

# Nuestro compromiso con Colombia\_

Informe de Sostenibilidad 2014

*Telefónica* |  movistar





# Informe de Sostenibilidad\_

Telefónica Colombia  
2014

*Telefónica*

 movistar

# Contenido

<b>Capítulo 1</b>	<b>Capítulo 2</b>	<b>Capítulo 3</b>	
Cartas de los Presidentes	Un Informe en evolución	Conoce a Telefónica	
	p. 6	p. 10	p. 18
<b>Capítulo 8</b>	<b>Capítulo 9</b>	<b>Capítulo 10</b>	<b>Capítulo 11</b>
Fortalecemos la confianza con nuestros clientes	Fortalecimiento del Ecosistema Digital	Acción social	Gestión Regional
p. 86	p. 100	p. 110	p. 120

<b>Capítulo 4</b>	<b>Capítulo 5</b>	<b>Capítulo 6</b>	<b>Capítulo 7</b>
Enfoque de Sostenibilidad	Sostenibilidad financiera y buen gobierno	Inversión en infraestructura y despliegue de red	Capital humano para el nuevo ecosistema digital
p. 30	p. 38	p. 50	p. 60
<b>Capítulo 12</b>	<b>Capítulo 13</b>	<b>Capítulo 14</b>	<b>Capítulo 15</b>
Indicadores	Glosario	Informe de revisión independiente	Mejora continua del Informe
p. 146	p. 168	p. 172	p. 176

# Carta del Presidente de Telefónica\_



## Estimados amigos,

Es para mí un placer dirigirme a ustedes para presentarles un año más el Informe Anual de Sostenibilidad de Telefónica. Este Informe, que publicamos desde hace más de diez años, responde a nuestro compromiso de información y transparencia con los distintos grupos de interés con los que la empresa se relaciona.

Con la publicación de este documento, Telefónica anticipa el cumplimiento además con la Directiva 2014/95 de la Unión Europea en lo que respecta a la "divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos"

y que deberá ser implementada por los Estados miembros próximamente.

La estrategia de sostenibilidad que seguimos en Telefónica nos permite aprovechar las oportunidades que las nuevas tecnologías nos ofrecen para reducir las brechas digitales y realizar una gestión eficaz del impacto inherente al desarrollo económico, medioambiental y social de nuestra Compañía.

En Telefónica estamos convencidos de que la tecnología debería estar al alcance de todas las personas para que puedan SER MÁS. Por eso, queremos contribuir a que nuestra innovación tecnológica impacte en el desarrollo de la sociedad, la accesibilidad y la protección del medioambiente y, al mismo tiempo, generar productos y servicios más sostenibles para nuestros clientes.

En este Informe se abordan los avances y retos que Telefónica tiene en las tres dimensiones básicas de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

Por el lado del impacto económico, quiero destacar la innovación tecnológica de nuestros productos y servicios sostenibles, que van desde los productos Green hasta las Ciudades Inteligentes. En relación con nuestra cadena de suministro, desde Telefónica seguimos apoyando a los proveedores locales, a los que en 2014 adjudicamos el 85% del volumen de nuestras compras.

Telefónica, desde su Política de Privacidad aprobada por el Consejo de Administración, establece las bases de actuación que deben seguir las empresas del Grupo en la protección de la privacidad de todas aquellas personas que nos confían su información.

En el impacto social, destaca nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral de nuestros empleados, donde un gran número de empresas españolas del Grupo Telefónica han obtenido la certificación de seguridad y salud según el estándar OHSAS 18001. Asimismo, déjenme que destaque nuestra firme apuesta por la educación digital, una palanca clave para el desarrollo de las personas y de las sociedades en su conjunto. Además, tenemos en marcha diferentes iniciativas como Talentum, Telefónica Futuro Abierto... que impulsan el empleo juvenil y han facilitado la incorporación de 9.047 jóvenes menores de 30 años a nuestra Compañía.

En relación con el buen uso de Internet, lanzamos en Movistar el portal interactivo Familia Digital, que recoge buenas prácticas y permite intercambiar experiencias a los padres y profesores. En paralelo hemos puesto en marcha proyectos de innovación sostenible como el Reto Ability, desarrollado por Telefónica Futuro Abierto, para promover la innovación en accesibilidad.

Por último, en referencia al medio ambiente, Telefónica viene trabajando desde hace años en reducir el impacto de nuestra actividad y a la vez trabajar en la búsqueda de soluciones a los retos ambientales desde la tecnología digital. Así, gracias a nuestros objetivos de energía y emisiones hemos reducido más de 100.000 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> en base a proyectos de eficiencia en los últimos cuatro años. Los servicios M2M y Ciudades Inteligentes, en los que hemos crecido un 40% en el último año, están ofreciendo ya resultados tangibles de mejora ambiental a otros sectores.

Desde Telefónica consideramos muy importante ofrecer a los grupos de interés que se relacionan con nuestra Compañía una información exhaustiva de la evolución de los temas más relevantes a través de nuestras políticas de sostenibilidad bajo los criterios de publicación estándares, como son GRI y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Todo ello ha permitido que, en 2014, nuestra Compañía sea la empresa de Telecomunicaciones europea más admirada y la tercera en el mundo, según la revista Fortune; se sitúe entre las cinco empresas de telecomunicaciones líderes en el Carbon Disclosure Project y continúe siendo una de las compañías mejor valoradas por los analistas especializados, formando parte del *Dow Jones Sustainability Index Europe*, *FTSE4Good*, *Sustainalytics* y *MSCI*, entre otros.

Déjenme recordarles que Telefónica es actualmente un actor fundamental dentro del ecosistema digital y reafirma su sólido compromiso con la sostenibilidad como parte fundamental del negocio. Quisiera concluir agradeciendo el apoyo, la colaboración y el diálogo permanente con nuestros grupos de interés, que con sus opiniones y sugerencias nos han ayudado a conformar, año tras año, una empresa más sostenible.

Muchas gracias,



**César Alierta Izuel**  
*Presidente Ejecutivo Telefónica S.A.*

# Carta del Presidente de Telefónica Colombia

Nuestra misión es brindar la mejor experiencia para nuestros clientes e impulsar el desarrollo digital de Colombia. Para lograrlo, buscamos elevar los niveles de confianza de la sociedad en la empresa. Así lo demostramos año a año a través de los resultados financieros que, al ser generados de manera ética y responsable nos permiten seguir generando empleo, invirtiendo en infraestructura e incorporando a más de 15 millones de clientes al mundo digital.

*En 2014 generamos empleo directo e indirecto a más de 26.000 personas; invertimos \$1.3 billones de pesos en infraestructura; gestionamos con proveedores locales el 80,32% del total de compras; y pagamos \$704 mil millones a la Nación por concepto de contraprestaciones e impuestos.*

El aporte empresarial a la sociedad, empieza por ser un negocio responsable: respetuoso del marco legal y de los derechos de las personas, diligente para prevenir daños o corregir los errores y proactivo en la construcción de un país mejor.

*En un estudio realizado por Sustainalytics se indica que somos la empresa de telecomunicaciones más sostenible del país.*

Que una firma de analistas de inversión nos reconozca como una de las empresas más sostenibles de Colombia, nos indica que los estándares de gestión y transparencia informativa que hemos venido incorporando en nuestro ADN empresarial están siendo útiles. Con certeza, estos son factores diferenciales que cada vez son más valorados por las personas y las instituciones para decisiones de inversión o consumo, en la búsqueda de aliados y/o en la aceptación de una oferta laboral.

En éste, el noveno Informe de Sostenibilidad en Colombia, rendimos cuentas de nuestra gestión bajo los estándares del Global Reporting Initiative GRI G4 y ratificamos nuestro compromiso empresarial como arquitectos de un mundo mejor.

*Este año incorporamos cambios en la estructura de reporte para mostrar con mayor claridad la*

*gestión responsable en nuestra cadena de valor y en los territorios.*

Nuestro mayor aporte estratégico y diferencial a la sociedad es la contribución al desarrollo del ecosistema digital del país. Para ello, trabajamos en 4 pilares: (i) el acceso y la inclusión digital, (ii) la confianza en internet, (iii) el crecimiento de los servicios digitales en Colombia y (iv) la evolución de las políticas públicas del mundo digital.

En materia de **acceso e inclusión digital**, en 2014 superamos la meta de despliegue de las redes 4G en Colombia, bajo un marco de colaboración sin precedentes con uno de nuestros competidores. De esta manera logramos acercar esta tecnología a más de 340.000 personas y descongestionar la red 3G. Así aumentamos nuestra capacidad de brindar una mejor experiencia digital para todos.

Al impulsar la **confianza en internet**, generamos un ambiente propicio para que todos disfrutemos de la tecnología con tranquilidad. En este frente operamos bajo estrictas políticas orientadas a proteger los derechos en el mundo digital, ofrecemos un portafolio de servicios enfocados en la ciberseguridad y tenemos una agenda de trabajo interna y en colaboración con otros actores para la protección de la niñez frente a las pantallas.

*Tener un crecimiento interanual de más de 60% en las ventas de los servicios de seguridad, y el aumento de ciudadanos haciendo uso de la aplicación Te protejo son claros reflejos de la pertinencia de aportar elementos para aumentar la confianza en internet.*

Colombia tiene una perspectiva de crecimiento del sector muy importante, pero requiere generar un ambiente de innovación, emprendimiento e inversión tal, que nos permita pasar de ser consumidores de contenidos a un país productor de éstos. Para ello, Telefónica invierte como ningún otro operador en el **crecimiento digital** del país y fomenta el emprendimiento de base tecnológica con pertinencia local.



*Desde el año 2011 pusimos en marcha Wayra, la aceleradora de emprendimiento de Telefónica, con el sueño de encontrar talento local y proyectarse a emprendimiento con el potencial de integrarse a nuestro portafolio de servicios. Ya son 8 los proyectos que después de haber pasado por Wayra se han conectado a la cadena de suministro de Telefónica; unos formando parte de nuestro portafolio de servicios digitales y otros, como proveedores.*

Por segundo año consecutivo, generamos el punto de encuentro para que emprendedores e inversionistas nacionales y extranjeros confluyan en el *Colombia Startup & Investor Summit*. De manera complementaria, desarrollamos los foros de cultura digital "Más TIC, Más Vida" en alianza con el Ministerio TIC donde 985 personas participaron presencial y virtualmente y se beneficiaron de los más actuales contenidos en materia de e-health, teletrabajo y participación ciudadana, entre otras temáticas que muestran el potencial transformador de la tecnología.

*427.468 colombianos realizaron cursos online masivos en abierto a través de Miriada X, la plataforma global de educación digital puesta en marcha en 2013 por Telefónica y Universia.*

Por último, al estar inmersos en un ambiente de competencia donde se han desdibujado las fronteras del sector tradicional por el cual se nos clasifica y regula, nuestro concepto de responsabilidad corporativa, pasa también por ser actores propositivos en la construcción de las **políticas públicas del futuro de internet**. Para ello el Grupo Telefónica condensó e hizo público el documento "Manifiesto Digital: una internet abierta y segura para todos".

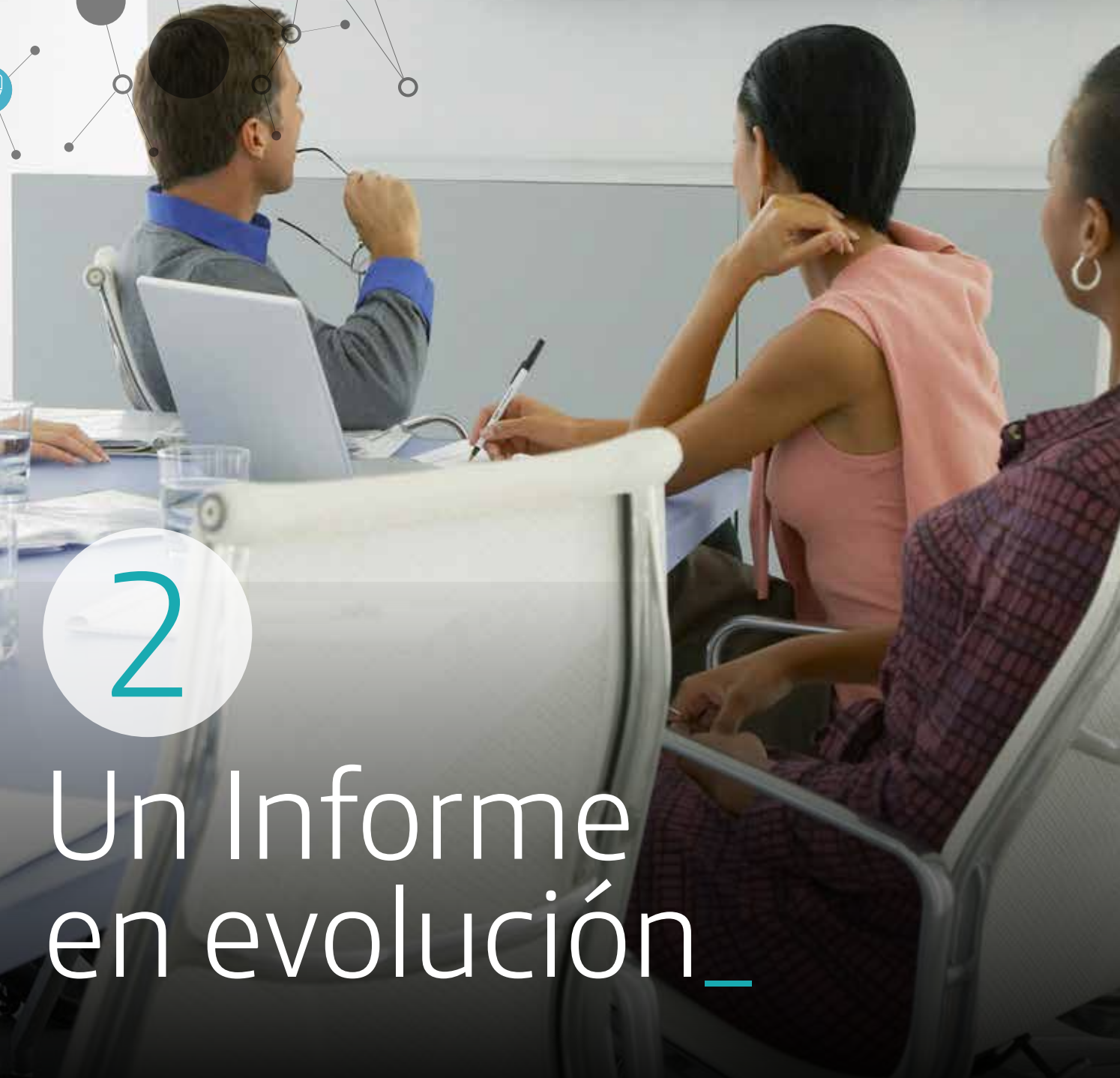
*En este informe compartimos de manera transparente, las recomendaciones que en materia de política pública del mundo digital, estamos impulsando en Colombia.*

En una cruzada tan importante como lo es el desarrollo digital del país, será fundamental construir un ambiente de confianza entre actores públicos, privados, la academia y la sociedad civil.



Desde Telefónica seguiremos demostrando con acciones por qué somos un actor empresarial fiable y poniendo a disposición toda nuestra capacidad institucional para lograr que el acceso, la confianza y el crecimiento digital de nuestro país se reflejen en la evolución de las políticas públicas y en el desarrollo de todos los sectores.

**Alfonso Gómez Palacio**  
Presidente Ejecutivo Telefónica Colombia



2

Un Informe en evolución\_

# CONTENIDO\_

- 1 Alcance
- 2 Lineamientos para informar de manera útil
- 3 Principios para la elaboración del Informe
- 4 Compromisos públicos
- 5 Proceso de reporte

## Información relevante para:



Accionistas  
e inversionistas



Gremios



Autoridades



Asociaciones



Empleados



Comunidad  
y sociedad en general



Cadena  
de suministro



Centros  
de pensamiento y academia



Clientes  
y usuarios



Medios  
de comunicación

# Alcance

Integra la gestión de Movistar, la marca comercial del Grupo Telefónica en Colombia, representada por la razón social Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP para el período enero –diciembre de 2014, e incluye información no-exhaustiva de Fundación Telefónica Colombia, Wayra Colombia y Telefónica Educación Digital, por ser organizaciones del Grupo operando en el país.

A lo largo de este Informe, se incluyen enlaces a otras informaciones que proporcionan mayor desglose sobre determinados asuntos aquí tratados. No obstante, la información de estos vínculos no forma parte integrante de este Informe, por lo tanto, no ha sido revisada por Ernst & Young.

## Reporte de Sostenibilidad Telefónica Colombia

Desde el año 2006 informamos voluntariamente a la sociedad sobre la gestión económica, social y ambiental de Telefónica en Colombia. Desde entonces, estamos atentos a las recomendaciones que dan las entidades colombianas y organismos internacionales promotores de la transparencia y la buena gestión y comunicación de las organizaciones.





## Lineamientos para informar de manera útil



Global Reporting Initiative GRI G4, basados en los criterios de conformidad esenciales



Norma AA 1000 AS del Institute of Social and Ethical Accountability



# Principios para la elaboración del Informe

Este informe pretende avanzar cada año en la calidad de reporte y su contenido

De calidad:

1

**Equilibrio:** Este Informe intenta reflejar también las oportunidades de mejora y aprendizajes en el proceso de ser una empresa responsable con sus impactos directos e indirectos.

2

**Comparabilidad:** La gran parte de la información contenida en el cuerpo del informe y complementada con la tabla de indicadores permite a los grupos de interés analizar la evolución del desempeño de la Compañía, para que pueda ser comparado al de otras organizaciones.

3

**Precisión:** Para ser más preciso, este informe se compone de dos grandes bloques. El primero, refleja la gestión nacional entorno a los seis procesos críticos que permiten la operación y evolución del negocio. El segundo bloque desglosa la información desde la perspectiva regional con el fin de proporcionar mayor detalle de nuestra gestión en los territorios.

4

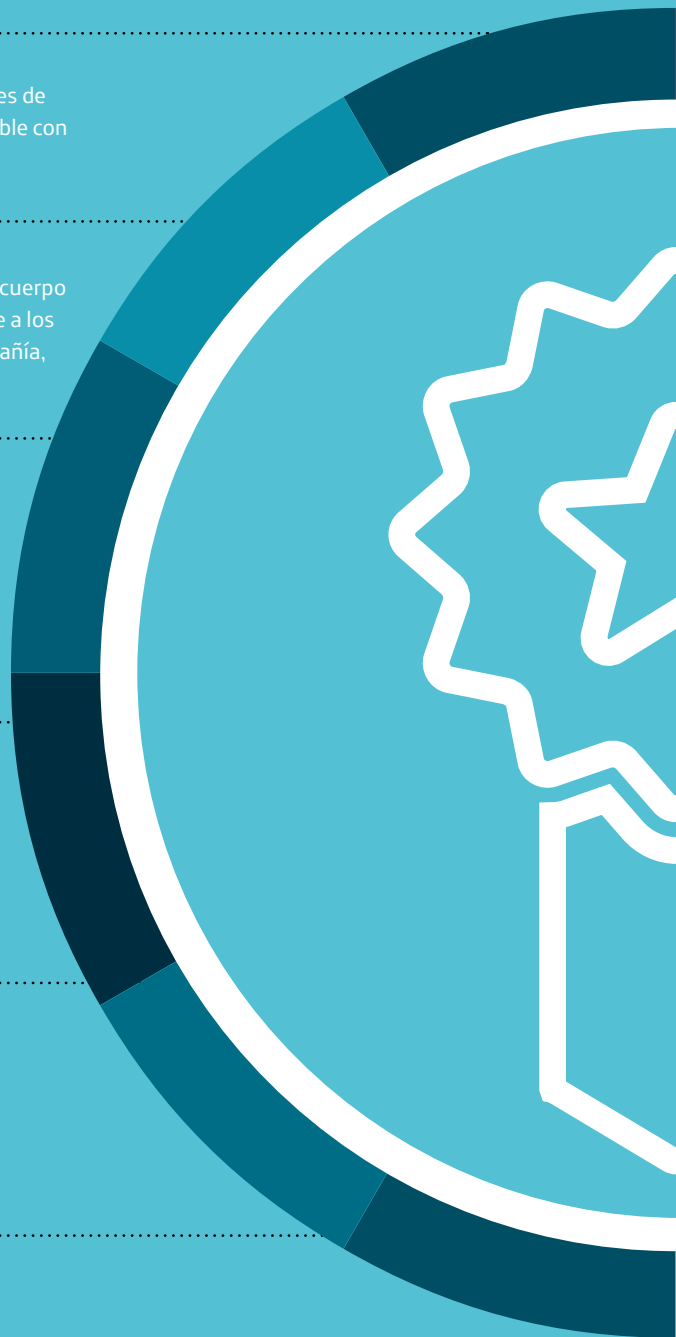
**Puntualidad:** Este Informe se presenta anualmente en julio de cada año y estamos trabajando en aumentar la frecuencia de reporte a través de otros canales para mejorar en términos de oportunidad de la información.

5

**Claridad:** Con el objetivo de que los grupos de interés identifiquen fácilmente la información relevante para ellos, al inicio de cada capítulo encontrarán a qué *stakeholder* podría ser de mayor interés así como la lista de asuntos que en cada capítulo se desarrollan.

6

**Fiabilidad:** El presente informe cuenta con la revisión externa de EY. Para más información, por favor diríjase al capítulo 14.



## De contenido:

1

**Participación de los grupos de interés:** En el capítulo *Enfoque de Sostenibilidad* se identifican nuestros grupos de interés, adicionalmente, cada capítulo detalla los canales de comunicación y diálogo disponibles para asegurar el principio de inclusividad.

2

**Contexto de sostenibilidad:** el informe presenta el contexto cambiante del sector, la visión estratégica de Telefónica para ser una empresa sostenible en el tiempo y el contexto en el que se desenvuelve en Colombia. Así mismo, plantea la contribución que desde la empresa podemos hacer al desarrollo de las regiones.

3

**Materialidad:** Se abordan aquellos aspectos que reflejan los asuntos económicos, ambientales y sociales de mayor relevancia para los grupos de interés y que influyen de un modo sustancial en su relación con la Compañía. Para ello se ha llevado a cabo un análisis de materialidad tanto a nivel corporativo como local.

4

**Exhaustividad:** Indicamos los aspectos materiales y su cobertura, de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos y ambientales como sociales. Así, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de Telefónica en el periodo analizado.

5

**Capacidad de respuesta:** mediante este informe anual las organizaciones con quienes hemos asumido un compromiso de rendición de cuentas, cuentan con insumos para evaluar nuestra gestión y generar nuevas oportunidades de articulación institucional entorno a los asuntos que como empresa de telecomunicaciones gestionamos o tenemos el potencial de ofrecer. Así mismo, este ejercicio de reporte ha permitido a la Compañía ser más ágil en la respuesta ante los requerimientos de información que se reciben en el transcurso del año por parte de la casa matriz, el gobierno, los medios de comunicación, clientes y otras instituciones.

# Compromisos públicos\_

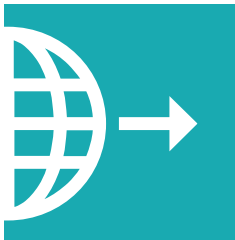
A través de este Informe reportamos progreso frente a los compromisos con el desarrollo global y local.



10  
Principios  
del Pacto Global de  
Naciones Unidas



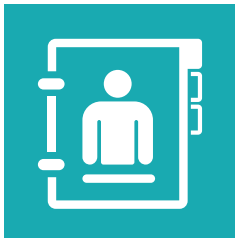
Principios de  
Empoderamiento de  
la Mujer, Pacto Global  
y ONU Mujeres



Objetivos de  
Desarrollo del Milenio



Declaración Universal  
de los Derechos  
Humanos de  
Naciones Unidas.



Principios de Empresa  
y Derechos Humanos



Empresa para la paz,  
Pacto Global



Sello Equipares,  
Ministerio del Trabajo



Todos por la  
Educación



Acuerdo para la  
Sostenibilidad  
ANDESCO



Red Colombia contra  
el Trabajo Infantil



Código de buen  
gobierno



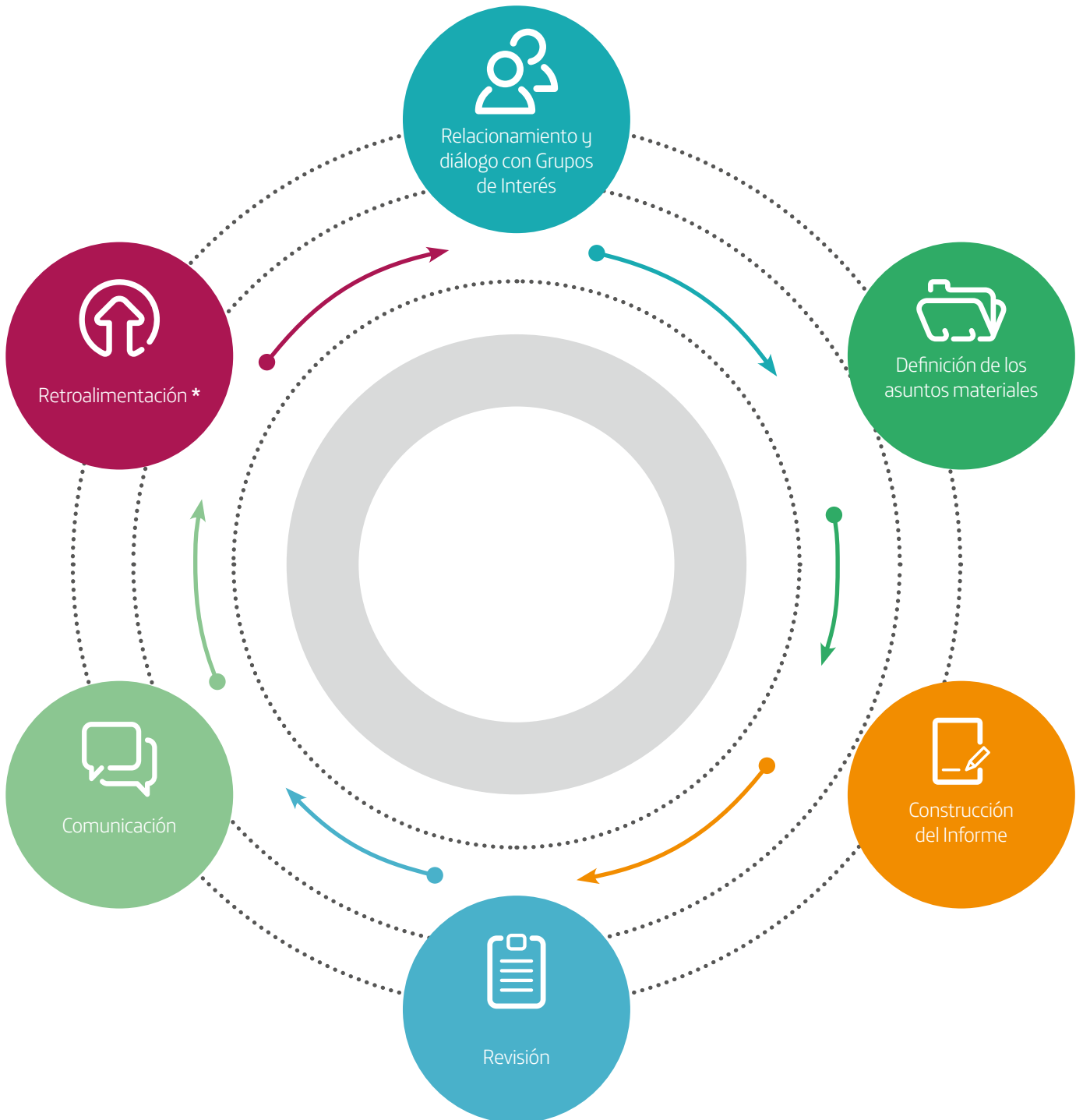
Guías Colombia,  
Fundación Ideas  
para la Paz



Pacto Nacional de  
Cero Tolerancia  
con la Pornografía  
Infantil en Internet



# Proceso de reporte



\* Su opinión es muy importante para nosotros.  
Lo invitamos a darnos su retroalimentación en el capítulo 15.



3

Conoce a  
Telefónica\_

# CONTENIDO\_

- 1 Telefónica en el mundo
- 2 Una Telco Digital Líder en América Latina
- 3 Nuestra historia en Colombia
- 4 Marcas asociadas al Grupo
- 5 Cobertura
- 6 Nuestros servicios
- 7 Así nos valoran nuestros grupos de interés

## Información relevante para:



Accionistas



Potenciales  
inversionistas



Comunidad  
y sociedad en general

# Telefónica en el mundo

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil y número de clientes.

Opera en 17 países con una base de clientes de más de 340 millones gracias a la gestión de 123.700 empleados. Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde concentra la mayor parte de su estrategia de crecimiento.

Es una empresa que cuenta con 1,3 millones de accionistas directos y que cotiza en el mercado continuo de las bolsas españolas y en las bolsas de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.



# Una Telco Digital Líder en América Latina

Apoyándose en las mejores redes fijas y móviles, la Compañía está dinamizando el ecosistema y la economía digital de Latinoamérica.

La historia de transformación organizacional, la creciente oferta de servicios digitales y las plataformas globales impulsadas en paralelo por el Grupo Telefónica en la región, nos hacen ser mucho más que un operador de telecomunicaciones.

Dejamos de ser un operador de servicios integrados de telecomunicaciones para convertirnos en la Telco líder en el mundo digital.



Empleados	España	Alemania	Reino Unido
	35.006	11.015	7.904
Accesos	41.202,70	47.661,50	24.726,40

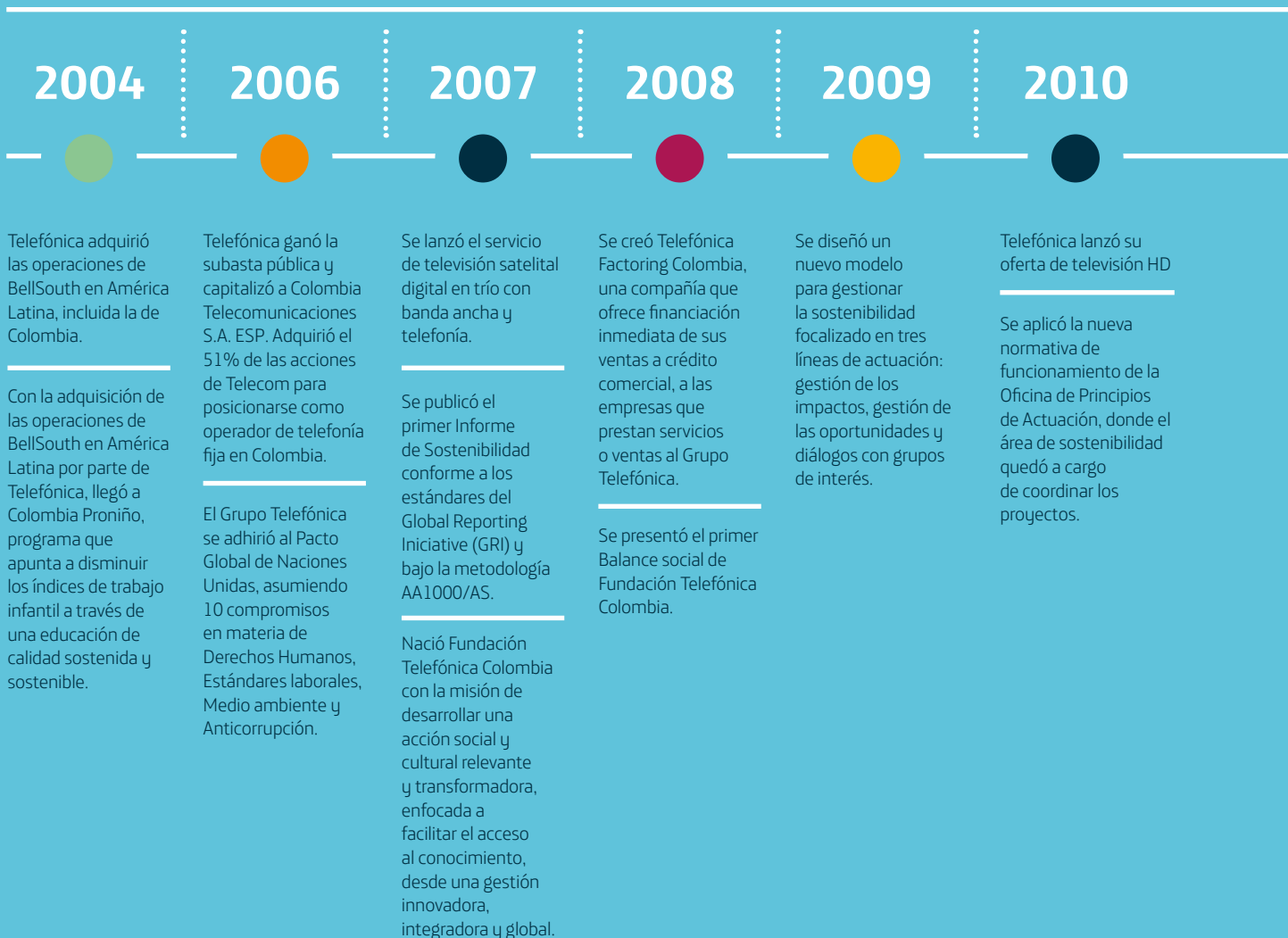


Empleados	Brasil	Argentina	México	Perú	Colombia
	20.567	17.238	2.967	9.520	4.006 *
Accesos	95.554,50	26.637,60	23.224,70	21.976,80	15.691,60
Empleados	Chile	Ecuador	Uruguay	Venezuela y Centroamérica	
	4.686	1.385	601	7.437	
Accesos	13.893,80	5.055,60	1.883,80	23.239,20	

\* Incluye becarios y personal en prácticas

# Nuestra historia en Colombia

Telefónica Colombia ha sido una empresa líder en el sector de las telecomunicaciones. Desde su llegada al país, ha estado comprometida por hacer de Colombia un referente de innovación en la región y ha incorporado a sus procesos una serie de principios y controles para crear valor a largo plazo mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.



2011

Se inauguró la Academia Wayra, aceleradora mundial de start-ups que se ha convertido en pocos años en una de las mayores redes de innovación a escala mundial.

Recibimos el Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos y Comunicaciones.

2012

Colombia Telecomunicaciones y Telefónica Movistar Colombia se fusionaron y empezaron a operar bajo la marca comercial Movistar. Se realizó el lanzamiento de la nueva Movistar, primer operador integrado del país.

Se lanzó Te Protejo, una aplicación para denunciar contenidos ilegales y/o situaciones que ponen en riesgo a los menores de 18 años, principalmente abuso y explotación sexual en Internet.

2013

Se lanzó el programa global de transformación de Telefónica para los próximos 5 años, llamado Be More..., invitando a todos los colaboradores a Ser Más.

Telefónica Colombia lanzó su portafolio de servicios digitales.

Al finalizar el proceso de unificación de las operaciones fijas y móviles, la Compañía obtuvo la recertificación ISO 14001:2004 por AENOR.

Telefónica Colombia se adhirió a la plataforma global de Naciones Unidas "Business for Peace". Con esta adhesión se ratificó la voluntad de ser un actor proactivo en la construcción de un entorno de paz, estabilidad y desarrollo.

2014

Se lanzó la tecnología Movistar 4G LTE.

Telefónica, Axon y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) presentaron el proyecto Amerigo Ventures Colombia, el primer fondo de capital privado especializado en invertir en empresas innovadoras de la economía digital que se encuentren en etapas tempranas de desarrollo o estén en proceso de expansión regional en América Latina.

Llegó Telefónica Educación Digital a Colombia, compañía del Grupo Telefónica especializada en ofrecer soluciones integrales de aprendizaje online para la educación y formación.

Llegó a Colombia Telefónica Global Technology, a través de la cual, la compañía globaliza la gestión y explotación de sus sistemas de información.

Se lanzó Open Future, un programa global y abierto que aglutina todas las herramientas de innovación abierta, emprendimiento, inversión y transformación de Telefónica, y que tiene como objetivo desarrollar ecosistemas locales de emprendimiento.

Se renovó el permiso para usar el espectro radioeléctrico por 10 años más.

Se lanzó el manifiesto digital, para promover políticas orientadas a propiciar el desarrollo de una Internet abierta y segura para todos y liberar el gran potencial de la Economía Digital.

# Marcas asociadas al Grupo

*Telefónica*



Telefónica es la marca institucional, que nos representa globalmente frente a los empleados, accionistas, instituciones y proveedores. Los clientes nos identifican a través de la marca Movistar.

El Grupo tiene presencia en Colombia a través de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, otras organizaciones, marcas y plataformas globales que decantan en iniciativas locales.

*Telefónica*

Telefónica Educación Digital

Es la compañía del Grupo Telefónica especializada en ofrecer soluciones integrales de aprendizaje online para la Educación y Formación.

[www.telefonicaeducaciondigital.com](http://www.telefonicaeducaciondigital.com)

*Telefónica*

OPEN  
FUTURE

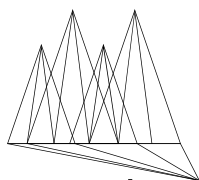
Es la red global de emprendimiento e inversión de Telefónica.

[www.openfuture.org](http://www.openfuture.org)



Es la aceleradora de emprendimientos digitales de Telefónica.

[www.wayra.co/co](http://www.wayra.co/co)



amerigo

Es una red internacional de fondos tecnológicos de capital riesgo.

El fondo Amerigo Ventures Colombia lo promueve y gestiona Axon Partners Group, con el apoyo de inversores ancla como Telefónica, AECID y otros inversores

[www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/noticia\\_989643.pdf](http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/noticia_989643.pdf)

*Telefónica*

FUNDACIÓN

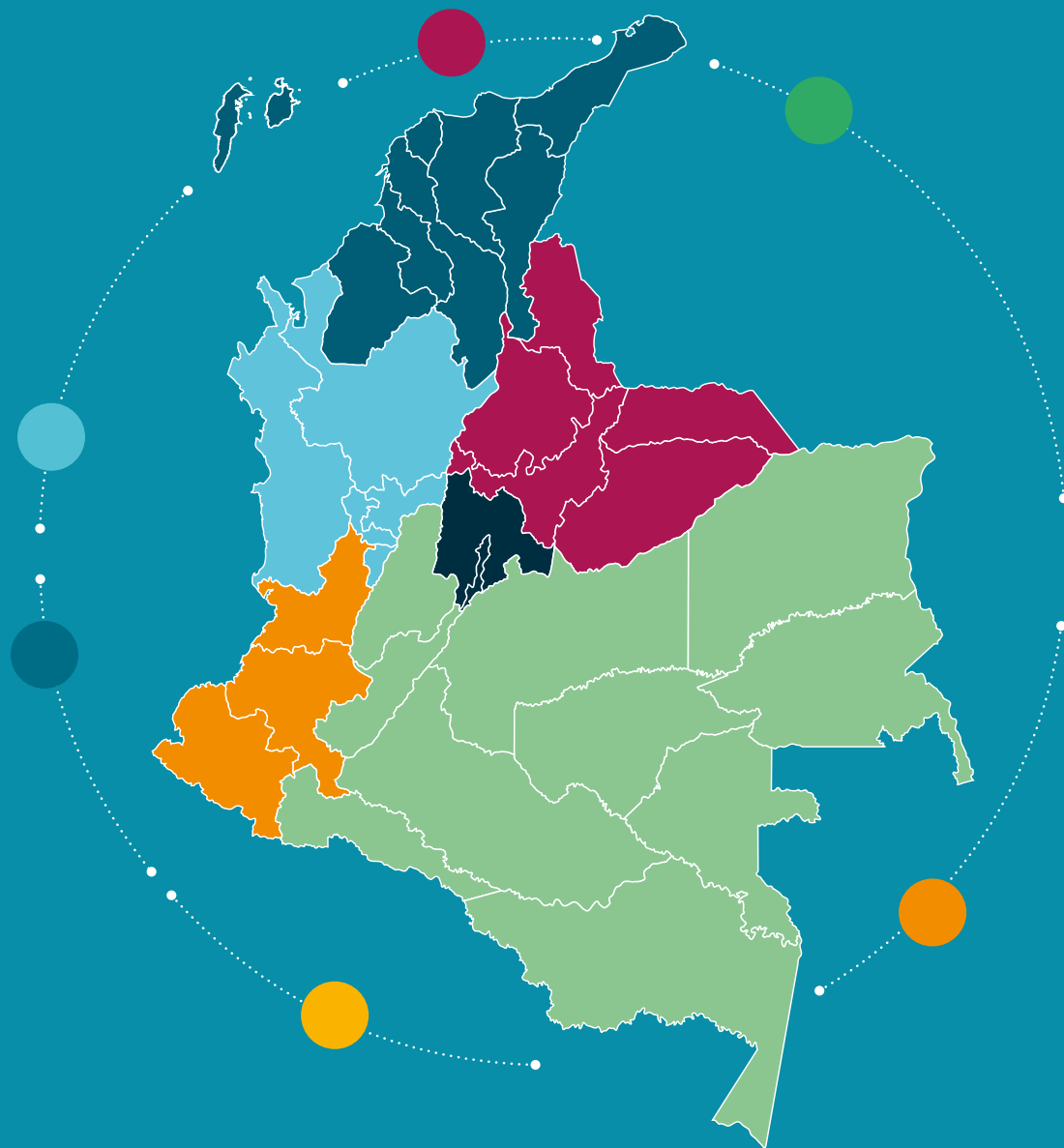
Es la organización sin ánimo de lucro que canaliza la acción social y cultural del Grupo Telefónica

[www.fundaciontelefonica.co](http://www.fundaciontelefonica.co)



# Cobertura

Telefónica Colombia está presente en los 32 departamentos del país, en 914 municipios.



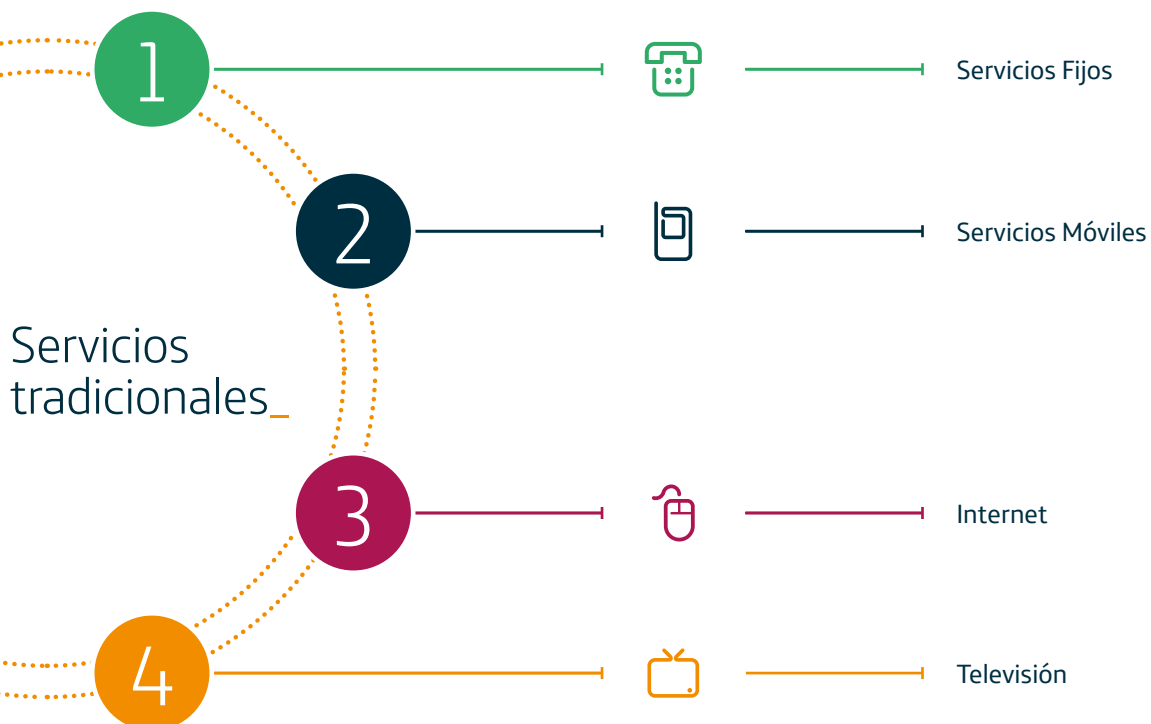
Durante el 2014 desplegamos la tecnología 4G LTE en 75 municipios del país, lo que le permite a los usuarios navegar en sus dispositivos móviles 10 veces más rápido de lo que se hace con las actuales redes de tercera generación.

Inversión en  
infraestructura  
por más de  
**1,31  
billones**

Gestionamos cerca de dos millones y medio de accesos a internet, entre móviles y fijos soportados en la conectividad ofrecida, el portafolio de servicios digitales es cada vez más amplio, facilitando el desarrollo de otros sectores y la calidad de vida las personas.

# Nuestros servicios\_

En Telefónica Colombia trabajamos para lograr que la tecnología esté al alcance de todos. Invertimos en la infraestructura necesaria para conectar y ofrecemos múltiples servicios de comunicación, entretenimiento y servicios digitales de valor agregado para personas, empresas y administraciones públicas.



## Soluciones digitales



### SEGURIDAD

Ciberseguridad

E-mail protección

Web Security Gateway

SMDM (Security Mobile Device Management)

Seguridad Gestionada

Tráfico Seguro



### M2M

Automatización de personal en el campo

Empresa en línea

Gestión de flotas

Parking Movistar

Candado inteligente

Tank Link



### CLOUD

Hosting dedicado

Gestión y Soporte

Colocación

DRP

Procesamiento Virtual H 2.0

Almacenamiento virtual

Backup virtual

Monitoreo on demand

Escritorios Virtuales (Daas)

Bases de datos on demand (Paas)

Aplicaciones on demand (Saas)



### E-HEALTH

Gestión Remota de pacientes

U Sound

Gestión de la demanda

Gestión de suministros

Imágenes diagnósticas



### PRESENCIA DIGITAL

Pauta digital en Google Adwords

Volantes Digitales

Herramienta de Gestión Comercial



### SMART CITIES

Movilidad Urbana

Seguridad ciudadana

Control y Gestión de Riesgo Ambiental

Educación y cultura ciudadana

# Así nos valoran nuestros grupos de interés

1

## Sobre la experiencia de nuestros clientes

En el informe de la segunda fase del Programa de Autocomposición de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) se evidencia nuestra mejora en la atención a clientes en materia de solución de controversias particulares entre usuarios y proveedores de telefonía móvil, donde se nos reconoce como la empresa que más disminuyó los recursos de apelación que se presentan ante la SIC, con una variación del 95% entre el 2013 y el 2014.

El Índice de Satisfacción del Cliente de Telefónica Colombia se situó en 7,33 en una escala de 0 a 10.



## 2

### Sobre nuestra gestión social, ambiental y de gobierno corporativo

- Fuimos la única empresa de telecomunicaciones presente en la lista de las 20 empresas más sostenibles de Colombia, conforme al estudio independiente realizado por la firma Sustainalytics.
- En los premios Andesco 2014 fuimos reconocidos por "El Mejor Desempeño Social"
- ONU Mujeres y la Red Local del Pacto Global nos reconocieron por nuestro compromiso con la defensa y promoción de los derechos de las mujeres y la equidad de género, como parte de la adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.
- La Corporación Transparencia por Colombia nos calificó con 92 puntos sobre 100 en la Medición de Transparencia Empresarial.

## 3

### Sobre nuestra comunicación corporativa

- Somos la segunda empresa en Colombia con mayor efectividad en la comunicación digital sobre responsabilidad social según el ranking realizado por la consultora de comunicaciones Llorente & Cuenca.

## 4

### Sobre nuestra contribución a las regiones

- La Fundación Telefónica recibió la "Medalla Puerta de Oro de Colombia", por parte del Gobernación del Atlántico por su gestión en el municipio de Santa Lucía y el liderazgo en el mejoramiento de la infraestructura educativa.

## 5

### Sobre nuestra calidad como empleador

- Durante el 2014 fuimos reconocidos como la tercera mejor empresa para trabajar en el país, según el Great Place to Work Institute.
- Nuestra medición interna de clima reflejó un 93,7% de favorabilidad.



4

Enfoque de  
Sostenibilidad\_

# CONTENIDO\_

- 1 Nuestro enfoque
- 2 Grupos de interés
- 3 Materialidad

## Información relevante para:



Accionistas



Potenciales  
inversionistas

# Nuestro enfoque

Ser una compañía de capital mixto, implica una gran responsabilidad. Crear valor sostenible, proporcionar información de manera proactiva sobre la gestión económica, social, ambiental y de gobierno corporativo ha sido una práctica empresarial que diferencia a Telefónica en el sector.



Fuimos reconocidos por la firma de analistas de inversión Sustainalytics como la empresa de telecomunicaciones más sostenible de Colombia.

El equipo de sostenibilidad redefinió su misión y organización:  
*"Ser articuladores de progreso y constructores de confianza"*



El mayor aporte estratégico y diferencial a la sociedad es la contribución al desarrollo del ecosistema y la economía digital en el país, que es posible gracias a las inversiones en conectividad.

Telco digital

1



Acceso e inclusión digital: Inversión en infraestructura y despliegue de red

2



Confianza digital: en nuestros servicios y en Internet

3



Crecimiento digital: nuevos servicios digitales y fortalecimiento del ecosistema emprendedor

4



Incidencia en las políticas públicas del mundo digital



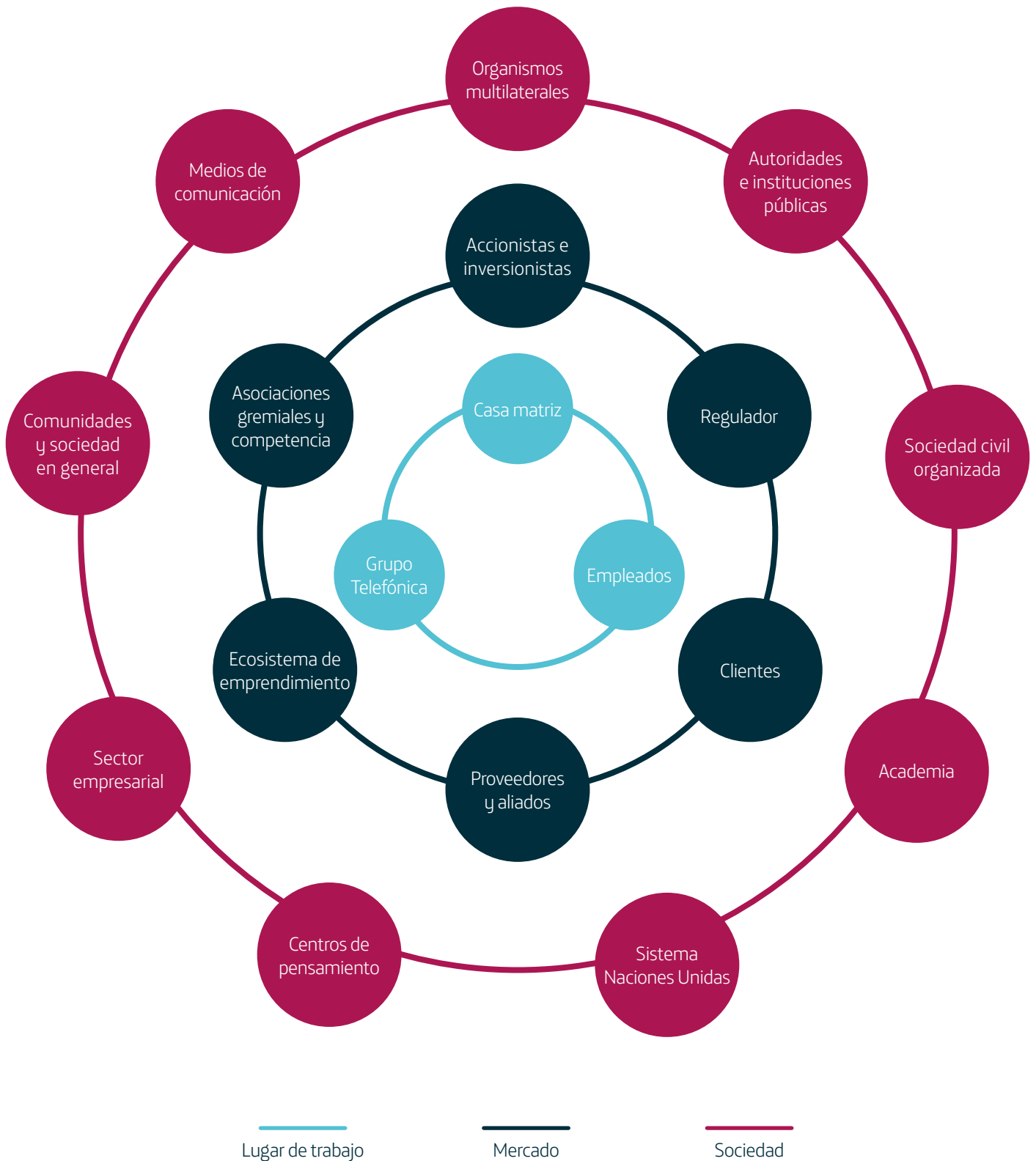
Articulación de los asuntos públicos. Para desarrollar nuevas capacidades internas y crear sinergia en materia de gestión de asuntos públicos, en 2014 se integraron los equipos de Regulación, Relaciones Institucionales y Fundación Telefónica. De esta manera, se gestionan y reportan al más alto nivel los siguientes asuntos:

- 1  Asuntos regulatorios
- 2  Política de competencia
- 3  Política pública de la economía digital
- 4  Relaciones con autoridades locales
- 5  Gestión de alianzas institucionales
- 6  Relación con comunidades
- 7  Gestión de la ética empresarial
- 8  Diálogo con grupos de interés
- 9  Responsabilidad en cadena de suministro
- 10  Apoyo a proyectos ambientales
- 11  Confianza Digital
- 12  Emprendimiento
- 13  Educación digital
- 14  Datos para el desarrollo sostenible
- 15  Voluntariado
- 16  Arte Digital
- 17  Erradicación de Trabajo infantil
- 18  Monitoreo de la reputación
- 19  Rendición de cuentas

“ La nueva estructura nos permite apalancar la estrategia de negocio y ser arquitectos de un mundo mejor a través del aterrizaje local de las directrices e iniciativas globales del grupo Telefónica ”

**Fabián Andrés Hernández Ramírez.**  
Director de Regulación, RRII y Fundación Telefónica

# Grupos de interés



# Materialidad

Se realizaron nuevas consultas a grupos de interés. A través de 28 entrevistas en profundidad se realizó un diagnóstico de percepción entre líderes de opinión, representantes del sector público, representantes de organismos de vigilancia y control, accionistas, clientes corporativos y aliados institucionales.



De manera generalizada estos grupos manifiestan la expectativa de ver a las empresas de telecomunicaciones avanzar en materia de atención al cliente.



En materia de ciudadanía corporativa, ven al sector como un actor relevante en la modernización del sistema educativo, la productividad de otros sectores, la seguridad en Internet y el fortalecimiento del tejido empresarial.



No perdonarían malos manejos en la gestión de recursos ni violaciones a la privacidad.



Reconocen a Alfonso Gómez, Presidente de Telefónica Colombia, como un líder empresarial confiable y comprometido con el desarrollo del país.

En Telefónica Movistar Colombia elaboramos anualmente el análisis de materialidad para identificar los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés y la Compañía. En 2014, seguimos las indicaciones de la Guía GRI en su versión G4 arrojándonos los aspectos económicos, sociales y ambientales más importantes:

## Top 10

- 1 Calidad del servicio
- 2 Adquisición, retención y desarrollo del talento
- 3 Aspectos laborales en la cadena de suministro
- 4 Residuos RAEE
- 5 Sistemas Gestión Ambiental
- 6 Campos electromagnéticos en red
- 7 Despliegue responsable de red
- 8 Ciberseguridad
- 9 Trabajo infantil en la cadena de suministro
- 10 Diversidad de género

## Matriz de materialidad



Adquisición, retención y desarrollo del talento ●

Residuos RAEE ●

Sistemas gestión ambiental ●

Calidad del servicio ●

Aspectos laborales en la cadena de suministro ●

Campos electromagnéticos en red ●

Despliegue responsable de red ●

Diversidad de género ●

Control de contenidos y filtros ●

Impactos socio-económicos ●

Minerales en conflicto ●

Oursourcing y deslocalizaciones ●

Marketing responsable ●

Emissiones de carbono ●

Impuestos justos ●

Trabajo infantil en la cadena de suministro ●

Libertad de expresión ●

Acceso por geografía ●

Seguridad en niños ●

Diversidad y no discriminación ●

Protección de la privacidad del usuario ●

Respuesta a desastres naturales ●

Prácticas éticas en el negocio ●

Seguridad, salud y bienestar laboral ●

Acceso por características del usuario ●

Transparencia y Reporte ●

Ciberseguridad ●

Seguridad en datos ●

Compartición de infraestructuras ●

Productos y servicios sociales ●

Reuso y reciclaje de dispositivos ●

Consumo colaborativo y mejora calidad de vida ●

Seguridad y lucha contra el crimen ●

Gestión de residuos en la cadena de suministro ●

Gases fluorados ●

Aspectos sociales en la cadena de suministro ●

Propiedad intelectual ●

Claridad en las facturas ●

Consumo de energía ●

Relaciones con cuerpos legislativos ●

Políticas públicas ●

Stakeholder engagement ●

Stakeholder engagement ●

**Asunto material**

---

- Inclusión Digital
- Privacidad
- Empleados
- Medioambiente y cambio climático
- Sostenibilidad en la cadena de suministro
- Clientes
- Gobernanza
- Impacto en las comunidades



5

# Sostenibilidad financiera y buen gobierno

# Una empresa sólida y responsable que invierte en el ecosistema digital

“ Haber sido reconocidos por Sustainalytics como la empresa de telecomunicaciones más sostenible de Colombia le confirma a nuestros accionistas globales, a la Nación y a otros actores del mercado financiero que somos una empresa gestionada con responsabilidad. ”

**Martha Elena Díaz-Granados,**  
Secretaria General

## CONTENIDO\_

- 1 Sostenibilidad financiera
- 2 Gobierno corporativo

### Información relevante para:



Accionistas



Inversionistas



Comunidad  
y sociedad en general

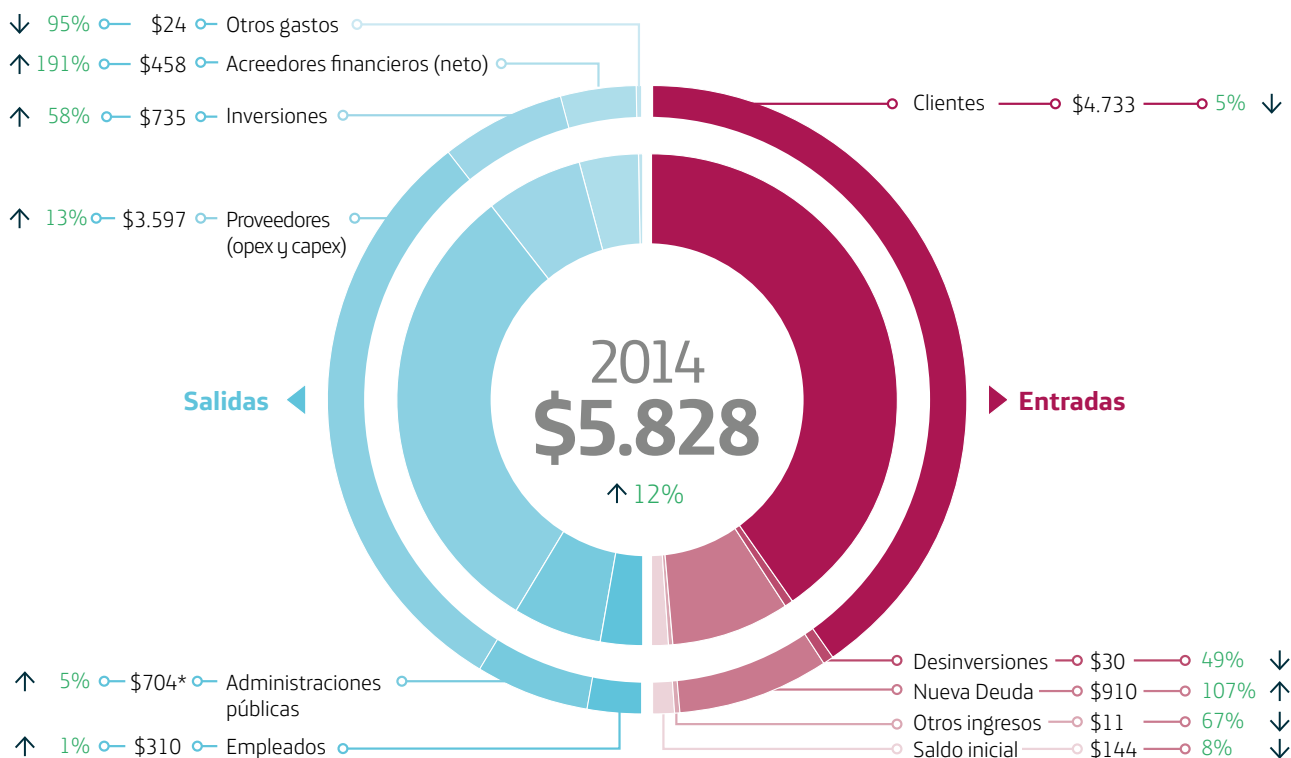
# Sostenibilidad Financiera

Para asegurar el crecimiento sostenible en el contexto de un mercado deflacionario, Telefónica Movistar está acelerando su proceso de transformación para capitalizar sus activos como operador de telecomunicaciones integrado y complementarlos con una oferta diferencial de servicios digitales.

## Desempeño financiero

El desempeño financiero de Telefónica Movistar durante el 2014 ha sido uno de los mejores desde su ingreso a Colombia. La compañía logró en el ejercicio un Ebitda de 1,39 billones de pesos, que representa un crecimiento del 7,88 por ciento. La Compañía cerró el año con utilidades netas por 11.314 millones de pesos, un 104% más que el año anterior.

### Operaciones financieras 2014



\* % Comparativo con 2013

Fuente: Dirección de Operaciones Financieras

\* Cifras en miles de millones de pesos colombianos.

Contraprestaciones e impuestos incluido en CAPEX/OPEX



## Motores de crecimiento a largo plazo

**Base de clientes.** A pesar del desmonte de los subsidios de banda ancha fija y la eliminación de las cláusulas de permanencia la base de suscriptores de servicios Movistar creció 6,2% y alcanzó 15,7 millones de clientes.

**Masificación de datos.** La compañía emprendió en 2014 un acelerado proceso de despliegue de su red 4G LTE que le permitió llegar a 75 ciudades del país y sumar 343.000 abonados de este servicio, lo que representó un 24% más de los ingresos por datos frente al 2013. En cuanto a la banda ancha, la compañía cerró el 2014 con 959.175 clientes, creciendo un 12,7% en ingresos frente al año anterior y consolidándose como el operador con mayor cobertura al contar con este servicio en más de 370 municipios del país.

**Servicios digitales.** La empresa consolidó su oferta de productos y soluciones digitales.

- Llegamos a más de cuatro millones de clientes del segmento masivo.
- Alcanzamos un crecimiento en ingreso del 20% interanual en servicios digitales y somos la empresa pionera en la venta y comercialización de soluciones digitales de seguridad y M2M.

**Operadores Móviles Virtuales.** Este negocio constituye otra palanca de crecimiento importante para la generación de ingresos por uso de la red de Movistar. El operador móvil virtual, Virgin Mobile, logró en el 2014 un 3,2% de cuota del mercado móvil con 1,7 millones de abonados.



## Generadores de eficiencia

Durante 2014 se capturaron eficiencias a través de la contención de gastos no asociados directamente a la actividad comercial y vía la implementación de proyectos que buscan optimizar procesos y proteger la utilidad operacional.

1



El despliegue de la infraestructura 4G en compartición con otro operador nos permitió hacer sinergias de inversión de capital y gastos operacionales, y adicionalmente ser los primeros en ofrecer este servicio.

2



Mejoramos el desempeño en indicadores críticos de TI mediante la disminución de los tiempos de afectación en un 25% en cuatro plataformas críticas.

---

## Gestión de Riesgos

**Licencia de operación.** En medio de un competitivo escenario de negocios, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic) renovó por 10 años más el espectro en la banda de 850 MHz y 1900 Mhz, necesario para garantizar la prestación del servicio de voz móvil.

**Nivel de apalancamiento.** Se aprobó una colocación de bonos híbridos en el mercado internacional para reestructurar la deuda, fortalecer el patrimonio en 2015.

**Continuidad del negocio.** Los actos vandálicos ocurridos el 2 de julio de 2014 afectaron dos de los anillos de transmisión, interrumpieron la presentación de los servicios móviles de Movistar a más de 945.000 líneas del segmento masivo. Los clientes fueron resarcidos y se reforzaron las medidas de seguridad. Ante este incidente, se tomaron medidas para asegurar la continuidad del servicio ante actos vandálicos.

**Política pública para el futuro de Internet.** Se lanzó el “Manifiesto Digital: una internet abierta y segura para todos”, un documento que condensa la postura pública del grupo Telefónica sobre el futuro de Internet en el cual se exponen 10 recomendaciones para los hacedores de política pública, que apuntan a liberar todo el potencial de Internet en beneficio de los usuarios e incentivar las inversiones en el sector [www.digitalmanifesto.telefonica.com](http://www.digitalmanifesto.telefonica.com)

**Riesgo ético.** Entró en vigor la nueva política de conflicto de intereses. Adicionalmente, obtuvimos una puntuación de 92/100 en la Medición de Transparencia Empresarial 2014 realizada por la Corporación Transparencia por Colombia, demostrando un buen desempeño en la gestión de la ética empresarial y la lucha anticorrupción.

## Gestión del riesgo ético

Se creó la política contra el lavado de activos y financiación del terrorismo. Se establecieron además, los mecanismos de control en contratos con terceros.

Se gestionaron 581 reportes de potenciales conflictos de intereses. Se generaron planes de acción para el 100% de los casos reportados por colaboradores según la nueva política.

**581**  
reportes gestionados

Más del **50%**  
de los colaboradores completaron el nuevo curso sobre Principios de Actuación, lanzado en 2014, en el transcurso del último bimestre.

**65**  
Administradores de contratos declararon su compromiso ético como parte del plan de formación orientado a unificar criterios para analizar situaciones de conflicto o dilemas éticos del rol.

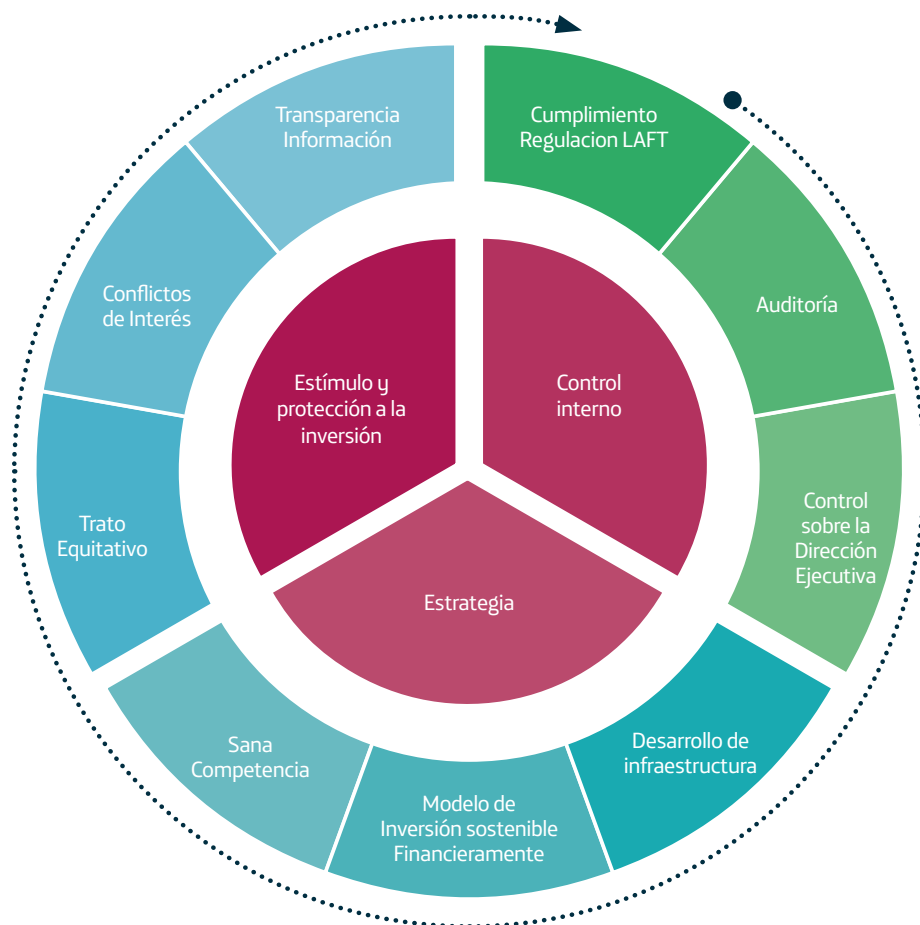
El canal [conflictodeintereses.co@Telefónica.com](mailto:conflictodeintereses.co@Telefónica.com) está habilitado para que cualquier persona pueda reportar irregularidades en la gestión ética de la organización.

# Gobierno corporativo

Para Telefónica Movistar, la transparencia en la estructura de gobierno, soporta la estrategia de la compañía garantizando el respeto de los derechos de todos nuestros accionistas, acreedores y demás inversionistas, así como de los demás grupos de interés, en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

**Se aprobó el nuevo Código de Buen Gobierno.** La Asamblea de Accionistas, en su sesión ordinaria de 27 de marzo de 2014, aprobó el Código de Gobierno Corporativo, en virtud del cual, en Telefónica Colombia adquirimos con todos nuestros grupos de interés la obligación de cumplir con los más altos estándares en gobierno corporativo como son: los Principios de gobierno corporativo de la OCDE, los principios de Pacto Mundial, los Principios para contrarrestar el soborno de Transparencia Internacional y los estándares del Código País.

## Pilares

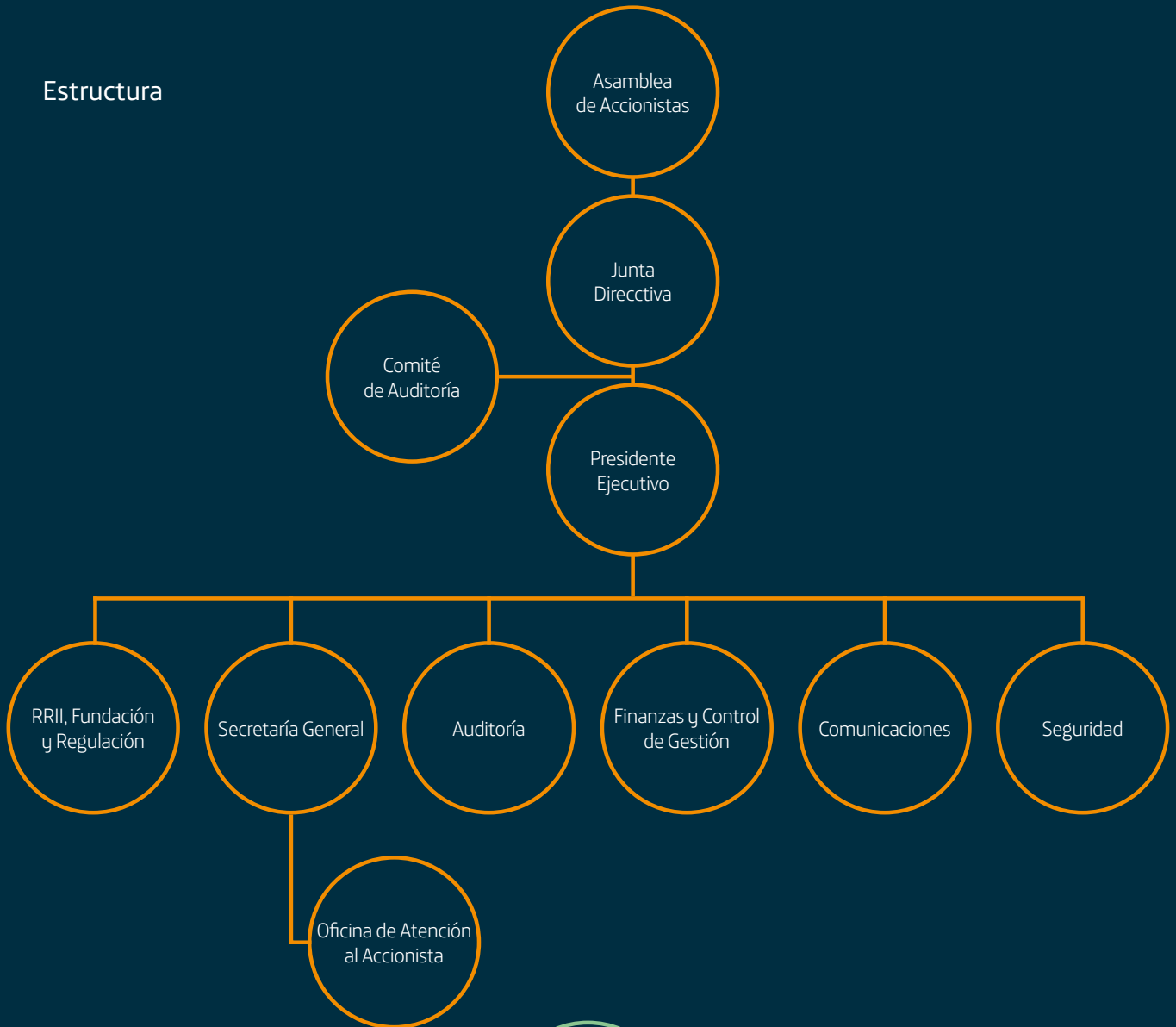


Durante el 2014 la Oficina de Atención al Accionista lideró el proceso de implementación de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo adoptadas a través del Código.



De las 118 compañías del sector de telecomunicaciones analizadas por Sustainalytics en el mundo, Telefonica Movistar ocupa el noveno lugar en materia de buen gobierno.

# Estructura



## Accionistas



**Se fortalecieron los mecanismos de comunicación, diálogo y rendición de cuentas.** La implementación del Código de Buen Gobierno estrechó la relación con nuestros accionistas, permitiéndonos presentarles la información necesaria para el análisis de su inversión de una manera más completa



**Diálogos con los Accionistas:** Se realizaron por primera vez las reuniones de diálogo con nuestros accionistas en las cuales se trataron los siguientes temas:

- Entorno del sector de tecnologías de la información en Colombia, sus principales indicadores e impacto en la economía colombiana, el mercado y los principales asuntos regulatorios del 2014
- La historia de transformación y fortalecimiento patrimonial que ha tenido la Compañía y los principales logros tras la fusión realizada en el 2014 entre Colombia Telecomunicaciones y Telefónica Móviles S.A.
- La apuesta de Colombia Telecomunicaciones en cuanto a inversión, cobertura, clientes y la estrategia de negocio de la compañía en el mediano plazo.
- El modelo de Buen Gobierno de la sociedad y la gestión de asuntos sociales y ambientales



**Canales de Comunicación con los Accionistas:** En cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo se implementaron dos nuevos canales de comunicación con los Accionistas.

- Oficina de Atención al Accionista
- Boletín al Accionistas.

Todas las consultas y peticiones recibidas a través de estos canales fueron atendidas en un 100% dentro del término establecido en el Código de Buen Gobierno.



**Trato Equitativo:** Durante la reunión extraordinaria de 29 de enero de 2014 y la reunión ordinaria de 27 de marzo de 2014 de la Asamblea General de Accionistas, los accionistas presentes pudieron ejercer su derecho político de participar en las deliberaciones del máximo órgano social. Las reuniones de la Asamblea se celebraron en estricto cumplimiento de los estatutos sociales, el código de buen gobierno y la Ley.

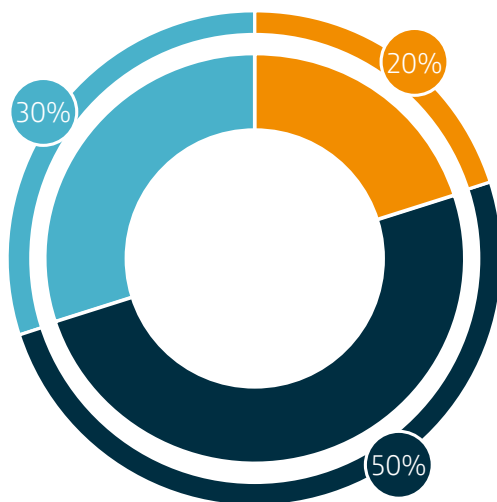


## Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano responsable de velar por el tratamiento equitativo a los accionistas, definir la orientación estratégica de la Compañía, ejercer un control sobre la dirección ejecutiva, garantizar la transparencia de la información divulgada a los mercados y ejercer el control interno de la Sociedad.

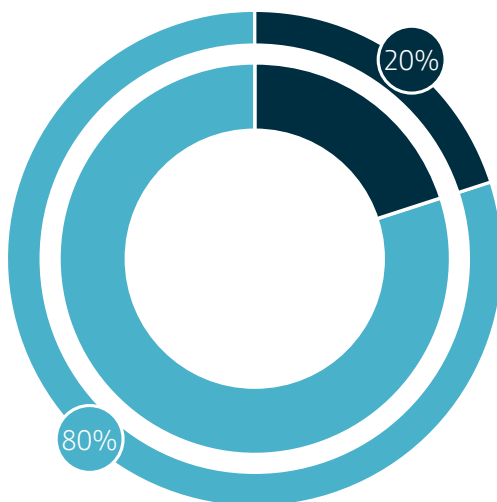


### Composición de la Junta Directiva por calidad de los miembros



- Ejecutivo
- Patrimonial
- Independiente

### Composición de la Junta Directiva por género



- Mujeres
- Hombres

.....  
 La composición de la Junta Directiva así como los perfiles de los miembros de Junta Directiva se encuentran disponibles en [www.Telefónica.co](http://www.Telefónica.co)

#### Aprobaciones e hitos 2014

**Se aprobó la emisión de bonos híbridos.** De conformidad con lo anterior, durante el 2014, la Junta Directiva de Telefónica Colombia, realizó un dinámico seguimiento (mediante la designación de comisiones especiales) al proceso de fortalecimiento patrimonial adelantado por la Compañía que culminó con la aprobación de la Emisión de Bonos Híbridos en diciembre de 2014. Así mismo, la Junta Directiva revisó el informe de sostenibilidad y realizó la aprobación de la Política para el Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

**Cambió la composición de la Junta Directiva.** El 29 de enero de 2014, la Asamblea de Accionistas de la Sociedad con el voto afirmativo del 100% de las acciones suscritas realizó las modificaciones que se señalan a continuación en la composición de la Junta Directiva:

- En reemplazo de la señora Elena Gil Lizasobain se designó como miembro suplente de la Junta Directiva al Doctor Luis Angel Prendes.
- En reemplazo del señor Bruce MacMaster se designó como miembros suplente de Junta Directiva al Doctor Mauricio Rodríguez Múnera.
- En reemplazo de la Doctora Catalina Crane se designó como miembro principal a la Doctora María Lorena Gutiérrez Botero y en reemplazo del Doctor Juan Carlos Mira Pontón se designó como miembro suplente a la Doctora Cristina Plazas.







**Autoevaluación de la Junta Directiva.** En cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo la Junta Directiva de Telefónica Colombia, con el apoyo de la Secretaría General, la Oficina de Atención al Accionista y la Revisoría fiscal, realizó su autoevaluación para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.



**Control a través del comité de auditoría.** En cumplimiento de lo establecido en el artículo 58 de los Estatutos Sociales el Comité de Auditoría sesionó los días 19 de febrero, 24 de abril, 11 de junio 5 de septiembre y 10 de diciembre.





6

Inversión en  
infraestructura y  
despliegue de red\_

## Más cobertura y mejor calidad, cuidando el medioambiente y a las personas

“ Que Colombia llegue a 27 millones de conexiones de banda ancha y a 1.123 municipios con cobertura de servicios móviles de 4G en 2018, exigirá una buena coordinación con las entidades territoriales y las comunidades para lograr el despliegue de red requerido.

”

**Felipe Cucalón,**  
Director de Redes

## CONTENIDO\_

- 1 Licencia de operación
- 2 Inversión en infraestructura
- 3 Despliegue y gestión de la red
- 4 Gestión del impacto ambiental en la Red
- 5 Reporte de indicadores a autoridades

### Información relevante para:



Autoridades locales



Aliados



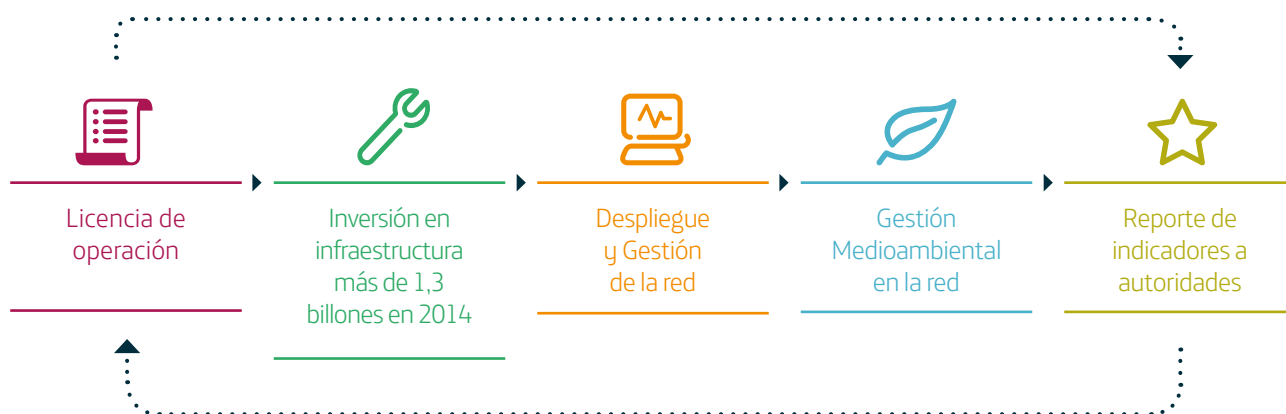
Comunidades



Clientes y usuarios

# Acceso Digital

Lograr la inclusión digital de todos los colombianos e impulsar el desarrollo tecnológico de las regiones, implica grandes inversiones en infraestructura y la gestión responsable de asuntos legales, sociales y ambientales en el despliegue de la red. El crecimiento de negocios digitales es posible gracias a la conectividad provista por las empresas de telecomunicaciones que invierten localmente.



## Licencia de operación

El espectro radioeléctrico es el medio por el cual se transmiten las frecuencias de ondas de radio electromagnéticas que permiten las telecomunicaciones. Es un bien escaso administrado por el Ministerio TIC e implica que representa un ingreso para la Nación

### Se renovó el permiso para usar el espectro radioeléctrico



Frente al plazo de duración de la renovación del permiso denominado de espectro de 850 MHz: la renovación se dio por 10 años, conforme con los artículos 12 y 68 de la Ley 1341 de 2009, es decir hasta marzo de 2024.



El Ministerio TIC valoró la renovación de este permiso en cerca de **\$ 287 mil millones**, de los cuales \$150 mil millones fueron pagados dentro de los 30 días siguientes a la ejecutoria de la Resolución 597 de 2014.

El valor remanente se podrá pagar en dinero, o bien a través de obligaciones de hacer que deben ser presentadas para aprobación previa por parte del Ministerio, antes de que sean realizadas.



## Inversión en infraestructura

La inversión en infraestructura aporta directamente en el desarrollo socio-económico de las regiones, permitiendo un mayor acceso y mejora de la calidad de los servicios de comunicaciones.

La inversión realizada en 2014 se destinó al desarrollo de la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas del país, así como al fortalecimiento de las plataformas de atención a los clientes.



### TECNOLOGÍA MÓVIL:

En la tecnología 3G se invirtieron más de \$352 mil millones en 2014.

Se invirtieron más de \$103 mil millones para el despliegue y operación de la nueva tecnología 4G LTE, permitiendo a nuestros clientes disfrutar de nuevas experiencias digitales con mayor velocidad.



### BANDA ANCHA:

Una mayor cobertura de internet banda ancha contribuye a la reducción de la brecha digital, actuando como un nivelador socioeconómico que impulsa el desarrollo de las regiones más aisladas del país, interviniendo positivamente en factores como la pobreza, educación y salud entre otros. Durante el 2014 se realizaron inversiones por más de \$283 mil millones en despliegue y mejoramiento de la red de banda ancha.



Telefónica Movistar invirtió en 2014 más de

**\$1.3**  
Billones

**Fuente:** Dirección Finanzas y Control de Gestión de la Compañía

# Despliegue y gestión de la Red

En Telefónica Movistar nos aseguramos de realizar nuestros procesos de despliegue y gestión de red de la manera más responsable

A continuación se representa el proceso de despliegue de infraestructura móvil:



## 1 Despliegue

Con el compromiso de seguir generando un mayor acceso digital en todas las regiones, durante el 2014 se desarrolló un importante plan de despliegue de infraestructura para mejorar la experiencia de los usuarios ante la saturación de las redes y aumentar el cubrimiento geográfico para cerrar la brecha digital.

### Cobertura por tipo de red

#### Red Móvil



**2G:** 886 municipios  
**3G:** 914 municipios  
**4G:** 75 municipios

#### Red Fija



**Línea Básica:**  
851 municipios  
**Banda Ancha:**  
239 municipios  
**Televisión:**  
555 municipios

## 2 Búsqueda de sitio y negociación

Identificadas las necesidades geográficas de despliegue, se inicia el proceso de búsqueda y negociación de los sitios para la ubicación de la infraestructura. En este proceso se analizan y atienden las consideraciones ante las autoridades competentes en referencia a los Planes de Ordenamiento Territorial de cada municipio y las normativas nacionales de instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

Durante esta fase se genera **contacto directo con las comunidades vecinas en el sitio del despliegue**, razón por la cual durante el 2014 se inició el ajuste e implementación del protocolo de relacionamiento con comunidades, con el objetivo de facilitar la labor del área encargada en el desarrollo de esta actividad y el cumplimiento de los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos.

**En 2014 se realizó un despliegue de infraestructura en 369 sitios nuevos a nivel nacional**, con el fin de soportar y mejorar la calidad de las redes de 3G y 4G, en los cuales se realizaron las gestiones ante autoridades pertinentes para el trámite de licencias y permisos:



Nº de sitios Directos

**312**

Corresponde a sitios gestionados directamente por Telefónica Movistar



Nº de sitios en compartición

**57**

Corresponde a sitios donde se comparte infraestructura con otros operadores a fin de optimizar el uso de espacios

### 3 Construcción e instalación

Definidas las condiciones de ubicación y requerimientos legales del despliegue, se da inicio a las actividades de construcción de la infraestructura e instalación de los equipos de telecomunicaciones. Este proceso es realizado con un grupo de 13 empresas contratistas a nivel nacional.

Con el fin de crear mayor capacidad y mejorar la calidad y experiencia a nuestros usuarios, se desplegaron 988 portadoras 3G y 784 portadoras 4G. Estos proyectos buscan generar eficiencias en el uso del espectro sobre la infraestructura existente.

Durante la ejecución de estas actividades se da especial atención al control de los posibles impactos ante las comunidades, producto de las obras civiles y técnicas. Implementando el principio de debida diligencia en este proceso, se identificó la necesidad de iniciar en 2015 un plan de formación en Derechos Humanos al personal directo y contratistas con el propósito de adoptar las medidas adecuadas para reducir la probabilidad de que se produzcan consecuencias negativas ante este grupo de interés durante la ejecución de los proyectos.

Se desplegaron:

**988**  
portadoras 3G

**784**  
portadoras 4G

### 4 Gestión de red

Para garantizar un óptimo nivel de calidad del servicio a los clientes, se controla la correcta operación en las áreas de conmutación, transmisión, datos, banda ancha y energía.

Contamos con un recurso humano de 688 personas a nivel nacional entre empresas aliadas y personal directo, quienes atienden de forma permanente y ágil las averías que pueden generarse en las redes.

Uno de los indicadores más relevantes en la gestión de la red es la *disponibilidad*, la cual, representa el tiempo en que los equipos de telecomunicaciones se encuentran de forma continua activos para la adecuada prestación de los servicios. Los indicadores de disponibilidad acumulados al 2014 son calculados con base a los tiempos en que los equipos no están disponibles operativamente por diferentes causas, sobre el total de tiempo que debe estar en funcionamiento sin ningún tipo de interrupción.

El servicio móvil de voz y datos se monitorea bajo dos esquemas de operación:



#### Red Core:

Corresponde a la infraestructura central de la red de telecomunicaciones que hace la inteligencia de conexión y concentra los diferentes sistemas de acceso para todos los servicios de telecomunicaciones.



#### Red de Acceso:

Son los diferentes elementos de red por medio de los cuales los clientes pueden hacer uso de los servicios de manera localizada en cada región.

#### Móvil

Disponibilidad de Red Core (Móvil):

**99,99%**

Disponibilidad de Red de Acceso (Móvil):

**99,94%**

#### Fija

Disponibilidad de Voz (Fija):

**99,98%**

Disponibilidad de Banda Ancha (Fija):

**99,98%**

Con el fin de mantener actualizados los sistemas de Gestión de la Red OSS y las herramientas de soporte a la operación, se realizaron en el 2014 inversiones por más de \$20 mil millones impulsados por la evolución de las redes fija y móvil, la implantación de modelos de operación compartidos, requerimientos regulatorios de la CRC y el cumplimiento de los compromisos de calidad definidos en la resolución de renovación de espectro de este año.

## Causales de fallas en la red

Las principales causas que generan las fallas de red y que afectan los indicadores de disponibilidad están identificadas así:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Atribuible al fluido eléctrico de la empresa de energía del sector	Desastres naturales	Orden público	Terrorismo	Robo	Atribuibles a un tercero por actividades ajenas a la operación de telecomunicaciones	Atribuibles a fallas técnicas de equipos

De estas posibles causales, las que generan el mayor impacto sobre la red son las atribuibles al fluido eléctrico y a los robos de cable de cobre y fibra óptica.

## Factores que pueden afectar la calidad de la red móvil

Existen factores que pueden afectar la calidad de la red y por ende la experiencia digital de los usuarios:

			
Crecimiento vertical de las ciudades	Presencia de bloqueadores o amplificadores de señal	Afectaciones por fenómenos naturales	Concentraciones eventuales de personas
			
El clima, en especial la lluvia	Distancia cambiante entre el terminal y la antena	Extensión de áreas urbanas en las ciudades	Deficiencias del suministro de electricidad
			
Entrada del usuario a zonas sin cobertura como ascensores, sótanos o túneles	Desplazamiento atípico por un corredor vial	Obstáculos entre el terminal y la antena	



## Gestión del impacto ambiental en la Red

Para lograr la adecuada implementación de la política ambiental y garantizar la mejora continua del sistema de gestión ambiental, la compañía ha establecido metas en cada uno de los ejes estratégicos de gestión ambiental



### Reducción del Consumo de Energía:

La energía eléctrica es la principal materia prima para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones.

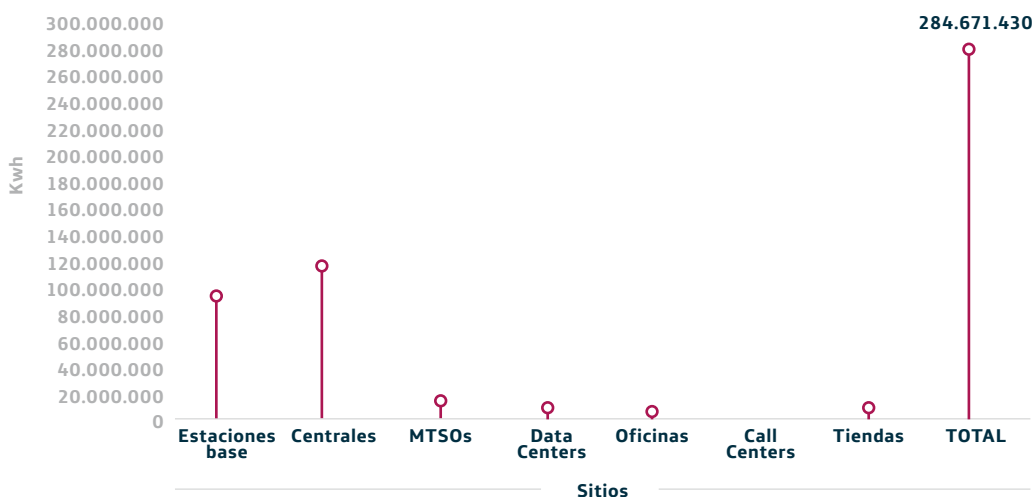
En 2014 el valor totalizado y auditado de consumo es de 284.671.430 kWh que contempla el consumo de energía directamente facturable y no directamente facturable en los siguientes sitios: Estaciones Base, Fixed Switch Sites (Centrales), Mobile Telephone Switching Offices (MTSOs), Data Centers, Oficinas, Call Centers y Tiendas.

El objetivo es reducir el consumo de energía en un **30% para el 2020**



Tomando como línea base el consumo de 2010

Electricidad Consumo eléctrico directamente facturable



Telefónica Colombia estableció el proyecto “ESCO”, que busca mejorar el empleo eficiente del recurso energético en la red de telecomunicaciones fija y móvil a nivel nacional. El objetivo es reducir el consumo en un 30% para el 2020, tomando como línea base el consumo reportado en el 2010. Para lograr esto, se vienen proyectando que a partir de 2015, se realicen cambios de equipos de rectificación de baja eficiencia por equipos de mayor eficiencia, con una reducción en su consumo de hasta un 11%.

## V Workshop Global de Energía y Cambio Climático Telefónica

El Workshop Global de Energía y Cambio Climático de Telefónica es el punto de encuentro en el cual los líderes de la compañía de Transformación Energética, Green ICT y Cambio Climático se reúnen para compartir sus mejores prácticas de eficiencia energética y valorar en conjunto el cumplimiento de los objetivos globales de reducción de consumo energético.

En su quinta edición, el Workshop se llevó a cabo del 26 al 28 de Noviembre en Bogotá-Colombia, y contó con la presencia de más 140 participantes, dentro de los que había representantes de Telefónica y representantes de más de 20 empresas aliadas.

El encuentro marcó la hoja de ruta para continuar con la mejora de eficiencia energética en las redes de Telefónica a 2017 y la reducción de la huella de carbono de la compañía a 2020, ratificando el compromiso de desarrollar un nuevo modelo de gestión eficiente de energía gracias al trabajo conjunto con las operadoras de los países y la corporación.



## Monitoreo de Radiaciones Electromagnéticas

En el 2014 se realizaron

**44 mediciones**

de radiaciones electromagnéticas

En el 2014 se realizaron 44 mediciones de radiaciones electromagnéticas, asociadas a requerimientos de la comunidad, entidades o en sitios donde hay procesos de negociación para entrar a operar. Como resultado de este monitoreo realizado por una entidad independiente y validada por las autoridades competentes, se puede confirmar el cumplimiento con los niveles de emisión electromagnética permitidos, obteniendo valores de medición de hasta 10 veces menos que los valores máximos establecidos por los estándares internacionales.

La Agencia Nacional del Espectro cuenta con un canal abierto a la ciudadanía donde pueden realizarse las consultas, peticiones y/o solicitudes de medición.

[www.ane.gov.co](http://www.ane.gov.co) > servicios de información



## Ruido

A cierre de 2014 se realizaron

**295 mediciones**

de ruido en sitios técnicos y administrativos

La compañía busca mantener la media de emisión del ruido en sitios técnicos y de red por debajo de los niveles exigidos por la norma para reducir el impacto al medio ambiente.

El objetivo es garantizar una expansión de red responsable a través de la instalación de sistemas de contención acústica, elementos de insonorización para proteger el entorno.

A cierre de 2014 se realizaron 295 mediciones de ruido en sitios técnicos y administrativos, se realizaron 14 obras de insonorización, adecuación de plantas y control de ruidos. En estos trabajos se invirtieron \$397.733.402.



## Gestión de Residuos de la Operación

La gestión adecuada de los residuos peligrosos se articula por medio de tres mecanismos relacionados con las características de los mismos:

### Residuos provenientes de mantenimiento

Entregados a gestores autorizados luego de ser acopiados por región, lo que garantiza la trazabilidad y su recolección conforme a las prácticas ambientales establecidas y autorizadas por las autoridades competentes.

### Residuos batería de red (plomo ácido)

Gestionados a través de un plan posconsumo por el fabricante nacional autorizado, que reincorpora los componentes en su proceso de fabricación. Se devolvieron al proceso productivo más de 175 toneladas de baterías ácido plomo en 2014.

### Residuos procedentes de clientes

Exportados y tratados cumpliendo con el Convenio de Basilea, reincorporándolos como materia prima en la cadena productiva. En 2014 los clientes entregaron en total aproximadamente 48.6 toneladas de residuos.



## Auditoría de aliados

Para asegurar el cumplimiento de los procesos de seguridad y salud en el trabajo, de recursos humanos y las obligaciones laborales con sus empleados, la compañía cuenta con un plan detallado de auditorías y seguimiento a las empresas contratistas que apoyan los procesos técnicos de despliegue y gestión de red, con el fin de minimizar riesgos y contingencias laborales.

En 2014 se realizaron 26 auditorías de seguimiento a 11 Aliados de la dirección de Redes. Como resultado de dicho seguimiento, se encontraron 451 hallazgos a partir de los cuales los aliados generaron los correspondientes planes de mejora.

Los hallazgos más reiterados se debieron a los procesos de Formación y Seguridad y Salud en el Trabajo

**En  
2014**



se realizaron 26 auditorías de seguimiento

### Formación

**14 hallazgos**

### Seguridad y salud en el trabajo

**Correspondieron a las tareas de trabajo en alturas:** 152 hallazgos. Conforme con esto, se llevó a cabo un proceso de reentrenamiento en alturas. En total, durante el proceso se cubrió a 280 trabajadores a nivel nacional, de los cuales 128 fueron formados en alturas y 152 en el nivel administrativo.

## Reporte de indicadores a autoridades

Dentro de los indicadores de medición de calidad, la normatividad colombiana permite a los operadores móviles tener un margen en la caída de llamadas entre 2% y 5% dependiendo de la zona y la tecnología. Sin embargo, estos eventos deben ser compensados a los usuarios en todos los casos, aun si se encuentran en el margen de tolerancia permitido por la ley, entregándoles minutos para que disfruten del servicio.



En el 2014 se compensaron 55,6 millones de minutos por caída de llamadas en la red móvil equivalentes a \$6.006 millones.



En los servicios fijos de línea básica y banda ancha opera una norma similar en la que se entregaron \$11.624 millones.



7

Capital humano  
para el nuevo  
ecosistema digital

## Generamos empleo e impulsamos el desarrollo de talento local para promover el desarrollo del ecosistema digital en Colombia.

“ Detrás de cada llamada, servicio de entretenimiento o experiencia en internet que pasa por las redes de Movistar, hay un equipo humano de más de 26.000 personas enfocado en proveer el mejor acceso digital y en acercar la tecnología a los colombianos. Nuestra misión desde Recursos Humanos es reforzar la cultura de servicio y acelerar la evolución digital de nuestro negocio a través del talento local ”

**Juan Carlos Álvarez Echeverri**

Director de Gestión de Recursos Humanos

## CONTENIDO\_

- 1 Enfoque y grandes cifras
- 2 Composición de la plantilla de empleados con contrato directo
- 3 Ciclo de gestión del talento
- 4 Balance y calidad de vida
- 5 Seguridad y salud
- 6 Ética y Transparencia
- 7 Derechos humanos

### Información relevante para:



Empleados



Proveedores y aliados

# Enfoque y grandes cifras

Al estar inmersos en un contexto de negocio donde la tendencia de rentabilidad de los servicios básicos de conectividad es decreciente y las necesidades de inversión en infraestructura son crecientes, tener una estructura organizacional liviana es un imperativo de sostenibilidad financiera. En este sentido, es un logro y un orgullo poder seguir siendo grandes generadores de empleo en el país.

Por otra parte, desplegar y operar las redes de telecomunicaciones en todo el territorio nacional y atender con calidad a millones de usuarios, implica contar una gran fuerza laboral y construir una cultura enfocada a mejorar la experiencia de los clientes Movistar que nos conceda el derecho de ser preferidos por cada vez más personas e instituciones.

La composición de nuestra fuerza laboral implica un trabajo cercano con nuestros aliados para generar oportunidades de empleo y un compromiso de compartir las buenas prácticas en materia de gestión del talento y de responsabilidad corporativa.

## Empleados

### Equipo Humano



## Aliados

### Equipo Humano



\* Incluye practicantes y aprendices

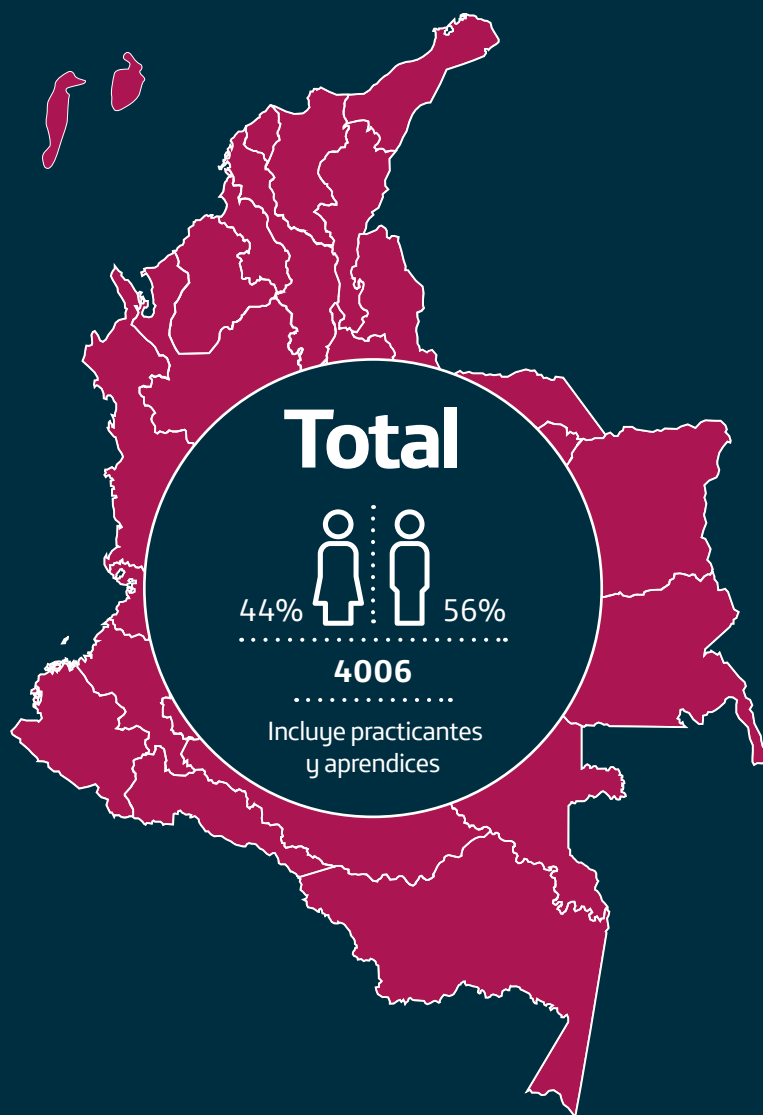
\*\* Retiros por simplificación estructura Compañía, incumplimiento grave a políticas, procesos o bajo desempeño

\*\*\* Dato suministrado por el Corporativo

# Composición de la plantilla de empleados con contrato directo

Entendemos que una fuerza laboral capaz de representar a la población, tiene mayores probabilidades de generar propuestas de valor más ajustadas a las diversas necesidades de una sociedad en permanente evolución y con creciente demanda de contenidos y servicios digitales.

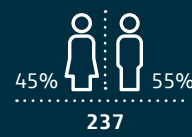
## Por regional



### Administración central – Bogotá



### Caribe



### Noroccidente



### Nororiente



### Suroccidente



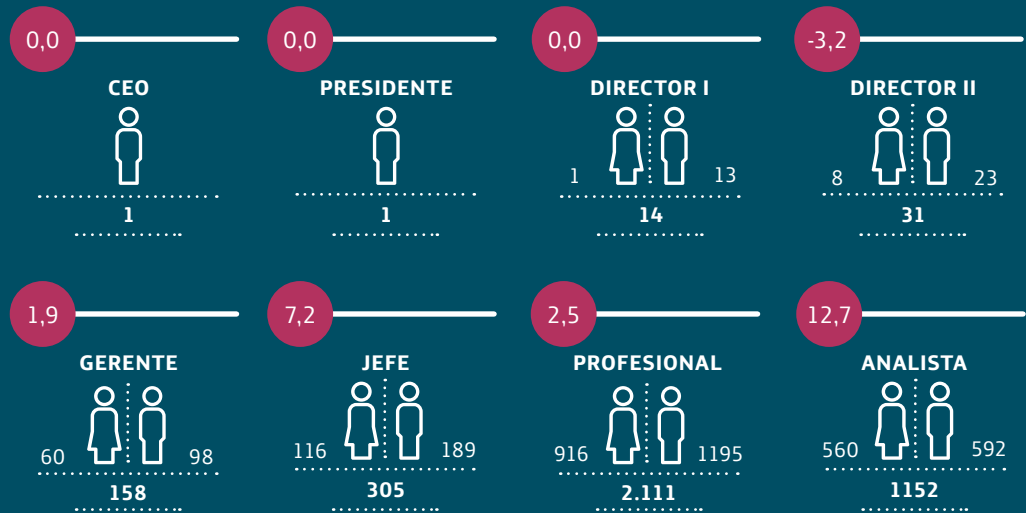
### Suroriente



## Por tipo de contrato



Indefinido



## Por antigüedad

Antigüedad por años	Total	Género
Menos de 5	2.325	1.081 Mujeres / 1.244 Hombres
Entre 6 y 10	1.003	418 Mujeres / 585 Hombres
Entre 11 y 15	470	189 Mujeres / 281 Hombres
Entre 16 y 20	208	87 Mujeres / 121 Hombres

**5 años**

Antigüedad media de la plantilla





Aprendizaje

6,6

APRENDIZ



Fijo

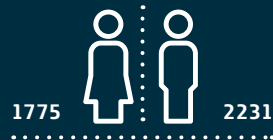
7,1

PROFESIONAL\*



Total empleados

5,8



4006

Incluye practicantes y aprendices

-1,9

ESTUDIANTE EN PRACTICA



Variación 2013 – 2014

\* Jóvenes profesionales del programa Talentum

## Por edad

Edad	Total	Género
Menor de 20	45	47% 53%
Entre 20 y 30	1.093	51% 49%
Entre 31 y 40	1.858	45% 55%
Entre 41 y 50	831	37% 63%
Entre 51 y 60	174	30% 70%
Mayor de 60	5	0% 100%

37 años

Edad media de los empleados

## Por raza o minorías étnicas

A través de nuestro modelo de clima organizacional hemos identificado que solo el 3% se siente parte de una minoría étnica.

3%



## Composición de los Aliados por rol

				
Estructura y Soporte	Atención y gestión de clientes	Comercial	Gestión de red, provisión del servicio y Sistemas	Total Aliados
<b>2.343</b> Empleos	<b>5.219</b> Empleos	<b>8.320</b> Empleos	<b>6.733</b> Empleos	<b>22.615</b> Empleos
<b>10,4%</b>	<b>23,1%</b>	<b>36,8%</b>	<b>29,8%</b>	<b>100,0%</b>



## Composición de la plantilla en el futuro

El reto de talento que enfrentará el ecosistema digital colombiano es la falta de ingenieros profesionales. Se prevé que para 2019 habrá un déficit de 19 mil profesionales a pesar del crecimiento previsto para la industria en los próximos años. Actualmente, más del 60% de los graduados de ingeniería de sistemas son hombres, en ingeniería electrónica son alrededor del 80% y menos del 10% de los proyectos de emprendimiento postulados a Wayra, la aceleradora de emprendimiento de Telefónica son dirigidos por mujeres.<sup>1</sup>

*“Las mujeres latinoamericanas figuran entre las de mayor espíritu emprendedor del planeta, pero siguen teniendo una representación muy desigual como propietarias de PYME”, apunta Nancy Lee, Gerente General del FOMIN.*

Este contexto plantea a Telefónica un reto futuro no solo de disponibilidad de talento, sino de participación de la mujer en los roles críticos para la innovación y el desarrollo futuro de nuevos servicios digitales.

Por este motivo y en aras de reconfirmar que nuestros procesos y cultura son propicios para la atracción y retención de talento femenino, en 2013 se inició el proceso de debida diligencia en materia de equidad laboral de la mano del Ministerio del Trabajo y en alianza con la Alta Consejería para la Equidad de la Mujer y con el respaldo técnico del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. En 2014 Telefónica Colombia se adhirió a la plataforma global de Naciones Unidas y de la ONU “Principios para el empoderamiento de las Mujeres” para promover una mayor participación de las mujeres en el ecosistema digital y en nuestra compañía.

<sup>1</sup> Datos tomados de Fomin, Revista semana.com y de graduadoscolombia.com página de Min Trabajo

### 2013

- Compromiso de implementación del modelo de equidad laboral “Equipares.”

### 2014

- Diagnóstico de equidad laboral
- Socialización interna de resultados
- Adhesión a la plataforma global de Naciones Unidas “Principios para el empoderamiento de las Mujeres”
- ONU Mujeres y la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia reconocieron a Telefónica Movistar por el trabajo realizado en pro de los derechos de las mujeres y la equidad de género en su práctica empresarial.

### Compromiso 2015

- Cumplir con la segunda fase de implementación del modelo de equidad de género
- Reportar avances en el cumplimiento de los 7 principios de empoderamiento de las mujeres en el ecosistema digital

# Ciclo de gestión del talento



Proceso de vinculación directa



1

Generación de la vacante

2

Generación de la solicitud del área

3

Aprobación de la solicitud

4



Publicación de la convocatoria interna

En 2014 se promocionaron 417 colaboradores, 198 de ellos mujeres equivalentes al 47,5%.

Intranet, Correos dirigidos

## Atracción de Talento

La variedad de perfiles requeridos para operar el negocio de hoy y acelerar el desarrollo de nuevos negocios, nos permite generar oportunidades laborales directas e indirectas para personas con capacidades técnicas y profesionales de diversa índole.

# personas 	Rol 
775	Acceso digital y el funcionamiento de nuestras redes
262	Desarrollo de productos y servicios : 115 pertenecen al área de Estrategia e Inteligencia de Negocio
675	Atención presencial, telefónica y escrita
67	Gestión datos y atención digital
594	Apoyando la transformación digital de otras organizaciones



## Proceso de vinculación proveedores

El Modelo de Compras de Telefónica describe y establece las reglas para la contratación con empresas.



502  
proveedores locales

1

Registro de proveedores a petición de los mismos

2

Clasificación de proveedores según categoría de servicio

3

Invitación a proveedores registrados en la categoría



156  
nuevos inscritos



## Formación

En Telefónica Movistar tenemos el compromiso de proporcionar experiencias de aprendizaje y recursos de formación para el trabajo y el liderazgo personal, que complementen el desarrollo de nuestros **empleados** y **aliados** de negocio.



4

Recepción  
de ofertas

5

Visto bueno técnico  
del área que solicita la  
contratación

6

Proceso subasta

7

Selección  
del proveedor

8

Firma de contrato

956  
participantes625  
proveedores adjudicados  
Dato suministrado por el Corporativo

## Empleados

### Compromiso Ético Declarado

Los administradores de contrato, son un grupo de alto impacto ya que son los encargados de: garantizar las condiciones técnicas de todos los contratos celebrados por la Compañía, verificar permanentemente la calidad del servicio o producto, recibir los bienes y/o servicios conforme a lo establecido en el Contrato, comunicar y gestionar la solución a los problemas que ocurran en la vigencia del mismo y elaborar actas de recibo parcial y definitivo. Este nivel de responsabilidad los pone en un nivel alto de riesgo ético.

Conscientes de esto, uno de los objetivos de la Oficina de Principios de Actuación fue lograr la apropiación de nuestro Código ético por parte de los administradores de contrato. Para lograrlo, desarrollamos un plan de formación que permitió la creación del "Compromiso Ético Declarado" construido por los mismos colaboradores.

En alianza con Transparencia por Colombia se desarrollaron cuatro talleres con 65 administradores de contratos y un taller de formador de formadores a 13 empleados quienes tienen la responsabilidad de replicar los talleres.

### Academia Telefónica



Un sitio web interno que aloja las oportunidades de formación para los empleados directos con el objetivo que cada colaborador sea el responsable de su desarrollo.



Los colaboradores pueden postularse como expertos en alguna temática para compartir su conocimiento con otras personas.



A través de la plataforma cualquier empleado puede enviar sugerencias y compartir sus necesidades de formación.

se desarrollaron  
cuatro talleres con  
**65**  
administradores  
de contratos



**13**  
formadores  
de formadores

**\$1.500**

millones invertidos  
en formación  
(300 millones menos  
que en 2013)


**1.953**

colaboradores  
formados

**99.753**

horas de formación,  
13,1% más que en 2013

**Academia Telefónica se compone de 4 elementos:**

<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">1</p> <hr/> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Formación Interna</p> <hr/> <p><b>Escuelas:</b> Liderazgo y transformación Negocio Habilidades Tecnología Seguridad y Salud en el trabajo Digital</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 23,4% de directivos y pre-directivos participaron del programa de formación internacional Universidad Corporativa Universitat de Barcelona.</li> <li>● 620 personas fortalecieron capacidades para la supervisión y administración de contratos con las empresas aliadas.</li> <li>● 990 capacitadas en inducción corporativa y talleres de construcción de equipos</li> <li>● En San José del Guaviare, Yopal y Arauca se realizaron cuatro charlas de Principios de Actuación impactando a 55 empleados.</li> </ul>
<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">2</p> <hr/> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Formación Externa</p> <hr/> <p>Diplomados Programa S TOP Cursos especializados Desarrollo a la carta Certificaciones Seminarios y Congresos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollo a la Carta es uno de los programas más reconocidos y valorados por los colaboradores, por ser al que tienen mayor acceso y el que puede resolver con mayor facilidad necesidades puntuales de formación. La participación se da por demanda y está sujeta a gestión de desempeño y uso de la plataforma gratuita e-learning.</li> </ul> <p>En esta iniciativa en 2014 se inscribieron 562 personas de todo el país y se beneficiaron 106 colaboradores.</p>
<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">3</p> <hr/> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Formación en plataforma On-line</p> <hr/> <p>Oferta Formativa Mediateca Escuelas de Formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Más de 3.960 cursos superados</li> <li>● 52% de la planta directa cubierta</li> <li>● 2.072 colaboradores impactados</li> <li>● Promedio de horas de formación  31,4 24,0</li> <li>● De igual manera, en el tercer trimestre de 2014 se lanzó la nueva versión del curso de refuerzo al Código ético en la plataforma A+. El curso fue aprobado por el Comité Ejecutivo Global como obligatorio para el 100% de los empleados.             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Más del 50% de los colaboradores realizaron el curso lanzado a finales del año 2014 (meta 30%)</li> </ul> </li> </ul> <p>En el año 2014, se puso a disposición de los empleados a través de la plataforma a+ el Curso virtual de Derechos Humanos y empresa, el cual cerró el 2014 con un impacto de 433 empleados formados y 144 con el curso iniciado o en proceso.</p>
<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">4</p> <hr/> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Acompañamiento profesional</p> <hr/> <p>Coaching Mentoring</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3 colaboradores participaron en Coaching Externo proporcionado a través de una firma de Coaches Profesionales en Colombia.</li> <li>● 23 colaboradores participaron en Coaching Interno proporcionado por un equipo de coaches que Telefónica ha desarrollado en diversos países del mundo.</li> </ul>



## Proveedores

### **Formación Presencial**

En 2014, se realizaron 4.691 cursos presenciales, equivalentes a 836.345 horas de formación, llegando a 146 empresas aliadas e impactando a 24.263 empleados, 8,3% más que en 2013.

Así mismo, se cubrió el 100% del equipo Comercial y de Call Center llegando a 10.195 horas de capacitación en temas de Activaciones, Gestión de Ventas y Posventa.

### **Formación On line:**

Telefónica Movistar cuenta con una plataforma de formación virtual, Icampus, a disposición de los empleados de las empresas aliadas. Esta plataforma está desarrollada especialmente para el desarrollo y habilidades en temas comerciales, servicio al cliente y Red de Acceso.

En 2014, a través de Icampus se realizaron 79.242 cursos, 7,3% más que en el 2013. Llegamos a más de 15.000 usuarios con uno o más cursos cubriendo el 90% de la población estimada.

### **Programa de acompañamiento:**

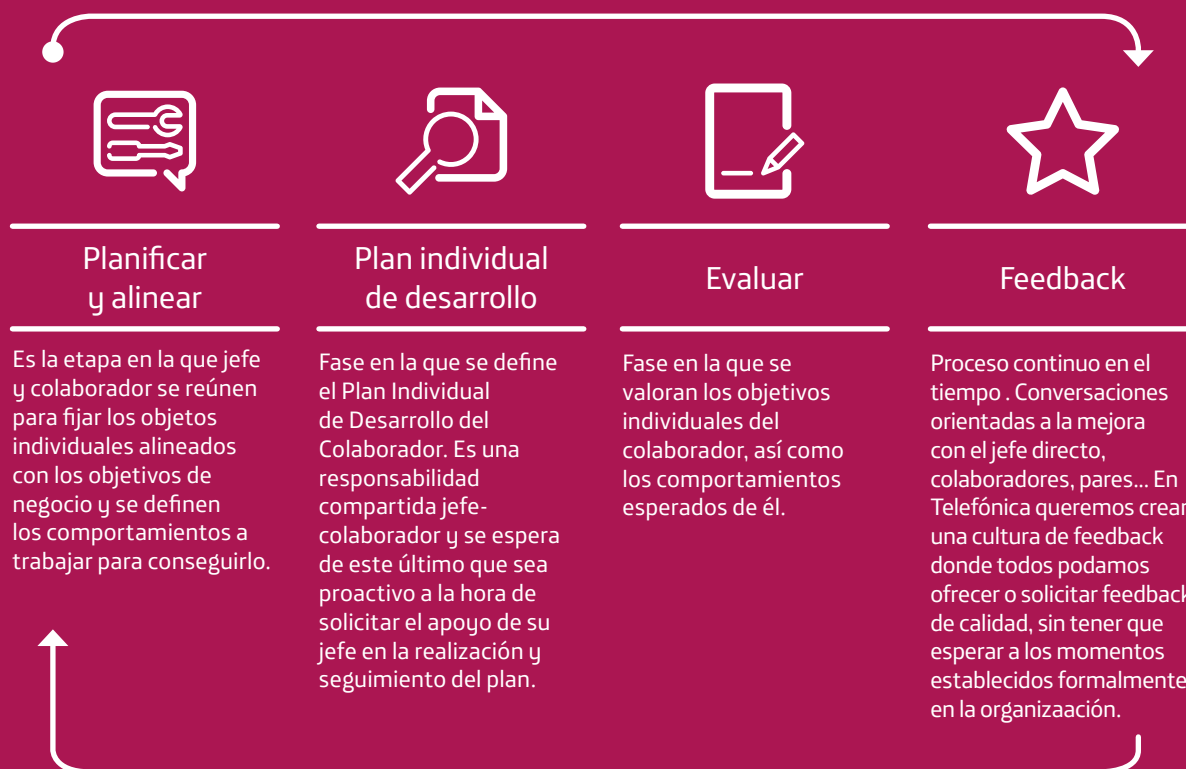
En 2014 se certificó el tercer grupo de aliados compuesto por cuatro empresas en el programa Rumbo Pymes diseñado por Transparencia por Colombia – organización líder en la lucha contra la corrupción–. Sus empleados se formaron y certificaron en la construcción e implementación del programa en ética. De esta forma, junto con los dos grupos de aliados anteriores, 18 empresas han sido formadas y certificadas en este ámbito durante los tres últimos años.



# Gestión del desempeño

## Gestión desempeño colaboradores

Ciclo de desarrollo de personas



Nuestro modelo de desarrollo está fundamentado en la premisa que el desarrollo es una responsabilidad compartida entre el empleado y la compañía.

Desde el año 2013 el modelo de Evaluación de Desempeño evalúa el "qué" o los resultados obtenidos por el colaborador en sus objetivos individuales o metas crucialmente importantes y el "cómo" que constituye la valoración de los comportamientos y actitudes del colaborador para lograrlos.

Estos dos elementos de valoración son revisados y retroalimentados semestralmente con el 100% de los colaboradores. Al final del año cada colaborador realiza su autoevaluación y los jefes directos la valoración final.

A partir del desempeño, el comportamiento y actitudes de cada colaborador se generan las evaluaciones que dan lugar a los incrementos, al mapa de talento según su potencial y a las promociones a través de un esquema transparente, predecible y objetivo de evaluación.

## Evaluación de desempeño a proveedores

La evaluación de desempeño de las empresas contratadas por Telefónica Movistar está a cargo de la persona del área que tiene la responsabilidad de la administración del contrato, la aceptación de los bienes o las obras.

Según la normativa interna de calificación de proveedores, el administrador de contrato debe agrupar conceptualmente los parámetros empleados por cada Unidad Gestora en dos únicas variables: "Calidad" y "Servicio", con cinco posibles valores:

		calidad	servicio
<b>A</b>	<b>(Excelente):</b> Cumple ampliamente con las expectativas de la Unidad Gestora, ha sugerido soluciones a los problemas que se han planteado, ha admitido modificaciones y ha sido muy solícito a las necesidades de la Empresa.	<b>710</b>	<b>705</b>
<b>B</b>	<b>(Bueno):</b> Además de cumplir lo estipulado en el contrato, ha respondido a los requerimientos adicionales solicitados por la Empresa, consiguiendo la satisfacción de algunas de ellas, aunque no de la mayoría de las propuestas realizadas, es decir su atención a los requerimientos adicionales no ha alcanzado el 50% de las solicitudes realizadas.	<b>784</b>	<b>774</b>
<b>C</b>	<b>(Regular):</b> Se ha limitado a cumplir lo estipulado en el contrato, pudiendo haber incurrido en alguna deficiencia o incidencia en el cumplimiento del contrato.	<b>274</b>	<b>285</b>
<b>D</b>	<b>(Deficiente):</b> Ha incurrido en deficiencias de forma generalizada por lo que se considera que no ha cumplido con el contrato.	<b>7</b>	<b>11</b>
<b>Z</b>	<b>(Suspense):</b> El Área no considera conveniente volver a trabajar con el proveedor.	<b>0</b>	<b>0</b>

Número de proveedores evaluados en cada categoría

## Auditorías



### Ambiental

- Aplicabilidad requisitos legales
- Identificación aspectos ambientales
- Manejo de Recursos
- Uso de productos
- Fin del ciclo de vida útil
- Salud y seguridad del cliente
- Consumo Responsable



### Social

- Salud y seguridad en el trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Gestión de carreras y formación
- Trabajo Infantil
- Discriminación



### Ética

- Implementación y socialización código de ética, manual, principios o equivalente.

En 2014 el desarrollo de los Aliados basó en la implementación y seguimiento de las acciones de mejora para el fortalecimiento de los procesos de Gestión de Recursos Humanos y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para consolidar lo anterior, se amplió el número de auditorías en sitio, logrando al finalizar el año un cubrimiento del 28% de aliados, es decir 68 empresas, con base en las cuales se identificaron y diseñaron los

planes correspondientes con el objetivo de alinear estos procesos tercerizados con la estrategia corporativa y promover el desarrollo sostenible de cara a la mejora de su productividad y el impacto en la atención a nuestros clientes.

**Como resultado del seguimiento al incumplimiento de sus obligaciones laborales se puso fin a la relación contractual con un aliado comercial.**



## Reconocimiento y clima

Construir una cultura de logro implica reconocer la labor bien hecha del día a día y de los éxitos de largo plazo. Por esto, en Telefónica Movistar hemos diseñado una herramienta de reconocimiento, "Actitud D", para que los líderes y colaboradores reconozcan los logros de sus equipos y compañeros de trabajo.

### Actitud :D - Programa de reconocimiento interno

**Reconocimiento Cotidiano** permite el reconocimiento entre personas, independientemente de su relación jerárquica, para exaltar los logros y actitudes positivas del día a día a través de la intranet corporativa.

# 2.792

reconocimientos  
cotidianos en 2014

**Reconocimiento Diferencial** es de mecanismo para que los líderes de equipo (Presidente, CEO, Directores, Gerentes y Jefes) visibilicen trimestralmente los aportes extraordinarios que los empleados hacen, resaltando a aquellas personas o equipos innovadores que rompen esquemas y barreras, se arriesgan a pensar el negocio de una forma diferente e impactan positivamente los resultados.

# 65

postulaciones

**Premio Movistar** se otorga a 12 personas anualmente y es el máximo reconocimiento que un empleado puede recibir. Consiste en un viaje internacional con todo incluido para el ganador y un acompañante.

### Medición de clima organizacional



#### Empleados

Durante el 2014 la empresa fue reconocida como la tercera mejor para trabajar en el país según el Great Place to Work Institute. Credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo fueron los aspectos evaluados para determinar nuestra posición.

Nuestra medición interna de clima refleja un 93,7 por ciento de favorabilidad.



#### Proveedores

Telefónica Movistar transfiere su modelo de clima a las empresas aliadas. Durante el 2014 la compañía acompañó en este proceso a 16 contratistas impactando a 4326, empleados con quienes se analizaron los resultados y se elaboraron los respectivos planes de acción.

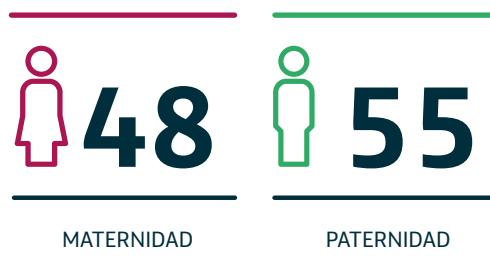
## Satisfacción Global de los contratistas o empresas

DESARROLLO COMERCIAL S.A.S.	91,52%
EMCOMUNITEL SAS	89,27%
EMSERTELBUEN S.A.S	92,92%
GESTIONES PROFESIONALES	69,31%
GRUPO CORPORATIVO EFICACIA	85,53%
ICOTEC S.A.S.	96,07%
INVERSIONES COOPSERVIMOS S.A. INCOOPSA	88,52%
TELEPLUS LTDA	89,66%
TGS OUTSOURCING SAS	96,38%
ZTE CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA	75,92%
INTEGRA 21	91,00%
LLAMAME COLOMBIA	91,70%
CENTRAL DE SERVICIOS MOVIL E.U	85,19%
RED INTEGRAL DE SERVICIOS	93,17%
ATENTO COLOMBIA	82,11%
TIAL	81,77%

# Balance y calidad de vida\_

## Derecho por maternidad y paternidad

103 de nuestros empleados ejercieron su derecho a licencia por maternidad o paternidad y el 100% de ellos se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su periodo.



## Advenio DayCare Corporativo

Telefónica Movistar trabajando en la iniciativa de "empresa familiarmente responsable" en 2014 adelantó una alianza con Advenio DayCare Corporativo, proveedor líder en el montaje de jardines infantiles y guarderías corporativas, ubicado en cercanías a la sede Morato. Este nuevo proyecto tiene como objetivo permitirle a los padres que trabajan lograr un equilibrio entre su desarrollo profesional y familiar.

Los servicios que ofrece DayCare son: Servicio educativo, cuidado, guarda, custodia, aseo y recreación del menor.

# 2014



## Beneficios en tiempo

UNO es el programa que agrupa todos los beneficios que la compañía otorga a nuestros más de 4.000 colaboradores. Con este plan se ha buscado fortalecer el buen clima organizacional, brindándole la capacidad a cada colaborador de programar algunos de tus beneficios de acuerdo a la realidad que cada uno vive.

Sabemos que pensar en el bienestar individual de cada uno de nuestros colaboradores, motivará su gestión para que de esta manera, trabajemos todos juntos por la consecución de los objetivos globales de la empresa.

**En el 2014, se recibieron 14.893 registros en la plataforma y fue utilizado por 3.547 de los empleados, cubriendo el 88,5% de la plantilla.**

## Movilidad sostenible

El Centro de Servicios Compartidos con apoyo de la Secretaría de Movilidad lanzó en 2014 el proyecto **Movilidad Ecológica** el cual consiste en ofrecer a los colaboradores bicicletas en préstamo en la sede principal, para los desplazamientos de medio día y tarde.

El proyecto impulsa el uso de las bicicletas por ser un medio de transporte ecológico, saludable y eficiente con el objetivo de mejorar la movilidad de los funcionarios.

Los beneficios de este proyecto son:

Incentiva y promueve el uso masivo de este medio de transporte limpio y eficiente.

Las cantidades de CO2 dejado de emitir durante el primer mes de la implementación fue de **449 Kg Co2.**

Se ha acondicionado un espacio óptimo para el estacionamiento de bicicletas, generando mayor comodidad para todos los usuarios.

Se brinda todo el equipo de seguridad al usuario de la bicicleta.

Mejora la Movilidad de los empleados, aportando a su calidad de vida



**Medio de transporte ecológico, saludable y eficiente**

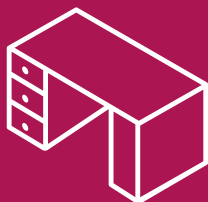
En 2014 se contó con 502 personas autorizadas, para realizar el ingreso con bicicleta propia.



# Seguridad y salud

La seguridad, salud y bienestar de los empleados constituyen en Telefónica una de nuestras principales líneas de actuación. Su implantación se realiza a través del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, que aplica tanto al Grupo como a las empresas que trabajan en sus procesos y servicios.

Número de accidentes de trabajo reportados durante los últimos 3 años:



**2012**

**35**

**2013**

**47**

**2014**

**46**

Datos suministrado por el Corporativo





Las causas de accidente de trabajo más comunes en la Compañía durante los últimos tres años han sido las siguientes:

Actos Inseguros	Condiciones Peligrosas	Factores Personales	Factores de Trabajo
Posición insegura	Superficies resbalosas de desplazamiento	Bajo tiempo de reacción	Identificación deficiente de los items que implican riesgo
Falta de atención a condiciones de piso o vecindades	Uso de ropa inadecuada o inapropiada	Capacidad de movilidad limitada	Evaluación deficiente de la condición conveniente para operar
No asegurar o advertir las condiciones de riesgo	Riesgo de tráfico	Aptitud mecánica deficiente	Comunicación inadecuada de los aspectos de seguridad y salud
Agarrar objetos de forma errada	Defecto en los agentes	Falta de habilidad	Programación o planificación insuficiente de trabajo.

## Auditorías

Se llevó a cabo la auditoría al Sistema de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (SGSSTA), realizada por el Consejo Colombiano de Seguridad en cumplimiento a los requisitos exigidos por la guía RUC (Registro uniforme de evaluación del SG-SST para contratistas). La calificación obtenida fue de **93 puntos sobre 100**. Esta puntuación permite que Telefónica, por octavo año consecutivo, demuestre su compromiso y buen desempeño en la Seguridad y Salud en el Trabajo de sus colaboradores, así como la responsabilidad con la conservación del medio ambiente.

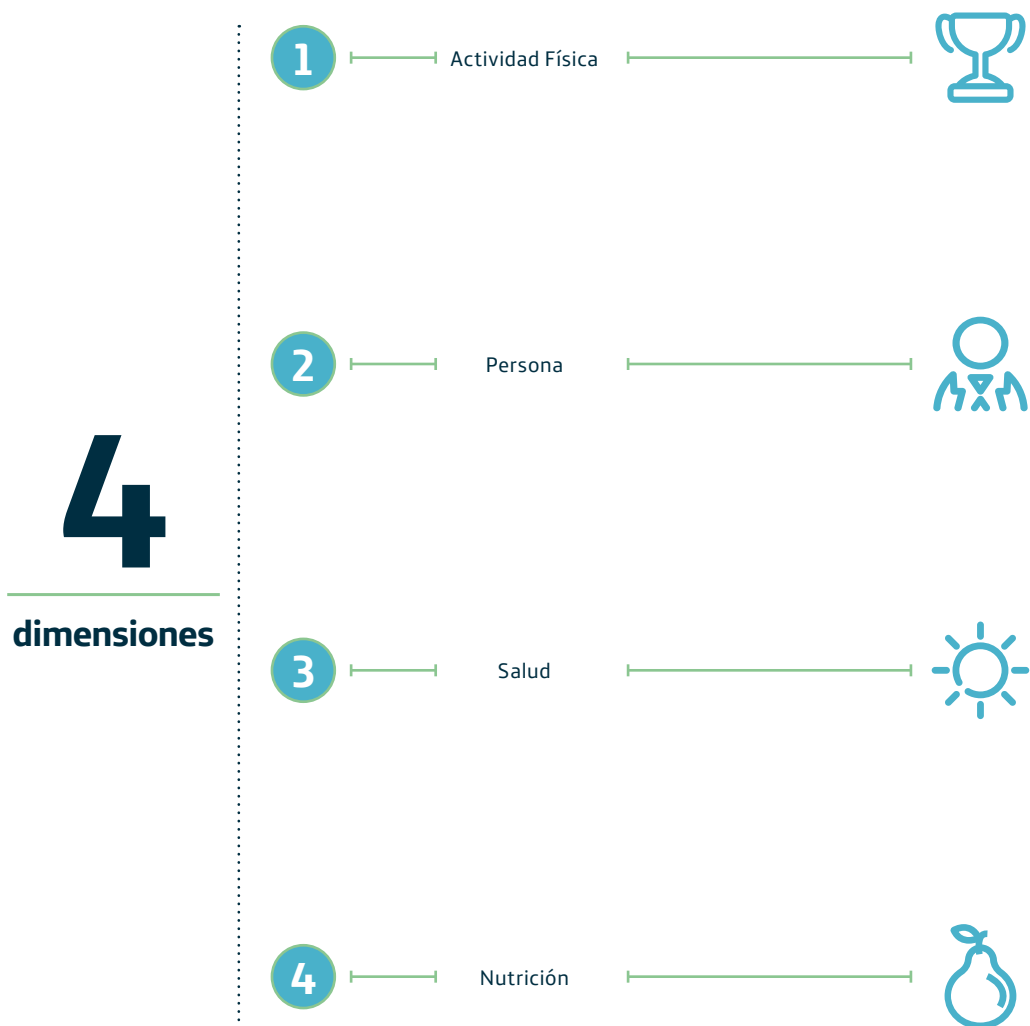
**93**  
puntos

En la auditoría SGSSTA



## Promoción de una vida saludable

Durante el 2014 se realizó el lanzamiento en Colombia de programa corporativo Feel Good, el cual busca el bienestar de los trabajadores mediante 4 dimensiones:



En 2014, en el programa se realizaron Pausas Activas en las sedes principales, capacitaciones sobre la importancia del consumo de agua, un circuito saludable a nivel nacional y donde se tuvo un espacio de market place para proveedores, todo en un solo ambiente, con el objetivo de ofrecer a los colaboradores actividades saludables enfocadas en promover la prevención

de las alteraciones osteomusculares y afecciones respiratorias, apuntando de la misma forma a promover el bienestar corporativo y hábitos saludables en lo que a estos temas se trata.

Estas actividades se realizaron a nivel nacional logrando una cobertura total de 3504 colaboradores.

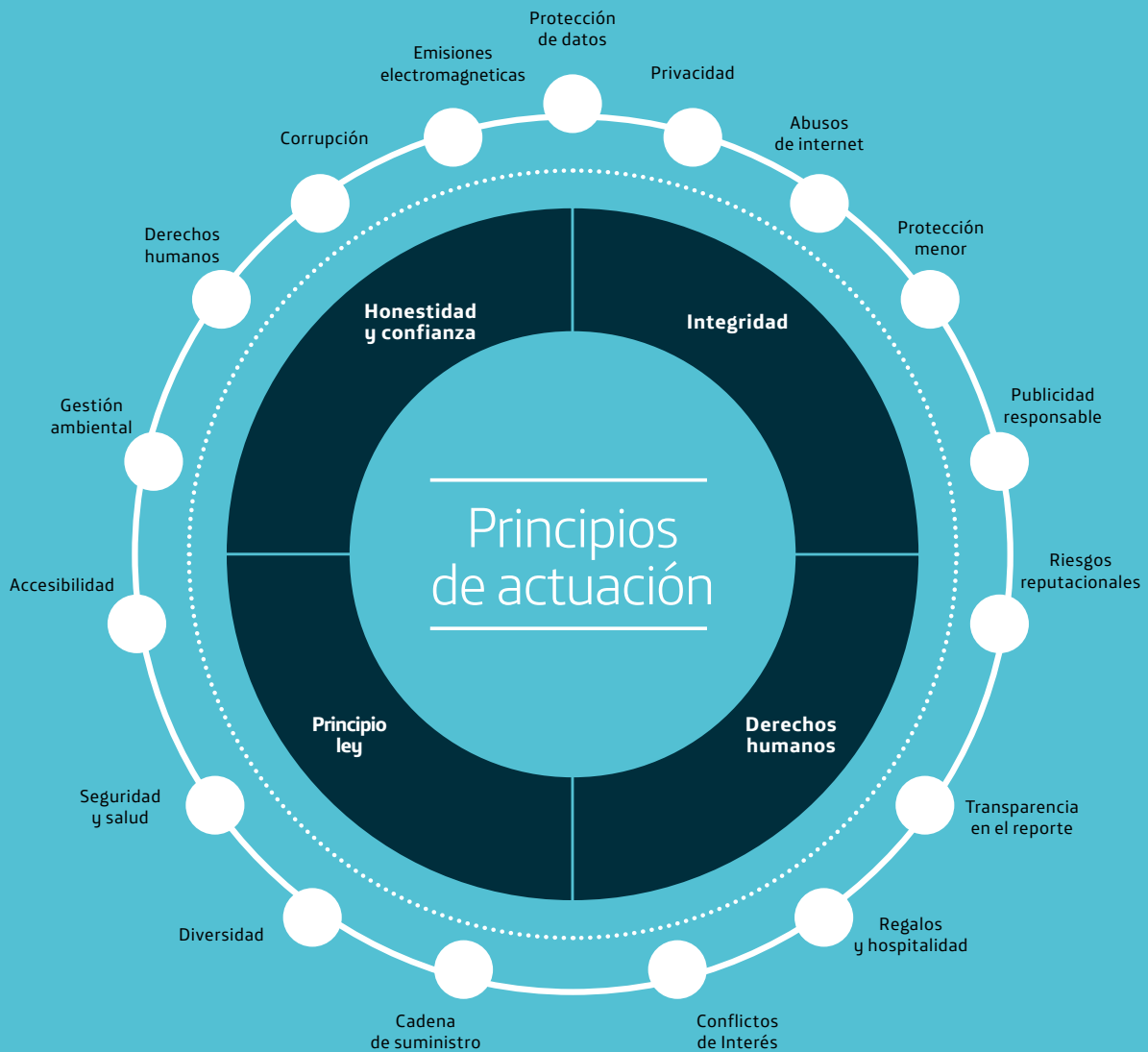
# Ética y Transparencia

## Código Ético

Para asegurar el cumplimiento de nuestro código ético, contamos con la Oficina de Principios de Actuación, integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Relaciones Institucionales. La Oficina trabaja en identificar e impulsar el desarrollo de las políticas necesarias para la adecuada aplicación

y cumplimiento de cada uno de los Principios, con objeto de mejorar nuestra forma de actuar en todas las actividades a las que hace referencia este código.

Para ello la Oficina incorpora en sus funciones la identificación y evaluación de los riesgos asociados a los Principios de Actuación.



● Principios Generales de Actuación

○ Líneas de acción de la Oficina Principios de Actuación

## Conflicto de intereses

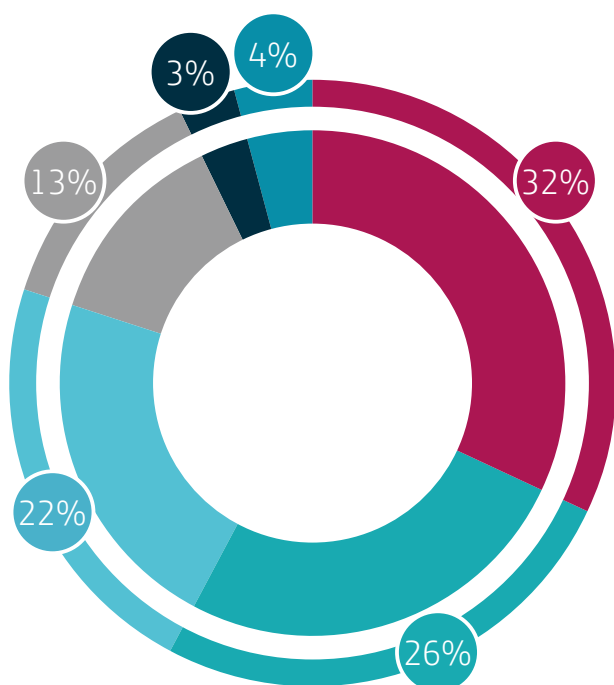
En cumplimiento de la política de Conflicto de Intereses, se lanzó la encuesta a los empleados para que reportaran y actualizaran sus posibles conflictos de intereses. En total, 508 empleados reportaron 581 posibles conflictos de intereses, de estos casos, el 100% tuvo un plan de acción.

581

posibles conflictos de intereses



### Tipos de posibles conflictos de intereses



- Interno
- Competencia
- Proveedor
- Participación accionaria
- Agentes comerciales
- Otros tipos

Dentro de los planes de acción se contempló la revisión de roles y/ procesos y celebrar un acuerdo de confidencialidad, entre otros.

## Canal de denuncias

La Oficina de Principios de Actuación a través del correo recibe las consultas y denuncias asociadas al cumplimiento o incumplimiento del código ético y sus políticas asociadas. Los colaboradores tienen acceso a estos canales a través de la intranet, sin embargo, también pueden hacer uso del canal que está disponible para los grupos de interés externos:



[conflictodeintereses.co@telefonica.com](mailto:conflictodeintereses.co@telefonica.com)

# Derechos Humanos

En materia de Debida Diligencia y Acción sin daño, Telefónica Colombia ha venido implementando desde hace más de siete años acciones para operar de manera atenta a los Derechos Humanos con el fin de identificar, prevenir y responder a los posibles casos de afectación a estos. Parte de estas acciones está en participar activamente como miembro de la iniciativa de **Guías Colombia**, con el compromiso de aportar temáticamente a la construcción de guías de autorregulación, implementarlas y rendir cuentas.



Guías Colombia es una iniciativa de Ideas para la Paz, multiactor compuesta por empresas, organizaciones de la sociedad civil, el gobierno colombiano y organizaciones internacionales, unidas con un propósito común: el de identificar y adoptar patrones claros para la conducta empresarial en escenarios complejos de cara a los DDHH. Telefónica Colombia es miembro de esta iniciativa y durante el 2014 participó en la construcción y publicación de las Guías de: i) Trabajo Decente y ii) Compra y Adquisición de Derechos sobre la Tierra y Derecho de Uso.

## Hitos en la gestión de Derechos Humanos

2009

- Diseño del Sistema de Gestión de Derechos Humanos de Telefónica Colombia.
- Análisis bidireccional de riesgos en DDHH Grupo Telefónica Colombia

2011

- Diagnóstico y plan de acción de gestión en DDHH de Telefónica Colombia

2012

- Análisis Global de Riesgos y Oportunidades (BSR)

2013

- Protocolo de relacionamiento con comunidades. Prevención y manejo de crisis (Trust).
- Compromiso Business for Peace

2014

- Curso virtual en DDHH para empleados
- Inicio implementación Guías (Trabajo Decente y Tierras)



8

Fortalecemos la  
confianza con  
nuestros clientes\_

## Conectamos a las personas y ofrecemos soluciones digitales para mejorar su calidad de vida

“ En Telefonica entendemos que el cliente debe estar en el centro de todas nuestras actuaciones y que la calidad en todos nuestros procesos es la base fundamental para lograr superar sus expectativas. Gracias a esta labor en 2014 el Índice de Satisfacción del Cliente se situó en 7,33. ”

**Luis Martin,**  
Director Comercial y Atención a Clientes

## CONTENIDO\_

- 1 Relación con el cliente
- 2 Confianza digital

### Información relevante para:



Clientes masivos



Clientes Pymes, Empresas y Corporaciones



Autoridades locales

En Telefónica Movistar seguimos trabajando en la construcción de relaciones más cercanas con nuestros clientes a partir de una experiencia única que va desde el aseguramiento de calidad de nuestra red, hasta un servicio de atención digital y diferencial.

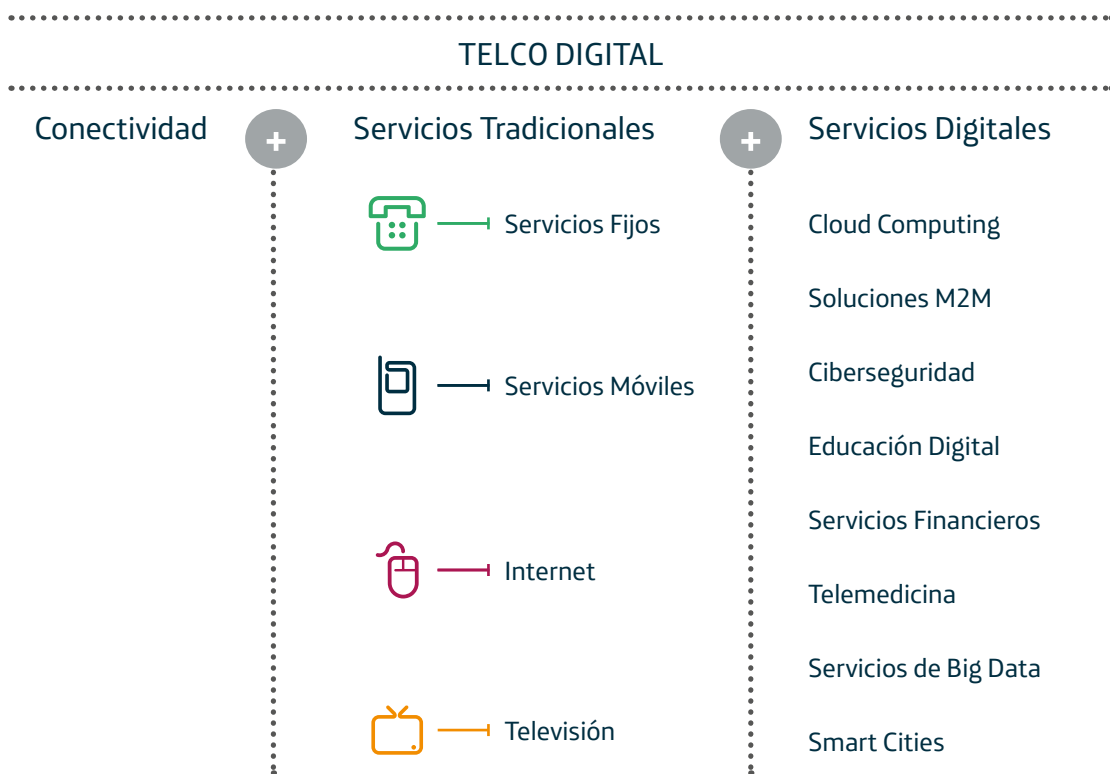
## Relación con el cliente\_





## Productos y servicios

En Telefónica Movistar buscamos que todos los clientes estén a la vanguardia, por ello, diseñamos productos y servicios digitales e innovadores que responden a sus necesidades y que les abre las puertas a la era digital.



### Hitos 2014



Primer operador en Colombia en lanzar un plan de voz ilimitado.



Oferta Prepago con el beneficio del Salvavidas Movistar con 120 segundos gratis a todo operador cada vez que al cliente se quede sin saldo.





Venta de celulares a cuotas a partir de la eliminación de las cláusulas de permanencia.




Lanzamiento al mercado de nuevos productos y servicios digitales como Parking Movistar, Ciberseguridad, Hosting Premium, Telemedicina e imágenes autodiagnósticas.


# Nuestros canales de atención

A través de nuevos e innovadores canales de atención trabajamos para mejorar la experiencia de los clientes con la marca.


Presenciales	Digitales	Líneas de atención	
		Desde el móvil 	Desde líneas fijas 
<p><b>84</b> Centros de Experiencia</p> <p><b>13</b> Tiendas Digitales</p>	APP Movistar CO	*611 Atención a clientes individuales	018000361111 ó 018000930930 Atención clientes individuales
	Mi Movistar	*611 Atención usuarios Empresas (Holding I y II)	018000940099 Atención Pymes
	Tienda en línea	#600 Atención a contactos autorizados Empresas (NIT)	018000910909 Atención Clientes Empresas
	Chat de servicio	#610 Consulta de saldos y consumo Pospago	018000360000 Portabilidad
	Redes sociales	#500 Roaming Internacional	190 información de indicadores nacionales
	Touch screen		198 información de indicadores internacionales
	*611# (USSD)		
	Asistente virtual		
	Tutoriales configuración de equipos		

## Canales presenciales

- 

**Centros de Experiencia**  
Con 84 Centros de Experiencia en todo el país Movistar continuó consolidando este canal con mecanismos de auto-atención para reducir los tiempos de espera y agilizar los procesos de quienes nos visitan.
- 

**Atención Virtual (Video Atención):** por medio de una pantalla los clientes pueden recibir asistencia a través de video de uno de nuestros asesores. Se gestionaron 64 mil solicitudes.
- 

**Smart Posters:** mediante un afiche con códigos QR se orienta y direcciona a los clientes hacia el sitio web para ingresar a Mi Movistar, descargar la aplicación Movistar CO, migrar a factura digital, configurar el celular, y acceder al catálogo de equipos.
- 

**76%** Satisfacción en Centros de Experiencia



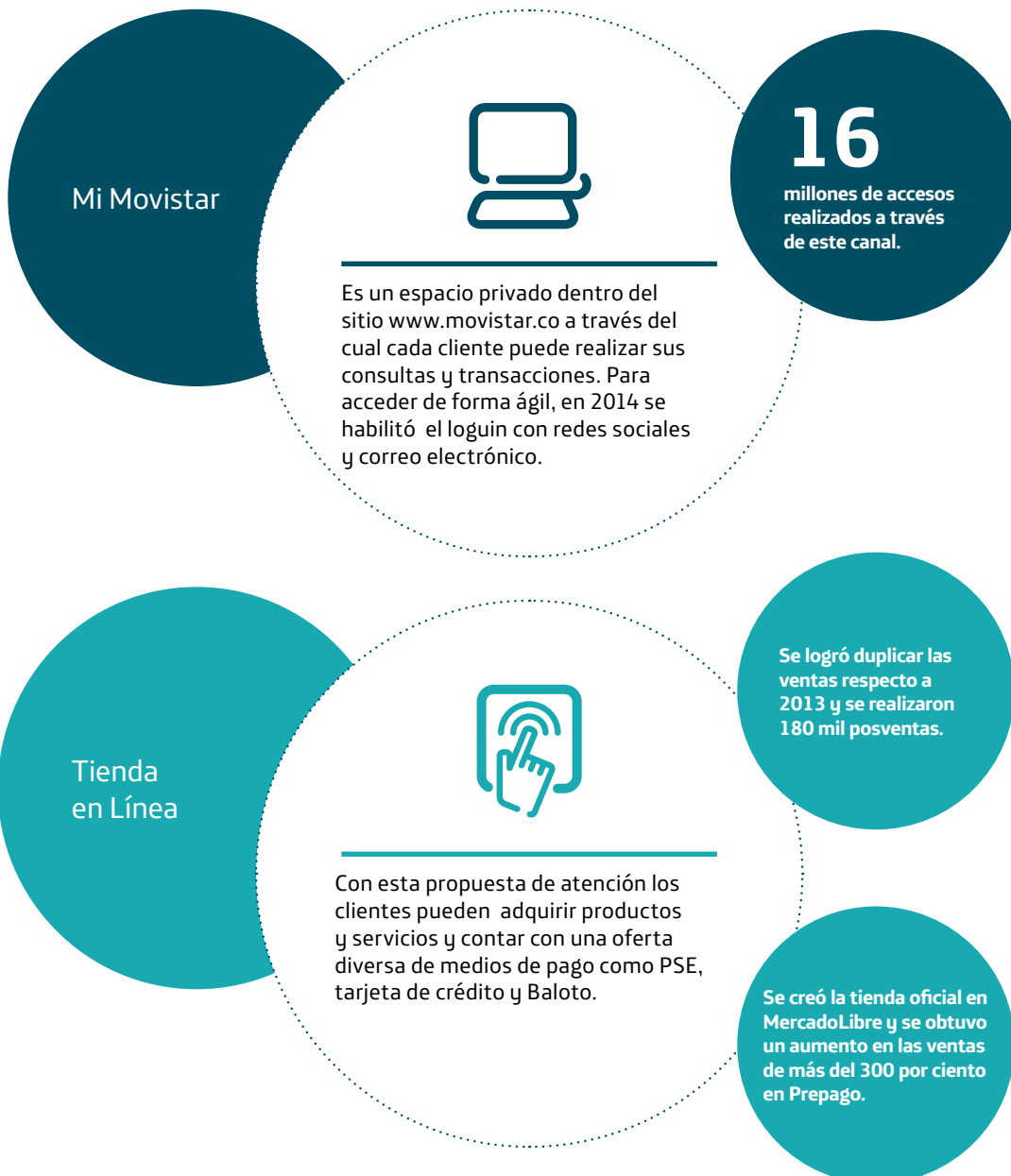
## Tiendas Digitales

Espacios físicos dotados de herramientas digitales de auto-atención donde los clientes pueden interactuar con lo mejor de la tecnología y vivir una experiencia innovadora con Movistar. En estos mismos sitios, los clientes tienen la posibilidad de interactuar con Agentes Comerciales.

**13**  
Tiendas Digitales

## Canales digitales

En 2014 las consultas y solicitudes de nuestros clientes a través de canales digitales representaron el 52% sobre el total de atenciones en la Compañía, demostrando la confianza de nuestros clientes en las nuevas tecnologías.



## Redes sociales

En el 2014 Movistar alcanzó un posicionamiento en el top 10 de marcas más importantes de Colombia en Facebook y Twitter según estudio de SocialBakers.

Nuestros perfiles en las redes sociales Facebook y Twitter incrementaron las atenciones digitales en 11 por ciento logrando resolver más de 95 mil casos únicos.

# TOP 10

de marcas más importantes de Colombia en Facebook y Twitter según estudio de SocialBakers.



Movistar es la tercera marca en esa red en Colombia y la primera del sector de telecomunicaciones.

En 2014 logró fortalecer la comunidad virtual alcanzando cerca de 1.7 millones de Fans y un ratio de interacción promedio de 6,3%.



47 millones de reproducciones entre videos tutoriales y campañas de la marca.

Aumentó el número de suscriptores pasando de 1.903 en 2013 a 3.608 en 2014.



En 2014 Movistar fue la marca número uno del sector de telecomunicaciones.

Más de 88 mil menciones, 250.412 seguidores y un promedio de interacción por mes de 3,27%



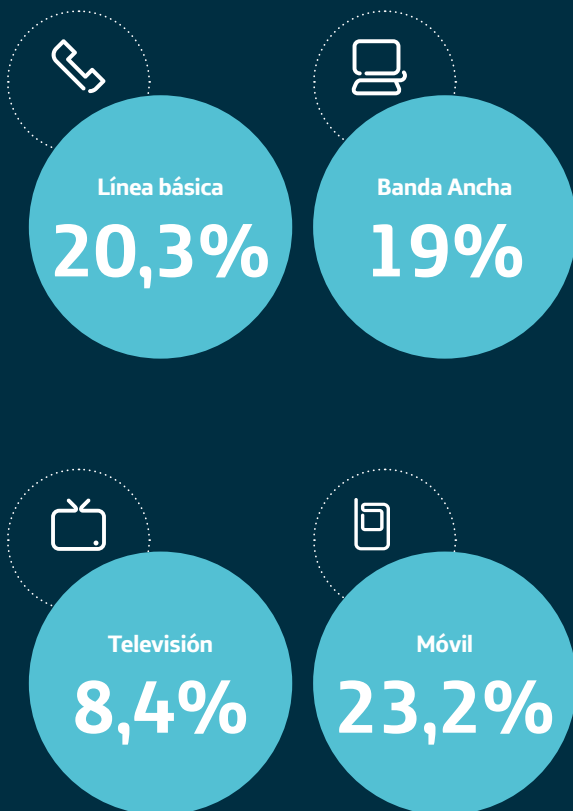
Con el objetivo de conocer la reputación de la Compañía en los medios digitales, en el segundo semestre de 2014 realizamos a través de la agencia de investigación de mercados Meridean Group estudios trimestrales utilizando el modelo de medición de reputación del Reputation Institute Reptrak.

Como parte de este análisis se identificó que las acciones generadas por Telefónica Movistar generaron un impacto positivo en las dimensiones de Innovación, Liderazgo y Ciudadanía.

## Ventas y actividad comercial

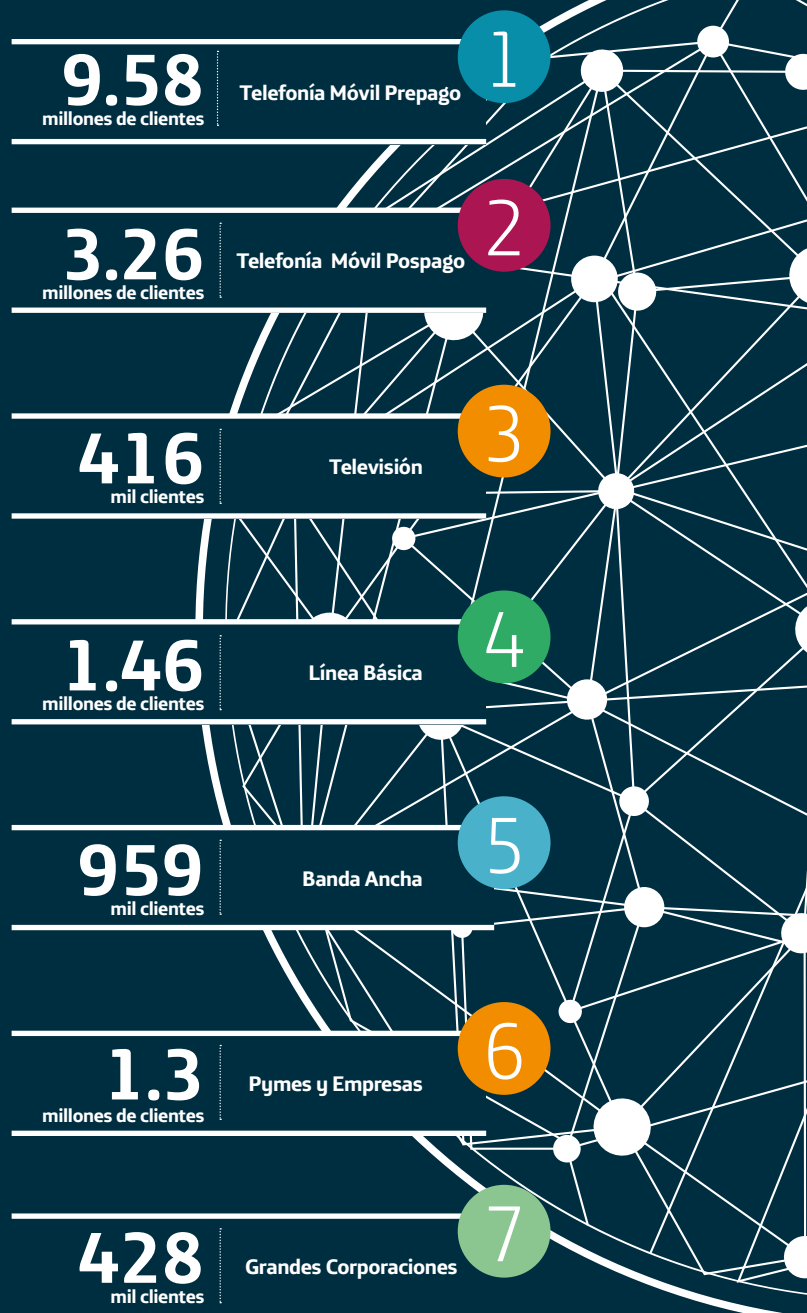
Gracias al proceso de diseño de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes al cierre de 2014 finalizamos con una planta de más de 15 millones de clientes que le generaron a la Compañía ingresos operacionales por 4,6 billones de pesos.

### Cuotas de mercado



La desagregación de los sectores que componen la economía digital, dificulta actualmente la medición de cuotas de mercado para los servicios digitales. En este sentido, la Fundación Telefónica, en colaboración con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), CAF –banco de desarrollo de América Latina -, el Centro de Estudios de Telecomunicaciones de América Latina (cet.la) iniciaron el estudio “El Ecosistema y la Economía Digital en América Latina”, con el propósito de contribuir a la comprensión de las transformaciones de la industria de las telecomunicaciones y de servicios basados en Internet. Raúl Katz, Profesor Adjunto en la División de Economía y Finanzas de la Escuela de Negocios de la Universidad de Columbia es el investigador líder del estudio, que será culminado y presentado en 2015.

### Nuestros clientes



Fuente: Inteligencia Comercial de la Compañía

## Instalación de productos

Con el objetivo de brindar el mejor servicio a nuestros clientes y en busca de la calidad permanente, trabajamos para que cuando un cliente adquiere uno de nuestros productos fijos, la instalación se realice de forma adecuada en un plazo de hasta 3 días.



## Facturación

### Digital y sostenible

Con la iniciativa Factura Digital buscamos incentivar que nuestros clientes pasen de la factura física a la digital y así mejorar los tiempos con que el cliente dispone de sus facturas, disminuir los reclamos por la no entrega de la misma, ahorrar costos de impresión y distribución, al tiempo que contribuimos con el medio ambiente.

Para la promoción del proyecto se desarrollaron campañas de comunicación en los Call Center, envío de SMS y correos dirigidos; así mismo, se han creado sinergias entre las áreas de Atención de Clientes y Comercial para que en todo el proceso de relacionamiento con los clientes se les invite a migrar a la factura digital. Al cierre de 2014, más de 2 millones de clientes ya eran parte de esta iniciativa.

**Clientes con factura digital por tipo de servicio:**

**Fijos** 

**465 mil**

**Móviles** 

**1,6 millones**



## Servicio al cliente

En 2014 el Índice de Satisfacción del Cliente de Telefónica Colombia se situó en 7,33 en una escala de 0 a 10. Las mejoras más representativas se lograron gracias al desarrollo de una estrategia de calidad que contempló 6 focos de trabajo: Voz Móvil, Prepago, Banda Ancha Fija, Atención Masivo, Datos Móviles y Atención a Empresas y Corporaciones gracias a los cuales se incrementó el nivel de satisfacción en el año en estos productos, contribuyendo así al cierre del GAP con el competidor de referencia.

A finales de 2014 desarrollamos con Dattis Consultores en Comunicación, un diagnóstico reputacional del sector de las Telecomunicaciones y Telefónica Movistar en Colombia, en el que les preguntamos a algunos de nuestros clientes corporativos cuál era su visión en 7 dimensiones que son las mismas que se analizan en el modelo de medición de reputación del Reputation Institute Reprtrak: Visión y Liderazgo, Desempeño Financiero, Oferta, Ciudadanía, Integridad, Entorno de trabajo e Innovación.

A partir de los resultados obtenidos se generará un proyecto que permita optimizar la gestión de la Compañía en su relacionamiento con los clientes.



## Cultura de servicio al cliente



Satisfacer a los clientes implica una motivación diaria de todos los colaboradores para garantizar una excelente relación con los clientes en el día a día y mantener una conciencia y actitud de servicio.

En este marco, en 2014 se desarrolló una estrategia de comunicación interna para el fortalecimiento de la cultura de servicio, denominada *Todo lo que hacemos deja huella en el cliente*. Se realizó un proceso de sensibilización para que los colaboradores reflexionaran sobre cómo nuestras acciones generan impacto en cada cliente y cómo mejorar la experiencia con Movistar.

En el ejercicio de gestión de desempeño 2014, se incorporó el índice de Satisfacción de Clientes, como indicador y meta compartida por el 100% de los empleados directos, bajo la premisa de que todos tenemos una responsabilidad directa sobre la satisfacción de los usuarios, aunque no todos desempeñen funciones de cara al cliente.

## Trabajamos para satisfacer a nuestros clientes

### Cambios a partir de la eliminación de las cláusulas de permanencia

Para ofrecer un mejor servicio, tras la eliminación de las cláusulas de permanencia de los servicios de móvil Pospago, Movistar implementó diversas iniciativas para mitigar el impacto de esta medida regulatoria y ofreció la posibilidad a los clientes de adquirir terminales a través de la modalidad venta a cuotas, pagos anticipados en los Centros de Experiencia y pagos con tarjeta de crédito en los Call Center.

Adicionalmente, se simplificó el proceso de servicio técnico postventa de terminales y se dio solución en primer contacto en el 90 por ciento de las incidencias. Este servicio se implementó en 26 Centros de Experiencia.



### Cero Multas

Con el objetivo de corregir los fallos en los procesos de atención de peticiones, quejas y recursos de nuestros clientes, Telefónica Colombia desarrolló el proyecto Cero Multas, gracias al cual se logró asegurar el 100% de las respuestas de segunda instancia y la calidad de las mismas.

Al final de año las mejoras se reflejaron en los indicadores de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), con una disminución del 95% de los recursos de reposición y una reducción del 98% de las multas impuestas a la Compañía.



### Reducción de tiempos de atención y menos consumo de papel

Con el Proyecto "Cero papel en Centros de Experiencia", Telefónica Movistar implementó una aplicación que permite generar procesos de venta digitales para clientes individuales móviles. Con esta iniciativa se ha reducido el tiempo de atención al cliente en 17 minutos y el consumo de papel.





## Fidelización



Como parte de la experiencia clientes se consolidó el proceso de fidelización logrando una reducción de más del 15 por ciento las intenciones de cancelación recibidas en los productos fijos y móviles y así se mejoró en 8 puntos porcentuales el indicador de retención respecto al año anterior.

---

## Confianza digital

### Protección de datos



En Telefónica Colombia hemos asumido el compromiso de garantizar la protección de los datos personales que nos han sido confiados por los accionistas, empleados, proveedores y usuarios. Para ello, la Compañía cuenta con una política para el Tratamiento de Datos Personales, la cual informa sobre los datos que se pueden recolectar, el uso que se hará de ellos, y los derechos que tienen los titulares para protegerlos, así como los canales para su ejercicio.

Este compromiso también se refleja en la conformación de una estructura administrativa que lo respalda, y en 2015 nuestra labor se enfocará en la adopción de los principios de responsabilidad demostrada que reforzarán la confianza que hemos logrado por parte de nuestros grupos de interés.

Telefónica Colombia participó a lo largo de 2014 en espacios como expositor y asistente en temas de Ciberseguridad y Protección de Datos (XVI Congreso Nacional e Internacional ANDESCO, Servicios Públicos, TIC y TV y en el II Congreso Internacional de Protección de Datos, organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio, con apoyo de Accountability Foundation).



## Protección de la niñez frente a las pantallas



La alta exposición de las personas a herramientas tecnológicas ha traído consigo nuevos retos para proteger la privacidad de los usuarios y la integridad de los menores de edad en la red; entendemos que somos un actor clave en este proceso y por ello desarrollamos iniciativas que nos ayuden en este propósito.

### Bloqueo de contenido por orden de las autoridades

En cumplimiento a las normas de protección de la dignidad infantil y en particular del Código de Conducta para el manejo y aprovechamiento de redes globales de información y la protección de los menores de edad contra la pornografía infantil, en 2014 se bloquearon 9.517 páginas de contenido ilegal por orden del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La división de Vigilancia y Control de Ministerio TIC realizó 2 auditorías para verificar el cumplimiento de la obligación de bloqueo y actualización del listado de URLs y como parte de los resultados se evidenció que algunas URLs por sus características no permitían el bloqueo de manera tradicional, por comportamientos ajenos a la responsabilidad de la Compañía. Resultado de estos hallazgos, se revisó el proceso de bloqueo y se incorporaron mejoras para minimizar los riesgos.

### Herramientas para la protección de las familias

Telefónica Movistar cuenta con productos de valor agregado que le facilita a las familias proteger los datos, ejercer su derecho a la privacidad y lograr que la experiencia de Internet sea más segura para todos.

En 2014 más de 280 mil\* clientes tuvieron en sus hogares alguno de estos servicios

#### Conexión Segura

ayuda a proteger todos los dispositivos que se conecten a Internet utilizando la conexión de internet fijo de Movistar.

#### Centro de Seguridad McAfee

les permite a los padres establecer reglas de navegación como horarios y bloqueo de páginas que puedan contener contenidos inapropiados.

**Tutor** es un servicio de mantenimiento y reparación de fallas informáticas del computador, así como de soporte en dudas relacionadas con el uso de Internet y del funcionamiento del computador.

\* Fuente: Inteligencia Comercial de la Compañía

## Te Protejo

En alianza con Red PaPaz, el Ministerio TIC, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Fundación Telefónica Colombia y el Foro de Generaciones Interactivas, y con el apoyo de la Policía Nacional y el INHOPE nace "Te Protejo" con el fin de proteger a los menores de 18 años en Colombia de los riesgos del mundo digital, frente a problemáticas que vulneran sus derechos.

Te Protejo es el primer canal de denuncia virtual y anónimo, en Colombia y Latinoamérica, a través del cual se puede reportar contenidos ilegales y/o que ponen en riesgo a los menores de 18 años, principalmente abuso y explotación sexual de la infancia y la adolescencia a través de Internet. También a través de esta herramienta se puede denunciar situaciones como ciberacoso, intimidación escolar, maltrato y abandono.

Te Protejo inició como un portal web donde se pueden realizar denuncias de contenido inapropiado en Internet. Posteriormente, Telefónica Movistar desarrolló una aplicación para equipos móviles inteligentes con el fin de promover un entorno digital sano y fortalecer los canales de denuncia sobre estas situaciones. Esta aplicación se puede descargar en las tiendas de aplicaciones de Apple, Android, BlackBerry y Windows Phone. De esta manera, Movistar pone las TIC al servicio de causas sociales, y en este caso en particular, con la App de Te Protejo, cualquier persona puede hacer sus denuncias en tiempo real y desde cualquier lugar. Durante 2014 se recibieron 6.452 denuncias a través de este canal, un 65 por ciento más que el año anterior.

**6.452**  
denuncias recibidas





9

# Fortalecimiento del Ecosistema Digital\_

## Apostamos por un modelo de crecimiento digital basado en el emprendimiento y la educación

“ El crecimiento sostenible de nuestro portafolio de servicios digitales y la transformación digital de otros sectores depende de la formación del capital humano en competencias digitales. Por eso invertimos en el desarrollo de capacidades locales para la innovación. ”

**Alfonso Gómez Palacio,**  
Presidente Ejecutivo Telefónica Colombia

## CONTENIDO\_

- 1 Crecimiento digital
- 2 Educación digital
- 3 Cultura Digital
- 4 Incidencia en política pública
- 5 Proyectos del Gobierno

### Información relevante para:



Sociedad



Clientes



Gremios



Empleados



Gobierno



Emprendedores



Medios de comunicación

# Crecimiento digital

En el 2014 la compañía consolidó su negocio digital para el mercado masivo y cerca de 4 millones de clientes disfrutaron de alguno de los nuevos productos y servicios en este campo: Centro de Seguridad, Web Filtering, Escudo Movistar; servicios financieros como los seguros de terminales, avance de saldo, cobro de aplicaciones en la factura del plan, micropagos; y aplicaciones como Napster, Evernote y Facebook SMS, entre otras.

La era digital en la que estamos inmersos ha traído consigo retos que requieren soluciones digitales que faciliten la labor de las empresas y mejoren la calidad de vida de las personas.

## Productos y servicios digitales

1



**M2M:** Las soluciones M2M o máquina a máquina permiten que los clientes automaticen de manera más fácil sus procesos de negocio y puedan acelerar su expansión con mayor productividad y menores costos. En 2014 vendimos soluciones que generaron ingresos de casi 19 mil millones de pesos\*.

2



**Seguridad Digital:** Los servicios de seguridad le permitieron a la Compañía el ingreso de más de 11 mil millones de pesos\*. Con este portafolio las empresas tienen acceso a servicios de seguridad de la información y de seguridad electrónica, como una asistencia integral, que garantiza la continuidad del negocio y la privacidad de los procesos, así como la integridad de los datos y de los activos físicos.

3



**Cloud:** A través de Cloud Computing los clientes tienen toda su información en la nube pueden acceder a ella desde cualquier lugar o dispositivo. Este servicio fue el que registró el mayor crecimiento de los productos y servicios digitales alcanzando 60 mil millones de pesos\*.

4



**Servicios Financieros:** El sueño de que los colombianos puedan realizar pagos a través de sus celulares es una realidad gracias a los servicios digitales Financieros de Movistar.

5



**E-Health:** A través del portafolio de E-health ayudamos a convertir el sector de la salud en un modelo más conectado y sostenible con servicios que generan eficiencias en la atención médica y mejorar la salud de las personas.

6



**Smart Cities:** Las ciudades del futuro serán más seguras, sostenibles, eficientes, cómodas e interactivas gracias a los productos que ofrece Telefónica Colombia.

\* Fuente: Inteligencia Comercial de la Compañía

## Fortalecimiento del ecosistema emprendedor

Durante el año 2014 Wayra Colombia se ratificó en el ecosistema del emprendimiento colombiano, como una de las aceleradoras líderes en el campo digital.



- ▶ En el año 2014 se realizó la cuarta convocatoria en la que se inscribieron 652 proyectos y se seleccionaron 9. Wayra ha invertido del 2011 al 2014 en 36 startups
- ▶ Durante el año 2014 se registraron inversiones de Fondos o Ángeles Inversionistas en proyectos acelerados por Wayra Colombia por valor superior a \$1.880.000.000.
- ▶ Los proyectos seleccionados recibieron más de 300 horas de capacitaciones y mentorías dirigidas a reforzar conocimientos, fortalecer sus planes de negocio y apoyar su internacionalización.
- ▶ Algunos de los proyectos recibieron subvenciones del Gobierno por una cifra cercana a 330 millones de pesos.
- ▶ Se entregaron más de \$700 millones de pesos como capital semilla
- ▶ Los proyectos acelerados en 2014 cerraron con una facturación en ventas por más de 150 millones de pesos mensuales y generaron 15 nuevos empleos.
- ▶ Se realizó el cuarto *DemoDay* Wayra Colombia donde se presentaron los proyectos acelerados ante la comunidad inversora y empresarial colombiana.
- ▶ Se realizó la segunda versión del evento *Colombia Startup & Investor Summit*, reuniendo a los mejores *Startups* colombianos con más de 100 inversionistas nacionales y extranjeros.

## Educación digital

### Miríada X

Es un proyecto que nace por iniciativa de Telefónica a través de Telefónica Educación Digital, con su plataforma *Massive Online Open Courses – MOOC* (Cursos online masivos en abierto) y de Universia, la mayor red de universidades de habla hispana y portuguesa promovida por Banco Santander.

A través de esta iniciativa se pone a disposición de los docentes de las universidades iberoamericanas que integran la red Universia, una plataforma en la que se puede crear e impartir MOOCs gratuitamente.

En 2014, se iniciaron 427.468 sesiones.

Telefónica Educación Digital

# Formación en competencias digitales

**Telefonica**

FUNDACIÓN

La Fundación Telefónica le apuesta a la educación, con el objetivo de desarrollar competencias, incentivar la innovación y mejorar la competitividad del país.

Se impartieron

**1.908.058**

horas de formación

**Niños, niñas y jóvenes que fueron formados:**

**27.327**

Niños y niñas que reciben formación

**23**

Jóvenes que reciben formación

**Beneficiarios de la formación de docentes:**

**27.922**

Niños y niñas beneficiarios de la formación de sus docentes en AFT

**7.751**

Niños y niñas beneficiarios de la formación de sus docentes en otras acciones

En 2014 se formaron 3.567 profesores de todo el país, en apropiación y uso pedagógico de las nuevas tecnologías y en innovación. Este proyecto tiene como objetivo principal contribuir a que los docentes logren la adquisición de competencias del siglo XXI a través de la formación, acompañamiento y experimentación con metodologías innovadoras, para que sean transferidas a niños, y jóvenes en diversos entornos educativos. Ver: Las top 100 innovaciones educativas.

## Generación de conocimiento

Se realizó la investigación *¿Cómo enseñan los maestros colombianos en el área de tecnología e informática?* – análisis de las propuestas del Premio compartir al Maestro. Esta presenta las preocupaciones de los maestros por sus prácticas de enseñanza, sus reflexiones y cuál es el impacto que han tenido las políticas y programas de calidad educativa y los procesos de formación docente en las prácticas de los maestros de las áreas de tecnología e informática, matemáticas, educación ética y valores, ciencias sociales y filosofía, y lengua castellana.





### Profesores formados:

1.214

Profesores que reciben formación en Aulas Fundación Telefónica

337

Profesores que reciben formación en otros proyectos (no AFT)

2.016

Profesores que asisten a otras sesiones educativas

### Adultos formados:

56.934

Adultos que reciben formación en el marco de trabajo infantil

212

Adultos que reciben formación en otros proyectos

230

Voluntarios participantes en formación

### Innovación + Educación = Desarrollo (I+E=D)

Connect Bogotá Región, Empresarios por la Educación y la Fundación Telefónica emprendieron un proyecto para definir y presentar una serie de propuestas a los candidatos presidenciales en donde la educación y la innovación estuvieron en el centro del debate y de los retos del país para hacer del sector educativo un sector

innovador por excelencia. Es así como crearon el evento Innovación + Educación = Desarrollo, donde se tuvo como fin la construcción colectiva de la forma ideal de promover un sistema de innovación en el sector educativo que permita aportar soluciones sostenibles para impactar en la calidad de la educación en Colombia.



620

participantes presenciales



387

retos



41

retos de educar para innovar



52

retos de innovar para educar

# Cultura Digital

## Millennials

Telefónica realizó una encuesta a más de 6.700 jóvenes entre 18 y 30 años en 18 países de tres regiones, incluyendo preguntas acerca de su visión del futuro, motivaciones y relación con su entorno, entre otros temas.

Los resultados de esta encuesta arrojaron que en Colombia lo siguiente:



▶ El 24% de los jóvenes de la generación del milenio son líderes, el 91% de ellos están satisfechos con su vida y el 89% de los encuestados están interesados en trabajar en el extranjero.

▶ La encuesta dejó ver además que para formar su visión de vida, los *Millennials* en Colombia están influenciados principalmente por su familia, escuela y amigos.

▶ En el tema de emprendimiento, el 68% de los encuestados cree que en Colombia hay oportunidades para convertirse en emprendedor y 76% considera que puede hacer la diferencia a nivel local y el 56% de ellos cree que puede hacer diferencia al nivel global.

▶ El 28% de los *Millennials* colombianos cree que los avances tecnológicos pueden generar un impacto positivo en la vida de las personas con discapacidad.

▶ La encuesta también indagó acerca de sus países y en Colombia, el 86% de los encuestados aseguró que los mejores días están por venir. El 78% dice que Colombia será el principal motor de crecimiento para la economía de la región en los próximos diez años, pero ven con preocupación la corrupción y la falta de educación de calidad.

## Foros Telefónica

Los Foros Telefónica, nacieron como un aporte de la Compañía a la sociedad con el fin de crear espacios de reflexión y análisis alrededor del uso de las nuevas tecnologías, poniendo de manifiesto tanto los riesgos como las oportunidades que de éstas se derivan. Los Foros se constituyen como escenarios de debate y conocimiento que tienen como fin generar Cultura Digital; no obstante, el gran diferencial de esta iniciativa es que se construyen de manera colectiva con todos aquellos grupos que tienen un interés, general o particular, en aprender a convivir con las tecnologías para relacionarse, comunicarse, informarse o interactuar.

Esta iniciativa surgió como producto de un análisis profundo de las expectativas de las personas en cuanto al rol que debía jugar Telefónica para generar valor en el nuevo escenario digital. Ya han pasado cuatro años donde hemos podido hablar de empresas digitales, redes sociales, entretenimiento, periodismo digital, entre otros.

En 2014 se realizó la cuarta versión de los Foros con el nombre "+TIC+VIDA", donde continuamos trabajando en alianza con Min TIC. En este ciclo de foros hablamos de cómo las nuevas soluciones digitales facilitan, impactan y/o modifican la vida de las personas.

25

de Septiembre

## Educación y Trabajo

Generó una reflexión alrededor de las nuevas soluciones tecnológicas que se han desarrollado de actividades laborales, que han mejorado la calidad de vida de las personas.

## Casos presentados:

- Incubated
- Nubelo
- usetime.co
- Mejorando.la

21

de Octubre

## Salud, participación ciudadana y confianza digital

Con el propósito de comprender las nuevas formas de acceder a los servicios que le ofrece la ciudad a través de las nuevas tecnologías y el interés que tienen los ciudadanos en conocer cómo Internet puede ser abierto y seguro para todos.

## Presentación de:

- Felipe Mejía Medina - Consultor en Salud Pública
- Incubando Salud
- Eleven Paths
- Jose Alejandro Bermudez Durana - Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales
- Ana Isabel Palacios - Diseñadora gráfica
- Mauricio Solano - Gobierno Abierto

19

de Noviembre

## Millennials: El nuevo ciudadano digital

Mostrar cómo los jóvenes protagonizan el desarrollo y la transformación de la sociedad y las tendencias que movilizan este cambio.

## Casos presentados:

- Daniel Buriticá - RECOJO
- Santiago Pineda - Start-Bull
- Ilana Milkes - World Tech Makers
- Gonzalo Valderrama



# Incidencia en política pública

El Manifiesto Digital es un documento creado por el Grupo Telefónica que destaca los retos del futuro de Internet y propone una serie de recomendaciones a los hacedores de política pública para propiciar el crecimiento sostenible de la economía digital.

1



## Fortalezcamos la Confianza Digital

a través de una experiencia de Internet segura capacitando a los ciudadanos para que tengan el control de sus datos personales.

2



## Hagamos realidad la portabilidad de la vida digital

para que los consumidores puedan usar sus datos, información y aplicaciones de forma independiente al dispositivo o plataforma en uso.

3



## Abramos las App Stores, los SSOO móviles y otras plataformas digitales

para ampliar la libertad de los usuarios, su capacidad de elección y la competencia.

4



## Promovamos la interoperabilidad de aplicaciones

de Internet y servicios de comunicación y mensajería para mejorar la experiencia del usuario y favorecer la competencia.

5



## Incrementemos la transparencia

de las condiciones de uso de los servicios de Internet y la diferenciación entre publicidad e información en los resultados de las búsquedas online.

6



## Transformemos los modelos educativos,

los procesos de aprendizaje y la enseñanza mediante la adopción de tecnologías digitales y servicios basados en recursos y estándares abiertos.

7



## Fomentemos modelos de Innovación Abierta y Estándares Abiertos

y evitemos que medidas injustificadas para proteger la propiedad intelectual restrinjan los procesos de innovación en la Economía Digital.

8



## Desarrollemos un marco regulatorio justo

estableciendo las mismas reglas para los mismos servicios digitales, una regulación inteligente basada en políticas orientadas a resultados y un sistema de supervisión caso a caso.

9



## Hagamos posible un Internet accesible para todos

estableciendo condiciones adecuadas para la inversión privada en infraestructuras de banda ancha.

10



## Adaptemos la Gobernanza de Internet al nuevo contexto global

siguiendo sus principios fundacionales e incluyendo en igualdad de condiciones a todas las partes interesadas.

# Proyectos del Gobierno

## Hogares Digitales:

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad, diseñó el proyecto "Hogares Digitales" como una de las estrategias del plan Vive Digital para acortar la brecha digital del país. El objetivo del proyecto es que más hogares colombianos de menores ingresos tengan la posibilidad de conectarse a la autopista de la información a tarifas sociales, apoyando así el desarrollo de las regiones. De esta forma desde noviembre de 2012 y hasta finales del 2015

**Movistar mantendrá en operación cerca de 28.000 accesos de banda ancha en hogares estrato 1 y 2 distribuidos en 38 localidades del país.**



## Subsidios a la Banda Ancha Fija:

El programa de subsidios a la banda ancha fija se creó con el fin de apalancar el crecimiento de conexiones a internet en estratos 1 y 2 durante el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2014. El apoyo consistió en que parte de la tarifa de banda ancha de estrato 1 y 2, VIS y VISP y parte del valor de los computadores fue subsidiada por el Gobierno Nacional.

**Se otorgaron \$37.537 millones en subsidios a la banda ancha en la base de clientes de estratos 1 y 2.**



## Obligaciones de Hacer:

Como parte de las obligaciones de hacer derivadas de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, por el permiso para uso del espectro en la banda de 1900 MHz otorgado hasta el año 2021 para brindar cobertura móvil terrestre 3G, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP **conectó 192 instituciones educativas y 36 localidades en todo el país.**

Así mismo, a través de la resolución 449 del 11 de marzo de 2013, y en virtud del cumplimiento como parte de las *Obligaciones de hacer* para el disfrute de la banda adquirida sobre el espectro

4G, debemos comercializar **119.263 tabletas a personal docente**, directivos y estudiantes en instituciones públicas de estratos 1 y 2 y colegios.

Este proyecto se acompaña de jornadas de sensibilización, donde se les explica a los beneficiarios el correcto uso de Internet, el manejo y cuidados de la tableta, así como información de interés asociada a las **más de 30 aplicaciones educativas precargadas** en el dispositivo.



En 2014 se comercializaron **más de 90.000 tabletas por medio del canal masivo**



10

Acción social

## Vamos más allá de la gestión responsable de los riesgos y oportunidades de nuestra cadena de valor

“ La articulación interinstitucional nos ha permitido descubrir nuevas oportunidades de contribuir a la agenda de desarrollo del país y poner al servicio de los colombianos nuestra experiencia, conocimiento y capacidad de movilización de personas hacia un fin común ”

**Fabián A. Hernández R.,**

Director Relaciones Institucionales, Fundación y Regulación

## CONTENIDO\_

- 1 Voluntariado Corporativo
- 2 Erradicación del trabajo Infantil
- 3 Empresa y paz

### Información relevante para:



Sociedad



Empleados



Comunidades



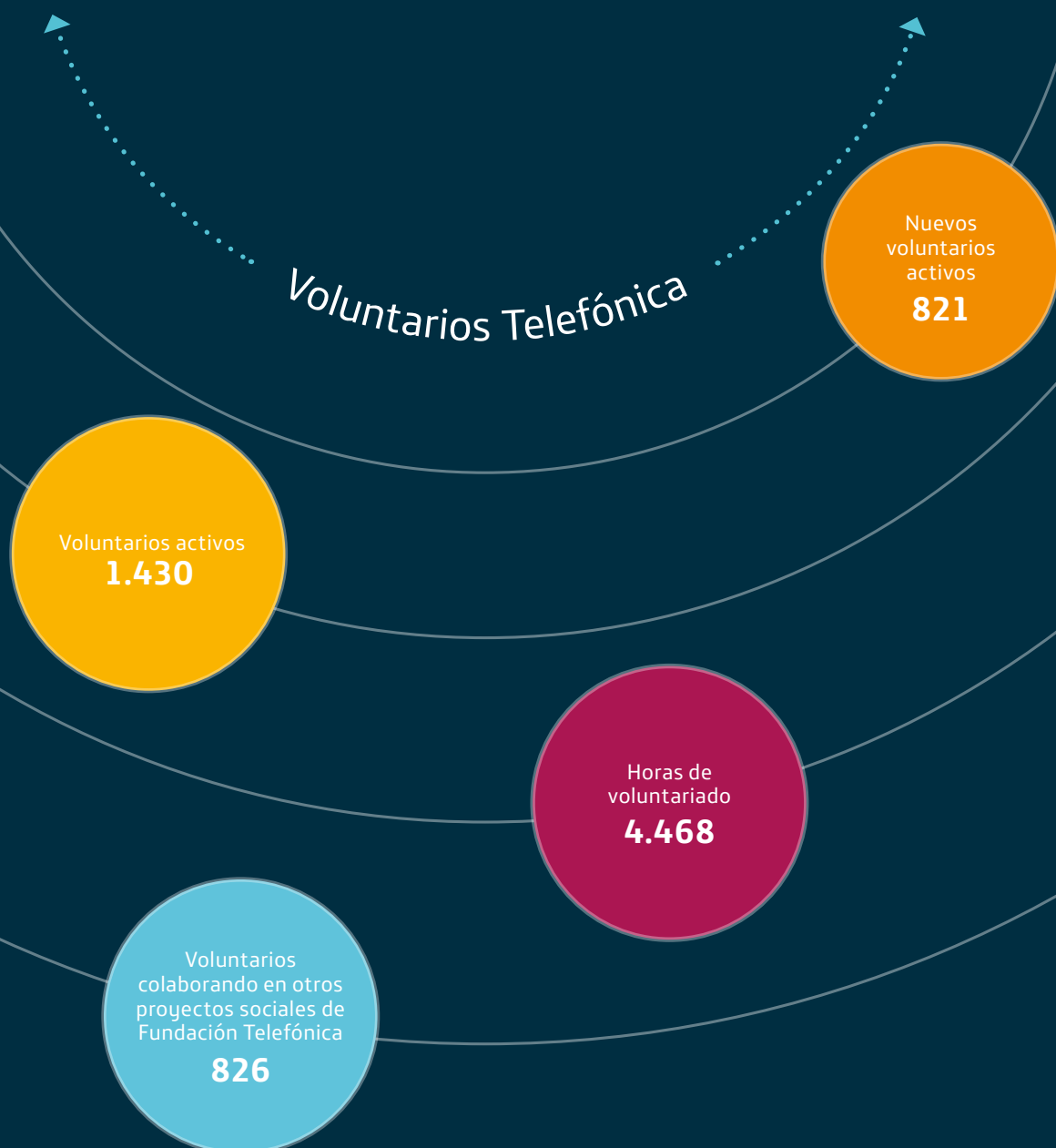
Empresas



Aliados

# Voluntariado corporativo

A través del programa de voluntariado se canaliza la acción solidaria de los empleados de Telefónica. Desde hace más de 10 años, los voluntarios han respaldado con su tiempo y recursos, proyectos y actividades socio-culturales en pro de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad.





## El Día Internacional del Voluntario Telefónica



En el mes de octubre, la compañía, a través de la Fundación Telefónica, movilizó 300 voluntarios en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Medellín y Montería, logrando un impacto de cerca de 945 beneficiarios, quienes aprendieron a manejar la herramienta del Servicio Público de Empleo para generar oportunidades de desarrollo que mejoren sus condiciones de vida y sus oportunidades de búsqueda de trabajo. Así mismo, en la Cátedra de Paz, a través de tres pilares: el perdón, la reconciliación y el respeto, se pretendió apoyar a las instituciones educativas para que construyan su ruta de paz incentivándolas a dialogar y reflexionar alrededor de la cultura y el desarrollo sostenible.

## Campaña de Navidad



En alianza con la Fundación Bavaria y la Agencia Colombiana para la Reintegración, y con el apoyo de Pazicleta nos propusimos entregar 500 bicicletas en las zonas rurales de Arauca, Boyacá, Guaviare y Putumayo, para que niños y niñas de estas poblaciones pudieran acortar sus tiempos de desplazamiento entre su casa y su Institución Educativa. Esta campaña logró además de donaciones de bicicletas, un recaudo superior a los \$16 millones.



## Erradicación del trabajo infantil

Tras más de 10 años de trabajo y resultados probados en materia de erradicación de trabajo infantil, 2014 representó un año de consolidación de la experiencia de Fundación Telefónica acumulada en esta década. Se inició de una transición hacia una nueva fase

de mayor articulación con las instituciones de gobierno y de transferencia de ese conocimiento generado a través del modelo de intervención directa que en Colombia, ha logrado atender más de 49.000 niños, niñas y adolescentes a través de un gran equipo de organizaciones de sociedad civil en más de 50 municipios.

## Red Colombia contra el trabajo infantil

El 2 de diciembre se cristalizó el más ambicioso objetivo que Fundación Telefónica y el Ministerio del Trabajo se trazaron mediante un memorando de entendimiento en el cual se acordó aunar esfuerzos para articular la acción del sector privado en el marco de la política pública.

Fundación Telefónica y la Red local del Pacto Global impulsaron la propuesta del

Ministerio del Trabajo de acoger el modelo de Red ecuatoriano y propiciaron los espacios de trabajo para la construcción conjunta de los compromisos e indicadores que las empresas adoptarían como miembros fundadores de la red.

De esta manera, las empresas fundadoras propusimos y acordamos de manera voluntaria:

1

Participar activamente en la Red.

2

Identificar y gestionar los riesgos e impactos del trabajo infantil y promover el respeto de los derechos de los niños, niñas y los(as) adolescentes, al interior de la empresa y en la cadena de suministro.

3

Cumplir la normativa legal nacional y los convenios internacionales para prevenir y erradicar toda forma de trabajo infantil, y promover el respeto de los derechos de los niños, niñas y los(as) adolescentes, al interior de las empresas, en la cadena de suministro y el área de influencia.

4

Sensibilizar y capacitar periódicamente a los colaboradores directos e indirectos acerca del compromiso de prevenir y erradicar todo tipo de trabajo infantil, al interior de la empresa y en la cadena de suministro.

5

Promover una cultura de cero tolerancia al trabajo infantil en las áreas de influencia.

6

Comunicar la implementación de estos compromisos y planes de acción a los grupos de interés.

Con la creación de la *Red Colombia* contra el *trabajo infantil*, liderada desde el Ministerio de Trabajo, la mesa empresarial de trabajo sobre Trabajo infantil que había sido creada en el marco de la Red local del Pacto Global evoluciona y se transforma en una iniciativa multi-actor. En esta nueva Red, Telefónica Movistar, hace

parte del comité técnico junto con el Ministerio de Trabajo, la Red Local del Pacto Global, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, la Organización Internacional del Trabajo - OIT y Pacific Exploration Production. Adicionalmente, Telefónica Movistar participa en el comité de comunicaciones.

## Transferencia de conocimiento

El modelo de intervención directa (Proniño), el conocimiento generado a través de investigaciones y estudios, así como las herramientas para la movilización de empresas y de ciudadanos que durante este tiempo se han desarrollado, se han puesto a disposición

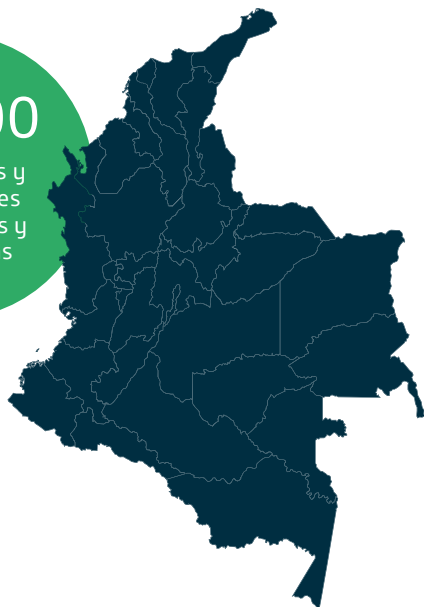
del Ministerio de trabajo, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, de las 10 organizaciones sin ánimo de lucro que han operado el programa de Fundación Telefónica y de las empresas adheridas a la Red Colombia contra el trabajo infantil.

### Intervención directa

\*A través de nuestra red de organizaciones aliadas hemos atendido en Colombia a más de 49.000 niños, niñas y adolescentes trabajadores y sus familias, logrando reducir horas de trabajo infantil, promoviendo su permanencia en el sistema escolar. En 2014 se atendieron 27.327.

49.000

niños, niñas y adolescentes trabajadores y sus familias



En 2014, se realizó también la transferencia del modelo de intervención al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para lograr la articulación con el programa *Generaciones con Bienestar* y así, crear acciones sistemáticas, regulares y escalables que permitan a nuevos actores implementarlo, difundirlo y potenciarlo con la garantía de éxito.

### Generación de conocimiento

Desde el año 2011, Fundación Telefónica interesada en profundizar en el fenómeno del trabajo infantil desarrolló con el apoyo de la Fundación ECSIM - Centro de Investigaciones en Economía Sistémica y la Universidad del Rosario, una agenda de investigación sobre los determinantes del trabajo infantil, sus efectos en el bienestar y las percepciones y actitudes del niño, niña y sus padres frente al fenómeno. **Este trabajo se suma al de múltiples organizaciones que buscan generar espacios de reflexión para entender a fondo la condición del trabajador infantil**, y la racionalidad que hay tras la decisión de un hogar de vincular a sus miembros más jóvenes al mercado laboral.

En estas investigaciones fue posible concluir que si bien las restricciones de ingreso son fundamentales en la explicación del trabajo infantil, debe hacerse hincapié en la educación de los padres, la pobreza desde una perspectiva multidimensional y el embarazo adolescente como otros elementos clave; además de las características, condiciones y dinámicas de relación en las familias de la niñez trabajadora.

Herramientas  
para la  
movilización de  
actores:

**Movilización  
ciudadana:**

En el marco de la Ley 1098 de 2006, se abrió un canal de denuncia para el reporte de violaciones del internet que afecten la seguridad de los menores de 18 años frente a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como es el caso del trabajo infantil, denominado "Te protejo". Esta iniciativa se realizó en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el ICBF, el

Foro de Generaciones Interactivas, Red Papaz y Fundación Telefónica. En 2014 se actualizó la aplicación con las siguientes mejoras: formulario con la información pertinente para que las autoridades investiguen la denuncia, tiene un sistema avanzado que permite la creación de informes que facilitan la gestión de las denuncias, así mismo, cambió su diseño y usabilidad.



A través de la aplicación **Te Protejo** se recibieron **6.452** denuncias en 2014, de las cuales el **15%** se refieren a casos de maltrato infantil, abandono y trabajo infantil.

### Movilización de empresas:

En 2014 se continuó socializando la plataforma Aquí Estoy y Actúo para que las empresas realicen sin costo su propio diagnóstico de riesgos de trabajo infantil en su cadena de suministro a través de la plataforma digital [www.yodigoaqui estoy.com](http://www.yodigoaqui estoy.com) cuyo modelo algorítmico permite que según las respuestas dadas por la empresa, se genere un plan de acción personalizado para cada organización según su propio nivel de avance.

Esta herramienta se puso a disposición de las empresas, teniendo en cuenta que el

compromiso No. 2 de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil es: "Identificar y gestionar los riesgos e impactos del trabajo infantil y promover el respeto de los derechos de los niños, niñas y los (as) adolescentes, al interior de la empresa y en la cadena de suministro".

A cierre de 2014: 106 empresas se han registrado en 11 países, de las cuales 57 han realizado su autodiagnóstico sobre el riesgo de trabajo infantil en su cadena de valor.

## Empresa y Paz

### Las empresas podemos jugar un papel primordial en la construcción de una nueva cultura de paz en Colombia.

Telefónica Movistar, junto a otras 30 organizaciones del sector privado, académico, gremios y fundaciones, asumió el reto de trabajar por la paz. Desde 2013 se comprometió con el Pacto Global de Naciones Unidas como una 'Empresa para la Paz' lo cual significa para nosotros:

**Reiterar nuestro compromiso** con los 10 principios del Pacto Global en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.

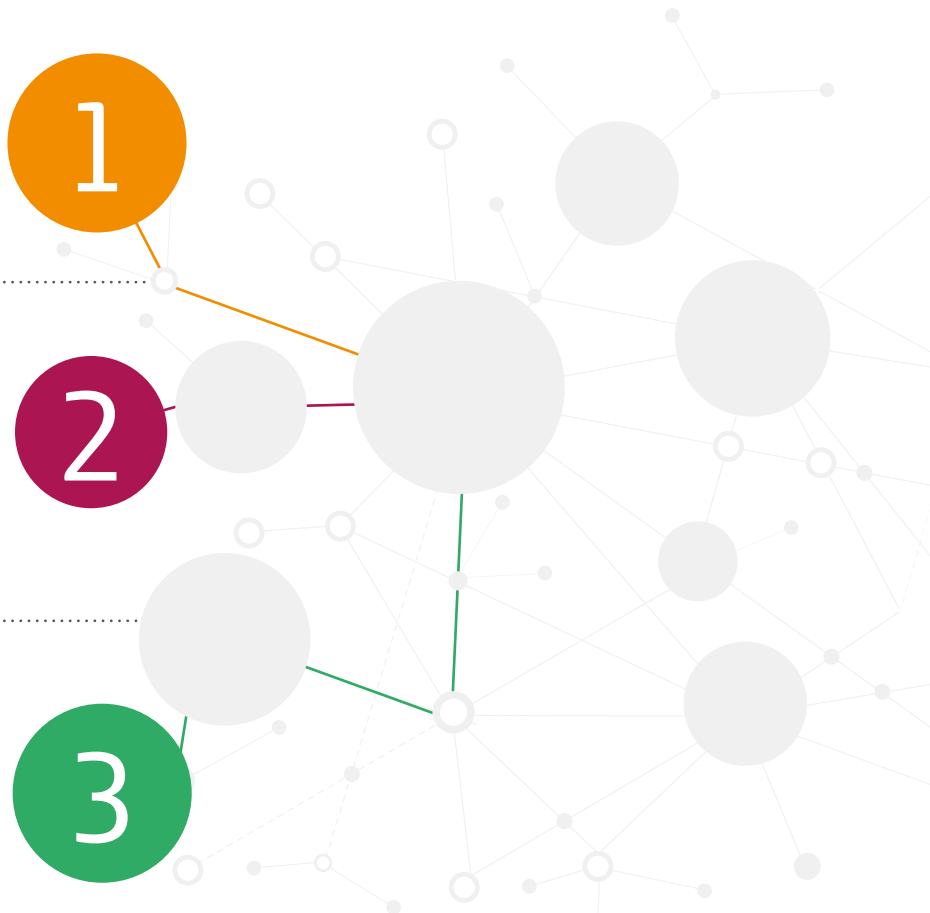
**Emprender y participar** en escenarios de diálogo, proyectos e iniciativas conjuntas con otras empresas, el Estado, la academia y la sociedad civil para motivar la innovación social para la paz.

**Comunicar anualmente** las acciones y progreso en el camino a la construcción de paz a través del ejercicio de rendición de cuentas.

1

2

3



.....

Conscientes de que podemos tener una incidencia positiva en el desarrollo de una cultura de paz a través de nuestros colaboradores, de la tecnología y de la adopción de ésta para la creación de valor social, en el año 2014, Telefónica Movistar propició y/ participó en algunas iniciativas y creó nuevas alianzas:

.....

## Foro “Propuestas para una economía de postconflicto”

---

En el marco de la agenda de foros organizados por la **Asociación para el Progreso de la Dirección – APD**, se convocó a un espacio de diálogo entre autoridades, empresas y academia sobre los costos y el rol de las empresas en el Post-Conflicto.

Telefónica participó en el diálogo acerca de cómo se pueden fomentar proyectos sociales sostenibles y potenciar el poder de las TIC en los procesos de construcción de paz y emprendimientos sociales. A través de este escenario ratificamos que las telecomunicaciones juegan un papel fundamental en la seguridad de los ciudadanos, la reconciliación, la construcción de confianza público-privada y el impulso a la innovación social para la paz.

## Educación empresarial para la paz

---

Se emprendió un esquema de colaboración con el Instituto de altos estudios Europeos -IAEE- con el objetivo desarrollar un plan de formación sobre el rol de la empresa en la construcción de paz y gestión del postconflicto.

1

2

# 3

## PeaceStartup

Desde julio del 2014 se empezó a consolidar una Gran Alianza Para la Paz, ésta bajo un esquema de colaboración multisectorial que promovió el Primer ciclo **PeaceStartup** en Colombia.

**PeaceStartup** es una iniciativa de las empresas Value4Chain de Colombia y Business & Human Rights de España, que cuenta con el apoyo estratégico de Telefónica-Movistar, Wayra, USAID, OIM, PeaceNexus, PNUD y la Cámara de Comercio de Bogotá. Esta iniciativa está basada en un modelo de co-innovación, en el que se invita a emprendedores a participar solucionando retos de paz.

Este ciclo comprende tres fases, de las cuales, la primera se realizó en el año 2014.



Selección de retos de paz: con los aliados se define los retos que los emprendedores digitales deben solucionar a través de las TIC.



El evento "PeaceStartup Experience": los equipos solucionadores deben participar en una maratón de trabajo de tres días y dos noches, con mentorías especializadas.



Acompañamiento a la solución: las soluciones seleccionadas recibirán capacitación específica y tendrán un período de acompañamiento para llevar la solución al mercado y hacerla sostenible.



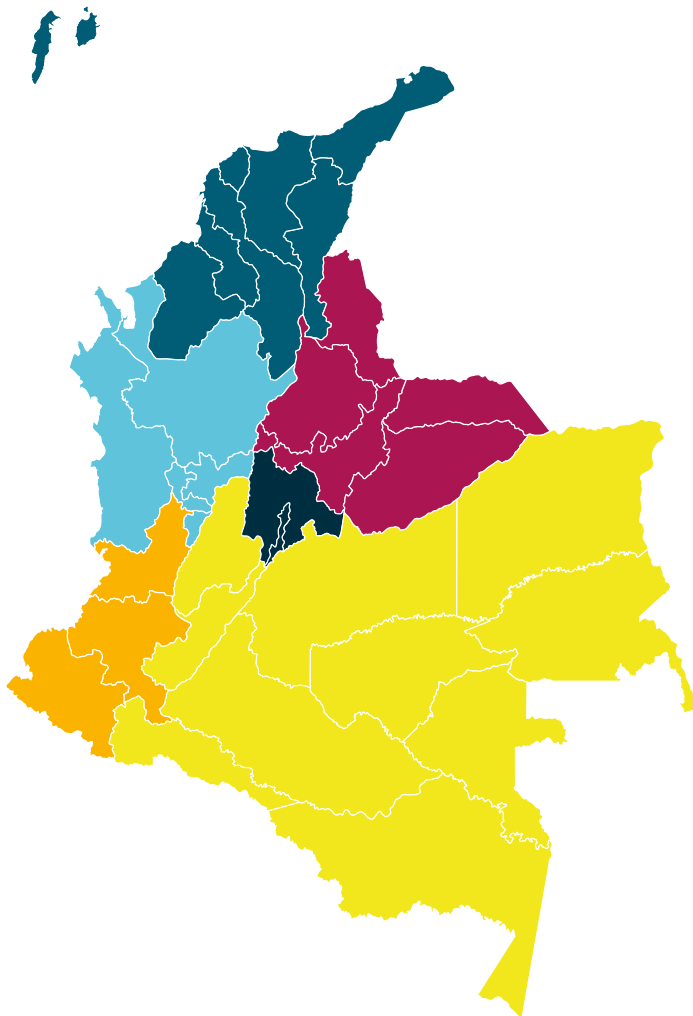
11

Gestión regional\_



# En Telefónica Movistar estamos organizados para atender a los colombianos en 6 grupos de departamentos:

Con nuestra presencia en todo el territorio nacional, contribuimos al progreso de las personas y de las instituciones, mejorando su calidad de vida, productividad y sostenibilidad.



## Región Caribe

Atlántico  
Bolívar  
Cesar  
Córdoba  
La Guajira  
Magdalena  
San Andrés  
Sucre



## Región Noroccidente

Antioquia  
Caldas  
Chocó  
Risaralda  
Quindío



## Región Nororiental

Arauca  
Boyacá  
Casanare  
Santander  
Norte de Santander



## Región Centro

Bogotá  
Cundinamarca



## Región Suroccidente

Cauca  
Nariño  
Valle del Cauca



## Región Suroriental

Amazonas  
Caquetá  
Guainía  
Guaviare  
Huila  
Meta  
Putumayo  
Tolima  
Vaupés  
Vichada

# Región Caribe

“Está demostrado que las telecomunicaciones son una herramienta para el desarrollo de los territorios. Al ser un operador convergente y contar con un portafolio diferencial de servicios digitales, estamos en mejor capacidad para dar solución a las necesidades de comunicación y entretenimiento de nuestros coterráneos y para impulsar el desarrollo comercial, turístico y social de nuestra región”.

**Ximena Alexandra Mora Méndez**  
Gerente Regional Caribe



## Medalla Puerta de Oro de Colombia otorgada a Fundación Telefónica

El fenómeno de “La Niña” 2010-2011 generó el peor desastre natural en la historia de Colombia. El aumento significativo de lluvias incrementó el nivel de los ríos causando múltiples inundaciones en varios departamentos, siendo el Atlántico uno de los más afectados en el país.

Durante este suceso, la educación fue uno de los sectores más impactados: 2.277 sedes de enseñanza tuvieron daños en su infraestructura perjudicando de manera directa a más de 550.000 niños, niñas y adolescentes, y 433 sedes educativas tuvieron que ser usadas como albergues. Fue este el caso de Santa Lucía, un municipio ubicado al sur del Atlántico, en el que 2.000 niños y niñas se vieron afectados por las inundaciones de sus colegios.

Conscientes de que la educación es un pilar fundamental para el desarrollo, se estableció una alianza entre el Ministerio de Educación Nacional, el Fondo de Adaptación, la Gobernación del Atlántico, la Fundación Argos y la Fundación Telefónica para reconstruir la institución educativa Santa Lucía, buscando beneficiar a cerca de 1.130 alumnos. Esta Institución Educativa cuenta actualmente con dos Aulas Digitales que Fundación Telefónica entregó para implementar su modelo de apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a estudiantes y profesores.

Es así, como Fundación Telefónica fue galardonada en noviembre de 2014 con el máximo reconocimiento que da la Gobernación del Atlántico, la condecoración “Medalla Puerta de Oro de Colombia”, por la alianza público-privada que permitió la reconstrucción de esta institución educativa, en el municipio de Santa Lucía, Atlántico.

---

“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son esenciales para los procesos de aprendizaje en la actualidad, es por esto que en Fundación Telefónica trabajamos por implementar un modelo de apropiación pedagógica de TIC con los docentes”.

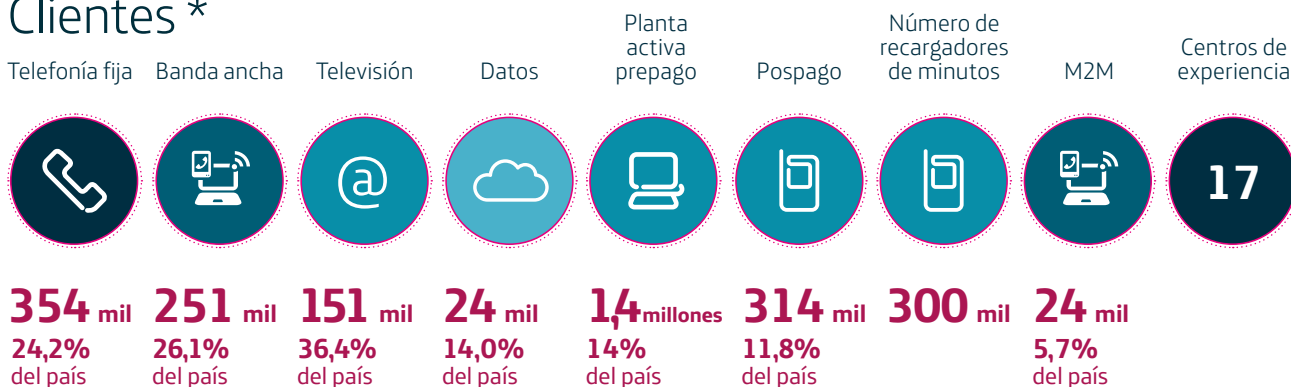
María Jimena Durán, Directora de Relaciones Institucionales y Fundación Telefónica Colombia.

---



# Movistar en la Región Caribe

## Cientes \*



## Infraestructura

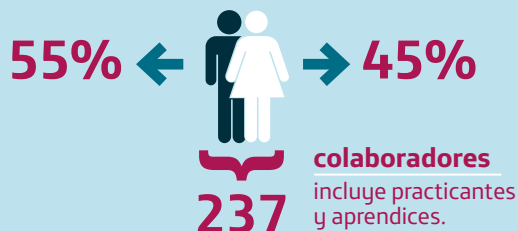
**\$1,96 billones** Inversión entre el 2006 y el 2014

Esta inversión comprende el desarrollo la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas de la región, así como el fortalecimiento de nuestras plataformas de atención a los clientes.



## Talento

### Trabajamos por la equidad



**18** agentes comerciales

### Educación y erradicación de Trabajo Infantil

**5.409** niños y niñas beneficiados | **23** instituciones educativas | **8** Centros de atención



#### Aliados

- Corporación Juntos Construyendo Futuro - CJCF
- Fundación para el Desarrollo Integral de la Mujer y la Niñez - FUNDIMUR

### Acción social Voluntarios Telefónica

Programa gestionado a través de Fundación Telefónica

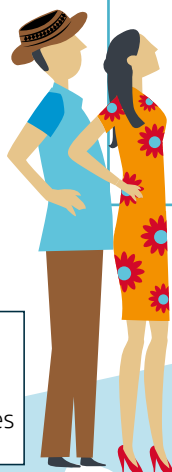
**195** voluntarios en la región



**803** horas donadas

## Satisfacción

Índice de Satisfacción de Clientes - ISC: **7,81**



Atlántico

La Guajira

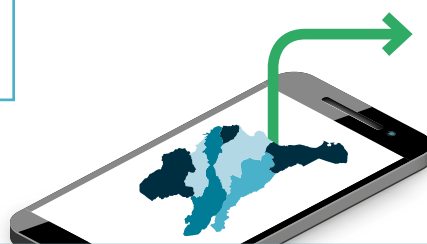
Magdalena

Cesar

Sucre

Córdoba

Bolívar



## Ecosistema digital

### Hogares digitales

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad, diseñó este proyecto como una de las estrategias del plan Vive Digital para acortar la brecha digital del país. Desde noviembre de 2012 y hasta finales del 2015, Movistar mantendrá en operación cerca de **28.000 accesos de banda ancha** en hogares estrato 1 y 2 distribuidos en 38 localidades del país. Para la **Región Caribe: 10.936 accesos en 12 localidades.**

### Subsidios a la Banda Ancha Fija

Para apalancar el crecimiento de conexiones a internet en estratos 1 y 2 durante el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2014, Movistar aplicó subsidios a las tarifas a su base de clientes de estrato 1 y 2 por un total de **\$76.688 millones** durante la vigencia del programa, creciendo en 55% la cobertura de beneficiarios, al pasar de 318 mil clientes en el año 2012 a 492 mil clientes al cierre de 2014. **En Caribe el subsidio en 2014 fue de \$10.481 millones beneficiando a 120.150 clientes.**

### Obligaciones de hacer

Como parte de las obligaciones de hacer derivadas de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, por el permiso para uso del espectro en la banda de 1900 MHz otorgado hasta el año 2021 para brindar cobertura móvil terrestre 3G, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP conectó 192 instituciones educativas y 36 localidades en todo el país. **En Caribe: 54 Instituciones Educativas y 5 localidades.**

### Emprendimiento

A través de Wayra, la aceleradora de emprendimiento del Grupo Telefónica, se ha invertido entre 2011 y 2014:

**\$179,2 millones** en **2 proyectos**, uno en Barranquilla y otro en Valledupar.

### Educación digital

**615** docentes formados en TIC

## Gestión ambiental



Recolectamos

**6.926** unidades de RAEE, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos de teléfonos móviles de clientes

Con un peso neto de **183** kilogramos

### Factura digital

Cientes servicios fijos

**130 mil** (28%)

Cientes servicios móviles

**200 mil** (12,8%)



# Región Noroccidente

“En Noroccidente somos conscientes de que el reto que tenemos va más allá del cumplimiento de nuestros indicadores financieros, debemos trabajar desde nuestro sector por la transformación positiva y responsable de las comunidades en donde estamos presentes, a través de la innovación y la tecnología”.

**Juan Fernando Molina**  
Gerente Regional Noroccidente



## Caso exitoso de empleo inclusivo en Chocó

“El gran reto del posconflicto es la inclusión de personas y territorios tradicionalmente excluidos de las dinámicas de crecimiento en Colombia. Proyectos como el *Call Center* de Quibdó nos inspiran a generar grandes transformaciones sociales desde las empresas, a través de estrategias de competitividad inclusiva”.

Isabella Barrios Morales,

Gerente de Arquitectura Social Estratégica ANDI

En abril del 2013 inauguramos oficialmente el primer *Call Center* de Atento y Movistar en Quibdó. Esta alianza tuvo como objetivo unir esfuerzos para la generación de empleo y oportunidades económicas para la población afrodescendiente de la región. Esto fue posible gracias a una alianza intersectorial con la Cámara de Procesos Tercerizados/BPO&IT de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), la Alcaldía Distrital de Quibdó, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), y el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través del programa para Afrodescendientes e Indígenas ACDI/VOCA, quien asumió el 25% de los salarios durante el primer año y medio.

En 2014 el *Contact Center* contó con un equipo de 80 personas incluyendo agentes, supervisores, analistas de calidad, formadores, personas de apoyo técnico y un jefe de operaciones quienes garantizaron la atención a nuestros clientes.

Si 2013 fue el año de instalación del *Contact Center*, 2014 podría resumirse como el año de la consolidación y de la autosostenibilidad, donde el equipo se esforzó por llegar a los niveles requeridos como aliado de Movistar y así mismo, Atento pudo asumir el 100% del costo operativo del proyecto, sin la contrapartida de los otros aliados.

Un ejemplo de progreso profesional es Jhon Freddy Tapias, quien ha tenido un proceso de desarrollo en el *Contact Center* gracias a su desempeño y contribución a esta iniciativa. John, a los 4 meses de haber sido contratado, fue ascendido a supervisor y a finales del 2014 fue encargado como jefe de operaciones del *Contact Center*.

El programa de formación y vinculación laboral para afrodescendientes es una iniciativa sin precedentes. Por un lado, demuestra que en Chocó hay oportunidades para los negocios y la inversión, siempre que haya articulación y una visión compartida de todos los actores en el territorio. Por otro, aporta al desarrollo de los empleados, a la calidad de vida de sus familias y al mejoramiento económico de la región.

“Para nosotros es un orgullo y una responsabilidad ser el primer *Contact Center* de la ciudad. También queremos seguir reforzando nuestro compromiso con el país como generadores de empleo y sobre la base de nuestro compromiso de diversidad e inclusión”.

Alberto Castañeda,  
Director País  
de Atento Colombia.



# Movistar en la Región Noroccidente

## Clientes \*



## Infraestructura

**\$828 mil millones** Inversión entre el 2006 y el 2014

Esta inversión comprende el desarrollo la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas de la región, así como el fortalecimiento de nuestras plataformas de atención a los clientes.



### Trabajamos por la equidad

50% ← → 50%



**329** colaboradores incluye practicantes y aprendices.



**17** agentes comerciales

Talento

### Educación y erradicación de Trabajo Infantil

**2.938** niños y niñas beneficiados | **60** instituciones educativas | **9** Centros de atención



#### Aliados

- Corporación Juntos Construyendo Futuro - CJCF
- Universidad del Quindío

### Acción social Voluntarios Telefónica

Programa gestionado a través de Fundación Telefónica

**112** voluntarios en la región

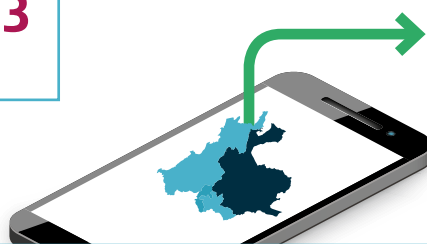


**211** horas donadas



## Satisfacción

Índice de Satisfacción de Clientes - ISC: **7,63**



## Ecosistema digital

### Hogares digitales

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad, diseñó este proyecto como una de las estrategias del plan Vive Digital para acortar la brecha digital del país. Desde noviembre de 2012 y hasta finales del 2015, Movistar mantendrá en operación cerca de **28.000 accesos de banda ancha** en hogares estrato 1 y 2 distribuidos en 38 localidades del país. Para la **Región Noroccidente: 1460 accesos en 6 localidades.**

### Subsidios a la Banda Ancha Fija

Para apalancar el crecimiento de conexiones a internet en estratos 1 y 2 durante el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2014, Movistar aplicó subsidios a las tarifas a su base de clientes de estrato 1 y 2 por un total de **\$76.688 millones** durante la vigencia del programa, creciendo en 55% la cobertura de beneficiarios, al pasar de 318 mil clientes en el año 2012 a 492 mil clientes al cierre de 2014. **En Noroccidente el subsidio en 2014 fue de 2.399 millones beneficiando a 28.727 clientes.**

### Obligaciones de hacer

Como parte de las obligaciones de hacer derivadas de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, por el permiso para uso del espectro en la banda de 1900 MHz otorgado hasta el año 2021 para brindar cobertura móvil terrestre 3G, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP conectó 192 instituciones educativas y 36 localidades en todo el país. **En Noroccidente 69 Instituciones Educativas y 10 localidades.**

### Emprendimiento

A través de Wayra, la aceleradora de emprendimiento del Grupo Telefónica, se ha invertido entre 2011 y 2014:

**\$523 millones** en **5 proyectos**, en Medellín, Pereira y Manizales.

### Educación digital

**725** docentes formados en TIC

## Gestión ambiental



Recolectamos

**3.123** unidades de RAEE, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos de teléfonos móviles de clientes

Con un peso neto de **145,76** kilogramos

### Factura digital

Cientes servicios fijos

**25,8 mil** (5,55%)

Cientes servicios móviles

**150,1 mil** (9,63%)



# Región Nororiente

“El compromiso de nuestro equipo de trabajo regional no es solo con el desempeño del negocio; también con impulsar indicadores sociales de los territorios donde trabajamos, generando cambios positivos en nuestro entorno y potenciando las telecomunicaciones como un factor clave del desarrollo de todos los actores y sectores”.

**Jesús Daza**

Gerente Regional Nororiente (E)



## De PASOS al Club Élite de Movistar

“El proyecto *Padres Socialmente Sostenibles* transformó mi vida, hoy tengo estabilidad laboral y económica. Además, me siento orgullosa de formar parte del Club Élite, siendo una de las mejores vendedoras de Movistar”.

–Helenise Alarcón

Helenise Alarcón es una de las madres que participó en el programa Padres Socialmente Sostenibles, PASOS, y que hoy hace parte de nuestra fuerza de ventas. Este proyecto de inclusión laboral tiene como propósito contribuir a la generación de ingresos de las familias beneficiarias de Fundación Telefónica.

Ella se ha destacado por estar siempre entre los tres mejores vendedores de nuestros aliados. En el año 2014 alcanzó el reconocimiento más alto en estos dos años: ser la ganadora del Club Élite. Este cambio personal se ve reflejado en el desarrollo de su núcleo familiar: pasó de ser una vendedora informal de pasteles a ser una de las mejores asesoras comerciales del canal de ventas puerta a puerta de Telefónica Movistar Cúcuta.

Sus hijos ya no hacen parte de los beneficiarios de los programas de Fundación Telefónica, pues gracias a que asumió el reto de PASOS, y con la ayuda del Voluntariado Corporativo de Telefónica, consiguió transformar su entorno familiar.

En 2015, nuevos padres y madres, beneficiarios de Fundación Telefónica, tendrán la oportunidad de vincularse a esta iniciativa.

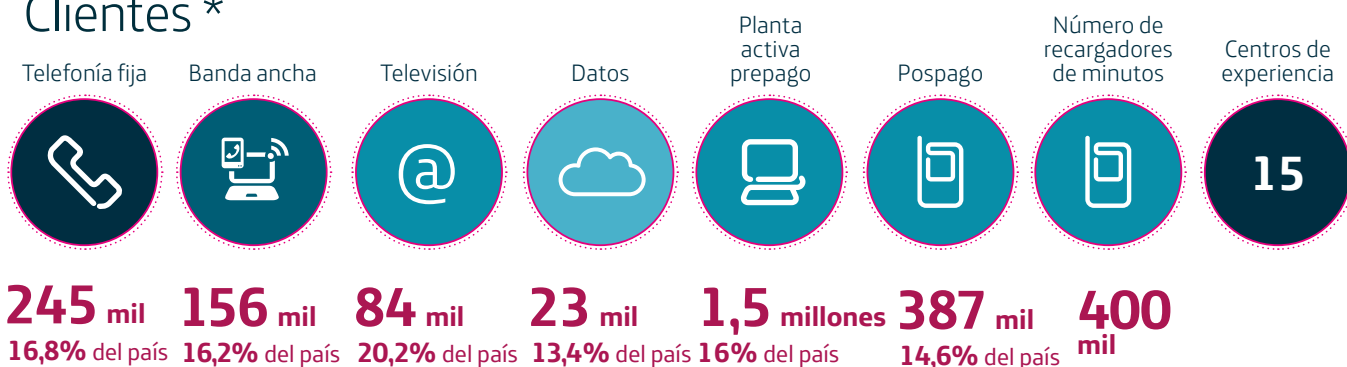
PASOS es una iniciativa ideada por Carlos Matamoros, un colaborador del área comercial y voluntario de la Compañía. Gracias al compromiso de Carlos como líder de esta iniciativa, se capacitaron padres y madres de niños y niñas beneficiarios de Proniño, con el objetivo de vincularlos a la fuerza de ventas de Movistar.

Este programa ofrece la capacitación necesaria para que padres y madres desarrollen sus capacidades y habilidades, y ofrezcan los productos tangibles e intangibles que tiene Telefónica Movistar, bajo una vinculación formal, sin discriminación alguna por sus niveles de escolaridad, género, raza, estrato, etc.



# Movistar en la Región Nororiental

## Cientes \*



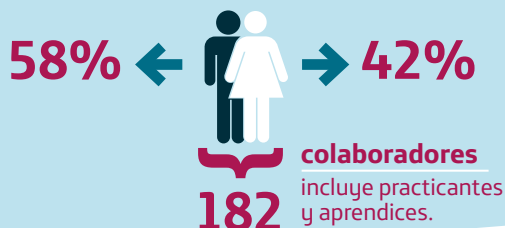
## Infraestructura

**\$1,27 billones** Inversión entre el 2006 y el 2014

Esta inversión comprende el desarrollo la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas de la región, así como el fortalecimiento de nuestras plataformas de atención a los clientes.



## Trabajamos por la equidad



**33** agentes comerciales

Talento

## Educación y erradicación de Trabajo Infantil

**4.562** niños y niñas beneficiados | **87** instituciones educativas | **12** Centros de atención



**Aliados**

- Fundación Estructurar
- CORPRODINCO
- Asociación Cristiana de Jóvenes

## Compromiso social

### Voluntarios Telefónica

Programa gestionado a través de Fundación Telefónica

**116** voluntarios en la región



**344** horas donadas



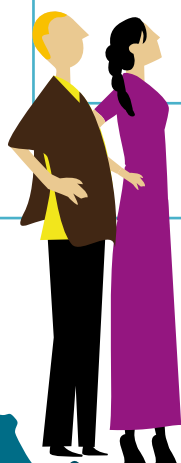
En 2014 se logró el primer TLT1\* en Colombia, en la Central de Abastos de Bucaramanga

\* Territorios libres de trabajo infantil

\* Fuente: Inteligencia Comercial de la Compañía

## Satisfacción

Índice de Satisfacción de Clientes - ISC: **7,54**



## Ecosistema digital Hogares digitales

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad, diseñó este proyecto como una de las estrategias del plan Vive Digital para acortar la brecha digital del país. Desde noviembre de 2012 y hasta finales del 2015, Movistar mantendrá en operación cerca de **28.000 accesos de banda ancha** en hogares estrato 1 y 2 distribuidos en 38 localidades del país. Para la **Región Nororiente: 4.385 accesos en 4 localidades.**

## Subsidios a la Banda Ancha Fija

Para apalancar el crecimiento de conexiones a internet en estratos 1 y 2 durante el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2014, Movistar aplicó subsidios a las tarifas a su base de clientes de estrato 1 y 2 por un total de **\$76.688 millones** durante la vigencia del programa, creciendo en 55% la cobertura de beneficiarios, al pasar de 318 mil clientes en el año 2012 a 492 mil clientes al cierre de 2014. **En Nororiente el subsidio en 2014 fue de \$6.210 millones beneficiando a 84.725 clientes.**

## Obligaciones de hacer

Como parte de las obligaciones de hacer derivadas de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, por el permiso para uso del espectro en la banda de 1900 MHz otorgado hasta el año 2021 para brindar cobertura móvil terrestre 3G, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP conectó 192 instituciones educativas y 36 localidades en todo el país. **En Nororiente: 3 Instituciones Educativas y 7 localidades.**

## Emprendimiento

A través de Wayra, la aceleradora de emprendimiento del Grupo Telefónica, se ha invertido entre 2011 y 2014:

**\$162,8 millones** en **2 proyectos** en Bucaramanga.

En 2014 Wayra aceleró el proyecto Kindery, una aplicación que mezcla juguetes digitales y narración visual para estimular el desarrollo del lenguaje de niños y niñas entre 3 y 6 años, mientras cuentan sus propias historias.

## Educación digital

**522** docentes formados en TIC

## Gestión ambiental



Recolectamos

**7.564** unidades de RAEE, (Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos)

Con un peso neto de **268** kilogramos

### Factura digital

Clientes servicios fijos

**79 mil** (17%)

Clientes servicios móviles

**259,3 mil** (16,6%)

Norte de Santander

Santander

Arauca

Boyacá

Casanare



# Región Centro

“A través de una experiencia interactiva continuamos acercando a nuestros clientes a la tecnología y la innovación. En 2014 abrimos Tiendas Digitales, el primer Punto de Auto-atención Digital del país; y remodelamos algunos Centros de Experiencia para brindar una mejor experiencia a nuestros clientes con lo mejor del mundo digital.”

**Juan Francisco Salazar Olaya**  
Gerente Regional Centro



## Acompañamos la digitalización de la industria local con soluciones integrales.

Empresas locales encontraron en nosotros un aliado ideal para conectarse mejor y acelerar sus procesos de digitalización. Conectar puntos de venta, automatizar procesos, mejorar los niveles de seguridad de la información y recibir atención 7x24 es posible con Telefónica Movistar.

Movistar ha logrado acompañar las estrategias de crecimiento de empresas con soluciones a la medida que combinan planes de comunicación y productos especiales para la gestión de procesos de negocio, acompañados de herramientas de soporte y atención virtual permanente.

### *Planes de comunicación básica que protegen la información y cuidan la privacidad del cliente*

Con conectividad fija, planes de voz ilimitada entre sedes y correo electrónico corporativo para cada punto de venta, las empresas mejoran su comunicación interna y los niveles de seguridad de la información y privacidad de los datos.

### *Digitalización de procesos de negocio*

Con soluciones para automatizar procesos contables, los clientes Movistar logran hacer más eficiente el manejo de inventario y facturación en tienda, hacer más eficiente el proceso de consolidación de información y contar con mejores reportes y estadísticas de su operación para tomar decisiones.

### *Atención y soporte local permanente*

Con mantenimiento preventivo, soporte telefónico 7x24 y chat en línea para dar soporte a la operación comercial, las empresas logran resolver dudas y solucionar problemas ágilmente.

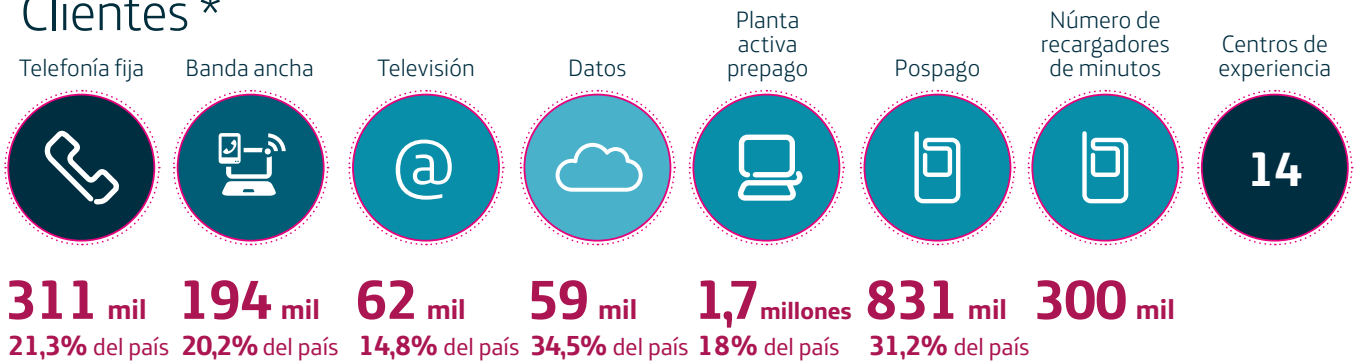
“En Aquiles logramos automatizar 167 puntos de venta en 27 ciudades. Esto nos ha permitido aumentar la disponibilidad de inventario y ofrecer mayor variedad a nuestros clientes al permitirnos gestionar con más claridad un más amplio número de referencias de artículos en las tiendas. Contar con el Chat en Línea de Movistar, nos permite solucionar con mayor agilidad los inconvenientes del día a día en la operación comercial”.

Santiago Vargas  
Director de Tecnología  
e Informática, Calzado Aquiles



# Movistar en la Región Centro

## Clientes \*



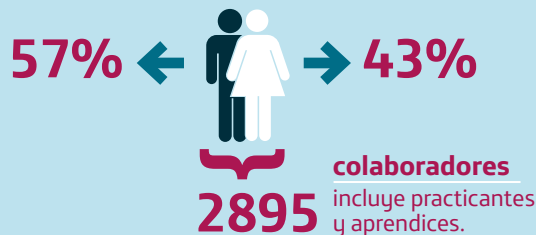
## Infraestructura

**\$2,46 billones** Inversión entre el 2006 y el 2014

Esta inversión comprende el desarrollo de la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas de la región, así como el fortalecimiento de nuestras plataformas de atención a los clientes.



## Trabajamos por la equidad



**31** agentes comerciales

Talento

## Educación y erradicación de Trabajo Infantil

**6.722** niños y niñas beneficiados | **128** instituciones educativas | **8** Centros de atención



### Aliados

- Corporación Juntos Construyendo Futuro.
- Asociación Cristiana de Jóvenes

## Compromiso social

### Voluntarios Telefónica

Programa gestionado a través de Fundación Telefónica

**847** voluntarios en la región

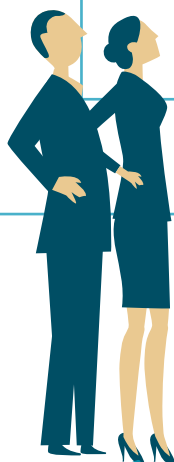


**2.584** horas donadas



## Satisfacción

Índice de Satisfacción de Clientes - ISC: **6,99**



## Gestión ambiental



Recolectamos **33.948** unidades de RAEE, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos de teléfonos móviles de clientes

Con un peso neto de **1.381** kilogramos

### Factura digital

Cientes servicios fijos

**107,7 mil** (23,15%)

Cientes servicios móviles

**428,5 mil** (27,5%)

## Ecosistema digital

### Hogares digitales



El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad, diseñó este proyecto como una de las estrategias del plan Vive Digital para acortar la brecha digital del país. Desde noviembre de 2012 y hasta finales del 2015, Movistar mantendrá en operación cerca de **28.000 accesos de banda ancha** en hogares estrato 1 y 2 distribuidos en 38 localidades del país. Para la **Región Centro: 2.605 accesos en 13 localidades.**

### Subsidios a la Banda Ancha Fija



Para apalancar el crecimiento de conexiones a internet en estratos 1 y 2 durante el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2014, Movistar aplicó subsidios a las tarifas a su base de clientes de estrato 1 y 2 por un total de **\$76.688 millones** durante la vigencia del programa, creciendo en 55% la cobertura de beneficiarios, al pasar de 318 mil clientes en el año 2012 a 492 mil clientes al cierre de 2014. **En la Región Centro el subsidio en 2014 fue de \$4.795 millones beneficiando a 87.193 clientes**

### Obligaciones de hacer



Como parte de las obligaciones de hacer derivadas de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, por el permiso para uso del espectro en la banda de 1900 MHz otorgado hasta el año 2021 para brindar cobertura móvil terrestre 3G, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP conectó 192 instituciones educativas y 36 localidades en todo el país. **En la Región Centro 4 instituciones educativas.**

### Emprendimiento



A través de Wayra, la aceleradora de emprendimiento del Grupo Telefónica, se ha invertido entre 2011 y 2014:

**\$2.136 millones** en **24 proyectos.**

### Educación digital



**526** docentes formados en TIC

# Región Suroccidente

“Contribuimos al desarrollo de la sociedad a través del servicio de telecomunicaciones con el que facilitamos la inclusión digital. Abrimos caminos de comunicación que ayudan a generar mayor cercanía entre las personas, mejorar la calidad de vida, facilitar la educación y productividad en los negocios”.

**Diana Rivera Campo**  
Gerente Regional Suroccidente



## Pasto: sede del programa internacional de Vacaciones Solidarias

Voluntarios Internacionales del Grupo Telefónica donaron dos semanas de sus vacaciones para beneficiar 264 niños y niñas de un Centro de Atención Juvenil en la comuna 10 del barrio Corazón de Jesús.

Mientras ocho empleados de Telefónica Colombia donaban tiempo de sus vacaciones para ofrecerlo a una causa social en Perú, Chile o Ecuador, otros 13 empleados de otras operaciones vinieron a Colombia para compartir su espíritu solidario en Pasto, en el marco del programa internacional Vacaciones Solidarias de Fundación Telefónica.

13 Voluntarios de España, Hungría, Argentina, Brasil, Perú, El Salvador, México y Estados Unidos trabajaron en un proyecto social en el Centro de Atención Juvenil en la comuna 10 del barrio Corazón de Jesús.

El objetivo consistió en la adecuación de un espacio donde seleccionaron y organizaron material didáctico, y realizaron jornadas de alfabetización digital a madres de los beneficiarios de Proniño, programa de erradicación del trabajo infantil de Fundación Telefónica.

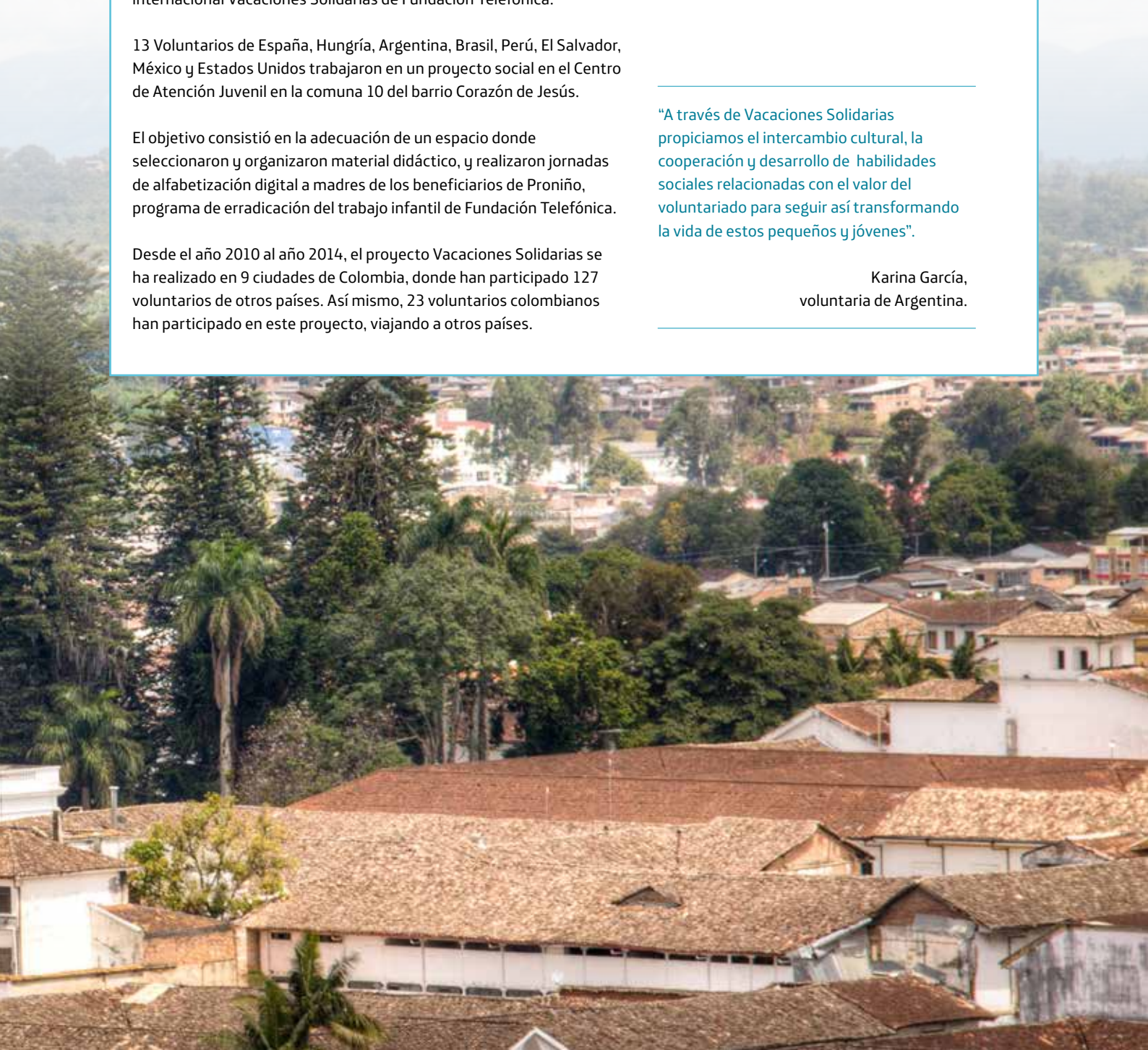
Desde el año 2010 al año 2014, el proyecto Vacaciones Solidarias se ha realizado en 9 ciudades de Colombia, donde han participado 127 voluntarios de otros países. Así mismo, 23 voluntarios colombianos han participado en este proyecto, viajando a otros países.

---

"A través de Vacaciones Solidarias propiciamos el intercambio cultural, la cooperación y desarrollo de habilidades sociales relacionadas con el valor del voluntariado para seguir así transformando la vida de estos pequeños y jóvenes".

Karina García,  
voluntaria de Argentina.

---



# Movistar en la Región Suroccidente

## Clientes \*



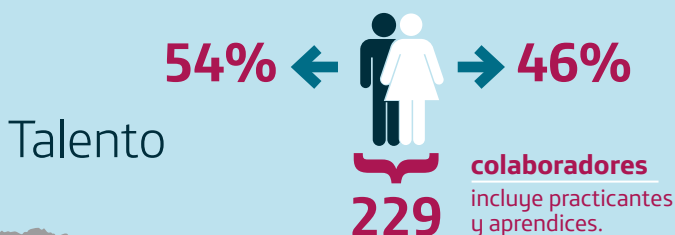
## Infraestructura

**\$1,7 billones** Inversión entre el 2006 y el 2014

Esta inversión comprende el desarrollo de la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas de la región, así como el fortalecimiento de nuestras plataformas de atención a los clientes.



## Trabajamos por la equidad



**58** agentes comerciales

Talento

## Educación y erradicación de Trabajo Infantil

**4.028** niños y niñas beneficiados | **157** instituciones educativas | **19** Centros de atención



- Aliados**
- FUNOF (Fundación para la Orientación Familiar).
  - PROINCO (Fundación de Promoción Integral y Trabajo Comunitario Corazón de María).

## Compromiso social

### Voluntarios Telefónica

Programa gestionado a través de Fundación Telefónica

**93** voluntarios en la región

**308** horas donadas

## Satisfacción

Índice de Satisfacción de Clientes - ISC: **7,48**



## Ecosistema digital



## Gestión ambiental



Recolectamos

**9.760** unidades de RAEE, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos de teléfonos móviles de clientes

Con un peso neto de

**385** kilogramos

### Factura digital

Clientes servicios fijos

**51,3 mil** (11,03%)

Clientes servicios móviles

**384,6 mil** (24,68%)



### Hogares digitales

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad, diseñó este proyecto como una de las estrategias del plan Vive Digital para acortar la brecha digital del país. Desde noviembre de 2012 y hasta finales del 2015, Movistar mantendrá en operación cerca de **28.000 accesos de banda ancha** en hogares estrato 1 y 2 distribuidos en 38 localidades del país. Para la **Región Suroccidente: 50 accesos en una (1) localidad.**



### Subsidios a la Banda Ancha Fija

Para apalancar el crecimiento de conexiones a internet en estratos 1 y 2 durante el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2014, Movistar aplicó subsidios a las tarifas a su base de clientes de estrato 1 y 2 por un total de **\$76.688 millones** durante la vigencia del programa, creciendo en 55% la cobertura de beneficiarios, al pasar de 318 mil clientes en el año 2012 a 492 mil clientes al cierre de 2014. **En la Región Suroccidente: \$6.475 millones beneficiando a 75.791 clientes.**



### Obligaciones de hacer

Como parte de las obligaciones de hacer derivadas de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, por el permiso para uso del espectro en la banda de 1900 MHz otorgado hasta el año 2021 para brindar cobertura móvil terrestre 3G, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP conectó 192 instituciones educativas y 36 localidades en todo el país. **En Suroccidente 51 Instituciones Educativas y 3 localidades.**



### Emprendimiento

A través de Wayra, la aceleradora de emprendimiento del Grupo Telefónica, se ha invertido entre 2011 y 2014:

**\$407 millones** en **3 proyectos** en Cali.



### Educación digital

**723** docentes formados en TIC



# Región Suroriente

“Nos hemos propuesto llegar a las comunidades residenciales y empresariales de los 10 departamentos del Suroriente Colombiano, con innovación y tecnología, a través de productos y servicios de calidad, con el despliegue de la tecnología 4G como principal herramienta para facilitar la conectividad y promover el desarrollo de las zonas rurales de la región”.

**Jesús A. Daza G.**  
Gerente Regional Suroriente



## Mayor cobertura para ofrecer servicios digitales con pertinencia local

Pusimos en marcha un plan de crecimiento en el segmento para pequeñas y medianas empresas en los departamentos de Tolima, Huila y Meta, con el propósito de apoyar el desarrollo de empresarios locales, alrededor de la industria petrolera, cafetera, ganadera, agrícola y minera.

Se desarrolló un plan de expansión que permitió incrementar la cobertura comercial para los sectores económicos que apalancan el crecimiento de ciudades capitales e intermedias de los 3 departamentos. Se aumentó la cobertura a más zonas y la oferta, aprovechando el despliegue de la red 4G en algunos de esos municipios. Se desarrollaron negociaciones con empresas del sector petrolero y minero, logrando mejorar los niveles de cobertura en zonas como Líbano (Tolima), Puerto Gaitán y Acacías (Meta).

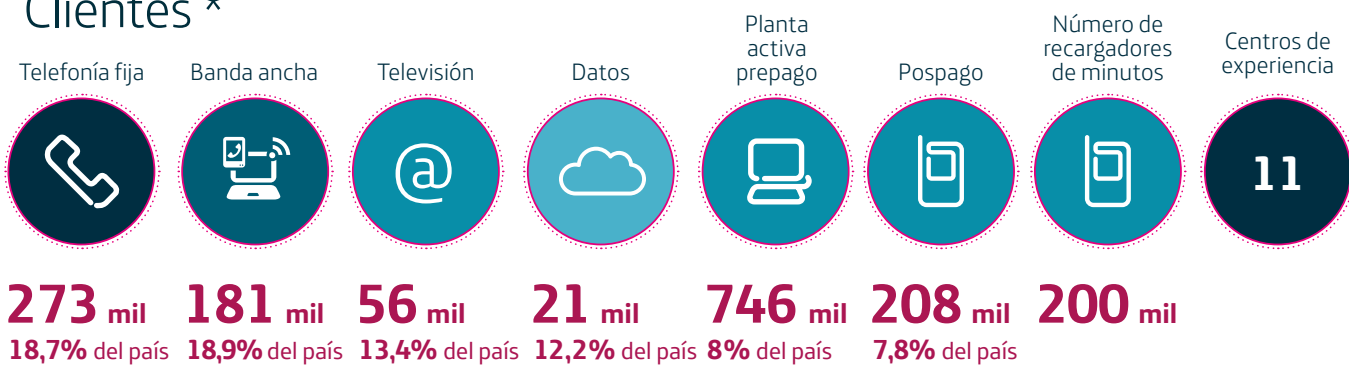
Este plan permitió beneficiar a más de 1.300 PYMES, con más de 6.000 líneas en las zonas. Con el aumento en la cobertura pudimos brindar aplicaciones verticales tales como seguimiento vehicular a zonas con riesgo de orden público, Movitalk para comunidades de PYMES, un servicio que les permite crear grupos de comunicación, para seguridad de sus productos con conexión inmediata a la policía local.

Finalmente, para Movistar el impacto de estas iniciativas para el año 2014 permitió incrementar 27 puntos porcentuales la generación de altas en municipios fuera de las ciudades principales y tener un crecimiento interanual del 37% en altas totales portadas. Este despliegue también generó un crecimiento comercial de dos dígitos en los ratios de productos fijos: Banda Ancha, Línea Básica y Televisión, y el crecimiento de la planta de asesores comerciales en un 20%.



# Movistar en la Región Suroriente\_

## Cientes \*



## Infraestructura

**\$1 billón** Inversión entre el 2006 y el 2014

Esta inversión comprende el desarrollo de la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas de la región, así como el fortalecimiento de nuestras plataformas de atención a los clientes.



## Trabajamos por la equidad

51% ← → → 49%

**134** colaboradores incluye practicantes y aprendices.

**18** agentes comerciales

Talento

Tolima

Huila

Putumayo

## Educación y erradicación de Trabajo Infantil

**3.668** niños y niñas beneficiados | **129** instituciones educativas | **32** Centros de atención



### Aliados

- Fundación Picachos
- CONVIDAME (Corporación Nueva Vida para el Menor en la Calle, de la ciudad de Villavicencio)

## Compromiso social

### Voluntarios Telefónica

Programa gestionado a través de Fundación Telefónica

**67** voluntarios en la región



**218** horas donadas





## Satisfacción

Índice de Satisfacción de Clientes -ISC: **7,40**



## Ecosistema digital



### Hogares digitales

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad, diseñó este proyecto como una de las estrategias del plan Vive Digital para acortar la brecha digital del país. Desde noviembre de 2012 y hasta finales del 2015, Movistar mantendrá en operación cerca de **28.000 accesos de banda ancha** en hogares estrato 1 y 2 distribuidos en 38 localidades del país. Para la **Región Suroriental: 8.500 accesos en 2 localidades.**



### Subsidios a la Banda Ancha Fija

Para apalancar el crecimiento de conexiones a internet en estratos 1 y 2 durante el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2014, Movistar aplicó subsidios a las tarifas a su base de clientes de estrato 1 y 2 por un total de **\$76.688 millones** durante la vigencia del programa, creciendo en 55% la cobertura de beneficiarios, al pasar de 318 mil clientes en el año 2012 a 492 mil clientes al cierre de 2014. **Región Suroriental: 7.189 millones de pesos de subsidio, beneficiando a 95.848 clientes.**



### Obligaciones de hacer

Como parte de las obligaciones de hacer derivadas de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, por el permiso para uso del espectro en la banda de 1900 MHz otorgado hasta el año 2021 para brindar cobertura móvil terrestre 3G, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP conectó 192 instituciones educativas y 36 localidades en todo el país. **Región Suroriental: 11 instituciones educativas y 11 localidades.**



### Educación digital

**456** docentes formados en TIC





12

Indicadores\_



# Principales indicadores de sostenibilidad

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
-----------	--------	------	------	------	------	------	------	------	------

## Impacto económico

Ingresos Telefónica Colombia	Millones de pesos	4.700.000	5.926.000	5.520.000	5.453.843	5.459.513	8.187.876	5.204.055	5.827.933
Inversión en innovación tecnológica	Millones de pesos	314.900	537.356	484.112	348.058	441.347	441.529	464.282	735.463
Pagos a Administraciones Públicas	Millones de pesos	851.156	827.812	759.000	827.534	933.978	1.295.415	669.560	704.261
Pagos a empleados	Millones de pesos	293.826	328.325	331.000	330.388	324.221	318.386	305.940	309.547
Inversiones en infraestructuras	Millones de pesos	1.021.320	1.328.567	920.000	838.802	1.040.586	811.661	1.132.399	1.313.252
Volumen compras adjudicadas	Millones de pesos	2.700.000	3.070.593	2.152.786	2.731.137	2.678.195	2.778.960	2.334.130	2.358.713

## Impacto social

Total inversión social	Millones de pesos	6.555	12.185	14.182	22.991	23.989	23.082	22.704	20.610
Beneficiarios de Proniño	Número de niños y niñas beneficiados	6.035	12.634	17.652	19.454	23.468	33.319	32.033	27.327

## Derechos Humanos

### Principios 1-2

Empleados formados en los Principios de Actuación	Porcentaje (%)	92,5	94,5	93,67	99,6	96	89	71*	54
Índice de satisfacción cliente Fija	Unidades	6,21	6,68	7,21	7,65	7,75	n.d	n.d	n.d

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Índice de satisfacción cliente Movistar	Unidades	7,44	7,47	8,08	7,78	7,87	7,76**	7,37	7,33
Número de proveedores auditados bajo criterios de RC	Unidades	n.d	7	15	17	8	10	10***	0****

\*Dato acumulado a través del tiempo

\*\*A partir del año 2012 se realiza la medición de grupo (fija y móvil)

\*\*\*Realizadas por el consultor externo PricewaterhouseCoopers

\*\*\*\* Si bien no se realizaron auditorías globales en RC, a nivel local se realizaron 659 auditorías administrativas que incluyeron este tema.

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
-----------	--------	------	------	------	------	------	------	------	------

## Estándares laborales

### Principios 3-6

Número total de empleados	Unidades	6.472	4.886	6.348	4.925	4.203	3.452	3.575*	4.006
Horas de formación por empleado	Horas	473	105	85	195	31,67	29,69	24,60	26
Mujeres	Porcentaje (%)	48	42	49	29	42,80	43,18	43,18	44,3
Mujeres directivas	Porcentaje (%)	1	1	25	24	19,60	25,00	23,91	20
Número de personas con discapacidad	Unidades	4	6	14	3	2	1	1	3

\*No incluye practicantes y temporales

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Medio ambiente*</b>									
<b>Principios 7-9</b>									
Estudios de impacto ambiental	Unidades	242	248	292	375	320	183	183	177
Mediciones de ruido	Unidades	78	167	192	319	64	207	224	295
Mediciones campos electromagnéticos	Unidades	17	15	36	32	45	32	44	45
Formación ambiental a empleados	Horas hombre	n.d	6.851	3.234	3.638	19.552	6.627	1.599	3.956
Inversión adecuaciones impacto acústico	Miles de pesos	411.332	1.779.505	505.745	236.211	204.976	94.159	152.005	397.733
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de red	Miles de pesos	6.085	n.d	7.372	780	n.d	73.225	0	0
Total consumo papel blanco (incluido facturas)	Kilogramos	483.728	413.161	409.573	404.842	332.246	291.000	288.000	270.900
Total consumo papel reciclado (incluido facturas)	Kilogramos	44.944	9.535	11.238	10.996	10.100	n.d	0	n.d.
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)	Miles de litros	2.513	817	797	549	296	359	387	406
Consumo eléctrico edificios oficina	MWh	7.462	6.011	30.392	30.695	29.275	22.254	18.221	18.935
Consumo eléctrico en operaciones	MWh	155.790	146.165	222.101	224.502	218.688	235.706	241.869	280.472
Consumo de agua	Miles de litros	301.949	276.924	213.186	162.059	181.699	164.238	166.795	200.562
CO <sup>2</sup> Totales	Toneladas CO <sup>2</sup>	41.841	40.783	47.155	50.321	53.390	55.744	36.960	49.372
CO <sup>2</sup> emisiones directas	Toneladas	7.462	9.581	8.204	8.795	9.019	9.655	8.870	17.036
CO <sup>2</sup> emisiones indirectas (electricidad)	Toneladas	28.754	36.059	37.777	38.181	43.576	45.333	28.090	32.336

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Residuos</b>									
Residuos de papel y cartón	Kilogramos	82.229	35.716	34.017	77.084	68.353	38.600	138.811	129.462
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de Telefónica	Kilogramos	44.481	135.044	146.847	217.773	785.249	270.381	421.120	293.016
Residuos de baterías	Kilogramos	790.619	348.722	110.625	118.902	531.519	29.222	117.000	175.306
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) - Clientes	Kilogramos	10.800	93.039	3.300	654	51.444	66.962	83.930	48.559
Reutilización de equipos	Unidades	n.d	n.d	1.146	n.d	1.159	n.d	n.d	n.d.
Derrames combustible	Unidades	n.d	13	23	17	n.d	8	2	6
Volumen combustible derramado	Litros	n.d	3.406	7.223	1.753	2.371	1.110	500	5.668

## Anticorrupción

### Principio 10

Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	n.d	n.d	3	7	5	2	3**	4**
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	n.d	n.d	19	37	12	21	1**	0**

\* Datos de energía y emisiones 2014 en proceso de verificación. Datos no revisados por EY.

\*\* Los datos incluidos corresponden al total de la Compañía, por lo tanto se han verificado a nivel corporativo

# Principales Principios y compromisos asumidos por Telefónica Colombia

INICIATIVA	PRINCIPIO O COMPROMISO	
<b>PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS – Comunicación de Progreso</b>		
Pacto Global	<b>Derechos Humanos:</b> Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	
	<b>Derechos Humanos:</b> Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	
	<b>Estándares Laborales:</b> Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	
	<b>Estándares Laborales:</b> Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
	<b>Estándares Laborales:</b> Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	
	<b>Estándares Laborales:</b> Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	
	<b>Medio Ambiente:</b> Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	
	<b>Medio Ambiente:</b> Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
	<b>Medio Ambiente:</b> Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	
	<b>Anticorrupción:</b> Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	
<b>OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO – ODM</b>		
ODM	<b>Objetivo 1:</b> Erradicar la Pobreza extrema y el Hambre	
	<b>Objetivo 2:</b> Lograr la enseñanza primaria universal.	
	<b>Objetivo 3:</b> Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.	
	<b>Objetivo 7:</b> Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.	
	<b>Objetivo 8:</b> Fomentar una asociación mundial para el desarrollo	



CAPÍTULO 2	CAPÍTULO 4	CAPÍTULO 5	CAPÍTULO 6	CAPÍTULO 7	CAPÍTULO 8	CAPÍTULO 9	CAPÍTULO 10	CAPÍTULO 11	CAPÍTULO 12
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------	----------------	----------------

							X	X	X
					X		X		X
				X					X
				X					X
							X		X
				X					X
			X						X
			X			X	X		X
			X			X		X	X
				X					X
							X		X
						X	X		X
				X					X
			X						X
		X				X	X		X

INICIATIVA	PRINCIPIO O COMPROMISO	
<b>ACUERDO PARA LA SOSTENIBILIDAD ANDESCO</b>		
ANDESCO	Equilibrio en las dimensiones del desarrollo	
	Aporte a las tecnologías para el desarrollo sostenible	
	Construcción proactiva de políticas públicas	
	Valor compartido local y eficiencia global	
	Visión transversal y articulación con otros sectores	
	Sostenibilidad apoyada en incentivos a la eficiencia	
	Modelos de negocios sobre desarrollo sostenible	
	Compromiso con el agua y el medio ambiente	
	Gestión Integral de Residuos Sólidos	
	Uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones	
	Compromiso Social	
	Mecanismo para dar cuenta del compromiso suscrito	
<b>PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES – WEP</b>		
WEP	Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.	
	Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.	
	Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.	
	Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.	
	Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.	
	Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.	
	Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.	
<b>BUSINESS FOR PEACE – B4P</b>		
B4P	Implementar los 10 Principios del Pacto Global en zonas de alto riesgo o afectadas por conflictos	
	Tomar acciones para la promoción de la Paz, de forma individual y en colaboración con otros grupos de interés	
	Realizar reporte anual sobre el progreso de las iniciativas	

	CAPÍTULO 2	CAPÍTULO 4	CAPÍTULO 5	CAPÍTULO 6	CAPÍTULO 7	CAPÍTULO 8	CAPÍTULO 9	CAPÍTULO 10	CAPÍTULO 11	CAPÍTULO 12
			X	X	X	X	X	X	X	X
				X			X	X		X
		X								
				X					X	
				X			X	X		
				X						
							X	X		
				X						X
				X						X
				X	X	X	X	X	X	X
								X		X
	X									
					X					X
					X					X
					X					X
					X					X
								X		
					X					X
				X	X	X	X	X	X	X
								X		
	X							X		

# Tabla de indicadores GRI

**OCDE:** Enlace a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

**PM:** Enlace a los «Diez Principios» del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Contenidos básicos generales

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>				
G4-1		Declaración del responsable principal.	Carta de los Presidentes - (páginas 6-9)	Si
G4-2		Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Carta de los Presidentes - (páginas 6-9)	Si
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
G4-3		Nombre de la organización	Un Informe en evolución (página 12)	Si
G4-4		Marcas, productos y servicios más importantes.	Conoce a Telefónica (páginas 24, 26 y 27)	Si
G4-5		Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Bogotá, D.C. Transversal 60 No. 114 A – 55	Si
G4-6		Países en los que opera la organización.	Conoce a Telefónica (página 20 y 21)	Si
G4-7		Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	<p>Telefónica Colombia es una sociedad anónima con un régimen especial, prestadora de servicios públicos, creada en virtud del Decreto Ley 1616 de 2003 y sometida al régimen jurídico privado, de conformidad con lo establecido en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009 y sus modificaciones.</p> <p>De acuerdo con el libro de accionistas de la sociedad, la participación privada en el capital social de Telefónica Colombia es del 70%.</p> <p>La Nación -Ministerio de Hacienda y Crédito Público es el titular del 30% de las acciones de Telefonica Colombia</p>	Si
G4-8		Mercados a los que sirve la compañía.	<p>Construcción de confianza con los clientes (página 93)/</p> <p>Gestión regional (páginas 124,128,132, 136, 140 y 144)</p>	Si

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-9		Tamaño de la organización.	Conoce a Telefónica (páginas 21, 26 y 27) Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 40) Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 63)	Si
G4-10	PM – Principio No. 6	Número de empleados por contrato laboral, región y sexo.	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (páginas 62-65)	Si
G4-11	OCDE/ PM Principio No. 3	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	0%	Si
G4-12		Cadena de suministro de la organización.	Inversión en infraestructura y despliegue de la red (páginas 54 y 114)	Si
G4-13		Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo.	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 45 y 62)	Si
G4-14		Tratamiento del Principio de Precaución.	Inversión en infraestructura y despliegue de red (página 57-59)	Si
G4-15		Iniciativas externas que la organización ha adoptado o suscrito.	Un informe en evolución (página 16)	Si
G4-16		Listado de las asociaciones a las que la organización pertenece.	*AHCJET *ANDESCO *ANDI *ASOMOVIL *Cámara Hispano Colombiana *CECODES *CINTEL *CONNECT *Empresarios por la Educación *Guías Colombia, Fundación Ideas para la Paz *Pacto Global de Naciones Unidas *Centro Regional del Pacto Global *Red Colombia contra el Trabajo Infantil *Transparencia por Colombia	Si

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>				
G4-17		Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.	Ver Informe de Gestión – Estados Financieros <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/accionistas/financiera.html">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/accionistas/financiera.html</a>	Si
G4-18		Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Un Informe en evolución (pagina 12-15 y 17)	Si
G4-19		Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Enfoque de Sostenibilidad (páginas 35-37)	Si
G4-20		Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Enfoque de Sostenibilidad (páginas 35)	Si
G4-21		Límite de cada aspecto material fuera de la organización.	Enfoque de Sostenibilidad (páginas 35)	Si
G4-22		Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	En el Informe de Sostenibilidad de 2014 se incluye por primera vez el detalle regional teniendo en cuenta que se convierte en una herramienta de gestión local.	Si
G4-23		Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se ha realizado ningún cambio en el alcance y la cobertura.	Si
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
G4-24		Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Enfoque de sostenibilidad (página 34)	Si
G4-25		En qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	El análisis de los grupos de interés se basó en las tres esferas de influencia: lugar de trabajo, presencia en el mercado e impacto en sociedad. (página 34).	Si
G4-26		Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Enfoque de sostenibilidad (página 35 y 46)	Si
G4-27		Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización.	Enfoque de sostenibilidad (páginas 35-37)	Si
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>				
G4-28		Periodo objeto de la memoria.	1 de enero a 31 de diciembre de 2014	Si

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-29		Fecha de la última memoria.	1 de enero a 31 de diciembre de 2013	Si
G4-30		Ciclo de presentación de memorias.	Anual	Si
G4-31		Punto de contacto para solventar las dudas.	Correo Institucional Telefónica Colombia: institucional.colombia@telefonica.com	Si
G4-32		Opción de conformidad, Índice de GRI y referencia al Informe de Verificación externa.	Un informe en evolución (página 13) / Tabla de indicadores GRI (página 156)/ Informe de revisión independiente (página 174)	Si
G4-33		Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Un informe en evolución (página 14)/ Informe de revisión independiente (página 174-175)	Si
<b>GOBIERNO</b>				
G4-34		Estructura de gobierno de la organización.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 45 y 47)	Si
G4-35		Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Buen Gobierno Corporativo <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a>	Si
G4-36		Existencia de cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	De acuerdo con lo establecido en los estatutos sociales, el Presidente de la Junta Directiva será el Presidente Ejecutivo de la sociedad, quien además de las funciones correspondientes a los miembros de la Junta Directiva, ejerce las siguientes: (i) Representar institucionalmente a la sociedad; (ii) Presidir la Junta Directiva de la sociedad y juntas especiales, y los actos oficiales de la sociedad; (iii) Ejercer cualquier otra facultad que la Junta Directiva o la Asamblea General de Accionistas le delegue.	Si
G4-37		Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 46) y <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a> (página 21)	Si
G4-38		Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 47) <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/accionistas/index.html">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/accionistas/index.html</a>	Si

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-39		Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	De acuerdo con lo establecido en los estatutos sociales, el Presidente de la Junta Directiva será el Presidente Ejecutivo de la sociedad, quien además de las funciones correspondientes a los miembros de la Junta Directiva, ejerce las siguientes: (i) Representar institucionalmente a la sociedad; (ii) Presidir la Junta Directiva de la sociedad y juntas especiales, y los actos oficiales de la sociedad; (iii) Ejercer cualquier otra facultad que la Junta Directiva o la Asamblea General de Accionistas le delegue.	Si
G4-40		Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	<a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a> (Páginas 13 y 19)	Si
G4-41		Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	<a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a> (Páginas 12, 29 y 31)	Si
G4-42		Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 48) <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a> (páginas 8 y 18)	Si
G4-43		Medidas que se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (páginas 44, 46 y 48)	Si
G4-44		Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 49) / <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a> (páginas 14 y 15)	Si
G4-45		Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (Páginas 46-48) <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a> (página 22)	Si



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-46		Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 47 y 48) <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a> (página 12)	Si
G4-47		Con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	De acuerdo con el Código de Buen Gobierno, la Administración presentará a la Junta Directiva, como mínimo dos veces en el año, la información relevante sobre Gobierno Corporativo, gestión de los grupos de interés y responsabilidad social empresarial.	Si
G4-48		Cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 48)	Si
G4-49		Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 46)	Si
G4-50		Naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (páginas 44, 46 y 48)	Si
G4-51		Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Ver páginas 14 y 19 del Código de Buen Gobierno: <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a>	Si
G4-52		Procesos para determinar la remuneración.	Ver páginas 14 y 19 del Código de Buen Gobierno: <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a>	Si
G4-53		Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	Ver página 22 del Código de Buen Gobierno: <a href="http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf">http://www.telefonica.co/portallInstitucional/descargables/codigo_buen_gobierno.pdf</a>	Si
G4-54		Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla.	La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con la retribución total anual media del resto de plantilla local no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad. La confidencialidad se debe a la posible mala interpretación de los mismos al tomarse bases diferentes.	Si

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-55		Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.	La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país y el incremento porcentual de la retribución total anual en cada país no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad. La confidencialidad se debe a la posible mala interpretación de los mismos al tomarse bases diferentes.	Si
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>				
G4-56		Valores, principios, estándares y normas de la organización.	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (páginas 83-85)	Si
G4-57		Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 84)	Si
G4-58		Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 84)	Si

## Contenidos básicos específicos

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	CAPÍTULO
G4-DMA			Enfoque de sostenibilidad
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	OCDE	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 40)
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	OCDE	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	CAPÍTULO
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	OCDE	Fortalecimiento del Ecosistema digital (página 109)
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	OCDE	Fortalecimiento del Ecosistema digital (página 109)
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	OCDE	Inversión en infraestructura y despliegue de red (página 53)
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	OCDE	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (páginas 40 y 41)
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	OCDE	Carta del Presidente País (página 8) / Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 62)
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	OCDE/PM	Gestión regional (páginas 125, 129, 133, 137, 141 y 145)
G4-EN3	Consumo energético interno	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN4	Consumo energético externo	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN5	Intensidad energética	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN6	Reducción del consumo energético	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	OCDE/PM	No aplica. El agua consumida por Telefónica Colombia es captada de los acueductos municipales.
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	OCDE/PM	11 sitios ubicados en Parques Nacionales Naturales, sin embargo, no se tiene el grado de detalle de la ubicación respecto al área. Todos son de operación técnica.
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios	OCDE/PM	Inversión en infraestructura y despliegue de red (páginas 57-59)
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	CAPÍTULO
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	OCDE/PM	No aplicable. No es relevante. Las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.
G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	OCDE/PM	No aplicable. No es relevante. Las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.
G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	OCDE/PM	No aplicable. El vertido de aguas en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales.
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización	OCDE/PM	No aplica, no tenemos vertimientos
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	OCDE/PM	No hemos recibido multas de carácter ambiental
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 150)
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	OCDE/PM	Inversión en infraestructura y despliegue de red (página 59) / Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 76)

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	CAPÍTULO
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	OCDE/PM	Inversión en infraestructura y despliegue de red (páginas 57 y 59)
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	OCDE/PM	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (páginas 63-65)
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	OCDE/PM	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	OCDE/PM	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (Página 78)
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	OCDE	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	OCDE	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (páginas 80 y 81)
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	OCDE	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (páginas 80-82)
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	OCDE	No aplica debido a que la compañía no tiene sindicato.
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	OCDE	Capital humano para el nuevo ecosistema digital ( página 72)
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	OCDE	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (páginas 70 - 73)
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	OCDE	Capital humano para el nuevo ecosistema digital (páginas 74 y 75)
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		Desempeño financiero y buen gobierno (páginas 47, 64-66)

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	CAPÍTULO
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad		Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales		Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 76)
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto		Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 76)
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	OCDE	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		El 100% de los contratos incluyen cláusulas de derechos humanos.
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados		Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 72)
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	OCDE/PM	Sostenibilidad financiera y buen gobierno (página 43)/ Capital humano para el nuevo ecosistema digital (página 71 y 73)
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	OCDE/PM	Indicadores de sostenibilidad (página 155)
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	OCDE/PM	\$0. Dando cumplimiento a nuestros Principios de Actuación, "no efectuamos donaciones en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones, facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política."
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	OCDE	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	CAPÍTULO
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	OCDE	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	OCDE	Información no disponible. Será reportado en el siguiente ciclo.
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes		Fortalecemos la confianza con los clientes (página 95)



13

Glosario\_





# Glosario\_

---

**AA1000 APS:** Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008). Pone énfasis en los aspectos que deben orientar el relacionamiento con los grupos de interés. Los tres principios son Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.

**AA1000 AS:** Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008). Proporciona una plataforma para alinear los aspectos no financieros de la sostenibilidad con los informes financieros y el aseguramiento de sostenibilidad.

**Cloud computing:** Sistema informático basado en internet y centros de datos remotos para gestionar servicios de información y aplicaciones. La computación en nube permite que los consumidores y las empresas gestionen archivos y utilicen aplicaciones sin necesidad de instalarlas en cualquier dispositivo con acceso a internet.

**Churn:** La tasa de cancelación de clientes, en inglés churn rate o attrition rate, es un término empresarial que hace referencia a la migración, rotación o cancelación de clientes. También puede referirse al movimiento de mercancías.

**Eco-eficiencia:** Creación de más bienes y servicios utilizando menos recursos y generando menos residuos.

**e-Health:** Uso, en el sector de la salud, de información digital, transmitida, almacenada u obtenida electrónicamente para el apoyo al cuidado de la salud, tanto a nivel local como a distancia.

**GHG Protocol:** Greenhouse Gas Protocol, es el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, la herramienta internacional utilizada para el cálculo y comunicación del inventario de emisiones.

**GRI:** En inglés, Global Reporting Initiative, y en español, Iniciativa de Reporte Global. Es una organización líder en el campo de la sostenibilidad. GRI promueve el uso de las memorias de sostenibilidad, como una manera para que las organizaciones sean más sostenibles y contribuyan al desarrollo sostenible.

**GSMA:** Asociación de operadores móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil GSM.

**ISO 14001:** Estándar internacional para el desarrollo e implantación de los sistemas de gestión ambiental.

**LTE:** En inglés, Long Term Evolution, y en español, Evolución a Largo Plazo. Es una tecnología de banda ancha inalámbrica, que está principalmente diseñada para poder dar soporte al constante acceso de teléfonos móviles y de dispositivos portátiles a internet.

**M2M:** Acrónimo de Machine to Machine. Es un concepto genérico que se refiere a la capacidad de intercambiar datos entre dos máquinas remotas, de forma que mediante este intercambio, es posible controlar y supervisar de forma automática procesos en los que intervienen máquinas.

**Materialidad:** Procesos de análisis cualitativo, cuantitativo y de debate, para determinar si un asunto es material; es decir, que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los aspectos que influirían significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

**OCDE:** Acrónimo de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Entidad intergubernamental cuya misión principal consiste en proporcionar ayuda a los países miembros, para conseguir un crecimiento económico basado en el desarrollo sostenible.

**Pacto Mundial:** Iniciativa voluntaria de la ONU, cuyo fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas con los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y organizaciones no gubernamentales (ONG), y en la que las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y sus operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas, a saber: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción.

**PYMES:** La pequeña y mediana empresa es una empresa con características distintivas, y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o regiones. Las pymes son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. Usualmente se ha visto también el término MiPyME, acrónimo de "micro, pequeña y mediana empresa", que es una expansión del término original, en donde se incluye a la microempresa.

**RAEE:** Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

**Startup:** Es un término utilizado en la actualidad en el mundo empresarial, y hace referencia a las empresas que buscan arrancar, emprender o montar un nuevo negocio, y se emplea especialmente para designar a las empresas emergentes apoyadas en la tecnología. Por lo general son empresas asociadas a la innovación, al desarrollo de tecnologías, al diseño web o desarrollo web. Son empresas de capital-riesgo.

**Telco Digital:** Una Telco Digital es aquella que combina activos telco tradicionales con activos digitales para ayudar a la gente a acceder y disfrutar de lo mejor que la tecnología puede ofrecer.

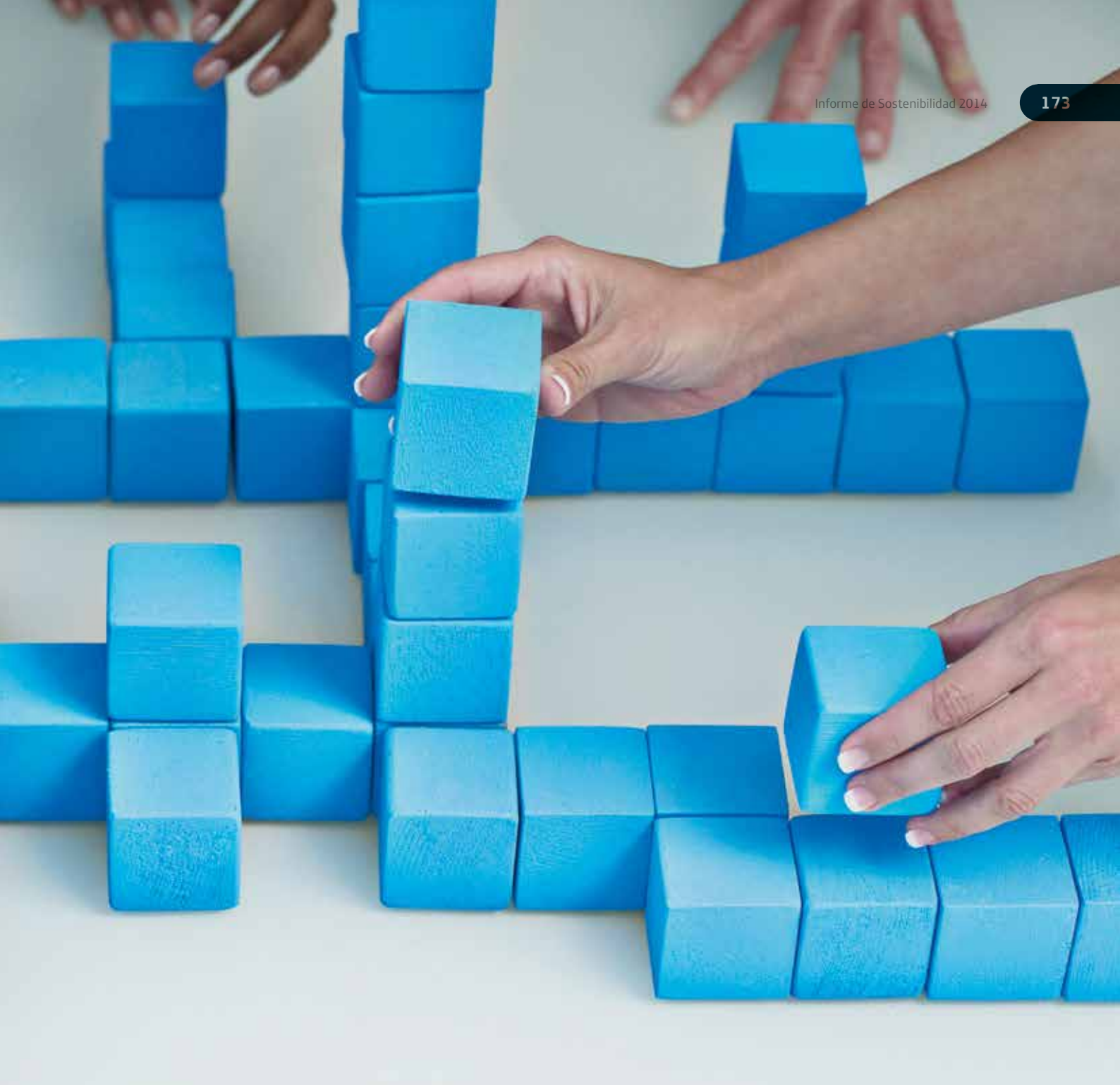
**4G:** La cuarta generación de tecnologías de telefonía móvil, que ofrece mayor velocidad de navegación en internet. Esta nueva tecnología permite a los usuarios navegar, descargar, compartir contenidos digitales en internet hasta diez veces más rápido respecto a la tecnología 3G.

Telefónica Colombia



14

# Informe de revisión independiente\_





Ernst & Young, S.L.  
Torre Picasso  
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
28020 Madrid

Tel: 902 365 456  
Fax: 915 727 300  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD TELEFÓNICA COLOMBIA 2014

A la Presidencia de Telefónica Movistar Colombia por encargo de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

### **Alcance del trabajo**

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad Telefónica Colombia 2014 (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4 (G4).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica Movistar Colombia para la elaboración del Informe está definido en el Capítulo 2, dentro del apartado "Alcance" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Presidencia de Telefónica Movistar Colombia, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

### **Criterios**

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

### **Procedimientos realizados**

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Unidad de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Movistar Colombia, así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables de la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., con la Unidad de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Movistar Colombia y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica Movistar Colombia establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
3. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G4 de GRI.
4. Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este informe.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto, a excepción de la información relativa a los indicadores de consumo de energía y emisiones que no han sido objeto de revisión por nuestra parte y sobre los cuales, por tanto, no emitimos conclusión.

### **Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).



### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad Telefónica Colombia 2014 adjunto, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados" anterior, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
  - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el capítulo "Enfoque de sostenibilidad" del Informe adjunto.
  - ✓ **Relevancia:** Se ha realizado un análisis de aspectos relevantes y las correspondientes entrevistas para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en el capítulo "Enfoque de sostenibilidad".
  - ✓ **Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, que se reflejan en el capítulo "Enfoque de sostenibilidad".

### Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Presidencia de Telefónica Movistar Colombia nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

#### a) **Inclusividad:**

Telefónica Movistar Colombia dispone de canales de diálogo de algunos de sus grupos de interés a nivel local. Nuestra recomendación es ampliar las consultas a todos los grupos de interés y desarrollar los canales que permitan su participación en la estrategia de sostenibilidad de la organización.

#### b) **Relevancia:**

En el año 2014 Telefónica Movistar Colombia ha identificado los aspectos materiales para el reporte de sostenibilidad siguiendo los principios establecidos en la versión G4 de GRI. Nuestra recomendación es seguir trabajando de forma periódica en la identificación de los riesgos más significativos a nivel local.

#### c) **Capacidad de Respuesta:**

Telefónica Movistar Colombia ha desarrollado un estudio de materialidad a nivel país. Nuestra recomendación es definir objetivos en materia de desarrollo sostenible en cada uno de los aspectos identificados y alinearlos con las expectativas de los grupos de interés.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con las diferentes dimensiones incluidas en el Informe:

##### 1) Dimensión económica:

Durante el año 2014 se ha informado sobre el impacto de Telefónica Movistar Colombia en las comunidades donde opera. Nuestra recomendación es seguir desarrollando nuevos indicadores de medición de impactos directos e indirectos para ampliar esta información.

##### 2) Dimensión ambiental:

Durante el año 2014 Telefónica Movistar Colombia ha seguido realizando inversiones medioambientales. Nuestra recomendación es mejorar los indicadores relativos a residuos para conseguir un menor impacto en el medio ambiente.

##### 3) Dimensión social:

Durante el año 2014 Telefónica ha continuado trabajando en su compromiso con la sociedad, impulsando proyectos como el programa de jóvenes profesionales Talentum, incorporando a jóvenes menores de 30 años y recién graduados para realizar diferentes proyectos en distintas áreas de negocio. Además cabe destacar las iniciativas de la compañía, en el ámbito de la equidad de oportunidades laborales. Nuestra recomendación es ampliar la información de seguridad y salud.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Presidencia de Telefónica Movistar Colombia, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-59

Ana M<sup>a</sup> Prieto González  
Socia  
Madrid 24 de septiembre de 2015



15

Mejora continua  
del Informe\_





# Encuesta de retroalimentación

---

Su opinión es muy importante para nosotros.  
Lo invitamos a escanear el siguiente código QR.



---

## Su opinión nos interesa

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

### 1. ¿A cuál grupo de interés pertenece usted?

- Colaborador
- Voluntario
- Beneficiario
- Proveedor
- Organización aliada
- Gobierno departamental / municipal
- Organización no gubernamental
- Medio de comunicación
- Académico / estudiante
- Otro ¿Cuál?

### 2. En términos generales, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la información presentada en este informe?

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

### 3. ¿Cómo califica la importancia de este informe?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- No es importante

### 4. En qué medida los temas presentados en este informe representan los asuntos que son importantes para usted.

- Muy representativo
- Más o menos representativo
- Poco representativo

## 5. ¿Cuál es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre este informe?

El informe...

	Totalmente de acuerdo	Más o menos de acuerdo	En desacuerdo	No aplicable
Desarrolla los temas claramente				
Visualmente es agradable				
Es entretenido				
Tiene una extensión adecuada de acuerdo a los temas tratados				
Es innovador				
Es fácil de leer				
Tiene una buena división por temas.				

## 6. Después de leer este informe, su percepción con respecto a Telefónica Colombia es:

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

## 7. ¿Cómo valora el contenido y los temas presentados en este informe? Seleccione tantas opciones como considere oportunas.

- Interesantes: Me hacen querer saber más sobre la Compañía
- Poco interesante
- Me llevan tiempo pero merecen la pena
- Nada interesantes
- Ninguno de los anteriores

## 8. Tiene alguna sugerencia con respecto a este informe

---



---



---



---



---

