

Telefonica |  movistar

INFORME GESTIÓN RESPONSABLE

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

2018

Contenido

1. Carta del Presidente CEO	2
2. Acerca de este Informe	4
3. Perfil de la Compañía	7
4. Contexto	16
5. Actividad regulatoria en Colombia	19
6. Gestión 2018	22
Impactos, riesgos y oportunidades principales.....	22
Gestión económica.....	24
6.1. Gestión estratégica Elegimos Todo_	27
6.2. Confiables y accesibles	28
6.3. Crecimiento digital e innovación.....	32
6.4. Cadena de suministro sostenible	33
6.5. Gestión del talento	36
6.6. Gestión del medio ambiente.....	43
6.7. Lideramos con el ejemplo	47
6.7.1. Ética y buen gobierno.....	47
6.7.2. Derechos Humanos	50
6.8. Nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.....	52
6.11. Premios, reconocimientos y certificaciones.....	54
7. Fundación Telefónica Colombia	58

1. Carta del Presidente CEO

En Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP tenemos la misión de hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas. El 2018 fue un año de grandes avances en el camino hacia este objetivo, trabajamos para crecer de manera sostenible, enfocados en conseguir los resultados y en la manera cómo los alcanzamos.

Hace tres años implementamos un Plan de Negocio Responsable con el objetivo de fortalecer nuestra estrategia de responsabilidad y hacer seguimiento a las iniciativas que nos permiten aportar el desarrollo del país. Bajo este plan asumimos seis compromisos: (1) ser confiables y accesibles, (2) acelerar el crecimiento digital del país, (3) fortalecer los lazos con nuestros proveedores, (4) ser una empresa magnética para el mejor talento, (5) ser más eficientes y cuidar el medio ambiente, y (6) actuar con integridad y liderar con el ejemplo.

Este Plan de Negocio Responsable nos permitió, entre otras cosas, ser la primera empresa de telecomunicaciones accesible del país para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, fortalecer la confianza digital que tienen los clientes en nosotros, ampliar nuestra cobertura en el territorio colombiano para conectar a más personas, apoyar el emprendimiento, promover la adopción de buenas prácticas por parte de nuestros proveedores, obtener el Sello Oro Equipares de Equidad de Género, y contar con políticas que garantizan y mejoran la calidad de vida de nuestros colaboradores. También logramos alinear nuestros procesos a los más altos estándares de gobierno corporativo, de calidad (ISO 9001), de seguridad y salud (OHSAS 18001), de gestión de los servicios de tecnologías de la información (ISO/IEC 20000), de seguridad de la información (ISO 27001) y de gestión ambiental (ISO 14001:2015). Todo lo anterior nos posicionó como la compañía de telecomunicaciones líder en Colombia por su gestión corporativa y sus buenas prácticas.

Por otra parte, en nuestro Plan Estratégico “Elegimos Todo” se definieron las acciones para lograr una conectividad excelente, fortalecer nuestra oferta integrada, cumplir la promesa al cliente, avanzar en la digitalización e implementación de Big Data y lograr eficiencias a través de la adopción de procesos de simplificación. De este modo, durante el 2018 alcanzamos 65% de participación de datos 4G sobre el total de tráfico y 20% en voz 4G (VoLTE), logramos que más de 522 mil hogares tengan cobertura de fibra, crecimos nuestros ingresos de productos digitales Business to Business (B2B) un 49% con respecto al 2017, fortalecimos nuestros canales de ventas online, logramos un Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) del 7.84 sobre 10, identificamos ahorros superiores a COP \$25 mil millones, e integramos operativamente a Metrotel y Telebucaramanga, empresas que hoy comercializan sus servicios bajo la marca comercial Movistar. En adición, implementamos casos de Big Data y metodologías de trabajo ágiles para ser más flexibles y rápidos en la respuesta a nuestros clientes.

Esta gestión permitió que nuestros ingresos en 2018 crecieran 6.8% respecto del año anterior, llegando a COP \$5.26 billones, con un OIBDA de COP \$1,79 billones, un resultado operacional de COP \$518.210 millones y una utilidad neta de COP \$417.237 millones; todo, en un escenario de intensa presión competitiva. Estos resultados también se obtuvieron gracias a la gestión de una plantilla diversa, a unas políticas corporativas que promueven la inclusión y al trabajo de más de 24.000 personas (entre directos e indirectos), a quienes agradezco su entrega, dedicación y compromiso.

Ahora vienen nuevos desafíos. En 2019 arrancamos un nuevo Plan Estratégico y un nuevo Plan de Negocio Responsable para el siguiente trienio, con retos para crecer económicamente, generar retorno a los accionistas e inversionistas, y ser relevantes para todos nuestros grupos de interés.

Como compañía estamos comprometidos con la conectividad de Colombia, pero aún persiste una importante brecha digital que requiere de políticas que generen un escenario propicio para la inversión y el desarrollo las tecnologías de la Información y las comunicaciones. Las cifras oficiales nos indican que a pesar de una penetración del 126% en voz móvil, solo el 53% de estos tiene acceso a datos móviles.

Adicionalmente, en 2018 publicamos nuestro segundo Manifiesto Digital, en el cual se incluyen todos aquellos debates que consideramos se deben abordar para lograr el propósito de una digitalización centrada en las personas. Ahora que nos hemos transformado en una Compañía de plataformas y basada en los datos, queremos construir una nueva relación con nuestros clientes y con todos los actores involucrados en la transformación digital de la sociedad. El objetivo es propiciar conversaciones sobre los desafíos que representan la brecha digital, los empleos del futuro, la formación de la fuerza laboral actual y de las próximas generaciones, la confianza digital, los cuellos de botella del ecosistema digital y la actualización de los marcos normativos y los derechos que se requieren en esta nueva era.

Aunque estos desafíos y discusiones continúan pendientes, nuestro compromiso persiste: en 2018 brindamos conectividad y atendimos a más de 19,1 millones de personas¹, lo que representa una cobertura del 86% del territorio colombiano. Así mismo, para dar mejor servicio a nuestros clientes invertimos COP \$669 mil millones en infraestructura, de manera especial, para el despliegue de LTE y fibra - FTTH. Reconocemos que nos encontramos en una industria dinámica, que evoluciona rápidamente y que demanda de los actores del mercado actualizaciones permanentes e importantes inversiones para sostener el crecimiento. Este sector es relevante para la economía, no sólo por su aporte estimado de 28 billones de pesos, sino por el impulso económico que ganan las personas y a las empresas mediante la conectividad y la digitalización.

En adición a todos los objetivos y resultados, la Compañía ha buscado ir más allá. El aporte al desarrollo sostenible del país es un objetivo primordial para nosotros, esto se refleja en el reconocimiento que recibimos por ser una de las 25 Empresas que más aporta al país según la Revista Semana. Este aporte está alineado además con iniciativas como los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y el Acuerdo para la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -Andesco, a las que nos hemos adherido porque estamos convencidos de que es un imperativo para las empresas aportar al desarrollo de las sociedades donde operamos.

Agradezco a todos nuestros grupos de interés porque son la razón de ser de nuestra labor y los invito a conocer en detalle nuestra gestión responsable del año 2018, así como a darnos sus comentarios para seguir creciendo como una empresa que le aporta al país y al mundo.

Fabián Hernández Ramírez
Presidente CEO

¹ Incluye clientes de las filiales Metrotel y Telebucaramanga

2. Acerca de este Informe

Este Informe da cuenta de los resultados de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP de enero a diciembre de 2018, y presenta la gestión económica, social, ambiental y de gobierno corporativo. A lo largo de este informe se incluyen enlaces/códigos QR en los que se proporciona mayor detalle sobre los contenidos aquí tratados.

Proceso para la elaboración del Informe



1. Relacionamiento con grupos de interés

Nuestro enfoque de diálogo está basado en los principios de la Norma AA1000. En el marco de la estrategia de relacionamiento con grupos de interés, realizamos un Panel Asesor de Negocio Responsable en el que participaron 34 personas de manera virtual, para conocer el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la percepción que tienen del desempeño de la Compañía. Así mismo, realizamos cuatro diálogos individuales a profundidad con expertos en el contexto colombiano, una consulta a aliados referente a los criterios de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro en la que participaron 30 aliados, un diálogo realizado con Transparencia por Colombia y con nuestros proveedores sobre prevención y sanción de corrupción en el sector empresarial, y diálogos con empleados(as), liderados por el Presidente CEO y los Directores 1 de la Compañía.



Sumado a estos espacios de diálogo, la Compañía cuenta con otras herramientas y mediciones de indicadores que permiten conocer la percepción de clientes y no clientes, como lo son el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), el *Net Promoter Score* (NPS) y el monitor reputacional RepTrak.

2. Actualización materialidad

La materialidad se actualizó teniendo en cuenta los resultados de los diálogos presenciales y virtuales realizados con los grupos de interés, el Plan Estratégico Elegimos Todo, el Plan de Negocio Responsable 2016-2018 y el análisis del contexto colombiano, llevando a identificar los siguientes asuntos materiales:

GRI	Asuntos materiales	Cobertura	Relevancia		
			Cadena de suministro	Procesos internos	Clientes
	<u>Gestión económica</u>	I	A	A	M
201	Desempeño económico	I	A	A	M
203	Impactos económicos indirectos	IE	A	A	A
	<u>1. Confiables y accesibles</u>	IE	A	A	A
418	Privacidad del cliente	IE	A	A	A
417	Marketing y etiquetado	IE	B	B	B
	<u>2. Crecimiento digital e innovación</u>				
	Innovación	IE	A	A	M
	<u>3. Cadena de suministro sostenible</u>	E	A	A	B
204	Prácticas de adquisición	IE	A	M	B
	<u>4. Empresa magnética mejor talento</u>	I	B	A	B
401	Empleo	IE	A	A	B
403	Salud y seguridad en el trabajo	IE	A	A	B
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	IE	M	A	M
	<u>5. Gestión ambiental</u>	IE	A	A	M
302	Energía	IE	A	A	B
305	Emisiones	IE	A	A	B
306	Efluentes y residuos	IE	A	A	A
	<u>6. Ética y buen gobierno</u>	IE	A	A	A
205	Anticorrupción	IE	A	A	A
206	Competencia	I	B	A	M
412	Evaluación de Derechos Humanos	IE	A	A	B
419	Cumplimiento socioeconómico	I	A	A	M

Relevancia		Cobertura	
A	Alto	I	Interno
M	Medio	E	Externo
B	Bajo		
NA	No aplica		

3. Construcción del Informe

El Informe presenta inicialmente el Perfil de la Compañía, el contexto de Colombia y del sector, en especial en materia regulatoria. Posteriormente, expone cada uno de los asuntos materiales, los cuales están alineados con los resultados, el Plan Estratégico y el Plan de Negocio Responsable. Al final, se presenta un capítulo de la gestión de Fundación Telefónica Colombia- entidad a través de la cual la Compañía despliega su acción social-, cuyos resultados no se incluyen en los estados financieros.

El Informe da cumplimiento a los artículos 46, 47 (modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 2000) y 446 de la Ley 222 de 1995 (Código de Comercio Colombiano), y se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*): opción Esencial.

Para dar cumplimiento a los principios de contenido y calidad de la información, se incluyen algunos datos comparados con el año anterior y es preciso en términos cualitativos y cuantitativos, con la finalidad de que los grupos de interés puedan evaluar de forma más precisa el desempeño de la organización.

En cada uno de los contenidos y/o capítulos se detalla el ODS al que se aporta con el asunto respectivo, y el contenido GRI, de acuerdo con la numeración de los Estándares GRI.

4. Revisión

Este Informe es aprobado por los órganos de gobierno de la Compañía e incluye cifras reportadas por la operación en Colombia para el Informe de Telefónica S.A., el cual es auditado por la firma PWC Contadores y Auditores Ltda.

5. Comunicación

Este Informe se presenta anualmente con motivo de la convocatoria de la Asamblea de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, y para mantener un calendario regular que permita que los grupos de interés dispongan de la información oportunamente.

Pretende también rendir cuentas sobre los múltiples compromisos voluntarios en materia de sostenibilidad, como lo son: la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas, los 10 Principios del Pacto Mundial, Business for Peace, el Acuerdo para la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO), los Principios de Empoderamiento de la Mujer, la Red Colombia Contra el Trabajo Infantil y Guías Colombia. Con este objeto, será publicado en la página web corporativa y servirá como carta de presentación de la Compañía en cualquier escenario donde se estime pertinente.

3. Perfil de la Compañía

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP es una sociedad anónima, de capital mixto, con una participación en el capital de 32,5% por parte de la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público y un 67,5% por parte de Telefónica S.A. y sus afiliadas.

Somos parte del Grupo Telefónica, que opera en 17 países y tiene presencia en 24. En el caso de Colombia, nuestra marca comercial es Movistar.

En el 2018 la Compañía y sus acciones fueron inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) y en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).

Misión

Nuestra misión es hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.

Somos optimistas. Creemos en el enorme potencial que la tecnología puede brindar a las personas, a las empresas y a la sociedad. Pero también, somos conscientes de que esta revolución digital trae consigo incertidumbres que nos hace preguntarnos por el papel de la tecnología en nuestras vidas.

La tecnología debería unirnos, no separarnos,

Debería mejorar nuestras vidas, no tomar el control

Debería permitirnos compartir experiencias y opiniones, no escondernos ni permanecer en el anonimato.

Pensamos que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés.

Nuestros compromisos

En un momento en el que la tecnología está más presente que nunca en nuestras vidas, no podemos olvidar que las conexiones más importantes son las conexiones humanas. Porque en la sociedad de hoy en día, la calidad de vida de las personas depende en gran medida de esa conexión.

Y es aquí donde entramos nosotros. Ofrecemos conexiones que unen a las personas, en lugar de aislarlas; conexiones que invitan a las personas a ser ellas mismas, a expresarse, a compartir. Conexiones que podemos controlar y que garantizan la seguridad, la integridad y dignidad de cada persona, sin dejar a nadie atrás.

Nuestros valores

Nos comprometemos a conectar a las personas de acuerdo con nuestros valores de compañía:

Somos abiertos. Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.

Somos retadores. Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. No nos conformamos, estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor.

Somos confiables. Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Estaremos siempre aquí adaptándonos a lo que nuestros clientes necesitan.

Nuestra actualidad

A final de 2018 cerramos nuestro Plan Compañía ELEGIMOS TODO_, que durante los últimos 3 años nos ayudó a convertirnos en una Onlife Telco (una compañía que pone la vida de las personas por encima de la tecnología). Avanzamos también en convertirnos en una compañía de plataformas: activos físicos, tecnologías de la información y sistemas, productos y servicios, y poder cognitivo. Entendemos que las cuatro plataformas deben trabajar de manera integrada y en beneficio de nuestros clientes. Avanzamos en acercar la red a los clientes para que la sientan como propia y la utilicen de acuerdo con sus necesidades. En el capítulo *Gestión estratégica* se exponen en detalle los logros del Plan ELEGIMOS TODO.

A partir de 2019 damos inicio a un nuevo plan Compañía cuyo principal objetivo es el crecimiento en el mundo digital. El programa #RECONECTA, tiene 5 frentes de acción para lograr el crecimiento que esperamos y nos ayudará en nuestra misión de hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.

Esta es la fórmula de crecimiento (G) de #RECONECTA:


$$# G = M \cdot R^4$$

#Relevance: seremos más relevantes para nuestros clientes.

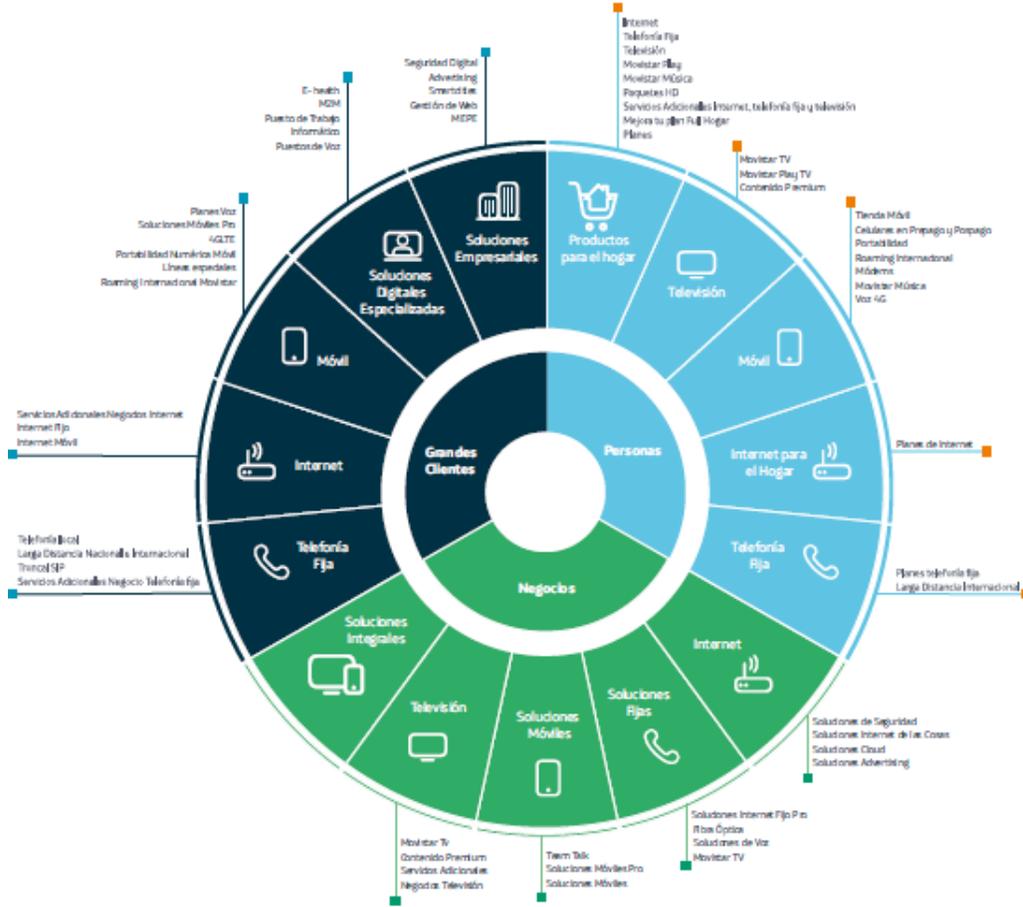
#Revenues: mayores ingresos orgánicos y con la ayuda de socios.

#Returns: respondemos a la confianza de los inversionistas.

#Responsibility: somos un buen ciudadano corporativo.

#Motivation: ninguna compañía funciona sin la motivación de su gente.

Nuestros productos y servicios



Abonados por servicio²

Servicios móviles

	Prepago	11.880.779
	Contrato	3.835.479

Servicios fijos

	Telefonía Básica	1.301.182
	Banda Ancha	1.001.539
	Televisión	548.247

² Incluye información de Telebucaramanga y Metrotel

Datos relevantes

24.800 Personas

+5.557 empleos fijos
+1.209 empleos temporales
+18.034 personas vinculadas a través de Aliados

86% cobertura nacional

962 municipios

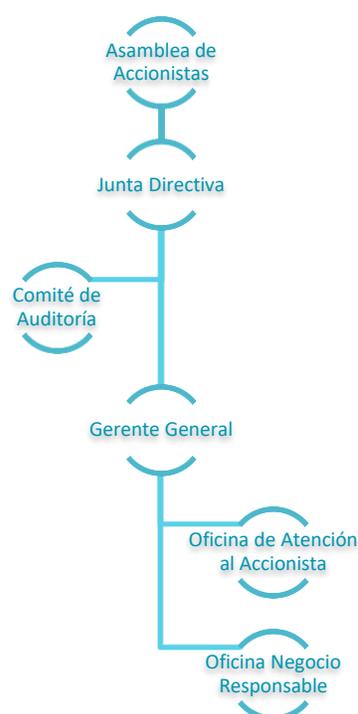
18,6 Abonados

5,26 billones Ingresos

1,79 billones OIBDA

417.237 millones Utilidad neta

Estructura de gobernanza (102-18)



Asamblea de Accionistas

Nuestros accionistas

Accionistas	NIT	N° de Acciones	Porcentaje
Telefónica Latinoamérica Holding S.L.	901.225.586-9	1.756.837.596	51,51926832
La Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público	899.999.090-2	1.108.269.271	32,50000004
Latin America Cellular Holdings S.L.	900.029.695-1	275.602.636	8,08204821
Telefónica S.A.	900.140.263-5	269.339.586	7,89838425
Radio Televisión Nacional de Colombia –RTVC	900.002.583-6	10.000	0,00029325
Canal Regional de Televisión Ltda. TEVEANDINA	830.005.370-4	200	0,00000587
Central de Inversiones S.A. –CISA-	860.042.945-5	1	0,00000003
Terra Networks Colombia S.A.S En Liquidación	830.065.651-5	1	0,00000003
Total		3.410.059.291	100

En la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2018, la Nación – Ministerio de Hacienda y Crédito Público, comunicó a los accionistas la intención de enajenar su participación accionaria en los mercados nacionales e internacionales, y se aprobó: (i) la inscripción permanente de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y sus acciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en la Bolsa de Valores de Colombia, así como (ii) la desmaterialización de los títulos de las acciones. Asimismo, en esta reunión se realizaron los siguientes nombramientos de miembros de Junta Directiva:

1. El nombramiento del Dr. Fabián Hernández Ramírez en reemplazo del Dr. Luis Antonio Malvido.
2. El nombramiento del Dr. Enrique Lloves en reemplazo del Dr. Eduardo Fernando Caride.
3. El nombramiento de la Dra. Sandra Milena Piñeros Calderón en reemplazo del Dr. Alfonso Camilo Barco Muñoz.

El 20 de abril de 2018 se celebró Asamblea Extraordinaria de Accionistas, en la cual se aprobó la reforma de los estatutos de la Empresa para reflejar la desmaterialización de los títulos de las acciones e incorporar algunas disposiciones del Código País (recomendaciones gubernamentales encaminadas a elevar los estándares y prácticas corporativas).

Atención al Accionista

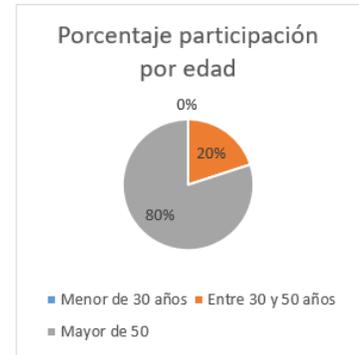
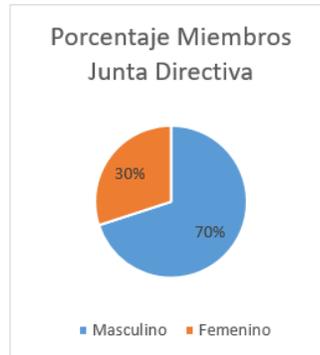
Canales de comunicación con los accionistas. En cumplimiento de lo establecido en los numerales 2.5 y 5.2 del Código de Buen Gobierno Corporativo se realizó la publicación de dos ediciones del Boletín al Accionista, en las cuales se comunicaron los principales resultados financieros, operativos y de mercado a 31 de diciembre de 2017 y a 30 de septiembre de 2018. Adicionalmente, se comunicaron otros asuntos como el Nuevo Manifiesto Digital de Telefónica, la implementación del *call center* accesible a las personas en situación de discapacidad, la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) en la cual la Compañía quedó en un riesgo bajo de corrupción, y los diferentes rankings y mediciones de los que hizo parte la Empresa relacionados con buenas prácticas en sostenibilidad y gobierno corporativo.

Trato equitativo

Durante la reunión ordinaria del 22 de marzo de 2018 y la reunión extraordinaria del 20 de abril de agosto de 2018 de la Asamblea General de Accionistas, los accionistas presentes pudieron ejercer su derecho político de participar en las deliberaciones y toma de decisiones 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 ()*

Alfonso Gómez Palacio -Presidente
 Fabián Andrés Hernández Ramírez
 Enrique Lloves Vieira
 Ariel Ricardo Pontón
 Martha Elena Ruiz Díaz-Granados
 Pedro Ramón y Cajal Agüeras
 Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona
 Sandra Milena Piñeros Calderón
 Gabriel Vallejo López
 Martha Clemencia Cediél de Peña



(*) El art. 47 de los ES establece que, mientras la Sociedad esté inscrita en la Bolsa de Valores de Colombia, los miembros de Junta Directiva no tendrán suplentes. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP quedó inscrita en la Bolsa de Valores de Colombia el 2 de agosto de 2018.

Autoevaluación de la Junta Directiva

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones realizó su autoevaluación para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Las autoevaluaciones fueron recibidas directamente por la Revisoría Fiscal, quien se encargó de remitir los resultados generales y de realizar la métrica de los mismos. La autoevaluación de la Junta Directiva será presentada y entregada a la Asamblea Ordinaria de Accionistas que se llevará a cabo en marzo de 2019, dentro del informe de cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Comité de Auditoría

Pedro Ramón y Cajal Agüeras - Presidente
 Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona
 Martha Clemencia Cediél de Peña
 Alfonso Gómez Palacio
 Mauricio Rodríguez Múnera (*)

(*) El doctor Mauricio Rodríguez fue miembro del Comité de Auditoría hasta el 2 de agosto de 2018.

El Comité de Auditoría veló porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajustara a lo dispuesto por la ley. Los estados financieros fueron presentados a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas. Además, supervisó el cumplimiento de programa de Auditoría Interna.

Gerente General

Fabián Andrés Hernández Ramírez

Representantes Legales

Principal

Fabián Andrés Hernández Ramírez

Suplentes

Darío Fernando Arango Díez

Martha Elena Ruiz Díaz-Granados

Luis Aldo Martín

Suplente para asuntos Judiciales

Nohora Beatriz Torres Triana

Revisor Fiscal y Auditor Interno

Revisor fiscal designado por PWC Contadores y Auditores Ltda.

Javier Mauricio Enciso Rincón

Auditor Interno

José Ignacio Gargallo del Río

Equipo Directivo

<p>Ángela Natalia Guerra Caicedo Directora de Asuntos Públicos y Regulatorios</p>	<p>Jose Antonio Cassinelli Director Business to Customer (B2C)</p>
<p>Camilo Aya Caro Director de Mercadeo</p>	<p>Juan Carlos Álvarez Echeverri Director Personas y Administración</p>
<p>Daniel López Soler Director de Estrategia y Mayorista</p>	<p>Luis Aldo Martín Director Business to Business –B2B</p>
<p>Darío Fernando Arango Díez Director de Finanzas y Control de Gestión</p>	<p>María Teresa Mejía Mejía Directora de Digitalización E2E</p>
<p>Fernando Verdeja Director Servicio Técnico Clientes</p>	<p>Mariano Domecq Director Comercial y Atención a Clientes</p>
<p>Francisco Javier Bertrán Zúñiga Director Proyecto de Transformación</p>	<p>Martha Elena Ruiz Díaz-Granados Secretaria General</p>
<p>Hernán Felipe Cucalón Merchán Director de Redes</p>	<p>Roberto Arturo Puche Palacio Director de TI</p>

Iniciativas y asociaciones externas

Asociaciones

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - Andesco
- Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones - ASIET
- Asociación de la Industria Móvil de Colombia - Asomóvil

Iniciativas



4. Contexto

Tendencias del ecosistema digital

Un mundo de posibilidades

El ecosistema digital nos presenta un mundo de posibilidades. Lo reiteramos: fuimos los primeros en detectar la nueva ola de tecnología del mundo digital. Servicios más allá de la conectividad. Edge computing (análisis de datos cerca a la fuente), reconocimiento de voz y de imágenes, impresión 3D, Blockchain, aprendizaje profundo, realidad aumentada, realidad virtual, entre otros. Todas estas cosas que hace 3 años parecían ciencia ficción están pasando hoy. Los automóviles autónomos ya están recorriendo las calles, y cada día hablamos e interactuamos más con sistemas de inteligencia artificial.

Todo esto está pasando hoy y está pasando por nuestras redes. Cada vez se generan más y más datos. En cada uno de los dispositivos conectados a Internet se generan datos. Desde lo más simple, como un medidor de consumo de servicios públicos, hasta lo más sofisticado, como un automóvil autónomo. El crecimiento del tráfico ha sido y seguirá siendo enorme. Cada vez más nuestras redes son más relevantes, ya que están en el corazón de esta transformación.

El mayor debate de la humanidad

De la mano de la transformación digital surgen los debates y las preguntas que serán los de mayor relevancia para la humanidad en los próximos años. Por ejemplo, debemos tener claridad sobre qué ética debe tener un automóvil autónomo a la hora de tomar una decisión que afecta a los humanos, o sobre si es lícito utilizar las redes sociales para transmitir contenidos que nos son verdaderos y que afectan a la opinión pública. Estas y muchas otras inquietudes y debates se presentan alrededor del mundo digital.

En ese sentido hemos presentado el nuevo **Manifiesto Digital** de Telefónica, un compendio de 5 principios cuyo objetivo es lograr una digitalización centrada en las personas que debe asegurar que los ciudadanos sean sus principales beneficiarios y se sientan en control.

Sin embargo, el debate más relevante es sobre la propiedad de los datos, y nosotros tenemos una posición muy clara: los datos son tan propiedad de la persona, como su dignidad, o su capacidad de trabajar.

Contexto del sector

El año 2018 fue, sin duda, el de mayor intensidad competitiva en el mercado de telecomunicaciones en Colombia en muchos años. Todos los operadores, sin excepción, estuvimos muy activos en el desarrollo y lanzamiento de ofertas comerciales agresivas, que ofrecen capacidades y prestaciones

superiores, sin incrementos relevantes de precios, todo esto, aun cuando existen altos niveles de concentración en el mercado de telecomunicaciones.

Durante 2018 se presentaron ofertas agresivas en todos los servicios. El móvil pospago tuvo capacidades de datos muy superiores a las de años anteriores, las ofertas de móvil prepago incluyen ahora voz y mensajes ilimitados, y los servicios de banda ancha fija cuentan con velocidades muy superiores debido al despliegue de nuevas redes. De igual forma los servicios de video han tenido una migración importante hacia Internet donde el mercado ofrece contenidos cada vez más competitivos.

Lo anterior está en línea con las tendencias mundiales de crecimiento del tráfico de datos. Nuestros clientes están cada vez más conectados y cada vez exigen mayor calidad de la red y mayor capacidad de sus planes. Todo esto ha tenido un impacto relevante en el sector. Por ejemplo, el ingreso promedio del tráfico de un (1) MB de datos móviles se redujo en 27% entre el tercer trimestre de 2017 y el tercer trimestre de 2018.

Existe una apuesta por la transformación digital, dada en especial por el crecimiento en servicios digitales. En nuestro caso, 68% de las corporaciones de Colombia son nuestros clientes, el 50% de las líneas celulares de clientes empresariales de Colombia usan nuestros datos, la facturación de nuestros clientes B2B representa cerca del 40% del PIB de Colombia. Esto nos ha permitido ser reconocidos como empresa líder en Internet de las Cosas, según Frost & Sullivan.

Por otra parte, se presentó un entorno macroeconómico retador. El crecimiento del PIB estuvo en 2,5% al tercer trimestre de 2018, y el dólar cerró el año en 3.250 pesos. Esto pone una presión enorme en la Compañía ya que una parte importante de nuestros gastos (CAPEX y OPEZ) se hacen en moneda extranjera.

Por último, en 2018 se radicó y aprobó en primer debate el Proyecto de Ley de Modernización del sector TIC, el cual busca extender el término de adjudicación de licencias de espectro, reducir las contraprestaciones, y crear la figura de un regulador único que cubra tanto el sector TIC como el sector TV y que fusione el FonTIC y el FonTV en un solo fondo, entre otros temas. Se tiene previsto que se discuta en las Plenarias del Congreso de la República en el primer semestre de 2019.

Contexto de sostenibilidad

La actividad de la empresa en 2018 estuvo enmarcada dentro de la Agenda 2030 establecida y aprobada por la Organización de las Naciones Unidas en 2015. Partiendo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y teniendo en cuenta nuestros compromisos con una ciudadanía corporativa responsable, continuamos trabajando en el Plan de Negocio Responsable 2016-2018. Este plan responde a las necesidades de la organización y del contexto de la operación, buscando articular los principios de la empresa de manera transparente y con integridad de cara a nuestros grupos de interés. Buscamos también, a través del plan, apalancar nuestra estrategia de negocio en nuestro compromiso con el desarrollo del país, y dar cuenta de nuestra visión sobre el mundo digital.

En el Plan de Negocio Responsable 2016-2018 se componía de seis compromisos:

1. *Ser más confiables y accesibles* refuerza nuestra cultura enfocada todos nuestros clientes, construyendo confianza y atendiendo sus necesidades.
2. *Acelerar el crecimiento digital del país* asegura que la tecnología y los servicios del ecosistema digital local ofrecen soluciones innovadoras y no dejan a nadie atrás.
3. *Fortalecer los lazos con nuestros proveedores* asegura que nuestra cadena de suministro cumple con los estándares éticos y de gestión de riesgos con los que estamos comprometidos.
4. *Empresa magnética para el mejor talento* nos permite ser una empresa del futuro, atrayendo y reteniendo al talento con el potencial de liderar en la era digital.
5. *Ser más eficientes y cuidar el medio ambiente* nos permite responder a los desafíos que trae el cambio climático, ayudando a nuestros clientes a tener un impacto positivo.
6. *Actuar con integridad y liderar con el ejemplo* reafirma nuestro compromiso de cumplir los más altos estándares de gobierno corporativo y fortalecer una cultura de negocio responsable.

5. Actividad regulatoria en Colombia

Agenda regulatoria Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-

Después de dos años, y luego de publicar al menos cuatro documentos que señalan graves problemas de competencia, la Comisión sigue estudiando la dominancia de Claro en paquetes de voz y datos móviles. Aún no ha decidido tomar ninguna medida particular en contra de este operador, aunque finalizando 2018 envió a la Superintendencia de Industria y Comercio un proyecto de decisión para que esa autoridad rinda concepto previo de abogacía de la competencia. Ese proyecto de resolución es reservado.

La CRC expidió la resolución 5397 de 2018, por medio de la cual definió las obligaciones de información establecidas en la resolución 5161 de 2017. Adicionalmente, expidió la resolución 5406 de 2018, por medio de la cual autorizó a los proveedores de telefonía móvil la realización de ofertas conjuntas de celulares de tecnología 4G o superior con planes de servicios de comunicaciones móviles, manteniendo la prohibición de imponer cláusulas o condiciones de permanencia mínima, o impedir que los usuarios se cambien de plan u operador cuando éstos así lo deseen.

De igual forma, la Comisión publicó el documento denominado “Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC” en el cual plantea cómo va a realizar la revisión de cara a simplificar la normatividad regulatoria bajo criterios de costo en su implementación y con un enfoque de análisis de impacto normativo. Posteriormente, elaboró y publicó para comentarios la propuesta regulatoria para la eliminación de normas en desuso, y cuyo plazo para comentarios finalizó el pasado 23 de noviembre de 2018. La decisión final eliminó 203 normas de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo que han publicado se trataría del 25% de la normatividad.

Por otra parte, la CRC expidió la Resolución 5321 de 2018, mediante la cual busca promover la ampliación de cobertura y el incremento en el uso de la infraestructura de telecomunicaciones desplegada en zonas de difícil acceso, a través de un régimen de excepción respecto del cumplimiento de indicadores de calidad en 876 municipios del país, buscando lograr una mayor penetración de los servicios y aprovechamiento de los mismos.

Asimismo, el 8 de octubre de 2018 la Comisión publicó el documento denominado “Política Regulatoria para Acceso e Interconexión”, con el cual pretende plantear una hoja de ruta en materia de Acceso e Interconexión, mediante el establecimiento principios guía u orientadores que deberán ser observados para futuros análisis y especialmente para proyectos regulatorios que desarrolle la CRC sobre esta materia dentro del ámbito de sus competencias. Ese proceso continúa en el año 2019.

También se inició la revisión del esquema de remuneración de redes fijas a nivel mayorista y minorista, a través del estudio “Revisión del esquema de remuneración del servicio de voz fija a nivel minorista y mayorista” revisando de manera integral el mercado de telefonía fija en el país. En 2018 se publicó el documento técnico y el proyecto de resolución.

La modificación al Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL - se realizó a través de la resolución 5405 de 16 de julio de 2018. La norma modificó la definición de “red interna” para separar la red de soporte (obra civil) de la red de telecomunicaciones (componentes telemáticos), de tal forma que los constructores deben construir la red interna de soporte y asegurar que tanto el diseño como los elementos utilizados no afecten los elementos telemáticos, cuya

instalación está a cargo de los operadores de telecomunicaciones. Sin embargo, las obligaciones del RITEL son exigibles desde el 1º de julio de 2019 y las certificaciones serán exigibles cuando existan al menos 18 organismos certificadores; o el 1º de enero de 2021, lo que ocurra primero.

Por otra parte, la CRC expidió la Resolución 5569 del 11 de diciembre de 2018, mediante la cual se toman algunas medidas respecto a aspectos de seguridad de las redes a través de las cuales se prestan servicios de telecomunicaciones, en el marco del régimen de calidad establecido en el capítulo 1 del título V de la resolución 5050 de 2016. Entre las medidas establecidas se incluye la adopción de una política de seguridad a través de la cual se implemente un Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad, se definen los niveles de criticidad de los incidentes de seguridad y los respectivos reportes que deben remitirse a la CRC y al colCERT.

Finalmente, la CRC publicó su consulta “El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia, impactos y perspectivas regulatorias”. Se propone una metodología para identificar cómo la adopción de servicios OTT y otros servicios en línea impacta los servicios de comunicaciones. Este proyecto también continúa en el año 2019.

Agenda regulatoria Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC-

En enero de 2018, MinTIC publicó el segundo borrador de subasta de la banda de 700MHz y 1900 MHz, en el cual se mantienen obligaciones de cobertura sobre 3300 centros poblados y localidades y la actualización tecnológica del 70% de las estaciones base del operador. Así mismo, se informó que el proceso de subasta se encuentra suspendido en razón al trámite en el Congreso de la República del Proyecto de Ley de Modernización del sector TIC.

Igualmente, expidió la Resolución 1823 de 4 de julio de 2018, mediante la cual modificó la Resolución 2774 de 2013, con la que les permite a los organismos de seguridad del Estado hacer uso de bloqueadores de señal por temas de seguridad pública, sin necesidad de autorización del MinTIC.

De la misma forma, el Decreto 1370 de 2 de agosto de 2018 estableció disposiciones sobre los límites de exposición de las personas a los campos electromagnéticos generados por estaciones de radiocomunicaciones. En la norma se faculta a la ANE para definir 1) los límites de exposición, con base en parámetros internacionales del sector UITM; 2) la forma de mitigarlos cuando se supere; 3) la forma de evaluación; 4) el plazo de cumplimiento y 5) la metodología de medición. También se establecen los requisitos únicos para instalación de antenas ante las autoridades territoriales y los requisitos que deben cumplir quienes hagan las mediciones (pueden hacerlas directamente los PRST o a través de terceros).

El Ministerio TIC otorgó permiso temporal de uso de 10 MHz de espectro, en la banda de 700MHz (718-723 MHz pareado con 773-778 MHz) a la empresa Avantel, durante un año a partir de agosto de 2018 o antes si se realiza la subasta de espectro, por un valor de USD\$ 1.224.430,07. Este valor deberá ser pagado así: 50% del valor calculado, dentro de los treinta días calendario siguientes a la firmeza de la presente resolución y 50% restante del valor calculado, que se pagará a más tardar el 31 de enero de 2019.

Agenda regulatoria Agencia Nacional del Espectro –ANE-

El 13 de febrero de 2018, el Ministerio de TIC y la ANE presentaron al sector la propuesta de modificación de la fórmula de contraprestaciones para enlaces punto a punto, la cual se base en 4 componentes: ancho de banda, factor de valoración del ancho de banda, eficiencia (cerros congestionados) y distancia (mínima recomendada por el CNABF).

La ANE publicó para comentarios del sector 6 proyectos relacionados con: Propuesta de contraprestación para la banda E, Actualización de la atribución de algunas bandas de frecuencia en el CNABF, Canalizaciones para espectro punto a punto, Modificaciones a la normatividad de campos electromagnéticos, Bloqueadores de señal y Uso de espectro libre.

Del mismo modo, MinTIC y la ANE realizaron la divulgación del proyecto “Propuesta para actualizar el régimen satelital y los parámetros de valoración para la contraprestación por utilización del espectro radioeléctrico asociado al servicio satelital”.

La misma entidad expidió la Resolución 361 del 17 de julio de 2018, mediante la cual la actualiza el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencia, incluyendo la atribución del servicio fijo, a título primario, a varios segmentos de bandas IMT, entre ellas la banda AWS.

Por último, en el marco de la consultoría contratada por la ANE para realizar el estudio Prospectivo Estratégico para Banda Ancha Móvil en Colombia para los próximos 10 años, realizó 3 mesas de trabajo con varios agentes del sector, incluyendo a las empresas privadas, la academia y sectores como transporte y energía, entre otros, para discutir cuales serían esos grandes temas en los cuales la ANE debería enfocar sus esfuerzos, en disponibilidad de espectro.

Agenda regulatoria Autoridad Nacional de Televisión –ANTV-

La ANTV expidió la Resolución No. 026 de enero de 2018 “Por la cual se reglamenta la prestación del Servicio de Televisión por Suscripción” reiterando, entre otras cosas, que los operadores de televisión satelital deben acceder por medio de licitación pública a la licencia en neutralidad tecnológica. La empresa reiteró la necesidad de que se efectúe la licitación. La Junta Nacional de Televisión, en sesión de 21 de diciembre de 2018, decidió iniciar nuevamente el proceso licitatorio para adjudicar concesiones para la operación del servicio de televisión por suscripción, en condiciones de neutralidad tecnológica.

La ANTV expidió la Resolución 683 de 2018 mediante la cual modificó la Resolución 1022 de 2017 y exige la retransmisión de canales nacionales en ambas tecnologías (SD/HD) y solo en SD, para los canales regionales. Se mantuvo el plazo para el cumplimiento de la obligación: 12 de junio de 2018.

6. Gestión 2018

Impactos, riesgos y oportunidades principales

Disponemos de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. Para la redacción del mismo, se han tenido en cuenta las mejores prácticas descritas en los distintos estándares internacionales en materia de gestión de riesgos, como son "COSO ERM *Enterprise Risk Management*" y la "norma ISO 31000 *Gestión de riesgos principios y directrices*".

Como resultado del proceso de Gestión de Riesgos, se elaboró la priorización de los principales eventos en un mapa de riesgos que considera las siguientes categorías:

- **Negocio:** riesgos derivados de cambios en el entorno de negocio, la situación de la competencia y el mercado, cambios en el marco regulatorio o la incertidumbre estratégica.
- **Operacionales:** riesgos derivados de fallos en el servicio al cliente, los procesos, los recursos humanos, los equipos físicos y sistemas informáticos, la seguridad, el cumplimiento de contratos, leyes y normas o derivados de factores externos.
- **Financieros:** riesgos provenientes de movimientos adversos en las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, así como riesgos de crédito comercial y los riesgos de naturaleza fiscal.
- **Globales:** eventos que afectan de manera global al Grupo Telefónica, relacionados con la gestión de la reputación y sostenibilidad corporativa, la comunicación, la estrategia de publicidad, marca, patrocinios y medios o la innovación.

El Modelo se adapta conforme los cambios del entorno incluyendo periódicamente nuevos riesgos y consigo, estrategias para dar respuesta a cada uno de ellos. La evolución de los riesgos revela una creciente preocupación por aquellos eventos intangibles y de trascendencia global, entre los cuales se consideran factores como la gestión del talento y la diversidad para acompañar la transformación digital, el respeto por los derechos humanos como consecuencia de la propia actividad de la Compañía o de la actividad que llevan a cabo nuestros proveedores, impactos del cambio climático y posibles requerimientos adicionales derivados de la transición hacia una economía ambiental, así como la percepción de la sociedad sobre los campos electromagnéticos.

Los riesgos relevantes son presentados periódicamente al Comité Directivo, al Comité de Auditoría y a la Unidad Global de Riesgos del Grupo Telefónica.

Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía

Nos enfrentamos a una variedad de riesgos durante el ejercicio de las actividades originadas por factores externos o internos, en algunos casos propios de la compañía, riesgos relacionados con el sector de las telecomunicaciones o acontecimientos relacionados con el entorno político o económico del país. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que nos enfrentamos y que

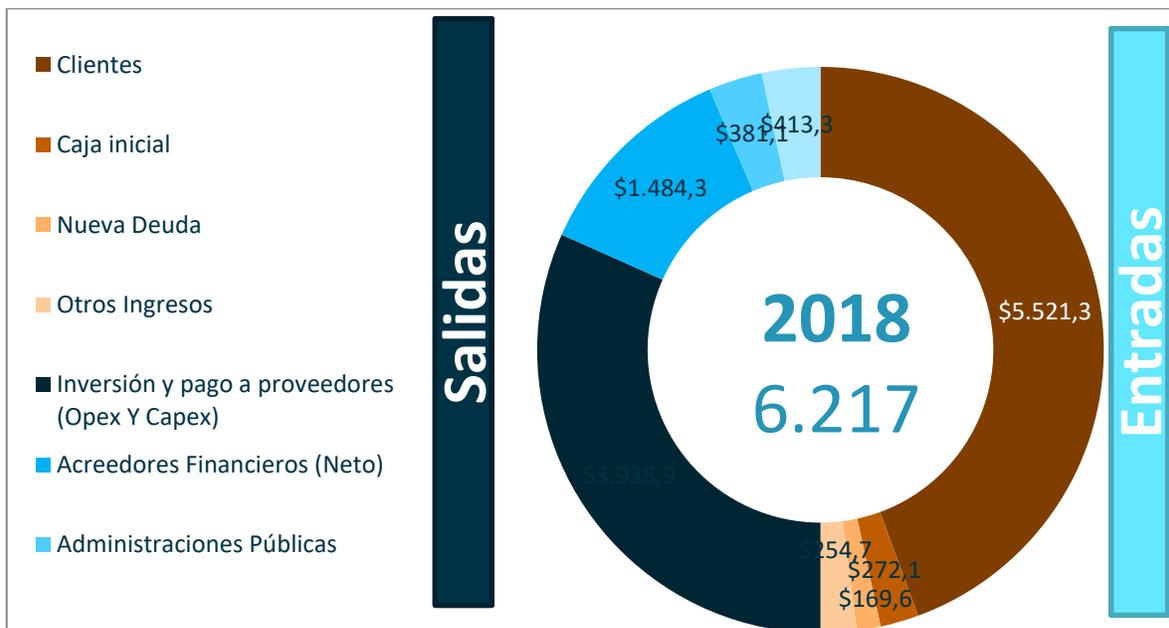
podrían afectar el negocio, la situación financiera, la reputación, la imagen corporativa y marca, y nuestros resultados, son:

- Operamos en mercados altamente competitivos, por lo que debemos estar preparados para reaccionar adecuadamente frente a los cambios del mercado. Respuestas tardías o inoportunas ponen en riesgo los objetivos de adquisición, retención de clientes e ingresos futuros.
- Operamos en una industria altamente regulada, por lo que nuevas regulaciones sobre los precios de los servicios podría producir pérdidas de ingresos y mayores costos por adecuación de plataformas, limitando la capacidad de la empresa para diferenciarse y competir en el mercado. El incumplimiento de las regulaciones y estándares de calidad y servicio podrían derivar en multas y sanciones por parte de las autoridades.
- Requerimos espectro para el despliegue de nuevos servicios o mejora de los existentes, por lo que distintas actuaciones del regulador pueden afectar a la compañía en la obtención del espectro necesario para el crecimiento esperado.
- El negocio está expuesto a diversos riesgos del mercado financiero, particularmente los motivados por las variaciones en los tipos de cambio.
- Nuestras redes transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, por lo que debe estar preparada para detectar y reaccionar oportunamente ante ciberamenazas evitando su materialización.
- La Compañía está involucrada en litigios de distinta naturaleza.
- Eventos relacionados con desastres naturales extremos podrían afectar la disponibilidad de los sistemas de información que soportan servicios críticos de la compañía.

Gestión económica

Sabemos que una de las formas en que contribuimos al crecimiento digital del país es a través de la generación de valor económico y la inversión en infraestructura que permite conectar a todas las personas y garantizar la conectividad, por lo cual en 2018 invertimos \$669 mil millones de pesos en infraestructura. Somos conscientes además de que, para que esta conectividad sea de calidad y realmente facilite la actividad productiva del país, debemos invertir en tecnologías eficientes y de alta velocidad. Es por eso que el 50% de nuestra inversión en infraestructura durante 2018 estuvo concentrada en conectividad LTE y Fibra, que nos permitió ofrecer a nuestros clientes velocidades más altas, más variedad de servicios, y precios más accesibles.

Desempeño económico



*Cifras en miles de millones de pesos

Con la capitalización realizada en el año 2017, la compañía adquirió los siguientes compromisos, con el objetivo de lograr una mayor flexibilidad financiera y crecimiento sostenible: (i) la implementación de sinergias entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP – Telebucaramanga – y Metropolitana de Comunicaciones S.A. ESP – Metrotel, y la integración operativa de las compañías con Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP; (ii) la optimización de los bienes; (iii) y la mejora de los indicadores financieros a través del fortalecimiento patrimonial de la Compañía, la reducción de niveles y ratios de endeudamiento, el incremento de la calificación crediticia y la mejora del flujo de caja libre.

Hoy, la Compañía está fortalecida financieramente, con un apalancamiento financiero significativamente inferior, disminuyó el ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA en más de 3 veces al pasar de 4,96 a 1,72 veces al cierre del 2018, lo que permitió mejorar la calificación de riesgo crediticio para la deuda de largo plazo con las agencias internacionales Standard & Poor's y

Fitch Ratings, ubicándose actualmente BB+ para el bono senior y BB- para el bono híbrido, estando a un solo *notch* por debajo de grado de inversión. Al cierre de 2018, el cierre de caja ha mejorado significativamente.

El crecimiento de la Compañía durante 2018 también se vio impactado de manera positiva debido a la venta de torres e inmuebles bajo el proceso de optimización de bienes, y la integración operativa de las filiales Metrotel y Telebucaramanga.

Así, Colombia Telecomunicaciones es hoy en día una Compañía transformada, que mira al futuro y que está lista para competir en el mercado y capturar las oportunidades del mundo digital.

Resultados operativos

Durante el 2018 se presentó un crecimiento en los ingresos de 6.8% respecto del año anterior, finalizando el ejercicio en COP 5.264.546 millones. Así mismo, se presentó un crecimiento del +6,7% en la base de clientes, con lo cual se alcanzaron 18,6 millones de clientes. Principalmente por el crecimiento en los accesos de valor, la actualización de tarifas en la operación fija y móvil en julio de 2018, el beneficio neto en la venta de torres e inmuebles.

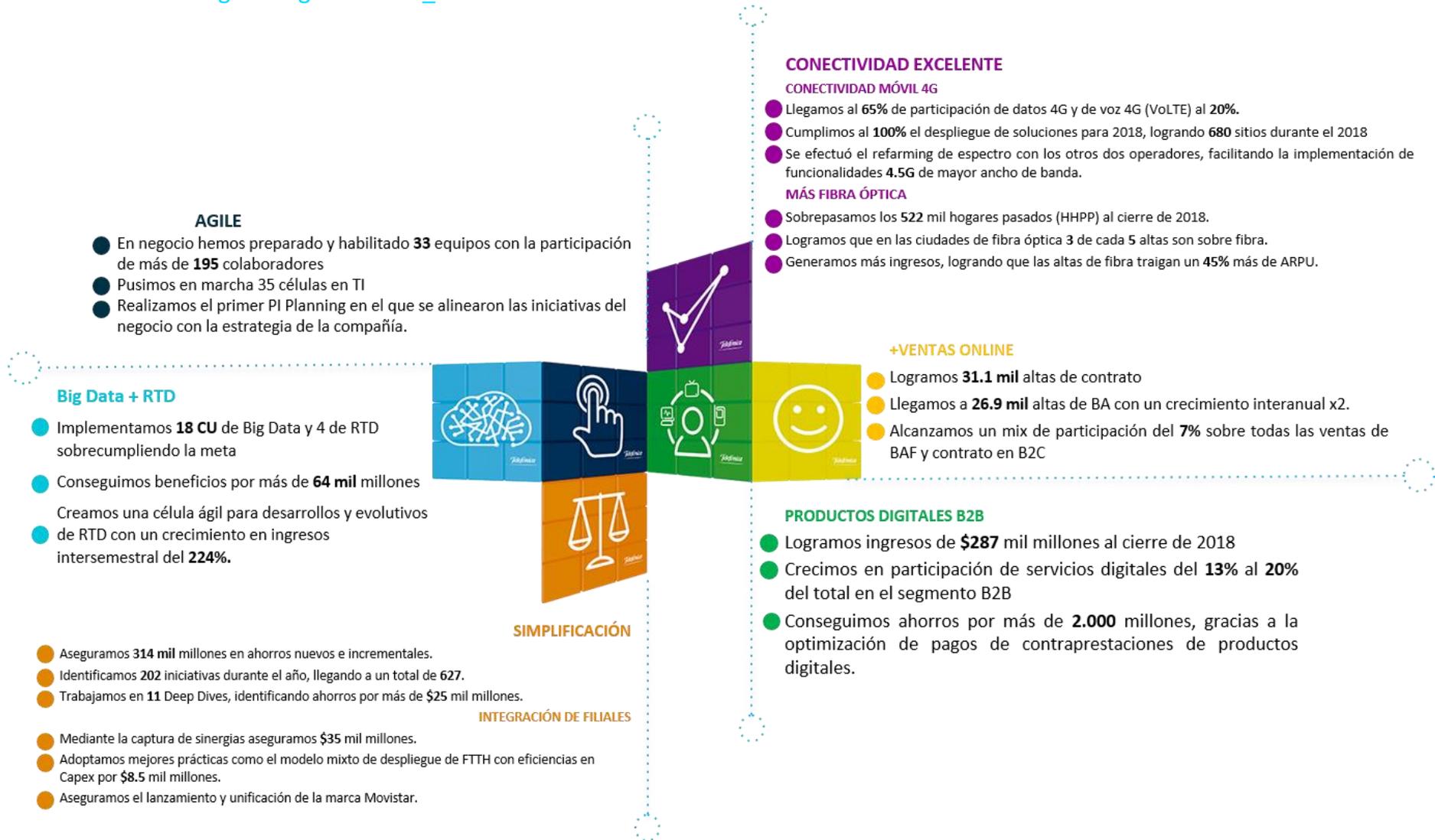
Es importante destacar que tales crecimientos se producen con una mayor competitividad del mercado que ha ocasionado una erosión del ARPU, los cambios regulatorios y los menores ingresos de larga distancia internacional y de línea básica. A nivel de servicios indicar que los ingresos de la Operación Móvil ascienden a COP\$3.063MM con un crecimiento interanual del 1,4% y de la Operación Fija ascienden a COP\$1,855MM con un crecimiento del 5,1% apalancado en el buen desempeño del servicio de banda ancha en fibra al hogar, televisión satelital y proyectos de servicios digitales.

Los Costos y Gastos de Operación crecen un 2.7% interanual debido a la rigurosidad en la ejecución y control presupuestal lo que permitió un incremento por debajo de la inflación, así como otras medidas adoptadas de racionalización y las medidas de digitalización sobre atención al cliente, entre otros. Con un estricto control en costos y gastos, algunas líneas crecen como consecuencia principalmente de los mayores gastos comerciales y de red, el cambio en el modelo de negocio del equipamiento fijo, proveedores de contenidos por aumento en la planta de clientes HD y Movistar Play y efectos de tasa de cambio.

Cerramos el 2018 con un OIBDA de COP \$1,79 billones, creciendo el 15.7% interanualmente. El OIBDA acelera su crecimiento que refleja el esfuerzo operacional, control efectivo de costos y la propuesta de valor diferenciada a los clientes.

Así mismo, se cerró el año con una utilidad neta de COP 417.237 millones, fruto de los resultados operacionales, que se ubicaron en COP \$518.210 millones, y de la disminución en los gastos financieros del 60,7%, la cual estuvo apalancada principalmente por la terminación del contrato de contraprestación a la Nación (PARAPAT) en septiembre de 2017.

6.1. Gestión estratégica Elegimos Todo_



6.2. Confiables y accesibles

Promesa Cliente

Tenemos un alto compromiso con la calidad, la seguridad, la innovación y la honestidad como base de nuestra relación con los clientes. Nuestra visión les sitúa en el centro de todo lo que hacemos y buscamos convertirnos en el mejor aliado de su vida digital. Para lograrlo, contamos con una estrategia denominada Promesa Cliente, la cual pretende crear una mayor confianza en el relacionamiento con los usuarios en los procesos comerciales y digitales.

Confianza Comercial (417-3)

La gestión en la confianza comercial responde a tres ejes estratégicos: las ofertas comerciales que se lanzan al público, la calidad en los canales de atención y la garantía de una correcta facturación de los productos y servicios que ofrecemos.

Frente a éstos, desarrollamos iniciativas para simplificar las ofertas y ofrecer productos de mejor calidad a los usuarios. Como ejemplo de lo anterior, en 2018 se aumentaron las capacidades de navegación de datos móviles a los clientes brindándoles así beneficios sorprendentes.

Estas ofertas integradas no llegan solamente a los clientes masivos, ya que los clientes corporativos también gozan de estos beneficios y desde B2B se construyen por portafolios que facilitan las comunicaciones entre los negocios y sus clientes, con propuestas que incluyen servicios digitales de Seguridad y Cloud que se integran con Soluciones de IoT, Advertising y Big Data. De esta manera, contribuimos con la transformación digital de las industrias y el desarrollo económico del país.

En Facturación, por ejemplo, mantenemos una senda continua de crecimiento y al cierre del año se logró un indicador de 8.27 en el Índice de Satisfacción de Clientes, con mejoras significativas en relación con 2017 cuyo resultado fue de 8.07.

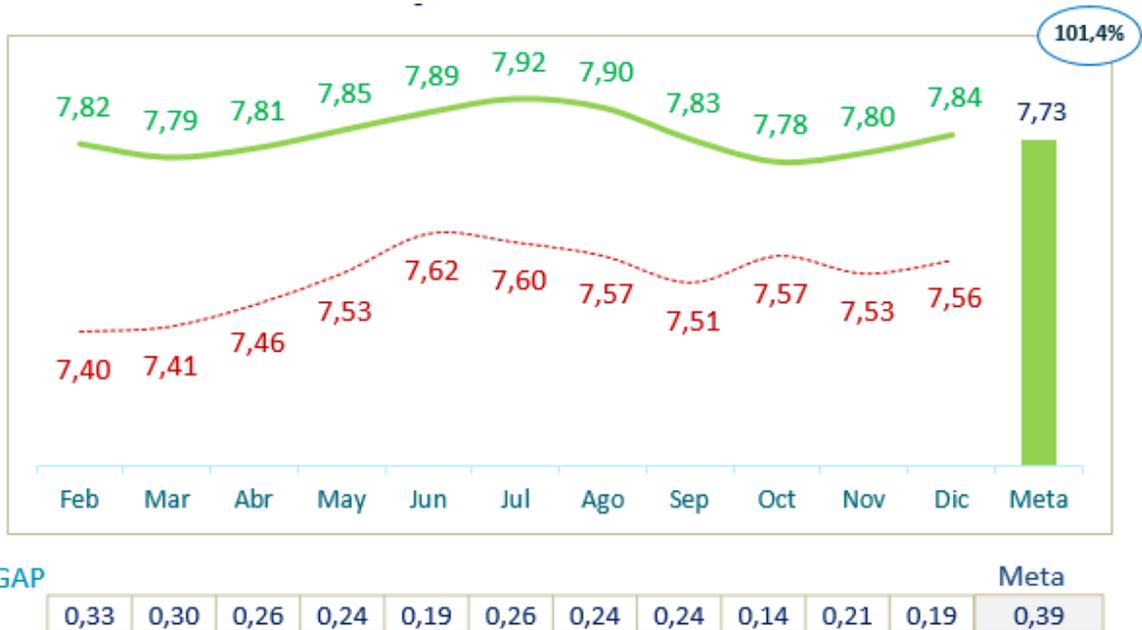
Como resultado del trabajo realizado durante 2018, no se recibieron multas o sanciones relacionadas a incumplimientos de las normas vigentes que tenga que ver con publicidad, promociones, patrocinios u ofertas, y cuida que todas las actuaciones que realiza en el mercado se ajusten al principio de la buena fe comercial.

❖ **Comprometidos con la Satisfacción de los clientes**

En 2018, cerramos con un Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) en 7,84, manteniendo los buenos resultados del año anterior con una leve variación (-0,01 vs 2017). Además, se logró mantener en positivo el GAP con la competencia durante todo el año, permitiéndole a la operación en Colombia ser uno de los referentes del Grupo Telefónica en la satisfacción de clientes.

2016	2017	2018
7.69	7.85	7.84

Evolución ISC y GAP Movistar Colombia



❖ **Trabajando por la lealtad de los clientes**

Pensando en ir más allá en la satisfacción de los clientes, realizamos en 2018 un seguimiento continuo al *Net Promoter Score*, más conocido por sus siglas en inglés como NPS, una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones. Uno de los resultados hitos fue que Movistar es referente en el sector de las TELCO en nivel de recomendación, el cual mostró un crecimiento de +2% durante el año y cerró el 2018 en 29%.

❖ **Movistar, Telco pionera en accesibilidad (GRI 405) (ODS 10)**

En los últimos años hemos hecho una apuesta decidida para que la accesibilidad sea un eje transversal de la operación. En conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en 2017 trabajamos en una estrategia de atención a personas en condición de discapacidad, para lo cual se dotaron diez tiendas de Movistar con terminales para permitir la comunicación de intérpretes virtuales del Centro de Relevo, y se adaptaron las páginas Web comercial e institucional de Movistar y Telefónica, respectivamente, para que personas con discapacidad visual puedan acceder a la información allí suministrada.

En 2018, los esfuerzos se centraron en volver accesible uno de los puntos de contacto más relevantes de la operación con sus clientes, el *Call Center*. Para ello, se creó un canal exclusivo a través del cual las personas en condición de discapacidad auditiva tendrán una atención directa, personalizada y con prioridad por un asesor de la Compañía a través de una interconexión con el Centro de Relevo.

De esta manera, seguimos avanzando en nuestro propósito de hacer que la tecnología facilite la vida de las personas y hacer así un mundo más humano.

Confianza digital

Las vulneraciones a los datos personales de los usuarios marcaron tendencia en el último año. Hoy más que nunca es evidente la importancia que tiene fortalecer la confianza digital de las personas en el entorno digital para que se sientan cómodas sobre el uso que se le da a su información. Del mismo modo, la transparencia, la seguridad de la información y la ética en la gestión de los datos se han convertido en pilares estratégicos de las empresas para brindar garantías a los usuarios sobre el apropiado uso de la información.

Conscientes de esta realidad, en la Compañía se ha promovido el Manifiesto Digital de Telefónica, en el cual se propone un nuevo marco ético sobre los datos centrado en las personas buscando promover: la transparencia, la seguridad de los datos, dar el control a los usuarios y la capacidad de elección. En línea con estos propósitos, en 2018 publicamos el Informe de Transparencia, y actualizamos el Centro de Protección de Datos Personales y Privacidad con el fin de mostrar con claridad y sencillez a los usuarios sobre cómo gestionamos su información.

En 2018, la Fundación Karisma, ONG dedicada a monitorear derechos humanos en entornos digitales, presentó los resultados del estudio ¿Dónde están mis datos? un documento en el que evalúa los compromisos de siete compañías del sector de telecomunicaciones en cuatro ejes temáticos: compromisos políticos, intimidad, libertad de expresión y seguridad digital. Entre las principales conclusiones del estudio, se resalta que en hay una mejora significativa en las políticas de las empresas que proveen conexiones a Internet y una transformación sobre el interés de las empresas en estos temas evidenciándose una mayor transparencia en la gestión de la información. En el caso de Movistar, los resultados en tres ejes temáticos fueron satisfactorios y con una oportunidad de mejora en el uso de protocolos HTTPS en los sitios no transaccionales.

Privacidad (418-1)

La privacidad es uno de los desafíos más relevantes que tienen todas las instituciones en esta era digital. Por ello, en 2018 creamos el Comité de Datos Personales y Privacidad, cuyo objetivo es aunar esfuerzos con las diferentes áreas de la Compañía para fortalecer procesos internos que garanticen la seguridad de los datos de nuestros grupos de interés, así como coordinar todas las actuaciones de cumplimiento en materia de protección de datos.

Resultado de las buenas prácticas aplicadas a la operación local, en 2018 no se presentaron reclamaciones relacionadas con violaciones a la privacidad o seguridad de la información de los clientes, fuga de datos personales o reclamaciones por parte de las autoridades regulatorias.

En Movistar tenemos un alto compromiso, desde la alta dirección, con el manejo adecuado y transparente de la información personal que le confían de buena fe los titulares de los datos, sus acciones frente a los datos personales están orientadas a evitar su adulteración, pérdida, consultas, usos o accesos no autorizados o fraudulentos. Los datos personales se usan exclusivamente para los fines que fueron recaudados y autorizados de manera previa, expresa e informada por sus titulares.

Seguridad de la Información

En Movistar contamos con un Plan Estratégico Global de Seguridad cuyo enfoque es la protección integral de las cuatro plataformas: infraestructura y activos, sistemas y tecnologías, productos y servicios y datos. A través de este, se desarrollan todas las medidas preventivas, se controlan amenazas y se definen las rutas de reacción y contención ante incidentes.

En 2018 se creó la Jefatura de Ciberinteligencia, CSIRT y Red Team, donde se encuentra el equipo de respuesta a incidentes de ciberseguridad en la Gerencia de Seguridad Corporativa, y que ha gestionado satisfactoriamente los incidentes relevantes presentados en el año, los cuales no presentaron impacto a nivel de Protección de Datos, reputacional, ni regulatorio. Esto ha sido posible gracias al apoyo de los fabricantes y aliados en el soporte a los clientes, así como de las áreas internas de la compañía. Cabe resaltar que todos los procedimientos de actuación se encuentran alineados con las mejores prácticas, las directrices dadas por el CSIRT Global y el marco regulatorio de Colombia. Lo anterior nos ha llevado a optimizar nuestros procesos de ciberinteligencia, gestión de incidentes y gestión de vulnerabilidades, con el fin de anticipar, monitorear, investigar y gestionar nuevas ciberamenazas, responder adecuadamente ante incidentes de ciberseguridad y mitigar en gran medida las vulnerabilidades identificadas en todos los activos tecnológicos de la Compañía.

Muestra del esfuerzo que realizamos para garantizar la seguridad de la información de los clientes, es que ahora contamos con la certificación ISO 27001 en los Data Centers. Esta norma internacional es la que avala el aseguramiento y de la confidencialidad e integridad de los datos, así como de los sistemas que la procesan.

Bloqueo de contenido

En Colombia, según regulación local, las empresas que prestan servicios de Internet están sujetas al cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y la Resolución CRC 3502 de 2011 que garantiza la neutralidad de red, aunque los artículos 7 y 8 de la Ley 679 de 2001, y los artículos 5 y 6 del Decreto 1524 de 2002 restringen el acceso a contenido que contengan material de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes y el párrafo 3º del artículo 93 de la Ley 1753 de 2015, a juegos ilegales en línea. En respuesta a las solicitudes desarrolladas por las autoridades nacionales en 2018, se realizaron 14.424 bloqueos de URL de material de abuso sexual infantil y 2.642 asociadas a juegos ilegales en la red. Durante el 2018 se pagó al ICBF una multa por \$5.154.800 por el no bloqueo de 76 URLs que tenían orden de bloqueo para los meses de febrero, marzo y abril de 2015.

6.3. Crecimiento digital e innovación

En Movistar estamos convencidos de que un ecosistema digital dinámico nos beneficia tanto a nosotros como a las sociedades donde operamos, al permitir ofrecer soluciones y servicios nuevos e innovadores que mejoren y conecten las vidas de nuestros clientes. Es por esto que en 2018 continuamos trabajando por fortalecer la innovación y el emprendimiento en el sector digital, tanto internamente como en el ecosistema emprendedor.

Es por nuestro compromiso con un ecosistema digital dinámico que hemos impulsado al interior de la empresa una iniciativa de intraemprendimiento llamada In_prendedores, que permite a los colaboradores contribuir a solucionar los desafíos que la empresa enfrenta sin importar si es en su área de trabajo usual, con ideas innovadoras que aprovechan la diversidad de conocimientos y perspectivas de nuestros colaboradores. En 2018, trabajamos con dos equipos de intraemprendedores, que plantearon soluciones digitales innovadoras para la empresa, y que recibieron acompañamiento experto para construir un caso de negocio, con habilidades que aumentan el dinamismo de los equipos. Iniciativas como esta nos merecieron el reconocimiento de Great Culture to Innovate y del especial “Culturas innovadoras ejemplares en Colombia” de la revista Dinero.

Para impulsar la innovación y el emprendimiento fuera de la empresa, y contribuir al crecimiento de todo el ecosistema digital, en 2018 continuamos y transformamos el trabajo de Wayra, fortaleciendo e invirtiendo en emprendimientos digitales del ecosistema nacional. Durante el 2018, un total de siete empresas del portafolio fueron valorizadas por rondas de inversión calificadas de terceros. Wayra en Colombia cierra el 2018 con las siguientes cifras de negocio:



Adicionalmente, a partir del nuevo Manifiesto Digital, abrimos discusiones acerca de los marcos de políticas públicas y regulaciones que requiere el país para dar paso a una verdadera industria creativa digital en el país, y que nos convierta en productores de contenidos e innovaciones en lugar de exclusivamente consumidores.

6.4. Cadena de suministro sostenible

Somos conscientes de la importancia de nuestra cadena de suministro, tanto por la presencia internacional como por el impacto y volumen que supone en las cifras de negocio. Por este motivo, fomentamos, establecemos y mantenemos elevados niveles de exigencia de responsabilidad con respecto a los proveedores, promoviendo entre éstos el cumplimiento no solo de estándares de calidad de producto y/o servicio, sino también de estándares éticos, sociales, medioambientales y de privacidad. Precisamente, previo a establecer una relación comercial con el proveedor, éste debe aceptar los lineamientos de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

De los proveedores que la Compañía tuvo en 2018, 142 son locales y se han constituido en Colombia.

Número de Proveedores Nuevos - Constituidos en Colombia

AÑO	CANTIDAD
2017	171
2018	142

<p>- % De los procesos adjudicados - El 82% correspondió a empresas Constituidas en Colombia, divididos en las siguientes líneas de producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios y Obras: 40% • Soluciones B2B/B2C: 18% • Sistemas de Información: 17% • Infraestructura y Redes: 14% • Publicidad y Marketing: 11% • Mobility: 1% 	<p>- % del Presupuesto Adjudicado - El 84% de los valores adjudicados, fue a Empresas Constituidas en Colombia. Dividido en las siguientes líneas de producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura y Redes: 42% ▪ Servicios y Obras: 37% ▪ Mobility: 7% ▪ Soluciones B2B/B2C: 6% ▪ Sistemas de Información: 5% ▪ Publicidad y Marketing: 3%
---	---

Programa de Negocios Competitivos para Pymes

En 2018 se fortaleció la Escuela de Proveedores con la implementación del Programa de Negocios Competitivos para Pymes. Graduamos a las primeras 10 empresas a nivel mundial en el Programa del *Global Reporting Initiative (GRI)*, organización internacional independiente comprometida con el desarrollo sostenible que brinda uno de los principales estándares internacionales para el reporte de aspectos económicos, ambientales y sociales de una organización, Estándares GRI. A través de este Programa, capacitamos a las pymes para que desarrollaran las capacidades de reporte en materia de sostenibilidad, formándolos en Estándares GRI, de tal manera que puedan crear un Informe de Sostenibilidad.

Riesgo de sostenibilidad visible en compra

Adicionalmente, en este año se incorporó dentro de la Cadena de Suministro, la gestión del Riesgo de Sostenibilidad de los Proveedores, como parámetro de evaluación en el análisis de la negociación. Se inicia con una muestra, en la cual el 63% corresponde a Proveedores Locales. La

medición del riesgo está estructurada en una evaluación cuya metodología cubre 21 criterios de las Áreas de RCS – Responsabilidad Social Corporativa en Medioambiental, Social, Ética y Cadena de Suministro.

Wayra

Wayra realizó una reorientación de su misión y modelo de operación, dejando atrás el concepto de aceleradora para pasar a ser un micro Venture Capital corporativo y consolidarse como el brazo de innovación abierta de Telefónica. Así, la estrategia de inversión de 2018 se concentró en vincular al portafolio empresas que tuvieran encaje directo con la Compañía, o como proveedores de servicios o productos digitales para la operación, o como parte del catálogo que la operadora ofrece a sus clientes. Esto resultó en una nueva compañía invertida (Dashfleet) y en una reinversión o *follow-on* en una empresa que ya era parte del portafolio (ePayco).

Siguen siendo proveedores de la Compañía empresas invertidas a nivel local, como Mensajeros Urbanos, FLUVIP, Clowdwork, Mobijob, ePayco y OhmyFi, quienes en el año registraron ventas a la operadora por 714 millones COP. Es de destacar el caso de ePayco, que este año se convirtió en la pasarela de pagos de Movistar Colombia; y el de OhmyFi, que trabaja en varios frentes con la operadora tanto para uso interno como para externo, y que en 2018 llegó a ser el proveedor del portal cautivo de lugares tan relevantes como el Movistar Arena y las salas VIP de Avianca.



Despliegue de infraestructura

- Uso del suelo
- Entorno favorable para la operación
- Inversiones en las regiones
- Conexión de regiones apartadas
- Interacción con comunidades



Privacidad y manejo responsable de los datos ●

Atención al cliente



Actividad comercial

- Uso de papel (material publicitario, contratos)
- Inversión en servicios digitales que disminuyan emisiones
- Oferta accesible – cierre de brechas
- Confianza clientes
- Ingresos para accionistas
- Innovación abierta



Instalación

- Conectividad
- Emisiones CO2
- Uso de combustibles del equipo técnico



Cadena de valor



6.5. Gestión del talento

Empleo

(GRI102-8, 401-1, 405-1) (ODS 5 y 8)

Trabajamos por atraer y retener el mejor talento para acelerar la transformación de la Compañía. Buscamos una composición de la plantilla más joven y más balanceada en términos de género en todos los niveles, así como generar una oferta y una experiencia de valor al empleado que incentive su compromiso con la Organización.

De los 6.766 empleados, el 82% tiene contrato indefinido, fijo o de aprendizaje, y el 18% es temporal. Así mismo, el 50% de la planta total son mujeres.

Número de empleados por contrato laboral y sexo (GRI 102-8)

TIPO DE CONTRATO	GENERO		Total General
	F	M	
APRENDIZAJE	137	114	251
INDEFINIDO	2536	2731	5267
FIJO	12	27	39
TEMPORAL	728	481	1209
Total general	3413	3353	6766

La mayor concentración de empleados(as) se ubica en la ciudad de Bogotá, equivalente al 55% del tamaño de la plantilla, seguida por la regional Caribe con una participación del 12%, Suroccidente 10%, Nororiente 9%, y Noroccidente y Suroriente con un 7% cada una.

Tamaño de la plantilla por región y sexo (GRI 102-8)

REGIONAL	GENERO		Total general
	F	M	
ADMINISTRACION CENTRAL	1306	1623	2929
BOGOTA	440	386	826
CARIBE	472	308	780
NOROCCIDENTE	258	228	486
NORORIENTE	312	268	580
SUROCCIDENTE	359	304	663
SURORIENTE	266	236	502
Total general	3413	3353	6766

Número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante 2018, por grupo de edad, sexo y región (GRI 401-1)

REGIONAL	MUJERES				HOMBRES				Total general
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	
ADMINISTRACION CENTRAL	71	58	0	129	105	100	2	207	336
BOGOTA	48	29	0	77	32	27	1	60	137
CARIBE	32	57	3	92	21	68	2	91	183
NOROCCIDENTE	24	36	0	60	17	31	0	48	108
NORORIENTE	38	21	1	60	33	31	0	64	124
SUROCCIDENTE	26	23	1	50	21	35	0	56	106
SURORIENTE	33	21	0	54	19	24	1	44	98
Total general	272	245	5	522	248	316	6	570	1092

REGIONAL	MUJERES				HOMBRES				Total general
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	
ADMINISTRACION CENTRAL	21,13%	17,26%	0,00%	38,39%	31,25%	29,76%	0,60%	61,61%	100%
BOGOTA	35,04%	21,17%	0,00%	56,20%	23,36%	19,71%	0,73%	43,80%	100%
CARIBE	17,49%	31,15%	1,64%	50,27%	11,48%	37,16%	1,09%	49,73%	100%
NOROCCIDENTE	22,22%	33,33%	0,00%	55,56%	15,74%	28,70%	0,00%	44,44%	100%
NORORIENTE	30,65%	16,94%	0,81%	48,39%	26,61%	25,00%	0,00%	51,61%	100%
SUROCCIDENTE	24,53%	21,70%	0,94%	47,17%	19,81%	33,02%	0,00%	52,83%	100%
SURORIENTE	33,67%	21,43%	0,00%	55,10%	19,39%	24,49%	1,02%	44,90%	100%
Promedio General	26,39%	23,28%	0,48%	50,15%	21,09%	28,26%	0,49%	49,85%	100%

El número total y la tasa de rotación de personal durante 2018, por grupo de edad, sexo y región (GRI 401-1)

En 2018 tuvimos un índice de rotación del 16,30%

REGIONAL	MUJERES				HOMBRES				Total general
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	
ADMINISTRACION CENTRAL	29	57	3	89	43	77	3	123	212
BOGOTA	28	24	1	53	16	24	2	42	95
CARIBE	11	29	1	41	4	18	2	24	65
NOROCCIDENTE	17	19	1	37	6	19	2	27	64
NORORIENTE	22	13	0	35	7	13	0	20	55

INFORME GESTIÓN RESPONSABLE 2018

SUROCCIDENTE	18	21	1	40	11	20	2	33	73
SURORIENTE	9	13	0	22	12	12	0	24	46
Total general	134	176	7	317	99	183	11	293	610

REGIONAL	MUJERES				HOMBRES				Total general
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	
ADMINISTRACION CENTRAL	13,68%	26,89%	1,42%	41,99%	20,28%	36,32%	1,42%	58,02%	100%
BOGOTA	29,47%	25,26%	1,05%	55,78%	16,84%	25,26%	2,11%	44,21%	100%
CARIBE	16,92%	44,62%	1,54%	63,08%	6,15%	27,69%	3,08%	36,92%	100%
NOROCCIDENTE	26,56%	29,69%	1,56%	57,81%	9,38%	29,69%	3,13%	42,20%	100%
NORORIENTE	40,00%	23,64%	0,00%	63,64%	12,73%	23,64%	0,00%	36,37%	100%
SUROCCIDENTE	24,66%	28,77%	1,37%	54,80%	15,07%	27,40%	2,74%	45,21%	100%
SURORIENTE	19,57%	28,26%	0,00%	47,83%	26,09%	26,09%	0,00%	52,18%	100%
Promedio General	24,41%	29,59%	0,99%	54,99%	15,22%	28,01%	1,78%	45,02%	100%

Salud y seguridad en el trabajo

Contamos con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) certificado bajo la norma OHSAS 18001 desde el año 2015.

La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo fija el norte del sistema de Gestión sobre este tema (SG-SST). En ella se describe como foco principal el cuidado de la salud de los(as) colaboradores(as) a través de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de su labor. Así mismo, tiene como objetivo la prevención y la promoción de la salud, mejorando las condiciones físicas, locativas y mentales.

❖ **Accidentes de trabajo y enfermedades laborales**

Información Accidentes de Trabajo	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
No. Accidentes con Baja	35	21	56
No. Días perdidos por AT	169	318	487
Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA)	0,71	0,43	1,13
Tasa de días perdidos por Accidentes (TDP)	3,43	6,44	9,87
No. Muertes por Accidente de Trabajo	0	0	0
Información Enfermedad Laboral	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
No. Enfermedades Laborales Calificadas 2018		1	1
Tasa de Incidencia de Enfermedad Laboral		0,02	0,02
No. Muertes por Enfermedad Laboral	0	0	0

❖ **Accidentes de trabajo: especificación por tipo de accidente, regional y sexo**

REGIONAL	TIPO DE ACCIDENTE	# DE EVENTOS			DÍAS PERDIDOS		
		F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	Propios del Trabajo	10	3	13	35	11	46
	Deportivo		4	4		182	182
	Transito		1	1		45	45
	Violencia			0			0
Total Admón. Central		10	8	18	35	238	273
BOGOTÁ	Propios del Trabajo	1		1	8		8
	Deportivo			0			0
	Transito			0			0
	Violencia			0			0
Total Bogotá		1	0	1	8	0	8
CARIBE	Propios del Trabajo	8	2	10	22	7	29
	Deportivo			0			0
	Transito			0			0
	Violencia	1		1	3		3
Total Caribe		9	2	11	25	7	32
NOROCCIDENTE	Propios del Trabajo	6		6	84		84
	Deportivo			0			0
	Transito			0			0
	Violencia			0			0
Total Noroccidente		6	0	6	84	0	84
NORORIENTE	Propios del Trabajo	4	3	7	7	6	13
	Deportivo			0			0
	Transito	1		1	2		2
	Violencia	1		1	1		1
Total Nororiente		6	3	9	10	6	16
SUROCCIDENTE	Propios del Trabajo	3	6	9	7	56	63
	Deportivo			0			0
	Transito			0			0
	Violencia			0			0
Total Suroccidente		3	6	9	7	56	63
SURORIENTE	Propios del Trabajo		1	1		1	1
	Deportivo			0			0
	Transito		1	1			0
	Violencia			0		10	10
Total Suroriente		0	2	2	0	11	11
TOTAL		35	21	56	169	318	487

Diversidad

Vivimos la diversidad como un elemento competitivo que nos permite acercarnos a una sociedad diversa y cambiante, y por eso es importante que nuestros equipos reflejen la diversidad de las sociedades en las que operamos. Además, la diversidad fomenta la empatía y la innovación, y como tal genera valor para la compañía e impacta de forma positiva en nuestros resultados. En este sentido, promover la diversidad es un componente clave de nuestros procesos de gestión de talento.

Desde el Comité Directivo se han impulsado seis iniciativas que buscan garantizar la igualdad de oportunidades sin prejuicios asociados a la raza, color, origen étnico, género, orientación sexual, discapacidad o responsabilidades familiares:



Inclusión de otras poblaciones: discapacidad, comunidad LGBTI, etc.



Comunicación externa y publicidad libres de estereotipo de género.



Medidas de trabajo flexible y trabajo en casa.



Licencias extendidas de paternidad/maternidad.



Mujeres en áreas técnicas.



Gestión proveedores (selección y difusión) con foco en género.

❖ Licencias extendidas

En esta línea, se han realizado diferentes esfuerzos para promover la equidad, diversidad e inclusión de nuestros(as) colaboradores(as), buscando incentivar la conciliación entre su vida laboral y su vida personal. De este modo, hicimos extensivas las Licencias de Maternidad y Paternidad, así como la creación de la Licencia Homoparental, lo cual se convierte en un beneficio que permitirá compartir y disfrutar de mayor tiempo con el recién nacido, pudiendo participar activamente de acontecimientos relacionados con el mismo, generando vínculos afectivos más fuertes y de mejor calidad en la familia.

❖ Equidad de género

Somos la primera empresa de telecomunicaciones en Colombia -y una de las tres únicas empresas en el país- en obtener el reconocimiento Sello de Oro de Equidad Laboral “Equipares”. Este premio se otorga al lograr cerrar las principales brechas de género en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género -(SGIG)- implementado en las empresas, buscando que con ello se logren generar transformaciones culturales y planes de acción en pro de la igualdad de género.

Desde el 2013 participamos en la implementación del Sistema de Igualdad, y en 2015 ya habíamos logrado el Reconocimiento “Sello de Plata” “Equipares” por la creación de un sistema de gestión de igualdad de género y puesta en marcha de planes de acción.

Porcentaje de los empleados desglosado por categoría profesional y edad (GRI 405-1)

TIPO DE CARGO	MUJERES				HOMBRES			
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL
MANDO MEDIO	0%	2%	0%	3%	0%	4%	0%	5%
RESTO PLANTILLA	14%	30%	2%	46%	11%	32%	3%	47%
Total general	14%	32%	2%	49%	11%	37%	3%	51%

❖ **Flexibilidad horaria**

Lanzamos la iniciativa *Flexibilidad horaria*, en la que cada colaborador(a) acuerda con su líder la hora de entrada y de salida; cumpliendo, no obstante, la duración de la jornada laboral.

- Entrada 6:00 a.m. y salida a las 4:00 p.m.
- Entrada 7:00 a.m. y salida a las 5:00 p.m.
- Entrada 8:00 a.m. y salida a las 6:00 p.m.
- Entrada 9:00 a.m. y salida a las 7:00 p.m.

❖ **E-work**

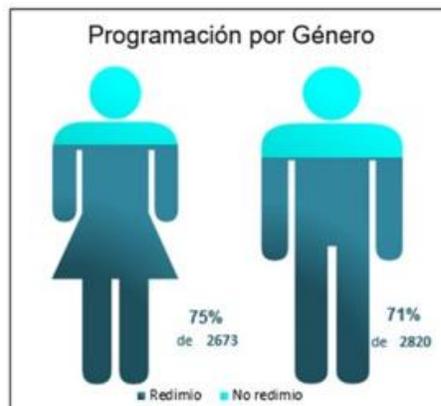
A partir del primero de septiembre se dio inicio a E-work, una iniciativa que busca flexibilizar la jornada laboral a través de la oportunidad que tiene el(la) colaborador(a) de realizar su trabajo un día a la semana afuera de las instalaciones de la Compañía, tras haber acordado la jornada previamente con su jefe inmediato.

❖ **Programa UNO**

En el programa UNO de beneficios en tiempo para conciliar vida personal y vida laboral, más de 5.000 personas programaron algún beneficio.

❖ **Momentos Movistar (beneficios en actividades de descanso y cultura)**

El 75% de mujeres redimieron puntos en Momentos Movistar, mientras que en el caso de los hombres el porcentaje fue de 71%.



❖ **Pride Connection**

Nos adherimos a la Red Pride Connection, que impulsa la diversidad y la inclusión de las personas LGBTIQ en las empresas. Nos sumamos a esta iniciativa junto a organizaciones como Accenture, Booking.com, Citibank en Colombia, Dow Chemical, EY Colombia, General Electric, Google, IBM Colombia, J.P. Morgan, Nielsen, P&G, Banco ProCredit, Rappi, SAP, Schneider Electric y Sodexo.

Durante el primer encuentro, que contó con representantes de la Alta Dirección de la diferentes Compañías, se generaron reflexiones y planes de acción concretos para responder a las problemáticas que enfrenta la comunidad LGBTIQ en el entorno laboral. Adicionalmente, la adhesión a la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia (CCLGBTco) busca fortalecer y empoderar económica y socialmente a la comunidad LGBTI colombiana.

Índice de compromiso

Realizamos dos mediciones de clima y compromiso; la primera fue un censo en el mes de junio donde se logró la participación de **4.362 colaboradores** -equivalente al 91% de la plantilla- obteniendo en esta medición un índice de compromiso (IC) del **92%**.

La segunda medición fue realizada del 16 de octubre al 16 de noviembre, la cual corresponde al estudio anual de clima y compromiso donde la participación fue de **4.761** colaboradores, equivalente al 93% de la plantilla. El índice de compromiso (IC) en esta edición también fue del **92%**.

Evolución índice de compromiso (2016 – 2018)



6.6. Gestión del medio ambiente

(GRI 201) (ODS 9, 11 y13)

Nuestra estrategia de medio ambiente está diseñada para promover la sostenibilidad ambiental en nuestras operaciones, sensibilizar a nuestros clientes y beneficiar a la sociedad. De igual manera, nos preocupamos por extender la gestión ambiental a toda la cadena de valor: a nuestros proveedores a través de cláusulas en los contratos, acciones divulgativas y auditorías; a nuestros colaboradores, con formaciones pertinentes sobre el tema; y a nuestros clientes y otros grupos de interés, con programas para consumidores y acciones de sensibilización ambiental.

En este ámbito, tenemos tres objetivos convergentes:

1. Promover la eficiencia energética interna y reducir nuestras emisiones de CO2.
2. Desarrollar soluciones Green TIC competitivas para mejorar el desempeño ambiental y promover la ecoeficiencia en la operación de nuestros clientes.
3. Situar a Telefónica Movistar como empresa líder en Green TIC.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental de Telefónica está basado en la norma ISO 14001, y se encuentra certificado desde 2007. En 2018, mediante un proceso de auditoría externa realizado por AENOR INTERNACIONAL, mantuvimos la certificación y se verificó el proceso de adaptación a la versión 2015 de la norma ISO 14001 con cero No Conformidades.

Principio o enfoque de precaución

(GRI 102-11)

Cumplimos con el principio de precaución que está enmarcado en la regulación nacional respecto a los límites de exposición de las personas a los campos electromagnéticos (Decreto 195 de 2005 y Resolución ANE 754 de 2016) en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. Igualmente, cumplimos con las disposiciones nacionales en temas ambientales (ley 99 de 1993) cuando el despliegue se hace en zonas de protección ambiental.

Energía

(GRI 302-4) (ODS 7 y 9)

En el consumo responsable de la energía es donde tenemos las mayores oportunidades de generar ahorros y eficiencias, a través de la implementación de proyecto de energías alternativas y más limpias.

En 2018, nuestro consumo total de energía fue de 315.931 MWh, un 2% menos que en 2017. Esto comprende el consumo de energía eléctrica y de combustibles de operaciones, flotas y autogeneración.

	2017	2018
Consumo Total de Combustible (MWh)	27.237	26.246
Consumo total de Electricidad (MWh)	294.768	289.586
Consumo total de Energía (MWh)	322.004	315.931

En 2018 nuestro consumo de energía eléctrica fue de 289.586 MWh, representando una reducción de 2% de consumo en sitios operativos, administrativos y comerciales con respecto a 2017. Se trata de una disminución significativa, especialmente si se tiene en cuenta el despliegue y crecimiento de la infraestructura de red que llevamos a cabo durante en 2018, originado principalmente por la demanda e incremento de los volúmenes de uso de los servicios por parte de los clientes, especialmente el de datos.

El combustible es otro componente importante para la generación de energía en nuestra operación, pues nos sirve de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica es interrumpido. Esto se dio gracias a la implementación de equipos con mayor eficiencia y los controles de consumo de nuestros aliados en el suministro a la red a nivel nacional se logró reducir el consumo en un 3% con respecto a 2017, que equivalen a 68.538 litros de Gasóleo/Diésel:

	2017	2018
Consumo Total de Combustible Gasóleo/Diésel (Litros)	2.409.636	2.341.098

También estamos enfocados **en disminuir el consumo de combustibles en la flota**, utilizando vehículos de bajo consumo y disminuyendo los kilómetros recorridos haciendo una mejora en la gestión de flotas y utilizando soluciones de M2M que conllevan técnicas de conducción eficiente. Mediante esto, en 2018 se disminuyó en un 7% el uso de combustible en vehículos:

	2017	2018
Consumo de combustible en vehículos (Litros)	328.545	306.135

Emisiones

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5) (ODS 7, 13)

Basado en un análisis anual del consumo de energía, Telefónica S.A. calcula la huella de carbono de todas las operaciones del Grupo de acuerdo a las metodologías del Protocolo de GEI, la Norma ISO 14064 y la Recomendación ITU-T L.1420. Esta última consiste en una metodología para medición de consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero de Tecnologías de la Información y Comunicación en Organizaciones, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Además, realizamos un proceso independiente de verificación de datos energéticos y de emisiones, con el fin de obtener información de calidad acerca de la energía que consume la Compañía y de los gases de efecto invernadero que en sus actividades emite a la atmósfera. Esto permite identificar mejoras en los procesos y gestionar la energía y el carbono de una forma transparente. De igual manera, a partir de esta cuantificación y verificación, evaluamos el cumplimiento de los objetivos globales de reducción de energía.

Nuestra operación en Colombia ha reducido en un 7,1% sus emisiones de CO2 con respecto a 2015, año base sobre el cual definimos los compromisos de reducción frente al cambio climático. Así,

hemos sobrepasado la meta que se había propuesto a 2020 de reducción del 4%. De igual manera, se presentó una reducción de 4,6% con respecto a 2017:

	2015 *	2016	2017	2018
CO² emisiones directas (Alcance 1)	18.897	17.534	16.814	15.025
CO² emisiones indirectas (Alcance 2)	35.463	36.436	36.153	35.499
CO² Totales	54.360	53.970	52.967	50.524

*Se ajusta el método de cálculo de reporte de emisiones debido a que se evalúa el proceso de recarga y fugas de gases refrigerantes en equipos de climatización, el cual no se tenía en cuenta en años anteriores.

Hemos avanzado en la implementación del Plan de Eficiencia Energética, el cual comprende el desarrollo de proyectos concretos en materia de reducción, sustitución y consumo de energía renovable como iniciativa frente al cambio climático bajo los compromisos enmarcados en el Acuerdo de París, y con el objetivo de Compañía de disminuir en un 30% las emisiones de Gases de Efecto Invernadero a 2020.

*Gestión de Residuos
(GRI 306) (ODS 12)*

En 2018 se presentó un aumento en la generación de residuos de 15% con respecto al año anterior.

Los residuos más comunes de la operación son los generados por los mantenimientos de la red y los sistemas de respaldo eléctrico, como es el caso de cables, tuberías, metales, aceites y baterías. En 2018 gestionamos cerca de 842 toneladas de residuos, de los cuales el 74% corresponden a los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE-, los cuales pueden provenir de la operación o de los clientes, como de los equipos que ya no se usan (módems, decodificadores y terminales móviles) y los cables, tuberías y metales. Entre tanto, los residuos peligrosos procedentes de la operación, como son los fluorescentes, el aceite y las baterías, representan el 11%. Así mismo, gestionamos otros residuos significativos como el papel y cartón, los cuales respecto al año anterior presentaron un aumento del 107%, debido a que se reforzó la periodicidad de recolección para dar mayor cobertura a todos los sitios.

Nos apoyamos en aliados especializados y debidamente autorizados para realizar una adecuada gestión, manejo, transporte y disposición de los residuos peligrosos y de manejo especial.

TIPO DE RESIDUO	UNIDAD	2017	2018
Papel y Cartón	Toneladas	64,22	132,83
Cables, Tuberías y Metales	Toneladas	281	491,86
Baterías	Toneladas	164,51	65,35

Fluorescentes	Toneladas	0,76	1,01
RAEE Operaciones y Oficinas	Toneladas	133,61	58,65
RAEE Clientes (excepto teléfonos móviles)	Toneladas	63,13	69,43
RAEE Clientes (teléfonos móviles)	Toneladas	0,53	0,50
Aceites Usados (Reciclaje)	Toneladas	24,68	22,84
PCB	Toneladas	1,99	0
TOTAL		734,43	842,47

Despliegue responsable de Red

Realizamos 2 estudios ambientales, así como las fichas de manejo ambiental en el marco de las actividades de operación, mantenimiento y desmantelamiento, definidas como los Planes de Prevención y Mitigación de Impactos Ambientales (PPMIA) en 1 sitio (ubicado en el Cerro Montezuma - Parque Nacional Natural Tatamá). Además, se realizó la zonificación geográfica de sedes técnicas en áreas protegidas, los cuales tuvieron una inversión de COP \$10.678.536 millones.

Llevamos a cabo 20 mediciones de ruido. Realizamos 19 mediciones en sitios técnicos, y 1 medición en un Centro de Experiencia, que tuvieron un costo aproximado de COP 24.4 millones. De igual manera, para mitigar el impacto en los grandes sitios de operación, realizamos mantenimientos a los equipos y se ajustaron de manera que se disminuya y controle el ruido generado y asegurar de esta manera el cumplimiento legal. Cabe resaltar que, aunque en algunos sitios se cumple con la normatividad de nivel de ruido, en atención a la continuidad de la operación realizamos esfuerzos y acciones para responder a las quejas de las comunidades vecinas y ser un buen vecino.

Realizamos 31 mediciones de campos electromagnéticos para verificar el cumplimiento de los límites de exposición de ondas electromagnéticas emitidas por las antenas. Estas mediciones se realizan para el monitoreo constante de los sitios operativos y/o por requerimientos de la comunidad, las entidades, o para facilitar la negociación en sitios en proceso de despliegue y operación de infraestructura. Se concluye que la Compañía cumple con los niveles de emisión electromagnética permitidos, obteniendo valores de hasta 10 veces menos que los máximos establecidos por la normatividad nacional e internacional. Estas mediciones tuvieron una inversión de COP 45.1 millones.

Cumplimiento (GRI 419-1)

Durante el 2018, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP no recibió ninguna multa o sanción relacionada con el incumplimiento o infracción al régimen ambiental colombiano. La Compañía cuenta desde hace varios años con la certificación ambiental ISO 14001 y hace un manejo adecuado y disposición responsable de todos los residuos que produce.

6.7. Lideramos con el ejemplo

6.7.1. Ética y buen gobierno

Principios de Negocio Responsable

(GRI 102-16)

Tenemos el compromiso de respetar y cuidar de nuestra marca en todas sus formas, pues la confianza que seamos capaces de inspirar estará basada en nuestras actitudes y expresiones. Nuestra reputación se construye y se ve afectada por decisiones y acciones tomadas por cada uno de nosotros. El cumplimiento de nuestros Principios de Negocio Responsable nos ayuda a tomar decisiones y actuar con integridad, compromiso y transparencia.

Anticorrupción

(GRI 205-2)

Respecto a las políticas y procedimientos implementados como mecanismos en contra de la corrupción y el soborno, cabe destacar normativas específicas como: la Política Anticorrupción aprobada en 2015, normativas de relacionamiento con entidades públicas, protocolos de valoración de terceros, procedimientos de valoración de riesgos de cumplimiento e iniciativas en formación y comunicación para reforzar la cultura de cumplimiento dentro de la organización, así como canales de denuncia y herramientas de reporte de conflictos de intereses y de invitaciones y regalos.

Estas políticas y procedimientos son conocidos por el 100% de los colaboradores a través del programa de comunicación establecido por el área de Cumplimiento, realizando comunicaciones a toda la organización durante el 2018.

Durante el 2018 se realizó formación en anticorrupción, específicamente sobre los riesgos de corrupción pública internacional (*Foreign Corrupt Practices Act*). Esta formación fue dirigida a determinadas áreas de la organización y, en específico, a aquellas con mayor grado de exposición al riesgo de corrupción, mediante dos formatos: por una parte, una presencial dirigida al 100% de los miembros del comité ejecutivo, directivo y determinados pre-directivos; por otra parte, una formación online dirigida al resto de empleados de dichas áreas (gerentes, jefes, profesionales y analistas). En concreto, se asignó la formación a más de 1600 empleados, y al 31 de diciembre de 2018 presenta un porcentaje de realización del 56%.

Asimismo, respecto de políticas y procedimientos aprobados en materia de integridad, cabe destacar las actuaciones llevadas a cabo respecto a la implementación en el análisis y gestión de los riesgos de terceros con los que contratamos, desde el punto de vista de Cumplimiento.

El 100% de los miembros de la Junta Directiva y de los directivos de la Compañía, suscribieron el certificado anticorrupción, donde hacen constar su conocimiento y compromiso con la aplicación de la Política Anticorrupción de la compañía, así como de las demás normas en materia de Integridad.

Nuestros proveedores se comprometen con el cumplimiento de los estándares y leyes anticorrupción mediante los acuerdos comerciales y el certificado anticorrupción que suscriben al momento de su vinculación como proveedor de la compañía.

Contamos con mecanismos internos y externos de consulta y denuncia, a través de los cuales cualquier colaborador, asociado, contratistas o persona que tenga conocimiento de una conducta de corrupción puede comunicarla.

❖ **Mecanismos para la prevención de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo**

Conforme a las disposiciones legales, la Compañía reportó a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) las operaciones sospechosas e intentadas y capacitó a los gestores clave en la administración de estos riesgos.

*Conflictos de intereses
(GRI 102-25)*

El numeral 2.2. del Código de Buen Gobierno establece que, de conformidad con la ley, los administradores deben abstenerse de participar, por sí o por interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.

El Grupo Telefónica cuenta con una norma de conflicto de interés, que establece un procedimiento en caso de presentarse alguna situación de potencial conflicto, y hemos puesto a disposición de todos sus colaboradores una herramienta sistemática donde se registran y gestionan por parte de los responsables, con el acompañamiento y la orientación del área de Cumplimiento y así evitar su materialización.

Así mismo, contamos con la Política relativa a la participación de Directivos y Gerentes del Grupo Telefónica en Consejos/Órganos de Administración de Compañías Externas que establece los lineamientos a seguir para su participación en las mismas.

En lo referente a los miembros de Junta Directiva, de acuerdo a las normas de Gobierno Corporativo, cuando se encuentren inmersos en un conflicto de interés actuarán conforme a los principios de independencia, abstención y confidencialidad y deberán comunicar cualquier situación de conflicto que pudieran tener con el interés de la sociedad.

Gestión de denuncias

Contamos con un canal de consultas y denuncias interno y otro disponible para grupos de interés externos, como también un número telefónico para la recepción de las mismas.

El 36% de las denuncias recibidas tuvo fundamento. De un total de 36 denuncias gestionadas (2 denuncias abiertas en 2017 y 34 recibidas en 2018), se analizaron 27, resultando 9 (36%) fundadas, 15 (60%) no fundadas, 1(4%) descartada por no poseer suficiente información y 2 (8%) no aplican por no tratarse de denuncias. Las denuncias fundadas están relacionadas con conducta inadecuada e indebida, trato a favor, conflictos de interés, fraude interno y externo. Se tomaron las respectivas medidas disciplinarias y correctivas en cada proceso.

De las 36 denuncias recibidas, 11 (31%) corresponden a temas de acoso laboral, las cuales son gestionadas por la Dirección de Personas. De estas, 7 (64%) fueron no fundadas, analizadas con base en los protocolos que se tienen en el área, y 4 (36%) al cierre de diciembre/2018 se encontraban abiertas.

Normas de propiedad intelectual y derechos de autor

Cumplimos con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor en los diferentes sistemas instalados en la Compañía. No se tiene conocimiento de violaciones o posibles incumplimientos de las leyes, regulaciones y normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deban ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.

Libre circulación de facturas

Se permitió la libre circulación de facturas. De conformidad con lo establecido en el Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Compañía deja constancia que permite, sin limitación alguna, la libre circulación de las facturas de nuestros proveedores.

Operaciones con accionistas

La Compañía celebró operaciones con Telefónica S.A. en el giro ordinario de sus negocios. Los correspondientes contratos fueron celebrados en condiciones de mercado.

Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia (GRI 206-1)

En un modelo de economía social de mercado como el colombiano, el correcto funcionamiento del mercado, fundado principalmente en la libre y leal competencia económica entre los diferentes agentes que participan en él, tiene por finalidades un aumento en la eficiencia de las empresas, mayor innovación e investigación y desarrollo, y más y mejores ofertas de bienes y servicios, a precios más asequibles.

Con esa visión, las normas sobre libre y leal competencia fijan las prohibiciones para los agentes de mercado, y con ello las reglas de conducta dentro de las cuales deben competir por la elección de los consumidores.

Reconociendo lo anterior, en el año 2018 realizamos todas las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del régimen de libre competencia y de integraciones empresariales, lo que se ve reflejado en que a la fecha no tenemos investigaciones administrativas ni sanciones por conductas anticompetitivas ni de competencia desleal.

No hubo ninguna Investigaciones Administrativa pendiente o finalizada en 2018 en contra de la empresa por prácticas contrarias a la libre competencia o de competencia desleal.

En cuanto a procesos jurisdiccionales por competencia desleal, en el año 2018 fueron concluidos tres (3) procesos que se adelantaban ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la

Superintendencia de Industria y Comercio, promovidos en contra de ColTel, todos con resultados favorables para la Compañía.

Los principales resultados de las acciones jurídicas fueron:

i) La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, acogiendo los argumentos expuestos por la Compañía, dio por concluido un proceso jurisdiccional en el que se pretendía, a manera de medida cautelar que se desconociera un contrato de mensajería empresarial, aplicando de manera retroactiva una tarifa regulada para otro tipo de relaciones contractuales.

ii) Esa misma entidad dictó sentencia favorable para a Compañía dentro de un proceso promovido por otro operador por presuntos actos de competencia desleal relacionados con Roaming Automático Nacional, desestimando todas las pretensiones del demandante, y condenándolo a pagar costas y agencias en derecho en 405'000.000 millones de pesos.

iii) Con ocasión de la condena anterior, se inició un proceso de negociación que llevó a que el operador demandante desistiera de la última demanda de competencia desleal promovida en contra de la empresa, por presuntos actos de competencia desleal.

Así las cosas, en el año 2018 no hubo ninguna condena en firme en contra de la empresa por actos de competencia desleal, y por el contrario, concluyeron de forma positiva tres (3) acciones iniciadas por otros operadores.

6.7.2. Derechos Humanos

(GRI 412-1)

Entendemos que la debida diligencia y la responsabilidad de respetar los derechos humanos va más allá del cumplimiento legal. Por esto, debemos evitar consecuencias negativas para los derechos humanos, aun cuando las leyes nacionales y/o los Estados no protejan estos derechos. Los derechos humanos son derechos inalienables, y deben ser atendidos siempre por todos los agentes.

En 2018 se emitió el Manual Corporativo de Gestión de Riesgos, el cual incorpora actualizaciones en los riesgos básicos del área de Sostenibilidad e integra la evaluación del riesgo “Derechos Humanos”, compuesto principalmente por 4 materias: 1. Despliegue de Red, 2. Condiciones de los Productos y Servicios, 3. Uso y gestión de datos y nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la Inteligencia Artificial y 4. Condiciones de trabajo y nuevos modelos de trabajo. Durante el año realizamos 3 valoraciones.

Los riesgos de impacto a los que nuestra Compañía se enfrenta son muy dinámicos y pueden surgir nuevos o evolucionar. Los factores que inciden en esto son muy variados: concentración de mercados, nuevos mercados, desarrollo de productos, competidores activos e inesperados, marco regulatorio creciente, o cambio de estrategia, entre otros. Por ello, es fundamental lograr que el proceso de evaluación y gestión de riesgos posea la dinámica apropiada para moverse en este contexto de nuevas dinámicas sociales y de nuestro sector.

Desde hace varios años venimos fortaleciendo nuestro compromiso por respetar los derechos humanos en todo lo que hacemos. En esa medida, hemos acogido los principios y recomendaciones plasmados por las Naciones Unidas (en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los

Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas) y en las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo. Al acoger estos principios a nuestra actuación, garantizamos que estamos impulsando la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.

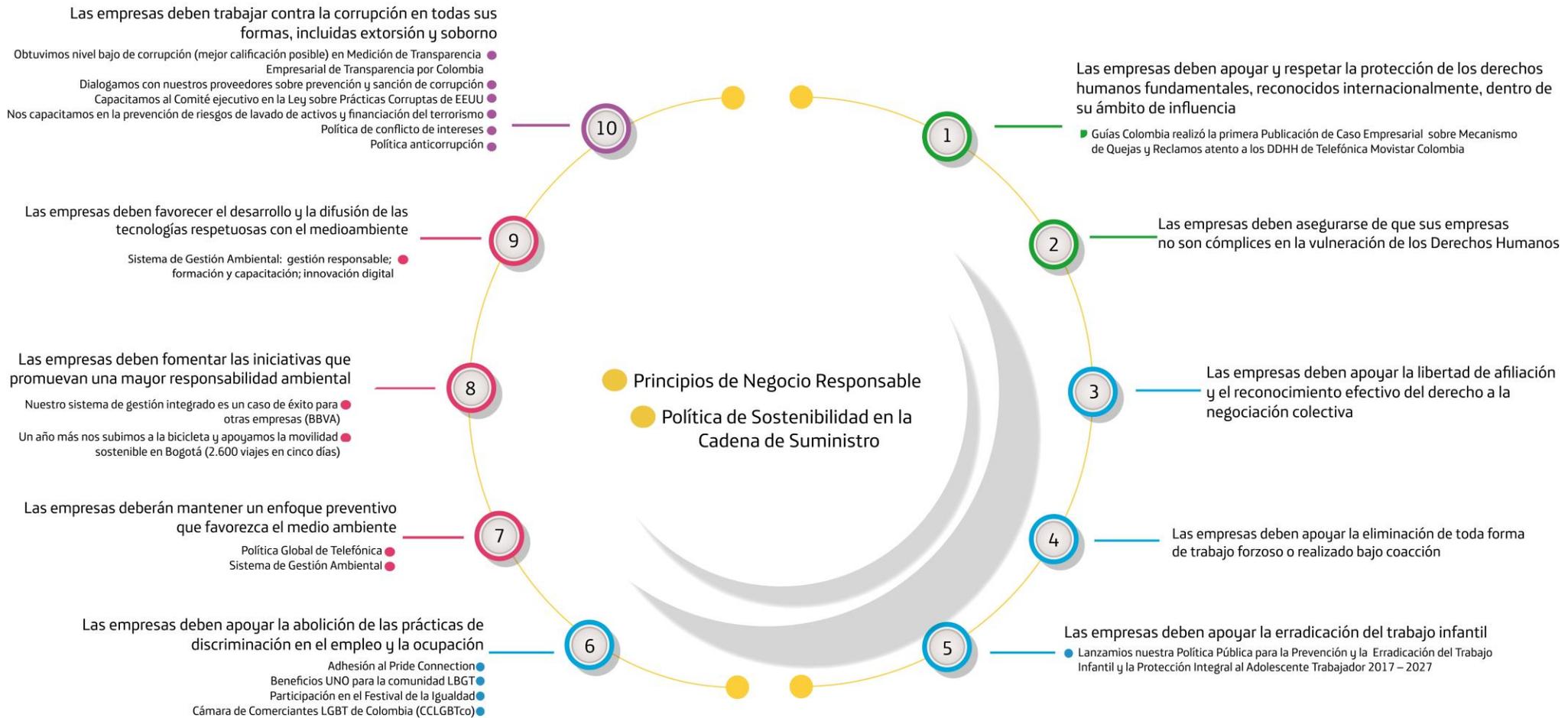
Adicionalmente, somos parte de varias iniciativas enfocadas en promover la gestión de los derechos humanos dentro de las empresas, entre ellas Guías Colombia, pionera y líder en este tema en el país que reúne a empresas, a organizaciones de la sociedad civil, a entidades del gobierno colombiano, y a organizaciones internacionales, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la situación de derechos humanos. Como parte de nuestra participación en este grupo multiactor, hemos contribuido a la construcción de seis Guías en debida diligencia de Derechos Humanos para las empresas. Adicionalmente, este año tuvimos el privilegio de que nuestro Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a los Derechos Humanos fuera seleccionado para ser el primer caso de implementación exitosa documentado por la iniciativa.

De igual manera, en el marco de esta iniciativa, en 2018 empezamos a aplicar la Guía para la debida diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de Suministro, que nos ofrece lineamientos tener una gestión responsable y transparente en el relacionamiento con nuestros proveedores y contratistas, y busca que ellos también promuevan buenas prácticas en sus operaciones. Es así como dispusimos de varios escenarios para realizar la promoción de los derechos humanos: Escuela de Proveedores, Boletín Aliados, Workshop Aliados e inducciones a Proveedores.



[1 Encuentre aquí el caso de documentación del Mecanismo de quejas y reclamos realizado por Guías Colombia](#)

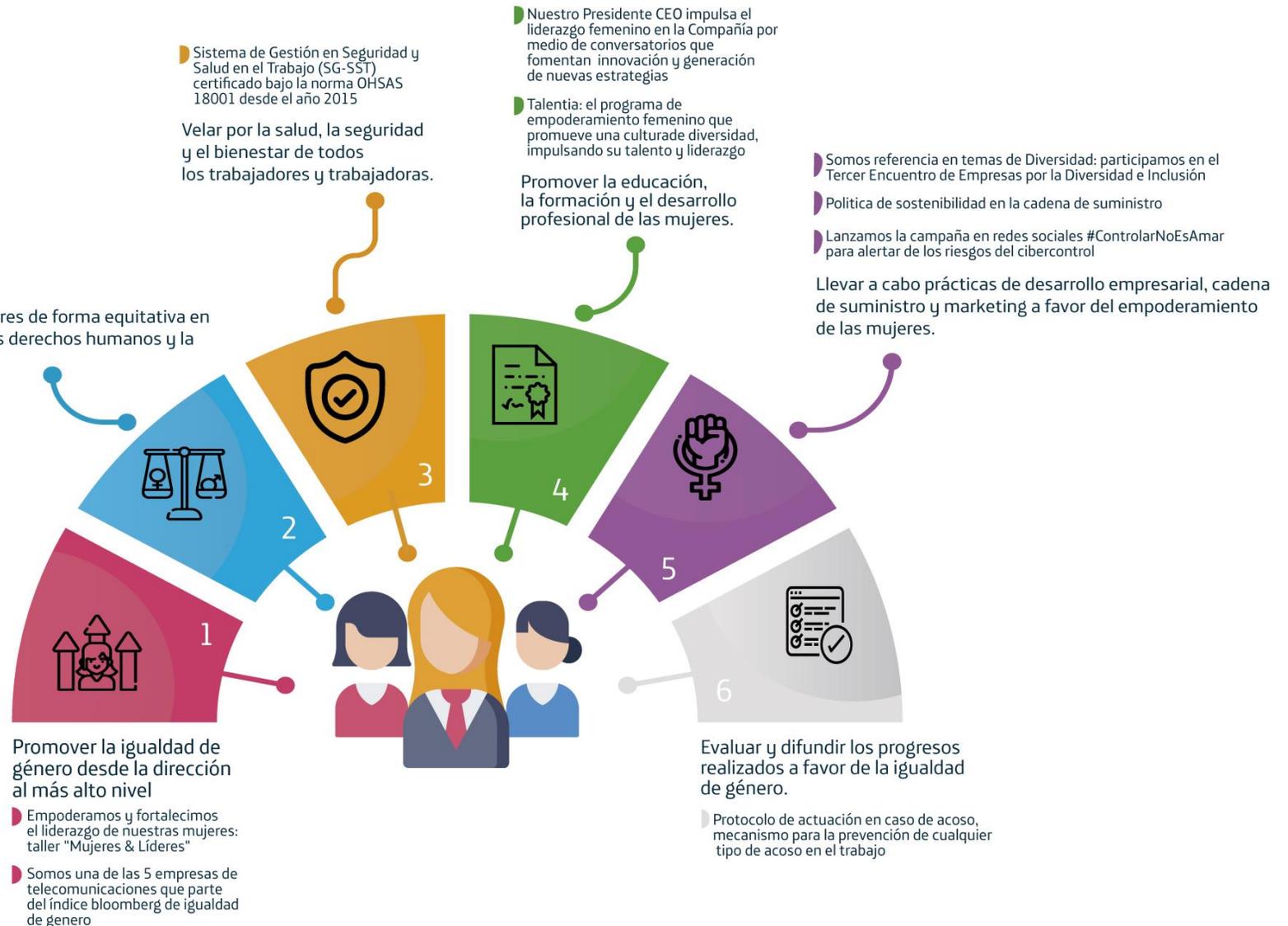
Nuestro compromiso con los Principios del *Pacto Mundial* de Naciones Unidas



Nuestro compromiso con los Principios de *Empoderamiento* de la Mujer

Principios de Negocio Responsable

Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo – respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.



6.11. Premios, reconocimientos y certificaciones





Fuimos reconocidos por la campaña de publicidad de Prepago Todo en Uno

El Effie Awards Colombia, evento organizado por la ANDA (Asociación Nacional De Anunciantes), premia las campañas de comunicación y marketing más efectivas de los principales anunciantes de Colombia categoría de Productos y Servicios de Telecomunicaciones.



Mantuvimos la certificación iso27001 para el data center empresas

Se realizó la visita de auditoría externa por la entidad SGS, la cual hizo seguimiento a nuestro Data Center Empresas y al SOC (Security Operation Center), para certificar el cumplimiento de los requisitos de norma ISO 27001 de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



Ocupamos el segundo lugar en el Ciberejercicio Global

En la primera competencia CyberEx (CyberExercise) nuestra compañía puso a prueba la experiencia, conocimientos y capacidad de respuesta a incidentes de todos los equipos de Ciberseguridad del grupo Telefónica a nivel mundial.



Nos ubicamos en el Top 10 de las empresas donde los jóvenes desean trabajar

Fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para jóvenes profesionales en Colombia, según el estudio de la compañía Employers for Youth (EFY).

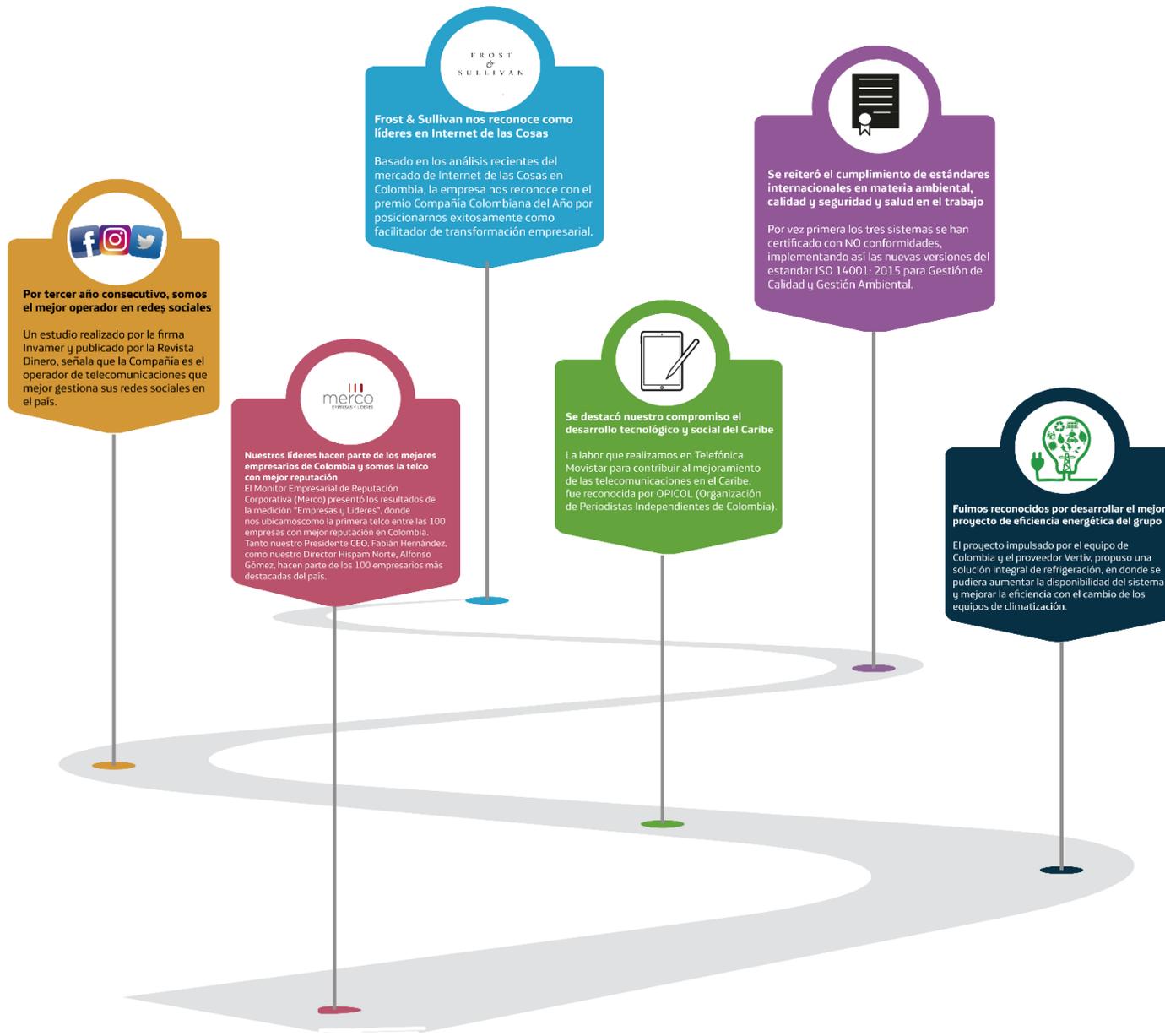


Ocupamos el Sexto lugar en el Ranking PAR 2018 por los avances en equidad de género

Con el objetivo de reducir las brechas de género en las organizaciones privadas y públicas, fuimos reconocidos por la consultora Aequales, en conjunto con la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá y el Colegio de Estudios Superiores en Administración.



Somos la compañía que más invierte en Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación, según estudio de la Andi y Revista Dinero.





Somos la Telco líder en el ranking MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo



Obtuvimos puntaje de 95% en el Índice de Prevención de la Corrupción en el sector empresarial colombiano - Observatorio de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República



Somos la única Telco y sexta empresa con mejor Índice de Inversión Social Privada

Según el informe presentado por la firma Jaime Arteaga & Asociados, la revista Semana Sostenible, el Center International Private Enterprise (CIPE), el Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga y Confecámaras de Colombia.



Obtuvimos nivel bajo de riesgo de corrupción en la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) de Transparencia por Colombia (nivel de riesgo más bajo posible).

7. Fundación Telefónica Colombia

La transformación digital empezó hace varias décadas con el proceso de penetración de Internet. Hoy ya estamos pasando de una sociedad de Internet a una sociedad de datos en la que vivimos permanente conectados, y por tanto recibimos y emitimos más información que nunca. La tecnología nos permite acercarnos a mayor conocimiento, a aprender y emprender y, por supuesto, a comunicarnos con mayor fluidez y frecuencia. Sin embargo, no todas las personas son igualmente afortunadas en tener la posibilidad de acceder a estas tecnologías, especialmente si recordamos que la brecha digital en Colombia alcanza el 15,2 % para conectar el centro del país con la periferia.

Es por eso que Fundación Telefónica trabaja por no dejar a nadie atrás en esta revolución digital. Nuestra visión y, sobre todo, nuestra experiencia, nos indican que es la clave hacia un mundo más equitativo y solidario, donde los valores y el progreso van de la mano. Por esta razón, hemos apostado por mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas a través de proyectos educativos, sociales y culturales, adaptados a los retos de este mundo digital en permanente cambio.

Bajo este marco estratégico trabajamos en cuatro líneas de acción: **Educación Digital, Empleabilidad y Emprendimiento Digital, Voluntariado Corporativo y Cultura Digital.**

Nuestra labor está centrada en fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje en niños, niñas, adolescentes, jóvenes y padres de familia, logrando así una intervención integral en la comunidad educativa.

En 2018, con un presupuesto cercano a los \$18mil millones de pesos³, logramos **impactar más de 612 mil beneficiarios en 282 municipios, de los cuales 63 de ellos son zonas de estabilización o posconflicto a nivel nacional (22%)**. Hemos llegado a estas metas siendo conscientes de que estamos contribuyendo a la equidad del país. Queremos seguir aportando desde lo que consideramos son palancas fundamentales para la sostenibilidad de un país: educación y tecnología.

Al momento de la definición de los criterios o premisas de trabajo para nuestra labor, establecimos que: i) debemos buscar eficiencias en los proyectos con una intervención más integral; ii) articular nuestros esfuerzos con el negocio; y iii) cerrar más alianzas estratégicas y efectivas. Esto nos permitió focalizar inicialmente 156 municipios, los cuales fueron superados con 126 adicionales intervenidos y cerrar el año con 28 alianzas estratégicas conformadas.

Desde nuestra **línea de Educación digital**, seguimos llegando a docentes, niños y niñas de primaria a través de iniciativas de transformación, con formatos tecnológicos, innovadores y creativos. *ProFuturo* es nuestra solución educativa, que permite llegar a las Instituciones formando por más de 120 horas a los docentes de primaria para implementar completamente el proyecto. Esta solución también cuenta con un equipamiento tecnológico, el cual entregamos en lugares con deficiencias de infraestructura y/o conectividad, y que se compone de una maleta con tablets, un computador que funciona como servidor, un router wifi, un proyector y una fuente de energía que permite la carga de los equipos. Adicionalmente, ofrece una plataforma de aprendizaje *offline* y, lo más importante, acompañamiento y seguimiento a los niños y niñas que están trabajando con nosotros.

³ Los Estados Financieros son únicamente de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y no incluyen Fundación Telefónica

La plataforma educativa está adaptada para que los profesores puedan acceder a los más de 150 contenidos curriculares, personalizar los programas educativos y formar personalmente a cada uno de los alumnos, así como realizarles un seguimiento individual, especialmente en las materias de Lingüística y STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). Para este proyecto, nuestra meta en Colombia era impactar a 15.495 docentes, para beneficiar a 56.800 niñas y niños con nuestra formación.

Con el fin de llegar a las metas propuestas, se establecieron ciertas premisas o criterios para realizar la focalización de los territorios. La estrategia se centró en tres frentes: i) mayor focalización de Instituciones educativas, de acuerdo con el número de beneficiarios a intervenir, ii) foco en los territorios “posconflicto” especialmente urbanos, para optimizar recursos teniendo en cuenta los altos costos de la intervención rural; y iii) asegurar el cumplimiento de las metas a través de la formación virtual *online* y *offline*, teniendo en cuenta la cobertura de conectividad.

Así, logramos superar la meta proyectando inicialmente, beneficiando a 18.219 docentes y 401.083 niños y niñas con un sobrecumplimiento del 117% en docentes y de 107% en niños y niñas. Entregamos 346 maletas en 218 instituciones educativas, de las cuales 68 son rurales y 150 urbanas, beneficiando a 2.977 docentes. La entrega se realizó en 52 municipios, de los cuales 29 son zonas de posconflicto o estabilización (56%). También quedamos con el compromiso de llevar en el primer trimestre de 2019 56 maletas a 44 Instituciones, de las cuales 19 son rurales y 5 son urbanas en 8 municipios, de los cuales 7 son posconflicto o estabilización. Estas maletas las entregamos en las instituciones educativas bajo la figura de asignación modal, una figura jurídica que permite asegurar el uso de la infraestructura entregada con la Plataforma ProFuturo.

Con el proyecto *Aulas en Paz* formamos a 2.131 docentes, beneficiando a 57.874 niños y niñas, logrando así un sobrecumplimiento de 151% en la meta del número de docentes, y de 101% en la de niños beneficiados de manera directa e indirecta. Adicionalmente, llegamos con este proyecto a 13 municipios de los cuales 3 (23%) de ellos son posconflicto ubicados en las regiones caribe, centro, occidente y nororiente. La pertinencia de este proyecto, el cual busca la prevención de la violencia escolar en la resolución de conflictos dentro de aula de clase, nos dio la posibilidad de que ingresara dentro del portafolio global de los proyectos de la Fundación, por lo cual estamos orgullosos de comenzar un piloto en Centroamérica en 2019.

Escuela TIC Familia también fue un proyecto con el que tuvimos grandes cifras, logrando beneficiar a 32.082 padres y cuidadores con sobrecumplimiento de 127%. Estuvimos presentes en 190 municipios, de los cuales 51 de ellos fueron zonas posconflicto (27%). Con este proyecto también comenzaremos la primera fase de globalización: revisión de contenidos para que sean adaptados a diferentes contextos. Es una gran noticia que dos de nuestros proyectos locales puedan ser proyectados con carácter global por su pertinencia en toda comunidad educativa y la experiencia obtenida en Colombia a través de su implementación exitosa en los últimos años. Adicionalmente, como consecuencia de la implementación ininterrumpida del proyecto a nivel nacional, éste continúa respaldado por el Ministerio de las Tecnología de información y las Comunicaciones, bajo su nueva administración, y su entidad adscrita, Computadores para Educar.

Finalmente, con el proyecto *Piensa en Grande* formamos 39.950 jóvenes en 44 municipios y 6 de ellos en zonas posconflicto (14%), obteniendo un sobrecumplimiento del 110%. Apoyamos 66 iniciativas, de las cuales el 50% fueron referentes en temas tecnológicos, seguido de temas de inclusión con un 18%, un 17% en temas educativos y un 15% representado en temas de economía naranja. Para 2019, este proyecto entrará bajo el eje de Empleabilidad, lo que nos permitirá

capitalizar grandes oportunidades para beneficiar una mayor población fuera de las Instituciones Educativas y fortalecer el ecosistema de emprendimiento del país.

Bajo el eje de **Empleabilidad y Emprendimiento Digital**, hemos logrado establecer nuevas alianzas y diseñar nuevos proyectos que nos permitan ser pertinentes en el país a través de nuevas metodologías. En alianza con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) logramos formar a 1.051 jóvenes (futuros empleados o emprendedores) con perfil digital, igualmente con un sobrecumplimiento del 116%. Nuestra presencia fue en 6 municipios, 2 de ellos en zonas de estabilización (33%). También movilizamos los cursos virtuales de la Plataforma *ConectaEmpleo*, los cuales tuvieron una excelente acogida no sólo en público joven sino también en el adulto. Como resultado, formamos a 8.744 personas con sobrecumplimiento de 175%.

Nuestro Voluntariado Corporativo, uno de los ejes más valorados por los colaboradores de la Compañía, tuvo igualmente logros contundentes. Activamos 2.712 voluntarios con un sobrecumplimiento del 151%, beneficiando a más de 27 mil personas. Realizamos por primera vez, con excelentes resultados, las Vacaciones Solidarias en conjunto con Voluntarios de Caixa para el proyecto ProFuturo y logramos tener la mayor participación de los últimos años en el Día Internacional de Voluntarios Telefónica (DIVT) en Colombia, incrementando la participación en 600% con respecto al 2017 (más del 15% de la planta de colaboradores de la Compañía).

Durante 2018, a través de foros y exposiciones, movilizamos las tendencias digitales en el ámbito cultural. Nuestro enfoque del **eje Cultura Digital**, es realizar foros para compartir con el público conocimiento, teorías e investigaciones en temas de ciencia, arte y tecnología. Para este año tuvimos una asistencia virtual y presencial de 2.610 personas. Es de rescatar que tuvimos especial acogida con el lanzamiento de TELOS en Colombia, una revista con un modelo innovador en la difusión del conocimiento sobre la interrelación entre la cultura, la sociedad y las nuevas tecnologías. La revista, dedicada al análisis y la prospectiva del impacto que el progreso tecnológico y científico está provocando en todos los ámbitos de nuestra sociedad, fue lanzada en el marco del Congreso Internacional de Innovación Educativa con el Politécnico Gran Colombiano, durante el cual además se tuvieron acercamientos con Red RENATA -Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada y con el Departamento de Divulgación Científica de Colciencias.

Igualmente, con nuestras exposiciones llevamos conocimiento a diferentes públicos que no interviene Fundación Telefónica directamente. Este año hicimos una alianza con Salón Voltaje, una iniciativa que tiene como énfasis especial traer artistas colombianos y extranjeros que usen la tecnología para desarrollar obras artísticas. Con esta exposición obtuvimos 21.533 asistentes.

Durante 2019 seguiremos enfocados en llevar nuestros proyectos al mayor número de personas posible, con la calidad que nos caracteriza, en búsqueda de continuar aportando al cierre de la brecha digital en Colombia.