



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA



**Informe preliminar fase de evaluación
Proyecto ConTIGO Digital
Colombia Movil S.A. ESP / UNE EPM
Telecomunicaciones S.A.**

Implementación Regulatoria e Innovación

Coordinador (E): Oscar Mauricio Gómez

Líder: Juan Diego Loaiza Londoño

Agosto de 2025



CONTENIDO

1. EVALUACIÓN	3
1.1 DATOS BÁSICOS	3
1.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN:.....	4
1.2.1 Innovación	4
1.2.1.1 Justificaciones del proponente	4
1.2.1.2 Análisis CRC.....	5
1.2.1.2.1 Indicadores positivos.....	5
1.2.1.2.2 Indicadores Negativos	5
1.2.2 Beneficios para los Ciudadanos.....	6
1.2.2.1 Justificaciones del proponente	6
1.2.2.2 Análisis CRC.....	7
1.2.2.2.1 Indicadores positivos.....	7
1.2.2.2.2 Indicadores Negativos	8
1.2.3 Experiencia del Proponente	8
1.2.3.1 Justificaciones del proponente	8
1.2.3.2 Análisis CRC.....	11
1.2.3.2.1 Indicadores Positivos.....	11
1.2.3.2.2 Indicadores Negativos	11
2. CONCLUSION PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN.....	11

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 2 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

INFORME PRELIMINAR FASE DE EVALUACIÓN SANDBOX REGULATORIO CONVERGENTE CRC 2025

1. EVALUACIÓN

A continuación, se analiza la información remitida por el proponente para dar justificación y soporte a cada uno de los parámetros a evaluar durante esta fase. Este análisis determinará si el proyecto es viable para pasar a la fase de concertación y la posterior experimentación, de conformidad con lo establecido en el artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Es necesario indicar que, si bien el artículo mencionado considera cuatro criterios de evaluación, el criterio asociado a la necesidad demostrada ya fue evaluado durante la fase de aplicación tomando como base la información y documentación remitida para dicha fase. En ese orden de ideas, en la fase de evaluación solamente serán revisados los requisitos de innovación, beneficios para los ciudadanos y experiencia del proponente.

La evaluación de cada criterio estará ligada al cumplimiento de los indicadores positivos y negativos definidos para cada uno de ellos. De acuerdo con el Artículo 12.1.1.7, se considerarán como favorables aquellas propuestas que evidencien un mayor grado de alineación con los indicadores positivos establecidos para cada criterio.

El proyecto y su proponente no necesariamente deben cumplir con la totalidad de los indicadores positivos establecidos para la evaluación de cada criterio de selección; sin embargo, la información que se aporte para realizar la evaluación será utilizada por la CRC para determinar el efectivo cumplimiento del criterio al que corresponda, de conformidad con lo establecido en el artículo 12.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1.1 DATOS BÁSICOS

Datos Generales del Proyecto y del Proponente

DATOS INFORMACIÓN DEL PROYECTO Y DEL PROPONENTE	
Nombre del Proyecto	ConTIGO Digital
Empresa / Entidad	Colombia Movil S.A. ESP / UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 3 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

1.2.1 Innovación

1.2.1.1 Justificaciones del proponente

A continuación, se detalla la información suministrada por el proponente para este criterio de evaluación, especificando los criterios e incluyendo las justificaciones correspondientes a cada indicador.

¿El proyecto constituye una innovación significativamente diferente?:

SEÑALE CON UNA X LOS INDICADORES QUE CUBREN SU PROYECTO.			
INDICADORES POSITIVOS		INDICADORES NEGATIVOS	
La propuesta implementa tecnologías de última generación.	X	Las tecnologías involucradas son las disponibles en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto y se usarán de maneras convencionales.	
La propuesta incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio	X	La propuesta no incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio	
No existen ofertas comerciales similares actualmente en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto.	X	No existe una diferenciación real entre la propuesta y las ofertas comerciales disponibles en el mercado.	

« La propuesta implementa tecnología de última generación con base a una IA Conversacional que emula la interacción con una persona, la cual de manera interna se conecta con diferentes herramientas que le permiten brindar una atención personalizada al usuario, ya que esta IA tiene la habilidad de interactuar con diferentes herramientas, similar como lo haría un asesor, entre las aplicaciones, CRM's o herramientas que puede consultar, están las propiedades digitales, RPAs y APIs transaccionales, entre otros, que le permiten construir una respuesta apropiada y de alta calidad que lleven a darle solución final y satisfactoria al cliente.

Aunado a lo anterior, es importante destacar que esta propuesta que hacemos desde TIGO tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario, ya que, al presentar una nueva forma aplicada para identificar la solicitud o motivo de contacto del usuario, genera un efecto inmediato en el esfuerzo del usuario para acceder a la solución de sus necesidades. Esto evita que el usuario realice un recorrido por todas las opciones del IVR buscando la opción que le brinde la información que requiere, lo cual representa una atención más oportuna para el usuario, Con menores tiempos de espera y sin necesidad de interactuar con diferentes opciones y asesores durante el proceso.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 4 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por otra parte, es importante señalar que de acuerdo con un benchmarking que se han realizado recientemente se ha identificado que no existe un modelo de atención similar en otras Telcos en Colombia.»

1.2.1.2 Análisis CRC

Tras el análisis efectuado por la CRC de la información enviada por el proponente, se determina que la propuesta cumple con el criterio de innovación, teniendo en cuenta lo siguiente:

1.2.1.2.1 **Indicadores positivos**

- La propuesta implementa tecnologías de última generación.

La CRC considera que se cumple este indicador, ya que TIGO propone una solución basada en inteligencia artificial generativa, la cual representa una tecnología de vanguardia, tal como se describe en su propuesta.

- La propuesta incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio.

Se cumple el indicador, dado que la solución presentada por TIGO transforma el modelo tradicional de atención al usuario, introduciendo una nueva forma de interacción mediante IA conversacional.

- No existen ofertas comerciales similares actualmente en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto.

Se cumple el indicador, ya que TIGO argumenta que no existen modelos de atención similares en otros proveedores del país, lo cual fue validado por la CRC al constatar que actualmente la atención se presta mediante sistemas tradicionales.

1.2.1.2.2 **Indicadores Negativos**

- Las tecnologías involucradas son las disponibles en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto y se usarán de maneras convencionales.

No se cumple este indicador, ya que la propuesta de TIGO incorpora tecnologías novedosas y su aplicación no es convencional.

- La propuesta no incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio

No se cumple, dado que TIGO plantea un nuevo modelo de atención que modifica sustancialmente la experiencia del usuario.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 5 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- No existe una diferenciación real entre la propuesta y las ofertas comerciales disponibles en el mercado.

No se cumple, ya que la CRC reconoce que la propuesta de TIGO presenta una diferenciación clara respecto a las ofertas comerciales actuales.

1.2.2 Beneficios para los Ciudadanos

1.2.2.1 Justificaciones del proponente

A continuación, se detalla la información suministrada por el proponente para este criterio de evaluación, especificando los criterios e incluyendo las justificaciones correspondientes a cada indicador.

¿Tiene la innovación propuesta beneficios identificables para los ciudadanos?

SEÑALE CON UNA X LOS INDICADORES QUE CUBREN SU PROYECTO.			
INDICADORES POSITIVOS		INDICADORES NEGATIVOS	
La propuesta está alineada con los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019 y los de la Ley 1369 de 2009; y contribuye al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.	X	La propuesta tiene la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de comunicaciones.	
La innovación brindaría acceso en zonas rurales o apartadas o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas.	X	La innovación podría tener efectos negativos en el beneficio de los ciudadanos.	
La innovación promovería la competencia en el sector de comunicaciones.	X	La propuesta no permite identificar beneficios para los ciudadanos.	
La propuesta podría tener un efecto positivo en los precios o la calidad de los servicios de comunicaciones.	X	-	

«La propuesta está alineada con los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019, considerando que esta garantiza el derecho a la comunicación y a la información y, de informar y recibir información veraz. A su vez, con la adopción de esta tecnología que utiliza de base una IA conversacional se estaría garantizando la libre adopción de tecnologías permitiendo gestionar la prestación de servicios de forma eficiente, donde incluso su adopción armoniza con el desarrollo ambiental sostenible considerando que este tipo de implementación permitiría reducir el consumo de energía con la reducción de tiempos de actividad de una llamada.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 6 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por otra parte, esta propuesta podría tener un efecto positivo en la calidad de los servicios de comunicaciones al ofrecerle al usuario una atención que le permite reducir sus esfuerzos para acceder a la solución de sus necesidades, especialmente considerando que, de acuerdo con el reciente reporte publicado por la Comisión con los resultados de la Medición de Percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones en 2024, para un usuario la demora en tiempos de respuesta es un factor relevante en la percepción que tienen sobre los canales de atención.

Aunado a lo anterior, esta innovación promovería la competencia en el sector de comunicaciones, desde el entendimiento que uno de los aspectos a considerar por un usuario al contratar su operador de servicios móviles y fijos, es la calidad en la atención al cliente. En este sentido, una mejora en los tiempos de respuesta a las solicitudes del usuario a través de la línea de atención telefónica puede constituirse en un factor que impulse en otros operadores a mejorar la calidad de sus canales de atención para hacer frente al incentivo de retener o atraer nuevos usuarios a sus redes.

Al ser una tecnología que se implementa dentro de un canal de servicio al cliente con cobertura nacional, tanto las zonas urbanas como rurales con clientes Tigo podrán acceder a sus beneficios.»

1.2.2.2 Análisis CRC

Tras el análisis efectuado por la CRC de la información enviada por el proponente, se determina que la propuesta cumple con el criterio de beneficios para los ciudadanos, teniendo en cuenta lo siguiente:

1.2.2.2.1 **Indicadores positivos**

- La propuesta está alineada con los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019 y los de la Ley 1369 de 2009; y contribuye al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

Se cumple el indicador, ya que la propuesta está alineada con la Ley 1341 de 2009 y el Plan Nacional de Desarrollo considerando que garantiza el derecho a la comunicación y a la información y, de informar y recibir información veraz, como lo argumenta TIGO.

- La innovación brindaría acceso en zonas rurales o apartadas o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas.

No se cumple con el indicador, teniendo en cuenta que el cambio del modelo de atención no brinda acceso al servicio de comunicaciones en zonas rurales o apartadas, o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas, sino que modifica el modelo de atención de los usuarios que ya cuentan con acceso al servicio.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 7 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- La innovación promovería la competencia en el sector de comunicaciones.

Se cumple, ya que la CRC coincide con TIGO en que el modelo de atención puede constituirse en un factor diferenciador que incentive mejoras en otros operadores.

- La propuesta podría tener un efecto positivo en los precios o la calidad de los servicios de comunicaciones.

Se cumple, dado que la propuesta puede mejorar la calidad de atención, lo cual incide positivamente en la percepción del servicio.

1.2.2.2 Indicadores Negativos

- La propuesta tiene la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de comunicaciones.

No se cumple, ya que la CRC considera que la propuesta no afecta negativamente la competencia y puede ser replicada por otros operadores.

- La innovación podría tener efectos negativos en el beneficio de los ciudadanos.

No se cumple, pues la propuesta busca facilitar el acceso a soluciones y mejorar la experiencia del usuario.

- La propuesta no permite identificar beneficios para los ciudadanos.

No se cumple, ya que la CRC identifica beneficios claros en términos de atención al usuario.

1.2.3 Experiencia del Proponente

1.2.3.1 Justificaciones del proponente

A continuación, se detalla la información suministrada por el proponente para este criterio de evaluación, especificando los criterios e incluyendo las justificaciones correspondientes a cada indicador.

¿El proponente responsable del proyecto tiene los recursos y la experiencia para implementar el proyecto de manera satisfactoria?

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 8 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

SEÑALE CON UNA X LOS INDICADORES QUE CUBREN SU PROYECTO.			
INDICADORES POSITIVOS		INDICADORES NEGATIVOS	
El proponente ha emprendido proyectos similares.	X	El proponente no demuestra tener experiencia en ejecución de proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	
La propuesta demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.	X	El proponente no demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.	

«TIGO ha venido trabajando en un proyecto denominado “SophIA” que tiene las funcionalidades descritas previamente de la tecnología de última generación con base a una IA Conversacional. Este proyecto ya tiene un nivel de madurez importante en el cual se han venido realizando pruebas de desempeño de forma satisfactoria. Esta condición permitiría garantizar la experiencia para implementar el proyecto y surtir la fase de experimentación de manera exitosa. Adicionalmente, SophIA al ser un desarrollo in-house, su implementación no implicaría inversiones adicionales para su desarrollo.

En los avances que se han venido trabajando durante el proyecto, se tienen disponibles 13 funcionalidades en las cuales el cliente podría autogestionarse y en caso de no lograr finalizarlo exitosamente, tener la posibilidad de continuar su atención con un asesor especializado. Las funcionalidades con las que cuenta SophIA son:

- Identificación del motivo del contacto con la comprensión de la voz del cliente.
- Registro de Equipo.
- Duplicado de Factura.
- Pago parcial.
- Reparación de teléfono.
- Incremento de tarifa.
- Información de factura.
- Descuentos activos.
- Consumos de recursos.
- Repochip.
- Falla servicio.
- Medios de pago.
- Información de contrato.
- Pago parcial.

Asimismo, es importante resaltar que TIGO también fue proponente de la iniciativa “Contrato convergente”, la cual fue adoptada de manera definitiva por parte de la CRC mediante la Resolución 7811, lo que demuestra el alto interés y compromiso por parte de nuestra compañía frente a la ejecución

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 9 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de procesos innovadores que estén alineados con la mejora continua en los procesos y más en este que contribuye a que la percepción/satisfacción del usuario sea más positiva.

Complementariamente al desarrollo de la propuesta, y como parte del fortalecimiento de los modelos de experiencia al cliente en el canal de atención telefónico, se propone la implementación de un esquema de medición basado en indicadores internacionales reconocidos como: **CES (Customer Effort Score)** y **FCR (First Contact Resolution)**.

Este modelo tiene como objetivo principal evaluar la percepción del cliente en relación con:

- **El esfuerzo requerido para obtener una respuesta o solución (CES).**
- **La efectividad en la resolución del requerimiento en el primer contacto (FCR).**

Adicionalmente, el modelo incorpora un espacio para capturar la **Voz del Cliente (VoC)** mediante una pregunta abierta, que permite identificar sugerencias, felicitaciones u oportunidades de mejora directamente desde la interacción.

La innovación del modelo radica en que la medición se realiza de forma inmediata, dentro del mismo flujo de atención con inteligencia artificial. Además, se contempla la integración con un **módulo de resolución complementaria**, el cual, al detectar un requerimiento no resuelto o una necesidad adicional, puede redirigir al cliente hacia flujos de autogestión o escalarlo a un asesor humano, asegurando así una experiencia más completa y efectiva.

Estructura de medición propuesta:

1. **CES (Customer Effort Score):** *"¿Qué tan fácil te pareció esta interacción conmigo?"*

Respuesta en escala de 1 a 5, donde 5 representa una experiencia muy fácil y 1 muy difícil.

2. **FCR (First Contact Resolution):** *"Con la información que te brindé, ¿logré resolver tu solicitud?"*

Respuesta binaria: Sí / No.

3. **Pregunta Abierta (VoC):** *"Dime brevemente, ¿en qué puedo mejorar?"*

Este conjunto de indicadores permite no solo evaluar cuantitativamente la experiencia, sino también captar retroalimentación cualitativa para mejorar continuamente el servicio.

Cabe destacar que estos KPIs forman parte del modelo global de experiencia de TIGO y están alineados con estándares del mercado y mejores prácticas internacionales.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 10 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En el caso de interacciones asistidas por agentes humanos, el modelo de medición se adapta priorizando indicadores como **cSAT (Customer Satisfaction Score)** y **NPS (Net Promoter Score)**, más adecuados para evaluar aspectos emocionales y de lealtad dentro de una atención personalizada.»

1.2.3.2 Análisis CRC

Tras el análisis efectuado por la CRC de la información enviada por el proponente, se determina que la propuesta cumple con el criterio de experiencia del proponente, teniendo en cuenta lo siguiente:

1.2.3.2.1 **Indicadores Positivos**

- El proponente ha emprendido proyectos similares.

Se cumple, ya que TIGO ha desarrollado el proyecto “SophIA”, con funcionalidades similares a las propuestas, y ha realizado pruebas de desempeño exitosas.

- La propuesta demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.

Se cumple, dado que TIGO afirma contar con los recursos necesarios y que el desarrollo es in-house, lo que evita inversiones adicionales.

1.2.3.2.2 **Indicadores Negativos**

- El proponente no demuestra tener experiencia en ejecución de proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

No se cumple, ya que TIGO demuestra experiencia previa en proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones.

- El proponente no demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.

No se cumple, pues el proponente manifiesta contar con los recursos requeridos para implementar el proyecto.

2. CONCLUSION PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN

En virtud del análisis realizado y considerando los resultados de las fases de aplicación y evaluación, se determina preliminarmente que el proyecto *ConTIGO Digital*, presentado por Colombia Móvil S.A. E.S.P. / UNE EPM Telecomunicaciones S.A., cumple con los requisitos establecidos y pasa a la fase de concertación.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 11 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Durante dicha etapa de concertación, se definirán, de manera conjunta con el proponente, los parámetros específicos para la ejecución del experimento, incluyendo los aspectos técnicos, operativos y regulatorios necesarios para su implementación. Asimismo, se establecerán la metodología de seguimiento y evaluación, el diseño muestral, considerando el tamaño, la segmentación geográfica y los criterios de representatividad, así como las condiciones particulares que garanticen la validez, monitoreo y replicabilidad de los resultados obtenidos durante la prueba.

Si bien la propuesta contempla la aplicación del modelo de experimentación en el canal de atención telefónico, su implementación se llevará a cabo en un entorno controlado y delimitado de acuerdo con los parámetros concertados en el marco del Sandbox Regulatorio. Por tanto, no debe entenderse como una aplicación generalizada del modelo de experimentación con cobertura nacional, tanto para las zonas urbanas como rurales, sino de una prueba acotada a las condiciones concertadas, que permitirá hacer seguimiento, evaluación y control sobre su ejecución.

Una vez culminada la etapa de concertación, se determinará de manera definitiva si el proyecto presentado puede avanzar hacia su posterior autorización para iniciar la experimentación.

Informe preliminar de evaluación – SRC 2025	Código: NA	Página 12 de 12
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Oscar Mauricio Gómez	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025