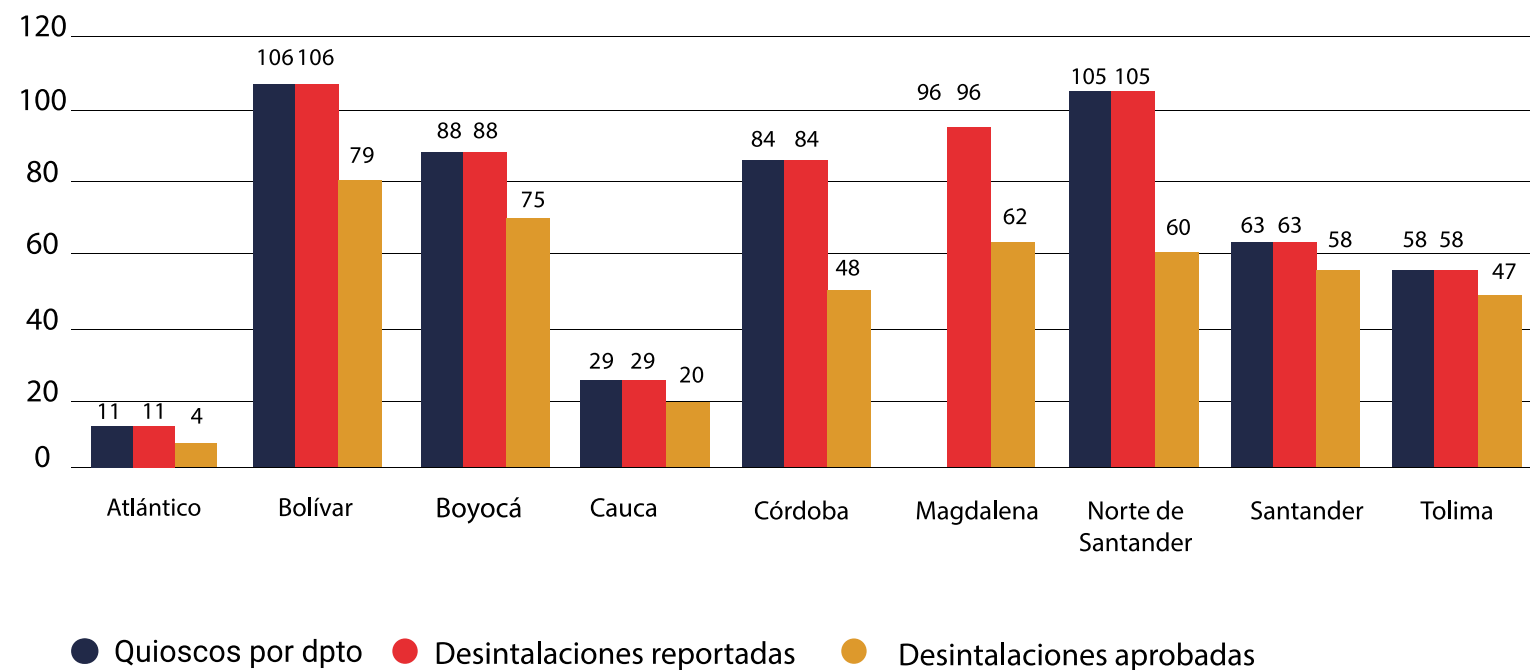
Las fechas que se mencionaron en el cronograma incluido en el Plan de Desinstalación y Donación, fueron objeto de modificaciones debido a los cierres en instituciones públicas causados por la pandemia, además de problemas de orden público que históricamente se han presentado en algunas zonas del país.

Desde el mes de febrero y hasta el mes de diciembre de 2020, **SkyNet** presentó tanto a la interventoría como a la supervisión del contrato, las evidencias de la desinstalación de los 640 quioscos.



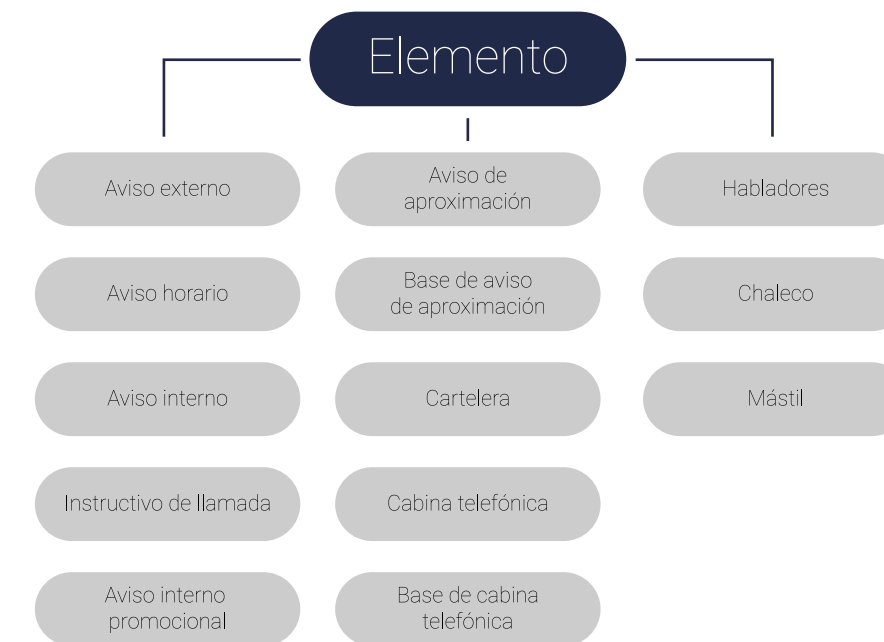
El 31 de julio de 2020 la interventoría del proyecto terminó su contrato con el Ministerio TIC, razón por la cual dichas actividades pasaron directamente a la entidad a través de un equipo especializado para esta labor. A partir de esta fecha, todos los soportes de las actividades fueron remitidas directamente a la supervisión del contrato del MinTIC.

Ahora bien, a pesar de los múltiples inconvenientes presentados en la etapa de liquidación y que afectaron directamente el proceso de desinstalación, **SkyNet** logró que, con corte de diciembre de 2020, se tenga aprobadas cuatrocientas cincuenta y tres (453) desinstalaciones, lo que corresponde a un 71% de aprobación de la totalidad de quioscos operados (640).



Disposición Final

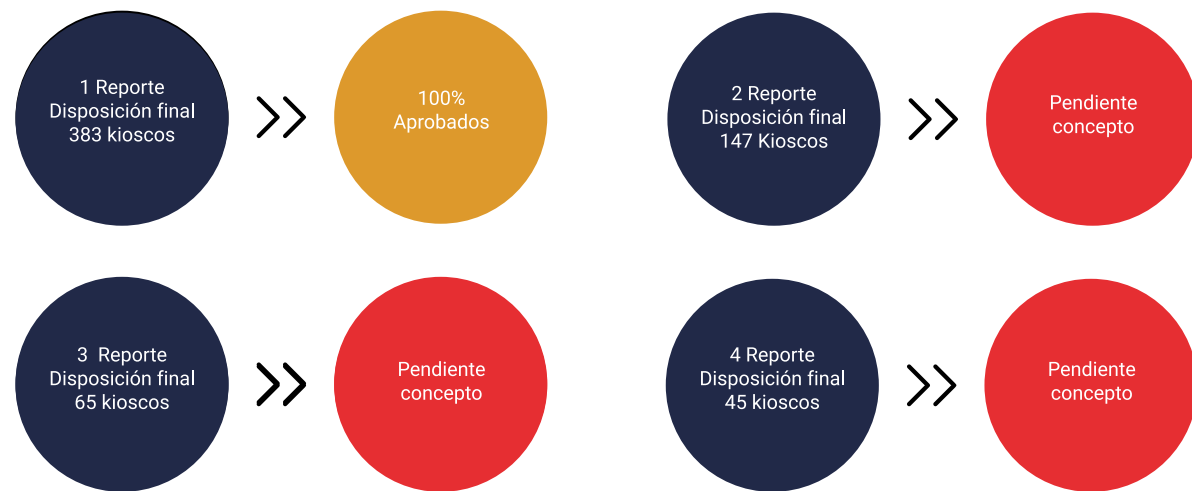
Paralelamente al proceso de desinstalación se llevó a cabo la disposición final de los elementos que, por su naturaleza, deben surgir de este proceso. De acuerdo con el Plan de Desinstalación y Donación, los elementos que hacían parte del quiosco y debían pasar al proceso de disposición final son:



SkyNet realizó ocho (8) entregas a la empresa contratada para esta actividad (C.I. Recyclables S.A.S), las cuales contenían los elementos para disposición final.



Ahora bien, de estas entregas a la empresa se obtuvieron las actas con la respectiva certificación sobre cantidad de elementos reportados y el peso en kilogramos (Kg). Posteriormente al recibo de estas actas, **SkyNet** remite de manera formal a la supervisión del contrato, los reportes de disposición final. A diciembre de 2020 se han realizado cuatro (4) reportes a la supervisión, sumando así 640 kioscos con elementos para disposición final.



De acuerdo con la información anterior, se tiene un avance del 60% del reporte de disposición final de la totalidad de kioscos (640) reportados.

Novedades Etapa de Liquidación

A finales del mes de marzo de 2020, **SkyNet** notificó a la interventoría y la supervisión del contrato los inconvenientes de orden público presentados en el departamento de Norte de Santander, los cuales dificultaron llevar a cabo el proceso de desinstalación y donación en campo. Desde el mes de febrero de 2020, en los municipios de este departamento en donde se encontraban ubicados los kioscos a desinstalar, se presentó un paro armado declarado por grupos armados al margen de la ley, lo que ponía en riesgo la vida del personal técnico al acceder a la zona. Esta situación hacía imposible lograr el cumplimiento del cronograma de desinstalaciones inicialmente pactado, debido a que este evento es considerado como fuerza mayor. Esta situación se extendió a lo largo del año 2020.

SkyNet realizó actividades de acercamiento con personal de la comunidad para poder acceder a estas zonas, pero lo complejo de la situación no permitía que aún con este acompañamiento se tuvieran las garantías de seguridad para el personal técnico. A inicios del mes de octubre de 2020, se presentó la actualización del problema de orden público que azotaba este departamento, en el cual se listaban veintitrés (23) kioscos y que, por las condiciones de inseguridad, no se había logrado tener acceso para completar el proceso de desinstalación.

Dentro de la gestión realizada por **SkyNet** para lograr el acompañamiento y culminar con éxito y seguridad las actividades de desinstalación y donación en campo, se generaron cartas a las distintas alcaldías municipales donde se encontraban ubicados los kioscos. En estas cartas, se solicitó que desde cada alcaldía se prestara un apoyo para el ingreso

a estas zonas; sin embargo, esta actividad no tuvo ningún tipo de respuesta que permitiera avanzar en las desinstalaciones. Por lo que paralelamente se solicitó de manera formal acompañamiento de la fuerza pública, en específico la Segunda División del Ejército Nacional de Colombia, la cual tiene presencia en Norte de Santander, solicitud que no fue atendida y no se obtuvo respuesta alguna.

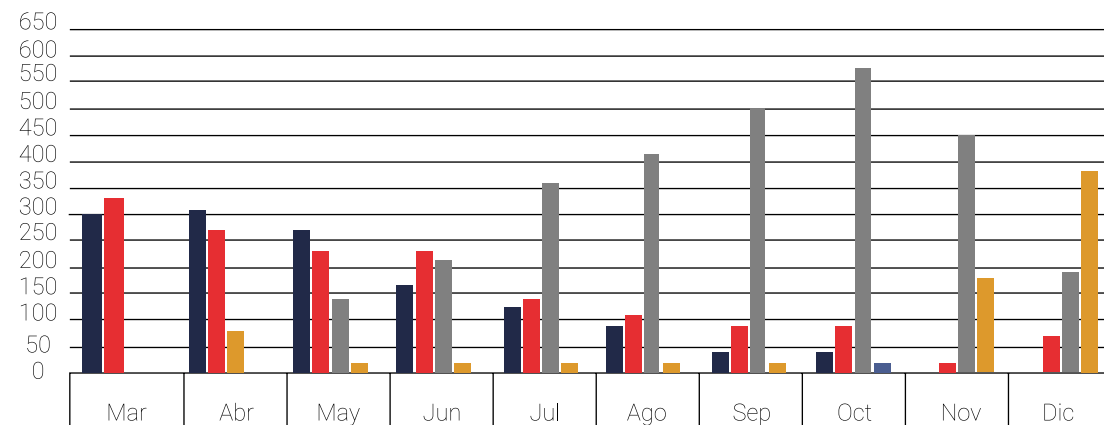
A pesar de las omisiones por parte de estas entidades, **SkyNet** persistió en el contacto con personal de la comunidad y encargados de los kioscos para lograr el acceso a las sedes preservando siempre la integridad del personal técnico y las personas que acompañarían estas visitas. Esta insistencia permitió que durante el mes de octubre y noviembre de 2020, se logrará acceder a estas sedes y culminar exitosamente el proceso de desinstalación y donación en campo, labor en la cual se tomaron todas las precauciones de seguridad velando por la integridad física y la vida de los técnicos en campo.



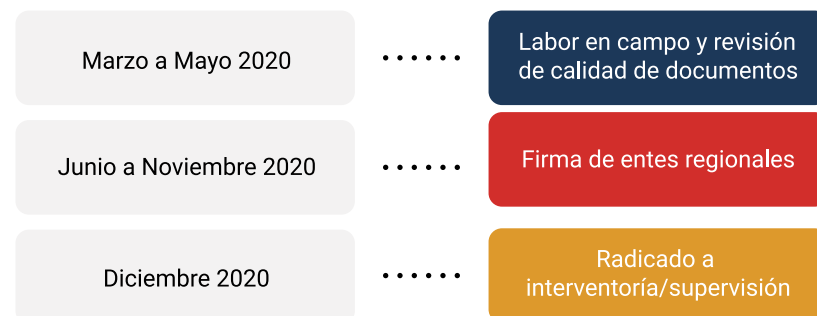
Donaciones

En el 2020, el objetivo de **SkyNet** para el proyecto Kioscos Vive Digital (KVD) Fase 3, era la de finalizar el proceso de Donación y Desinstalación, así como liquidar el proyecto. De ahí que, para la obligación de recopilación de anexos y documentos de donación, se avanzó así:

Avance en Donaciones

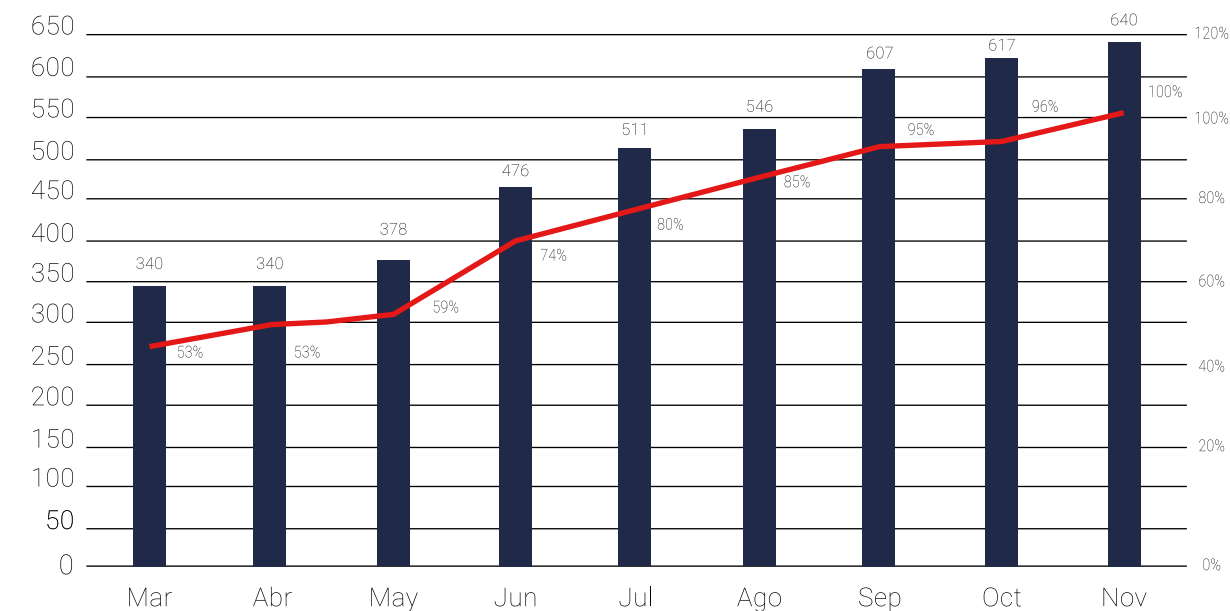


De acuerdo con lo anterior, el grueso de la actividad estuvo distribuido así:

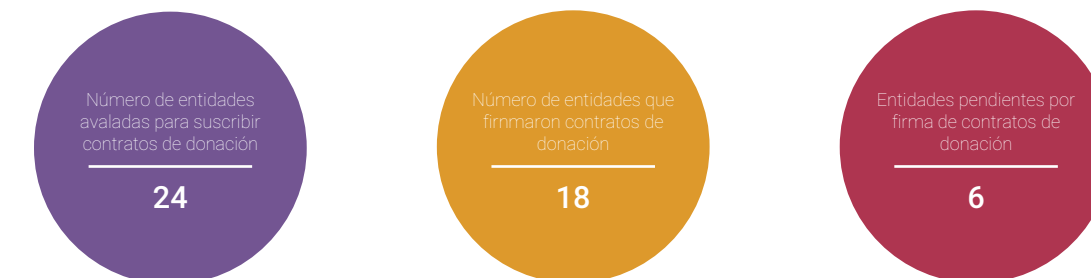


Por otro lado, se resalta que la actividad de recopilación de donación fue positiva, debido a que desde marzo hasta el mes de noviembre de 2020 se llevó a cabo y se finalizó dicha actividad. A continuación, se presenta la totalidad de soportes de donación recopilados por **SkyNet** durante el año 2020, así como el porcentaje de avance sobre la meta global, es decir, 640 quioscos digitales:

Total de Donaciones Recopiladas vs. Porcentaje de avance



Ahora bien, es importante mencionar que, frente a la firma de los contratos de donación por parte de las entidades territoriales al corte del 31 de diciembre de 2020, **SkyNet** obtuvo el 75% de avance como se muestra a continuación:

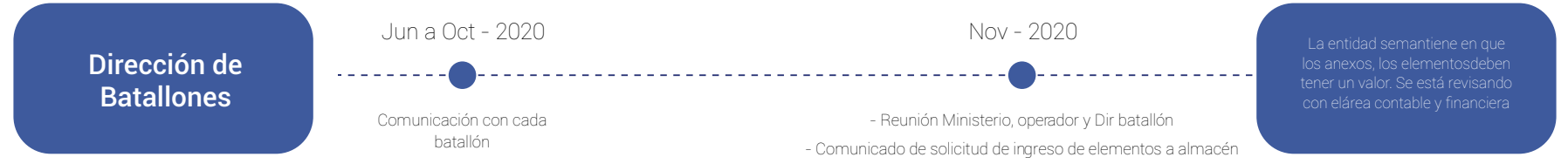
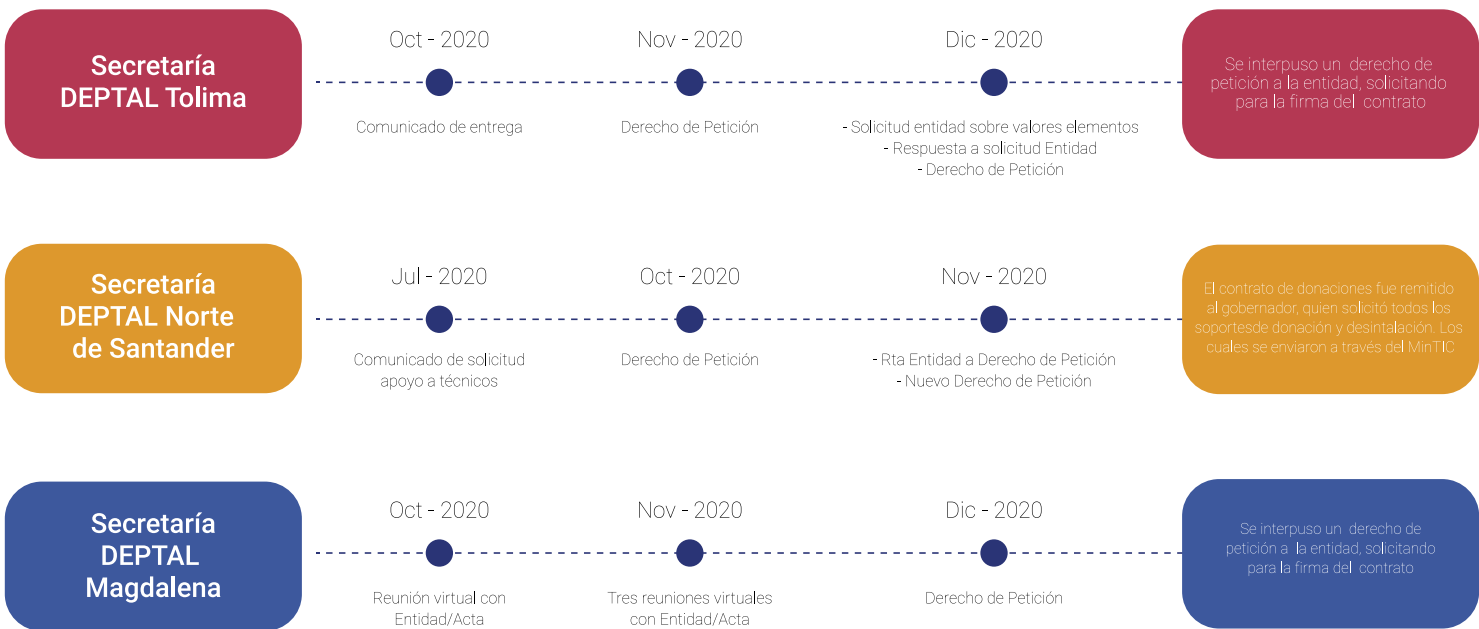


De ahí se infiere que el cumplimiento de la actividad de firma de contratos de donación se denomine de fuerza mayor o caso fortuito, toda vez que, para la liquidación del proyecto, **SkyNet** dependía de las entidades territoriales que suscriben dichos contratos, las que generalmente surten estos procesos en 30 días o más según su estructura. No obstante, debido al impacto del proyecto en los 640 quioscos en Centros Poblados de Colombia, todas las entidades avaladas para suscribir los contratos de donación han mostrado su interés para recibir la donación de los elementos, a fin de que las comunidades se sigan beneficiando de estos equipos.

En ese sentido, a continuación, se relaciona el avance de las entidades territoriales que ya suscribieron los contratos de donación:



Para el caso de las entidades regionales que no han suscrito los contratos de donación (correspondiente a 6 entidades), **SkyNet** como parte de la debida diligencia ha hecho varias acciones en virtud de cumplir esta obligación:



Así mismo, **SkyNet** contó con el apoyo del MinTIC para realizar los acercamientos con las entidades, a fin de culminar la actividad de firma de contratos de donación. Hasta finales de 2020 **SkyNet** continuaba realizando el seguimiento a estas entidades que, para todas las actividades anteriormente mencionadas, también se han visto afectadas al interior de sus procesos y estructura por la pandemia de **COVID-19** en el país.

Conectando sueños

SkyNet
Colombia

● Desafío en la pandemia

Durante 2020 en **SkyNet**, entendimos el compromiso de llevar conectividad a la Colombia Profunda como una variable verdaderamente relevante para el desarrollo del país y el futuro de su población. Este año nos enfrentó a una situación de pandemia mundial por la COVID-19 para la cual ningún sector económico y social estaba preparado y del cual el de las telecomunicaciones no fue ajeno, sector que además se situó como uno de los principales bastiones para no decaer ante las consecuencias de esta contingencia. El acceso a internet cobró tal importancia en la demanda, que se convirtió en un servicio prioritario para las personas, como herramienta esencial para continuar con las actividades laborales, educativas, económicas, sociales, comerciales y médicas; principalmente para estar enterados de lo que acontecía mundialmente con este suceso.

Esta situación demandó de nuestra parte, enormes esfuerzos para ofrecer un servicio de calidad y una oportunidad a todos aquellos colombianos que se comunican a través de nuestra red de servicios, por lo que debimos imponernos retos con el equipo de trabajo de la Gerencia de Ingeniería, Redes y Operaciones para garantizar una alta disponibilidad, estabilidad y crecimiento de las plataformas tecnológicas. Así mismo, estructurar y coordinar al talento humano, siempre bajo las medidas de bioseguridad, para brindar una atención ininterrumpida a los requerimientos de los clientes a través de los diferentes canales de atención y a la asistencia en campo necesaria, siendo esta última actividad ejecutada de acuerdo con la reglamentación y las restricciones impuestas por el Gobierno a lo largo del territorio nacional. Si bien las condiciones por desplazamientos y tiempos de atención en sitio fueron la constante preocupación durante los primeros meses de esta pandemia, el trabajo realizado por **SkyNet** en alianza con el personal contratista en campo, permitió la recuperación de servicios y el cumplimiento a la promesa de venta e instalación con los clientes; prin-

cipalmente para servicios de internet en ciudades como Leticia, Inírida, Puerto Carreño, San Andrés, entre otras. Del mismo modo, trabajamos con sentido de urgencia prestando apoyo importante a entidades territoriales y gubernamentales, para las cuales la conectividad era vital. Fue así como cobraron fuerza las iniciativas de implementación de zonas Wi-Fi, ampliación de redes en zonas alejadas, servicios de seguridad para conectividad en hogares y diversificación de canales empresariales para apoyar el teletrabajo de sus empleados.

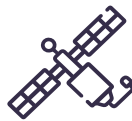
Gracias a como enfrentamos estos retos y al compromiso de cada uno de los colaboradores hoy el balance es positivo, pues no sólo nos transformamos para cuidar la salud de los colaboradores y su familias, sino lo más importante es que transformamos nuestros procesos de aprovisionamiento y soporte técnico al interior de la compañía, haciéndolos más ágiles y flexibles para los clientes ante las circunstancias presentes, siempre manteniendo el compromiso por cumplir con la calidad y disponibilidad a los servicios que ellos necesitan.



● Plataforma de servicio



Durante el año 2020 trabajamos por mantener una red estable y confiable para atender los requerimientos de los clientes, logramos entregar una disponibilidad promedio para los servicios de la red GEO del 99,94 % y la red de MEO-03b del 99,3 %.



Ejecutamos labores de actualización de software en las plataformas satelitales, a la última versión disponible y recomendada por el fabricante. Con esta acción, logramos resolver problemas con bugs de la tecnología y dejar preparadas las redes para implementar servicios sobre DVB-S2X, para continuar con optimizaciones a nivel espectral y hacer más costo-eficiente el uso de la capacidad satelital, con la posibilidad de usar de nuevo un hardware remoto para mayores capacidades de servicio. Adicionalmente, se realiza la instalación de hardware para el monitoreo de la infraestructura eléctrica, con el fin de tener mayor visibilidad de las variables críticas de la operación.



Se realizó renovación tecnológica en la red de O3b, actualizando el hardware de operación satelital, lo que nos permitió entregar un crecimiento ante la demanda de servicios de conectividad en la red y garantizando un mejor aprovechamiento del ancho de banda. Esta solución complementada con optimizaciones en las soluciones y tecnologías de UM (red de microondas), nos permitió expandirnos a nuevos sectores en Leticia, Amazonas. Ahora iniciaremos un nuevo año preparándonos para llevar nuestros servicios a través de la fibra óptica que se implementará durante del 2021, llegando a la periferia de la ciudad y conectando a más comunidades de la región.



Durante el primer trimestre del año, se mantuvo el crecimiento de servicios satelitales que operan en Banda C debido a su alta confiabilidad y disponibilidad ante atenuaciones por fenómenos atmosféricos, siendo especialmente utilizado en proyectos importantes del sector de las telecomunicaciones como es el SENA y la Fiscalía General de la Nación. Adicionalmente, se dio continuidad a servicios del sector Salud, Bancario y Oil & Gas, que han tenido un desempeño satisfactorio en esta tecnología.



Hemos adoptado nuevas prácticas y herramientas para el monitoreo, control y seguimiento de la salud de la red y la disponibilidad de servicio de nuestros clientes. Hoy podemos evaluar y tomar decisiones frente a modelos históricos de consumo y congestión, y controlar adecuadamente los recursos de red.

● Base instalada en capacidad GEO/MEO

Durante este año, la red de servicios satelitales en órbita GEO tuvo una reactivación importante luego de la salida del proyecto de conectividad de internet del MinTIC-KVD III. Se incrementó la base instalada en un 17% de enlaces, pasando de 1.358 servicios en enero a 1.586 al cierre de diciembre de 2020. El incremento se vio en el tráfico corporativo, dado el ingreso de proyectos especiales como SENA, Fiscalía General de la Nación, Policía Nacional, Ecopetrol, CENIT y Migración Colombia, para clientes como ETB, Telefónica, Claro, entre otros.

Adicionalmente, durante el último trimestre incursionamos en el mercado masivo del municipio de Puerto Carreño (Vichada) a través de un piloto, donde la expectativa de conectividad ilimitada y con calidad hacia internet, permitió un crecimiento de 47 clientes sobre la red satelital en tan solo 2 meses, impulsando iniciativas de ampliación y actualización tecnológica para el año 2021.



Gracias a la demanda de conectividad de internet para el segmento masivo en Leticia (Amazonas) la capacidad satelital de la red MEO creció en un 39% sobre el segundo trimestre del año, lo que impulsó durante los meses siguientes que se pudiera prestar servicios a un 88% más de clientes, con lo que se cerró el año 2020 con una base instalada de 415 servicios.



● Satisfacción del cliente: Instalación, postventa y servicio al cliente

Uno de los objetivos para el año 2020 a nivel de servicio al cliente, fue estructurar y consolidar los procesos para brindar un factor diferenciador en atención y servicio, a quienes nos consideran la mejor opción para conectar su negocio y su hogar, así como para futuros clientes. Por lo anterior, nos enfocamos en disponer de los recursos tecnológicos y humanos para fortalecer, a la vez hacer de nuestros procesos transiciones mucho más eficientes, logrando resultados más satisfactorios para los clientes y para el negocio y, sobre todo, más medibles y dispuestos a mejorar gracias al control y seguimiento periódico.

Se implementó el sistema de información integral que nos permite tener de manera centralizada, la información general de los clientes a nivel comercial y de servicios. La herramienta ZOHO-DESK nos permitió consolidar y proponer estrategias de servicio frente a los indicadores de atención y soporte, así como hacer análisis y seguimiento de datos sobre cuentas, clientes, servicios y tecnologías para generar acciones de mejora desde la operación.

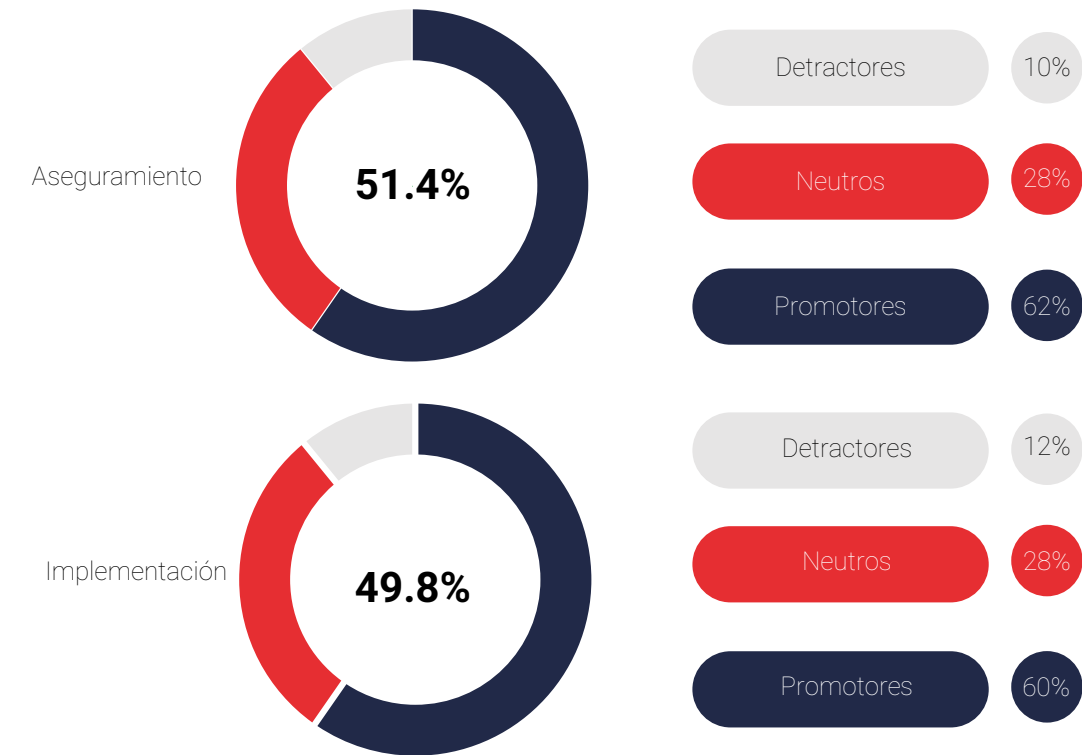
La herramienta de información integral de servicio (ZOHO-DESK) nos permitió identificar mejoras en los procesos misionales de la organización, como son el proceso de implementación de soluciones de tecnología y conectividad, y el proceso de aseguramiento y fidelización de clientes; realizando ajustes en flujos de trabajo, optimizando actividades en los equipos de operaciones y realizando un seguimiento oportuno para controlar la calidad de los resultados con los clientes.

Fortalecimos nuestros canales de atención con los clientes, entendiendo las nuevas necesidades y modalidades de contacto, bajo el esquema de trabajo que nos trajo la pandemia. Con la renovación tecnológica de la planta telefónica, dispusimos de nuevas alternativas de atención general de acuerdo con el servicio prestado, y logramos una disponibilidad de atención telefónica del 98,51% al cierre del 2020. Igualmente, hemos dispuesto de herramientas virtuales como el chatbot, WhatsApp Business y formularios web, para brindar respuestas oportunas ante los requerimientos de los clientes.

Continuamos trabajando en conocer la opinión y sugerencias de nuestros clientes frente a los servicios ofrecidos, buscando acciones de mejora que nos permitan cumplir cada día con la promesa de valor que nos caracteriza en el mercado. Para el 2020, obtuvimos una calificación de Nivel de Satisfacción de Usuario (NSU) para el proceso de aseguramiento de 4,5 y para el proceso de Aprovechamiento de 4,4; lo que nos permitió mantenernos como un proveedor responsable, cercano y confiable para clientes y su servicio.

Encontramos importantes mejoras dentro del modelo de operación que se implementó para la atención de servicios en campo, logrando una reducción aproximada del 20% en costos de operación y logrando la mejora en aseguramiento e implementación de:

● Índices de lealtad del cliente



- Desplegamos toda nuestra creatividad e innovación para llegar a más clientes, con ofertas de servicio asequibles y adecuadas para sus necesidades de conectividad. Logramos impulsar iniciativas que fortalecieron los productos masivos y empresariales principalmente, logrando entregar servicios de valor agregado como características de seguridad, accesibilidad Wi-Fi, portales cautivos e integración de soluciones de servicios KA, lo que también generó un incremento en las oportunidades de mercado y crecimiento en nuestra base instalada a nivel nacional.
- Preparamos continuamente a nuestro equipo técnico de soporte, para que ofrezcan a nuestros clientes una nueva experiencia de servicio, con foco en el conocimiento del cliente como valor agregado, que permita generar mayor valor agregado, confianza, cercanía y sinergia en el momento de trabajar en conjunto y resolver sus requerimientos.

● Abastecimiento responsable

Desafío en la pandemia:

La coyuntura impactó de manera importante el abastecimiento a nivel mundial, lo que nos llevó a tomar acciones de seguimiento especial por tiempos de tránsito que se prolongaron tanto nacional como internacional, reducción de rutas áreas y marítimas, baja disponibilidad de stock en nuestros proveedores y sobre costos asociados a la logística internacional. En tiempos de pandemia, la planeación de la demanda se convirtió en un factor clave y diferencial para poder afrontar la situación.

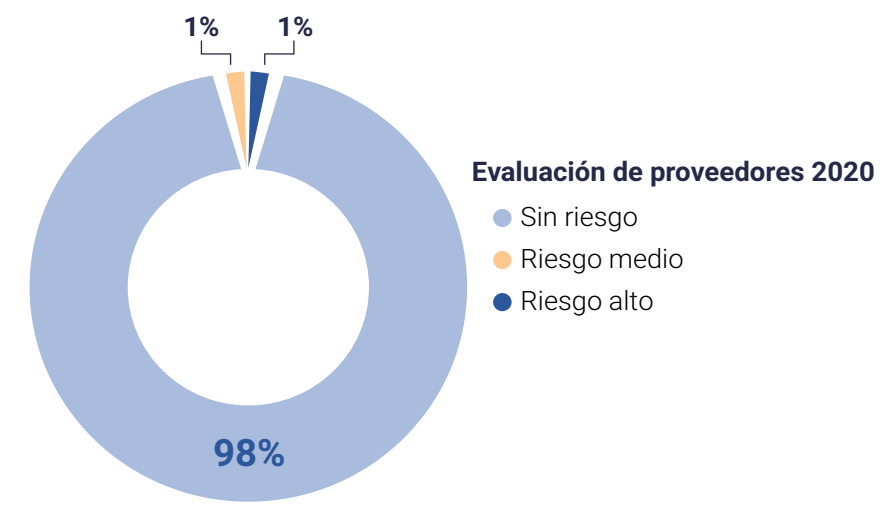
Se logró consolidar el plan de compras y contratación enfocado en actividades claves como planeación de la demanda, optimización de recursos y relaciones de confianza con los proveedores, lo cual permitió un cumplimiento del 88% de los ahorros planeados para el año, que si se tiene en cuenta la coyuntura mundial fue un buen indicador. A su vez, la implementación del ERP SAP permitió alcanzar el control de recursos financieros y para el cumplimiento de las políticas internas, reducir reprocesos y mitigar los errores que traían consigo algunas manualidades.

Como parte del avance de la matriz de procesos, se obtuvo una reducción del 15% en generación de órdenes de compra frente al año anterior, lo que permitió reducir la carga administrativa, mayor control y seguimiento por parte de los administrados de contratos y gestores del gasto, lo cual fue reconocido a lo largo de la organización y permitió reducir el número de horas involucradas en estas actividades, mejorando la eficiencia y productividad.

Evaluación y homologación de proveedores

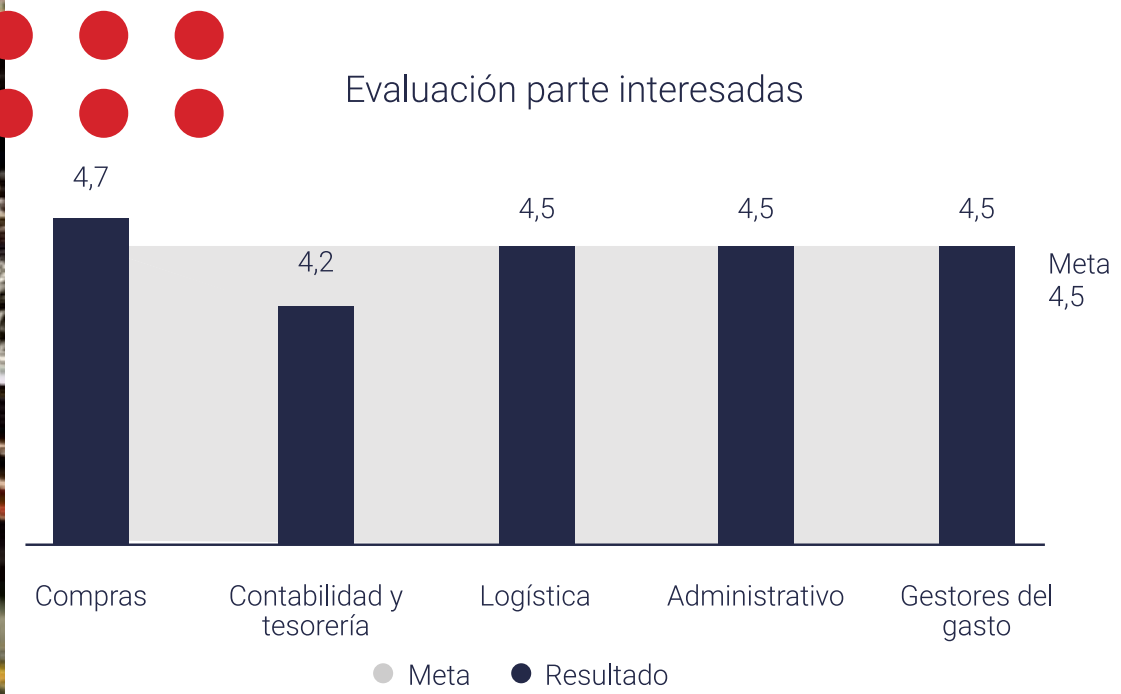
Como resultado de la evolución de desempeño de proveedores, la concentración sin riesgo mejoró 5 puntos porcentuales frente al resultado de año anterior (93% en el 2019) lo que nos permite trabajar bajo el beneficio mutuo y seguir manteniendo relaciones de confianza a largo plazo.

La homologación de proveedores para el 2020 se incrementó 12% respecto al 2019 y esto nos permitió generar un proceso de selección con más participantes obteniendo mayor competitividad y gestión de proveedores, así como ahorros y eficiencia en la cadena de valor de la organización.



● Evaluación y homologación de proveedores

En 2020 por primera vez la compañía realizó la evaluación de proveedores, obteniendo resultado acorde al cumpliendo con la meta establecida, pero además nos permitió generar planes de acción para fortalecer el relacionamiento comercial y la gestión de proveedores. Nuestro objetivo es seguir construyendo relaciones comerciales a largo plazo, generando beneficio para las partes.



● Operación logística

Después de un año de implementación del modelo logístico (cambio de operación propia a Centro de Distribución), la operación generó un ahorro del 20% frente a la vigencia anterior. Se realizaron acciones relevantes dentro de la administración del centro de distribución, como:

- Mejorar en la rotación del inventario de acuerdo con la metodología ABC.
- Seguimiento constante a la planeación de la demanda, asegurando los stocks mínimos en todas las bodegas del país.
- Ampliación de bodegas satelitales quedando de la siguiente manera: Bodega Principal Centro de Distribución Bogotá, 5 bodegas satélites y 2 Bodegas Propias (Leticia, Amazonas y Puerto Carreño, Vichada).
- Depuración de inventario por baja rotación y obsolescencia.
- Fortalecimiento de los inventarios cíclicos mensuales y anuales, obteniendo resultados promedio de confiabilidad del inventario superior a 99%.

● Logística inversa

Durante la vigencia 2020 se obtuvo un ahorro total neto de \$1.130 millones, que llevó a reducir las compras en bienes de inversión (CAPEX) para conectar a nuevos clientes.

Se procesaron un total de 1.789 unidades con una tasa de recuperación de equipos del 89%, principalmente equipos CORE del negocio como módem y BUC.

- Más de 1.550 unidades recuperadas y reinyectadas a la operación.
- \$1.130 MCOP en reducción de compra de inventario.

Hacia un mundo digital / Adaptándonos a una nueva realidad

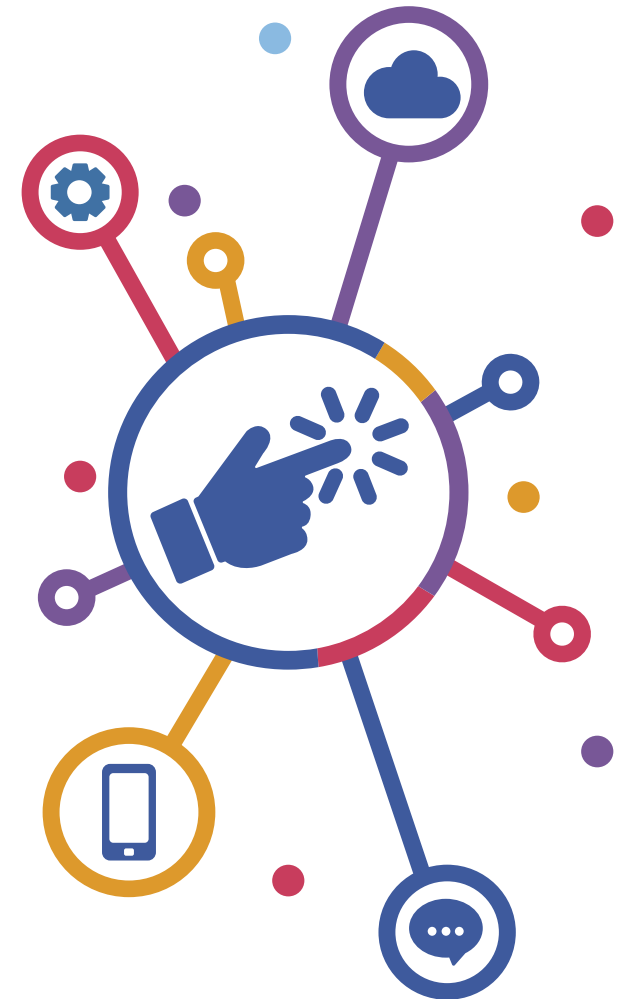
● Desafíos en la pandemia

El confinamiento que vivimos en el mundo cambió muchos de nuestros hábitos, como salir a realizar compras, ir a estudiar o desplazarnos a trabajar. Todo esto nos hizo replantear e iniciar una nueva etapa desde y hacia lo digital. Para las compras en casa hicimos uso de plataformas digitales para abastecernos, los niños tomaron sus clases desde sus hogares de manera virtual y cambió la rutina del trabajo desde casa; hicimos uso y adaptación intensiva de la tecnología para poder realizarlo remotamente. Esto obligó a muchas empresas a reinventarse y tener que convivir con esta “nueva realidad”.

Afortunadamente en **SkyNet**, debido al plan de home office implementado desde 2019, nos permitió una adaptación rápida en torno a variables como procesos, cultura y herramientas tecnológicas. El plan de transformación digital trazado en 2019, generó una dinámica de trabajo en casa positiva, eficaz y de mayor productividad, así como de mayor bienestar para todo nuestro talento humano, siempre enfocados en el cliente. El foco se estableció en la gestión del cambio y cultura para ejercer las labores desde nuestros hogares y transformar lo que antes hacíamos de manera presencial.

Se hizo un gran esfuerzo para poder suministrar a los colaboradores las herramientas adecuadas para el trabajo remoto: como equipos portátiles, diademas para nuestros agentes de mesa de ayuda, software para el soporte remoto donde se pueden atender las solicitudes requeridas por cada colaborador, así como mantenimientos preventivos que permitieron tomar decisiones oportunas con mejoramiento de tecnología.

Gracias a que **SkyNet** venía en ese camino de transformación digital, ya contábamos con herramientas como G-suite, con la cual que ya teníamos un recorrido importante en la virtualización de reuniones, digitalización de formularios y procesos; además de poder contar con información en la nube, lo que facilitó el manejo de la misma entre los colaboradores.



Cultura del cambio, transformación digital y virtualidad

Dentro de la transformación digital que hemos emprendido en SkyNet, se resaltan los siguientes proyectos:

● SAP

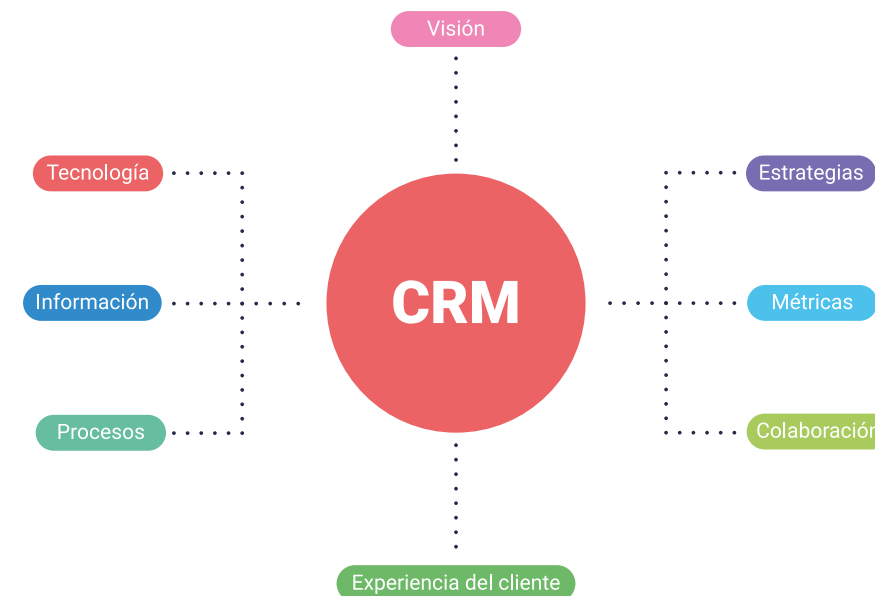
La implementación del sistema de información SAP en el mes de marzo, permitió obtener información consolidada, así como los procesos de negocio de manera clara, para facilitar el trabajo dentro de la nueva realidad y mejorar la labor del talento humano. Se adquirió un servidor para el acceso web al sistema de información, mejorando los tiempos de respuesta y la productividad en el uso del sistema.

Con la implementación del sistema SAP se ligó la facturación electrónica, para digitalizar el proceso de entrega de factura a nuestros clientes. De igual manera se hizo la implementación del portal de clientes, donde se pueden consultar las facturas emitidas, realizar pagos electrónicos con tarjeta de crédito o débito o en efectivo en nuestra red de recaudo. Los cambios que se trazaron en el proceso de transformación digital fueron siempre pensados en mejorar la experiencia de nuestros clientes.



● ZOHO

La implementación de la herramienta CRM ZOHO finalizada en el mes de mayo, se diseñó para el mejoramiento de los procesos de ventas, automatizaciones en los diferentes flujos de trabajo, integración del proceso comercial con el proceso de operaciones y de esta manera, obtener la información de cliente centralizada. Con esto se buscó mejorar los tiempos de respuesta a clientes y la experiencia de servicio.



Al ser ZOHO una herramienta cloud, facilita el trabajo remoto haciendo mucho más productiva y eficiente la labor de nuestros colaboradores. Con la implementación de ZOHO se hizo también la parametrización del chatbot en nuestra página web, con el fin de brindarles más canales de comunicación y poder mejorar los tiempos de respuesta.

● Seguridad perimetral

Cuando hablamos de seguridad perimetral nos referimos a la forma de proteger la red interna de la externa, es decir, proteger la red donde están ubicados nuestros ordenadores del internet. El objetivo es restringir y controlar el tráfico de datos que entran y/o salen de ella.

Con la nueva realidad, es imperativo tener más control de herramientas como el correo electrónico, las cuales permiten estar protegidos de amenazas como ransomware, phishing, entre otras más, esto con el fin de salvaguardar la información de la compañía.

La implementación del firewall permitió dar las herramientas de trabajo remoto de forma óptima, mejorando la productividad de nuestros colaboradores. Herramientas como Sophos Central, permitió tener centralizada la administración de seguridad perimetral de la compañía.

Proteger la información de forma perimetral es clave en el core del negocio



● Planta Telefónica

Para 2020 **SkyNet** ya contaba con telefonía voz IP, lo que facilitó el trabajo remoto y poder garantizar una atención oportuna a nuestros clientes. Con la adquisición de la herramienta de call center, logramos obtener informes mucho más detallados para la toma de decisiones de acuerdo al comportamiento de las llamadas, tipo de consultas o solicitudes, de igual forma se logró obtener información de productividad de los agentes de la mesa de ayuda.



Aumento de productividad y eficiencia de recursos

Crecimiento en forma sostenible

SkyNet
Colombia

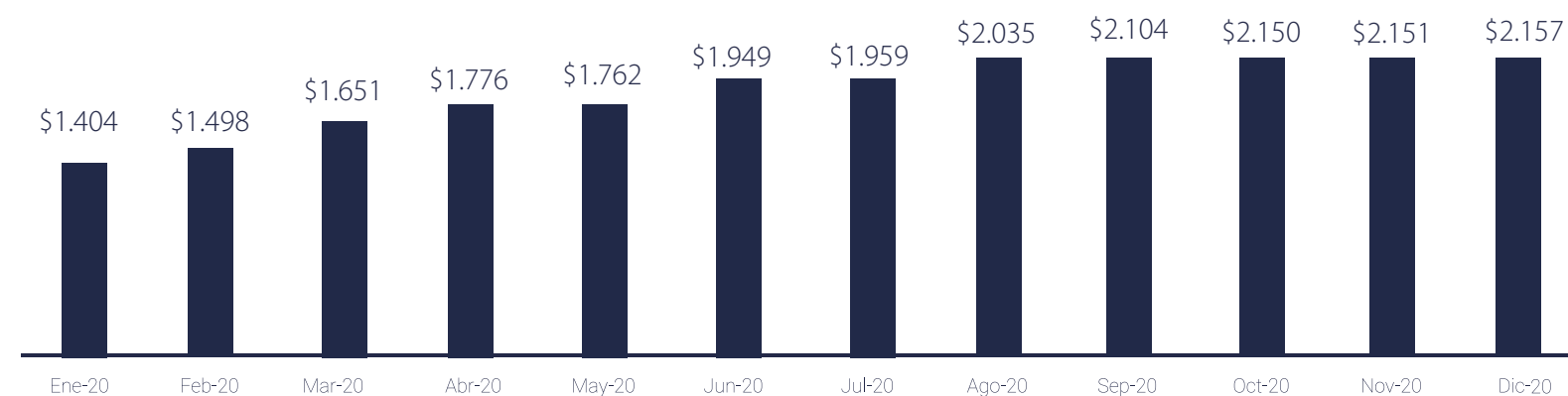
● Crecimiento en facturación recurrente

Durante el año 2020 se dio continuidad a la estrategia comercial implementada en 2019 y se desarrollaron nuevos segmentos de negocios con el fin de incrementar la facturación recurrente, entre estos nuevos mercados se encuentran la entrada al municipio de Puerto Carreño (Vichada) y la firma del contrato con el MinTIC de 5 zonas WiFi en Leticia (Amazonas), con la cual apoyamos al manejo de la crisis por la pandemia COVID-19 en dicho municipio.

Por otra parte, en Leticia la implementación a fines de 2019 de servicios para el mercado masivo (hogares y negocios) permitió apoyar a las familias a realizar teletrabajo y estudiar de manera virtual por la pandemia. Esta estrategia generó grandes resultados, pasando de una facturación recurrente de \$175 MCOP a \$286 MCOP (crecimiento del 63%). Sumado a lo anterior, la consolidación en carriers nos llevó a crecer 34% en este segmento, a cerrar en \$1.148 MCOP en diciembre de 2020. Este crecimiento se dio como consecuencia de la instalación de proyectos como Fiscalía y SENA, el acompañamiento constante a los clientes que permitió las renovaciones de proyectos importantes como Satena, Medicina Legal, Indumil Banco Agrario.

Durante el 2020 trabajamos en disminuir el backlog (ventas pendientes de instalación) y los tiempos de instalación de los clientes, esto con el fin de cumplir la promesa de valor y de pasar los servicios a facturar con mayor agilidad.

Facturación recurrente

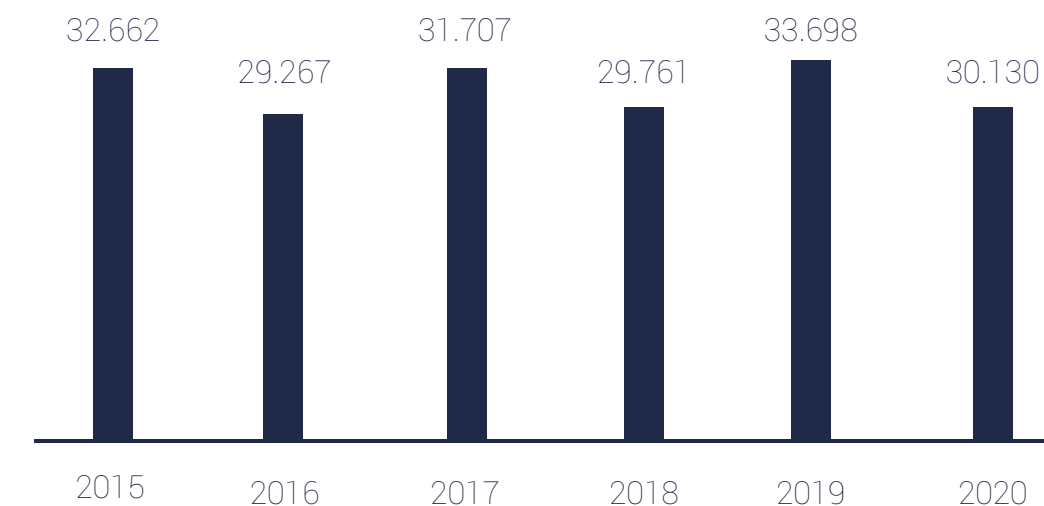


Como resultado de la implementación de la estrategia comercial la compañía logró un crecimiento en su facturación recurrente mensual del 47% con respecto a diciembre de 2019 situándola en \$2.157 MCOP, la cual es un muy buen punto de partida para el 2021.

Crecimiento de los ingresos recurrentes anuales:
Pasaron de 16.314 MCOP en el 2019 a 22.408 MCOP en 2020, lo cual representó un crecimiento de 37%.

● Ingresos

Ingresos totales



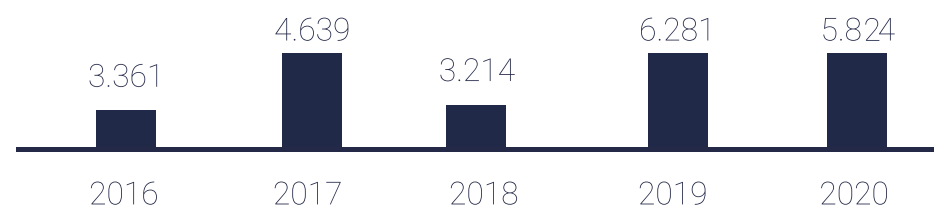
Con la consolidación del ingreso del negocio satelital nos permitió sustituir ingresos que no serían percibidos por la finalización del proyecto KVD versus 2019 (cerca de \$8.000 MCOP). Un gran reto empresarial, sin embargo, logramos alcanzar las metas estipuladas por la Junta Directiva para el 2020, al consolidar un ingreso compañía de \$ 30.130 MCOP

● Resultados financieros

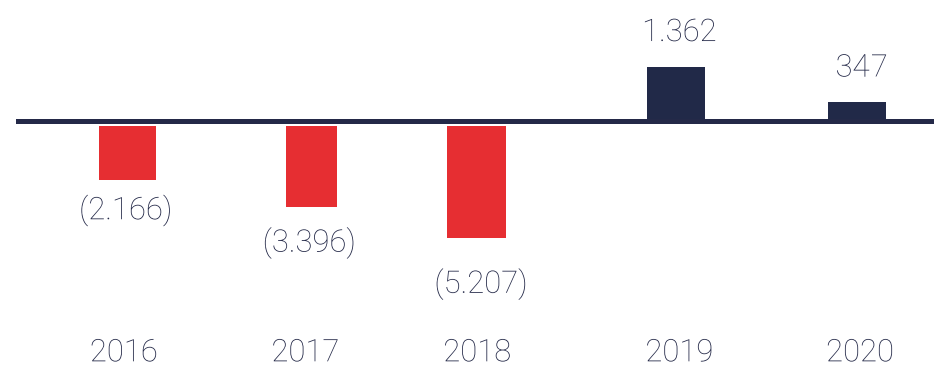
Ya teniendo el ingreso recurrente consolidado en la compañía, el nuevo foco organizacional fue reducir costos y gastos, para lo cual, se realizó seguimiento constante al plan de compras y contratación y a su vez la creación del plan de optimización de costos y gastos que se implementó a partir de la declaración de pandemia en Colombia, nos permitió consolidar resultado relevante para la organización, aún más sabiendo que la reducción en los ingresos por la terminación del proyecto KVD nos presentaba un año con grandes desafíos y oportunidades, cerrando así con un EBITDA de \$ 5.824 MCOP.

Otras actividades realizadas con gran relevancia en la organización fueron la revisión y ajuste de acuerdo con la norma aplicable de las depreciaciones y amortizaciones. Después de todas las actividades realizadas se logró como resultado \$347 MCOP de utilidad neta que nos permite seguir en tendencia positiva

EBITDA



Utilidad neta

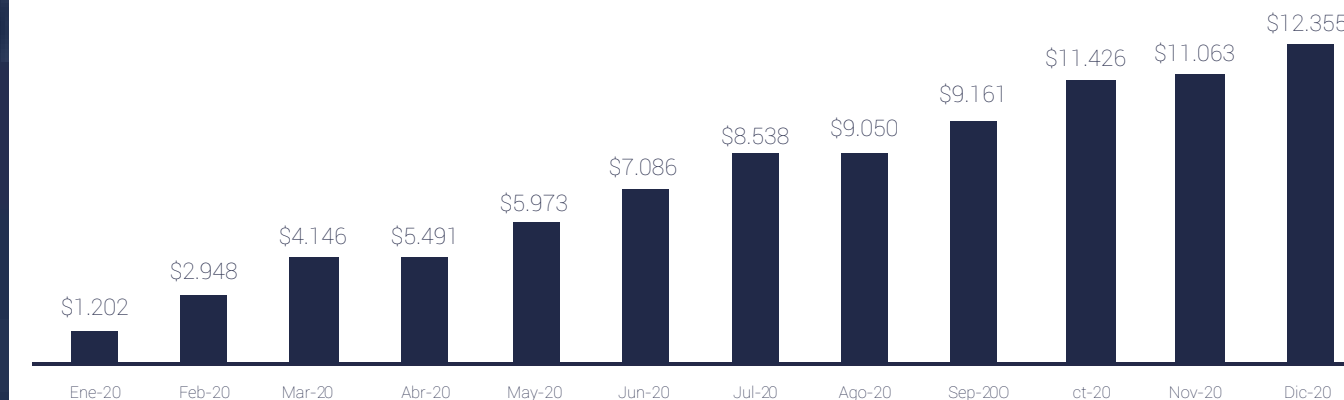


Ejecución de recursos KVD

Con base a la estrategia y planeación del proyecto KVD, durante el año 2020 se ejecutaron \$12.355 MCOP. Esto se logró mediante la prestación de servicios de O&M, capacidad satelital, estrategia social, plan de comunicaciones, nómina de gestores y administrativa, entre otros.

Adicionalmente a la estrategia de ejecución de recursos, se tomaron medidas que permitieron mitigar los efectos de la COVID-19 en la ejecución de recursos como lo fueron: La radicación de comunicados, informes y órdenes de pago de manera virtual, mesas de trabajo con el MinTIC y la intervención, y registro en el portal electrónico de la fiduciaria para trámite de órdenes de pago, entre otros.

Ejecución KVD



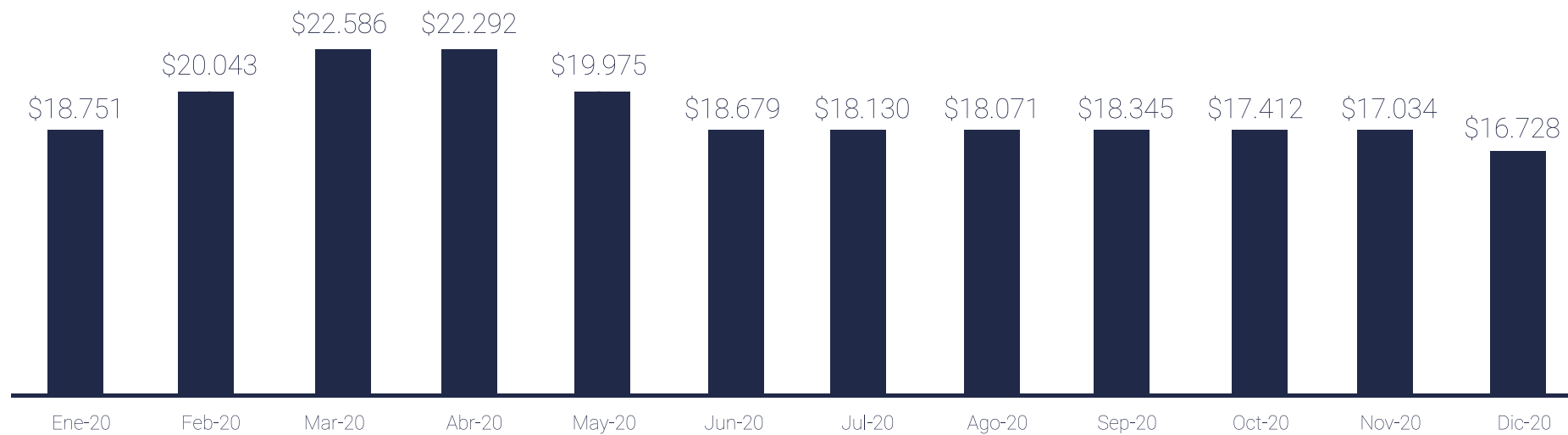
Esta ejecución le permitió a la compañía reducir su pasivo con proveedores y financiero. Y adicionalmente poder realizar inversiones para la adquisición de nuevos clientes.

Por otra parte, para el 2021 aún se cuentan con \$444 MCOP pendientes por ejecutar del proyecto.

• Reducción de deuda



Deuda



Al cierre de 2019 la compañía consolidó un pasivo financiero y con proveedores de \$18.978 MCOP. Para reducir este pasivo se implementó una estrategia de optimización de recursos, planeación del flujo de caja y ejecución de recursos KVD. Como resultado de la estrategia implementada se logró reducir la deuda en \$2.251 MCOP situándose en \$16.728 MCOP.

Esta estrategia, además de reducir la deuda permitió cumplir los acuerdos con proveedores, entidades financieras y casa matriz, lo que ha generado mayor confianza dentro de todas las partes interesadas. Para el año 2021 al no contar con los recursos del proyecto KVD se planea lograr un crecimiento del negocio que permita continuar reduciendo la deuda.

Aportamos valor a la Colombia profunda



● Desafío en la pandemia

Es una realidad que nadie en el mundo estaba preparado para afrontar una pandemia como la del COVID-19. Sin embargo, gracias a la visión que tiene **SkyNet** para afrontar las adversidades, construimos un trabajo colaborativo como compañía que permitió superar las barreras, incluso cuando la pandemia demostró como la brecha digital sigue siendo amplia. Bajo el compromiso de seguir conectando naturalmente a la Colombia profunda, **SkyNet** continúa con la convicción de ser el mejor operador de servicios de conectividad para el beneficio de las comunidades, incluyendo las que están en los territorios más apartados del país, que hoy necesitan nuestros servicios.

Sin duda fueron muchos desafíos, pero con la convicción de irlos superando gracias a un equipo comprometido en hacer que las cosas con calidad y de seguir Naturalmente Conectados.

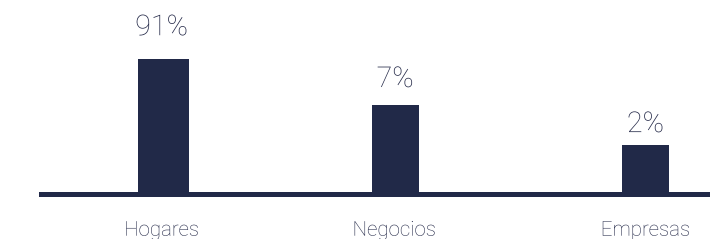
● Puerto Carreño / Puerto Nariño

Puerto Carreño (Vichada)

A partir del mes de octubre de 2020, **SkyNet** inició el plan piloto para conectar hogares y negocios en la ciudad de Puerto Carreño, con un propósito inicial de llegar a 50 hogares y negocios. Bajo este lindo reto, nuestro propósito se mantiene en conectar a las regiones más apartadas del país, comprometidos en aportar al desarrollo económico y social de la población carreñense.

Iniciativa que llegó en el momento justo, en el que no solo Colombia sino el mundo entero dio un giro hacia el fortalecimiento de la conectividad, como eje impulsor, pues la pandemia de la COVID-19 ha dejado en evidencia que la economía se ha inclinado a un entorno digital.

50
Servicios conectados



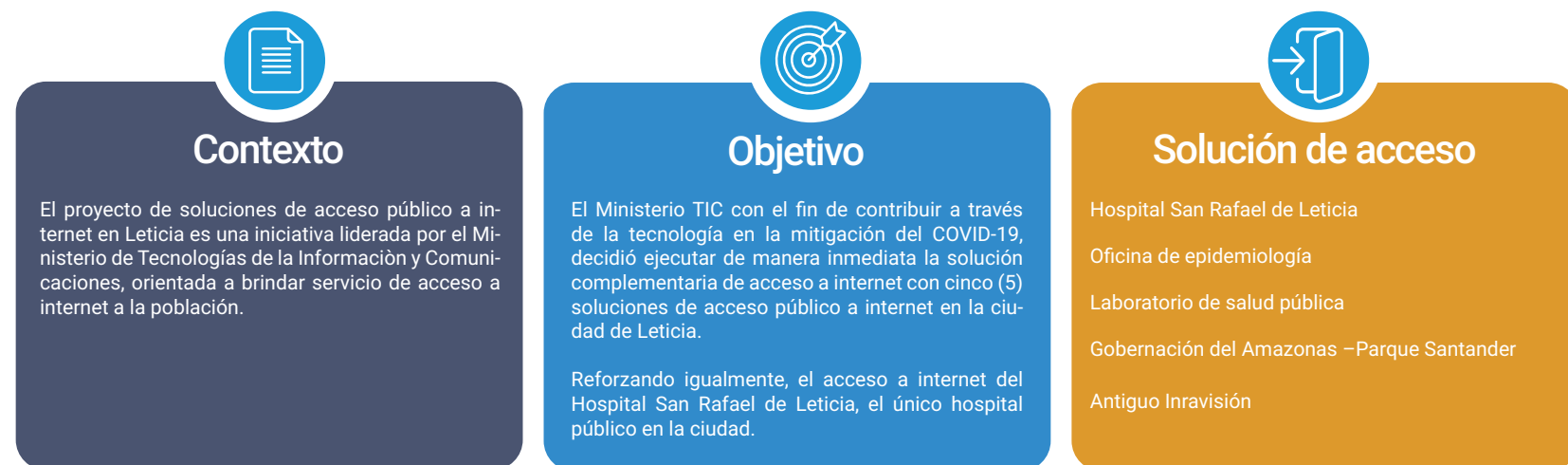
Puerto Nariño (Amazonas)

Para el año 2020 continuamos conectando a Puerto Nariño. Acompañamos a los habitantes en este periodo de emergencia social a través de la prestación de la zona Wi-Fi, fortalecimos nuestra alianza con la Alcaldía del municipio, renovando el contrato de conectividad y encaminados en un 2021 para conectar hogares y negocios.



Es así como cerramos un año 2020, afectados por el actual estado de emergencia social declarado desde el mes de marzo a raíz de la pandemia de la COVID-19, pero sin duda fortalecidos en un año de enseñanza, pero igualmente de continuar con nuestro dinamismo y seguir brindando el mejor servicio, en beneficio de las comunidades y la recuperación en las regiones.

● Proyecto de servicio de acceso público a internet en Leticia



● SkyNet, aliado del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones MinTIC

Es así como con un rápido y oportuno despliegue de instalación; el día 02 de junio de 2020, comenzó la labor de conectar a los habitantes de Leticia, a continuación:

Leticia en cifras



Durante el 2020 a través de las 5 zonas Wi-Fi, se prestaron más de 165 mil servicios los cuales fueron disfrutados por cerca de 23 mil dispositivos, con un promedio de evaluación de experiencia al cliente de 4,82.

Con la puesta en marcha del proyecto de zonas Wi-Fi, los cerca de 43.000 habitantes han podido disfrutar y aprovechar el acceso a internet las 24 horas del día. Siendo Leticia una de las regiones con mayores carencias de acceso del servicio de conectividad. Sin embargo, **SkyNet**, a través de la operación y mantenimiento de las cinco (5) zonas Wi-Fi, pudo conectar naturalmente a Leticia.



El día 18 de agosto, el Fondo Único de TIC del MinTIC público a través de la herramienta SECOP el proceso licitatorio FTIC-LP-038-2020, cuyo objeto consistía en “Ejecutar el proyecto Centros Digitales en la región adjudicada obligándose a realizar la planeación, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura para prestar el servicio de Internet bajo las condiciones establecidas en el Anexo Técnico”.

A continuación, se presenta un resumen general del proceso licitatorio:

- Objetivo**
 - Planeación, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura para presentar el servicio de internet en los Centros Digitales de la Región
- Sitio - tiempo (mínimo)**
 - 9.410 sitios - 9 años - Dividido en 2 zonas: Región A: 4.658 CD y Región B: 4.752 (mínimo)
- Presupuesto**
 - TOTAL: \$2.14 Billones COP: **Región A** \$1.066 Billones COP y **Región B:** \$1.073 Billones COP
 - CAPEX: \$0,37 Billones COP (17%) - **Región A:** \$0,185 Billones COP y **Región B:** \$0,188 Billones COP
 - OPEX: \$1,77 Billones COP (83) - **Región A:** \$0,88 Billones COP y **Región B:** \$0,884 Billones COP
- Anticipo (CAPEX)**
 - Diciembre 2020 **Región A:** \$ MMCOP y **Región B:** \$70 MMCOP

Cronograma:



Requisitos habilitantes (relevantes)

Patrimonio	Experiencia
10% del presupuesto de la región	10% del presupuesto de la región

SkyNet en sinergia con su casa matriz ETB, confirmaron la Unión Temporal ETB NET Colombia Conectada, con el único fin de estructurar y presentar oferta al proceso licitatorio. Como logro significativo, la UT ETB NET resultó ser el único proponente habilitado (de 10 proponentes) en la primera validación realizada por el comité evaluador del proceso, lo que demostró su compromiso y calidad en la presentación de la oferta.

Sin embargo, luego de varios días de audiencias lograron habilitarse un total de 7 proponentes para la Región A y 8 proponentes para la Región B, de un total de 10 oferentes que participaron. Finalmente, el día 8 de diciembre se llevó a cabo de manera presencial en las instalaciones del MinTIC, la asignación de las dos regiones de la siguiente forma:



Si bien, la UT ETB NET Colombia Conectada no fue adjudicatario de ninguna de las dos regiones del proceso licitatorio, es importante resaltar que la oferta presentada fue competitiva hasta el último momento, quedando en tercer lugar, detrás de los 2 oferentes adjudicados y dejando en alto el nombre de las dos compañías; Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y SkyNet, y con una mayor visibilidad en el mercado.

Bienestar, un reto desde la virtualidad

SkyNet
Colombia

● Desafío en la pandemia

El equipo de talento humano de **SkyNet**, contribuye de manera permanente al logro de los objetivos corporativos, buscando fortalecer la gestión de los procesos internos y proporcionar el recurso humano necesario con la consecución de la misión de la compañía.

Para lograr este objetivo, durante el año 2020 hemos sido un área que asesora, lidera y desarrolla las políticas del talento humano, las cuales se fundamentan en los principios de la organización. Contamos con planes, programas y recursos necesarios que nos permitieron proponer en temas relacionados con vinculación, desarrollo del talento humano, elaboración y desarrollo de políticas, programas y planes estratégicos en temas de su competencia.

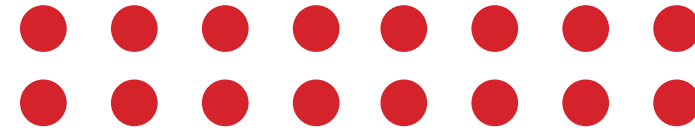
Dentro del lineamiento de la organización para fortalecer la igualdad, se incluyen ejes de acción que ofrecen un marco de referencia importante como la iniciativa de crear, implementar y escalar programas de fortalecimiento de capacidades en innovación, gestionar el conocimiento y los aprendizajes para crear valor en **SkyNet**. En ese sentido, se implementa la ruta de la felicidad para fidelizar a nuestros colaboradores.



• Nuestras creencias

Creencias Organizacionales

Están basadas en nuestra filosofía organizacional, en donde el trabajo en equipo nos hace más fuertes; el emprendimiento nos hace únicos y el talento humano es indispensable para tener a los mejores clientes y ser pioneros en innovación de la mano con las buenas prácticas.



Transformación e innovación



Trabajo en equipo y dedicación



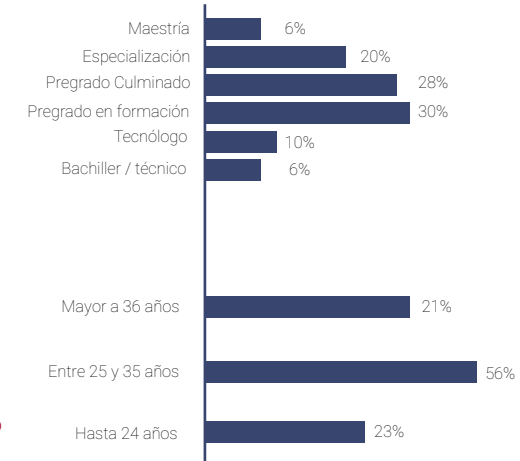
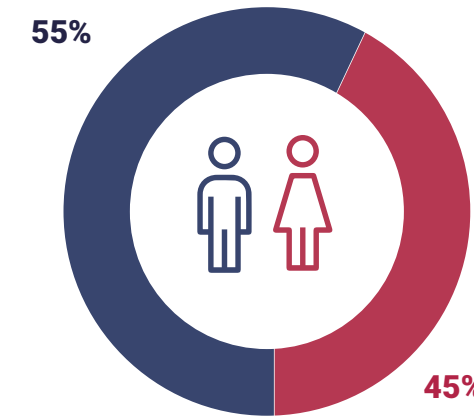
Cumplimiento y buena práctica

• Caracterización

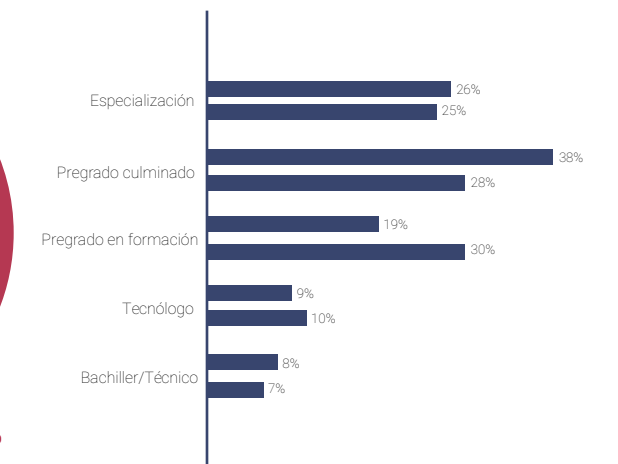
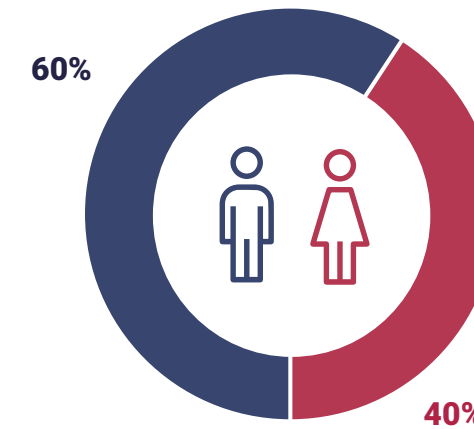
Nuestra planta está distribuida en un 60% masculino y un 40% femenino, en donde sus niveles de estudio se encuentran centrados en pregrado en formación y culminado. Como observamos en la gráfica anterior, para el 2019 se tenía más personal en formación, el cual para el año 2020 habían culminado sus estudios.

Caracterización del talento humano

2019



2020





1%
rotación

● Tasa de rotación

Para el año 2020 tuvimos un 1% de rotación del personal tasa inferior a años anteriores, así como al del sector de Telecomunicaciones. Esta cifra se alcanzó gracias a las acciones implementadas para el mejoramiento de la calidad de vida, bienestar, el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores con programas que inician desde la Ruta de la Felicidad, home office, la magia del servir, qué líder soy yo, comunicación asertiva, actividades desde la virtualidad, horarios flexibles, entre otros.

● Plan de bienestar desde la virtualidad

Es política de SkyNet orientar el mejoramiento de la calidad de vida del talento humano y propiciar procesos de cambio a partir del desarrollo de potencialidades. Bajo esta premisa el plan de bienestar se desarrolló de la siguiente forma:



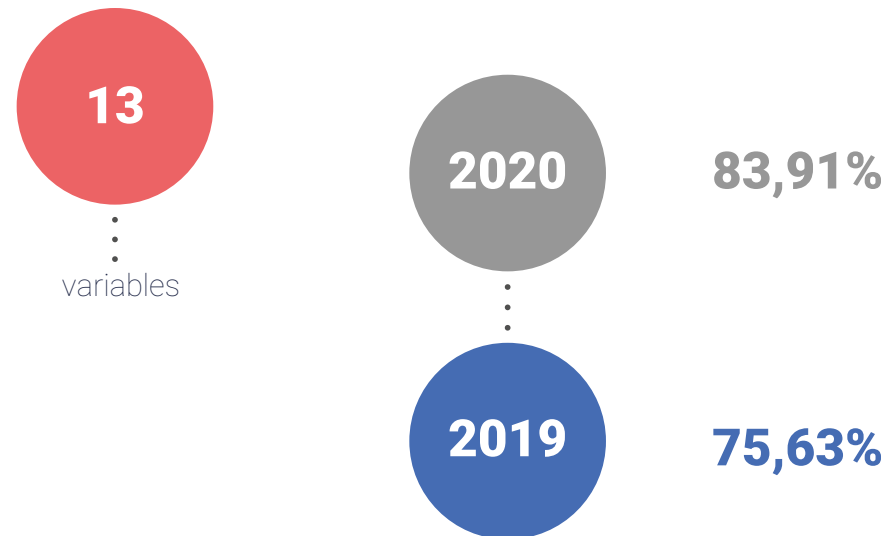
SkyNet
Colombia



● Formación y desarrollo

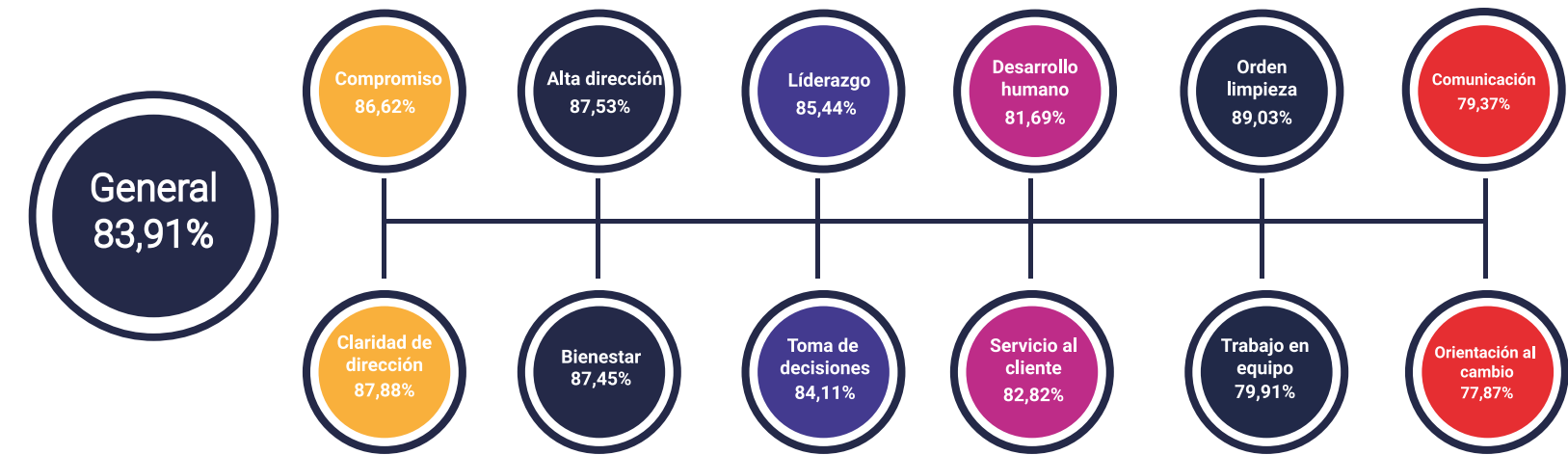
- **La magia del servir:**
Fortalecer las competencias del servicio al cliente.
- **Comunicación asertiva:**
Entrenar a todos los colaboradores bajo el lema "Ser un buen comunicador, es ser un ganador".
- **Switching and Routing:**
Desarrollar habilidades técnicas para el funcionamiento y administración de los equipos.
- **¿Qué líder soy yo?:**
Brindar herramientas que le permitan a los líderes desarrollar su potencial.
- **Soluciones Wi-Fi:**
Desarrollar habilidades técnicas para brindar mejores soluciones y experiencia a nuestros clientes.
- **Finanzas Personales:**
Entrenamiento financiero por parte del grupo Bancolombia.

● Clima organizacional



Encuesta clima organizacional

Son un hito importante los resultados obtenidos en 2020, ya que logramos aumentar en las 13 variables hasta en 8 puntos porcentuales, debido a los planes de acción ejecutados en pro del bienestar de los colaboradores.



● Home Office

Adoptamos el trabajo en casa como medida de protección para todos nuestros colaboradores, continuando con la implementación del pacto por el teletrabajo que se firmó en diciembre del 2019 con el MinTIC y el Ministerio del Trabajo. Desde ese entonces, hemos implementado esta nueva modalidad como parte del bienestar de nuestros colaboradores, por lo cual adoptamos los procesos, la tecnología y la cultura necesario para su correcto funcionamiento.

Hemos entregado cerca de 40 sillas ergonómicas, equipos de cómputo y elementos de oficina a nuestros colaboradores, para mejorar y asegurar ambientes de trabajo seguros y saludables en sus hogares.

Para el 2020, el 70% de los cargos aplicables a home office, se han vinculado mediante contrato de teletrabajo.



● Bioseguridad, un compromiso de todos

El 2020 ha sido un año de grandes retos y enseñanzas, en especial para la prevención del COVID-19. Es por esto que desde SkyNet implementamos nuevas estrategias de prevención con el objetivo de cuidar a nuestros colaboradores y sus familias.



Bioseguridad



Bienestar emocional



Seguridad y salud

● Bioseguridad

Implementamos el protocolo de bioseguridad frente la COVID-19, cuidando de nuestros colaboradores y sus familias, con lo cual se logró:

0 contagio de origen laboral

- Desinfecciones quincenales en nuestras sedes de trabajo y vehículos corporativos.
- Entrega de kits de bioseguridad.
- Sensibilizaciones en nuestro Webinar corporativo.

● Bienestar emocional

Acompañamos a nuestros colaboradores en cada paso de esta nueva realidad, escuchando sus necesidades y encontrando las mejores soluciones a través de nuestro equipo de talento humano, el Comité de Convivencia Laboral y el COPASST.

0 casos de acoso laboral durante 2020

- Realizamos llamadas telefónicas semanales de seguimiento, a cada colaborador.
- Recibimos y gestionamos las dudas, quejas y observaciones a través de nuestros canales de comunicación.
- Realizamos sesiones de acompañamiento frente al riesgo psicosocial, con psicólogos especialistas en SST.

● Seguridad y salud

Cuidamos en todo momento a nuestros colaboradores y contratistas en las actividades de más alto riesgo, evitando la ocurrencia de accidentes de trabajo a través de mecanismos de prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo.

Nos adaptamos al cambio y creamos nuevas estrategias para cuidar la salud de nuestro talento humano; por esto, hemos implementado la telemedicina como medida de prevención de enfermedades laborales.

0 accidentes graves o mortales durante el 2020

0 enfermedades laborales durante el 2020

Glosario



Glosario

- **CAPEX:** gastos de capital
- **CEDI:** centro de distribución
- **CEO:** Chief Executive Officer Director General
- **COPASST:** Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **DPTAL:** departamental
- **EBITDA:** sus siglas representan, en inglés, las ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization)
- **GEO:** satélites geoestacionarios GEO (GEOSYNCHRONOUS EARTH ORBIT)
- **MEO:** satélites órbita de la tierra media MEO (MEDIUM EARTH ORBIT)
- **ISO:** international Organization for Standardization - Organización Internacional de Normalización
- **KVD:** Kioscos Vive Digital
- **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo



Gracias

Por el esfuerzo, trabajo, dedicación y
compromiso para lograr un **SkyNet**
Naturalmente Conectados.

SkyNet

Colombia